



Цифровизация службы технической поддержки компании «Кейсистемс»

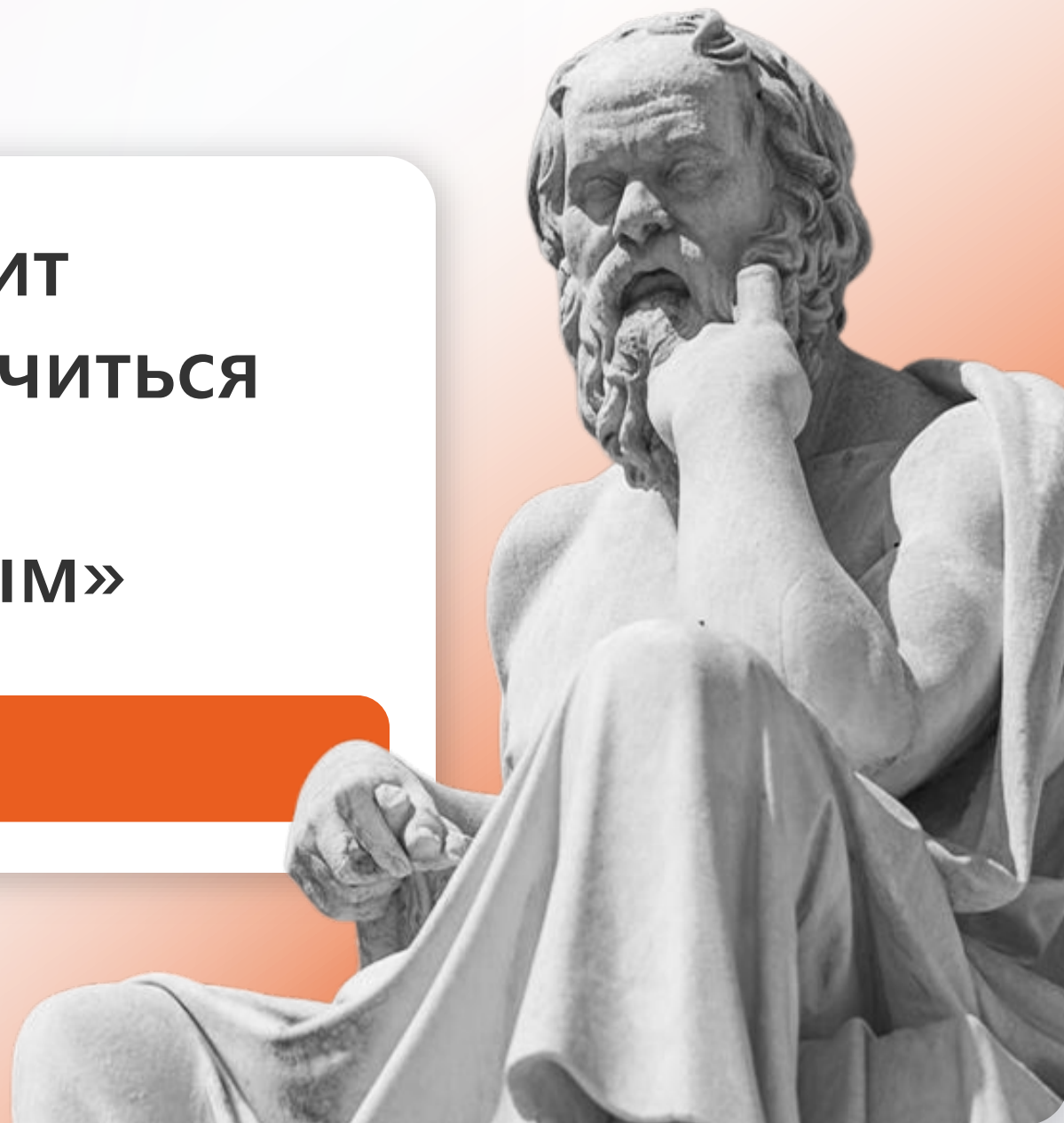
ПЕТРОВ
Андрей Валерьевич

Бизнес-аналитик департамента систем
администрирования доходов



**«Секрет перемен состоит
в том, чтобы сосредоточиться
на создании нового,
а не на борьбе со старым»**

Сократ – древнегреческий философ





Техническая поддержка

Каким должен быть сервис поддержки?



Доступным
и многоканальным



Оперативным



Корректным



Организованным
по уровням (линиям
поддержки)

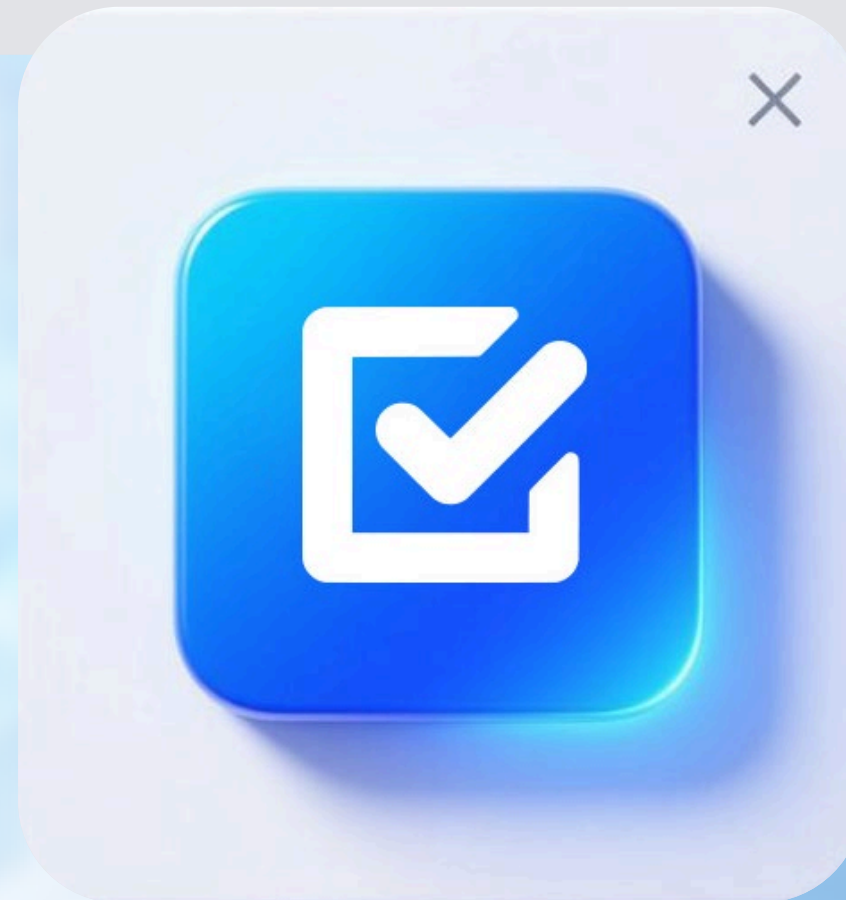


**Цифровое будущее
сервиса поддержки – «КС Деск»**

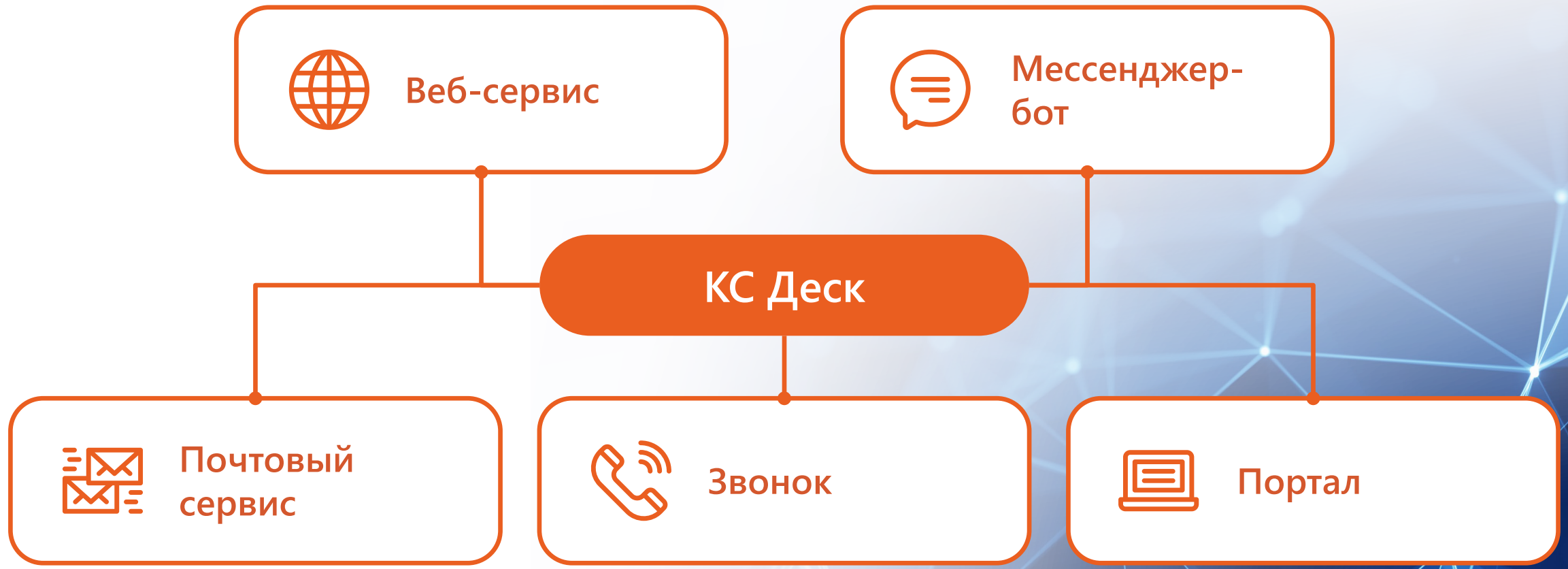


Доступность

- Объединяет обращения в одном окне, ускоряет их обработку и делает сервис прозрачным и управляемым
- Веб-сервис для доведения обращений 24/7
- Доступен через браузер, без установки на компьютер
- Интуитивно понятен и не требует сложного обучения



Многоканальность



Оперативность

База знаний «КС Деск» – быстрое решение типовых проблем и популярных вопросов



Быстрый поиск



Актуальность



Структурирование
знаний

Оперативность



WEB-Торги-КС



Проект-СМАРТ Про



КС Деск



Бюджет-СМАРТ Про



Архив-СМАРТ



Бюджет-NEXT



Финансовый
контроль-СМАРТ



Собственность-СМАРТ



Свод-СМАРТ



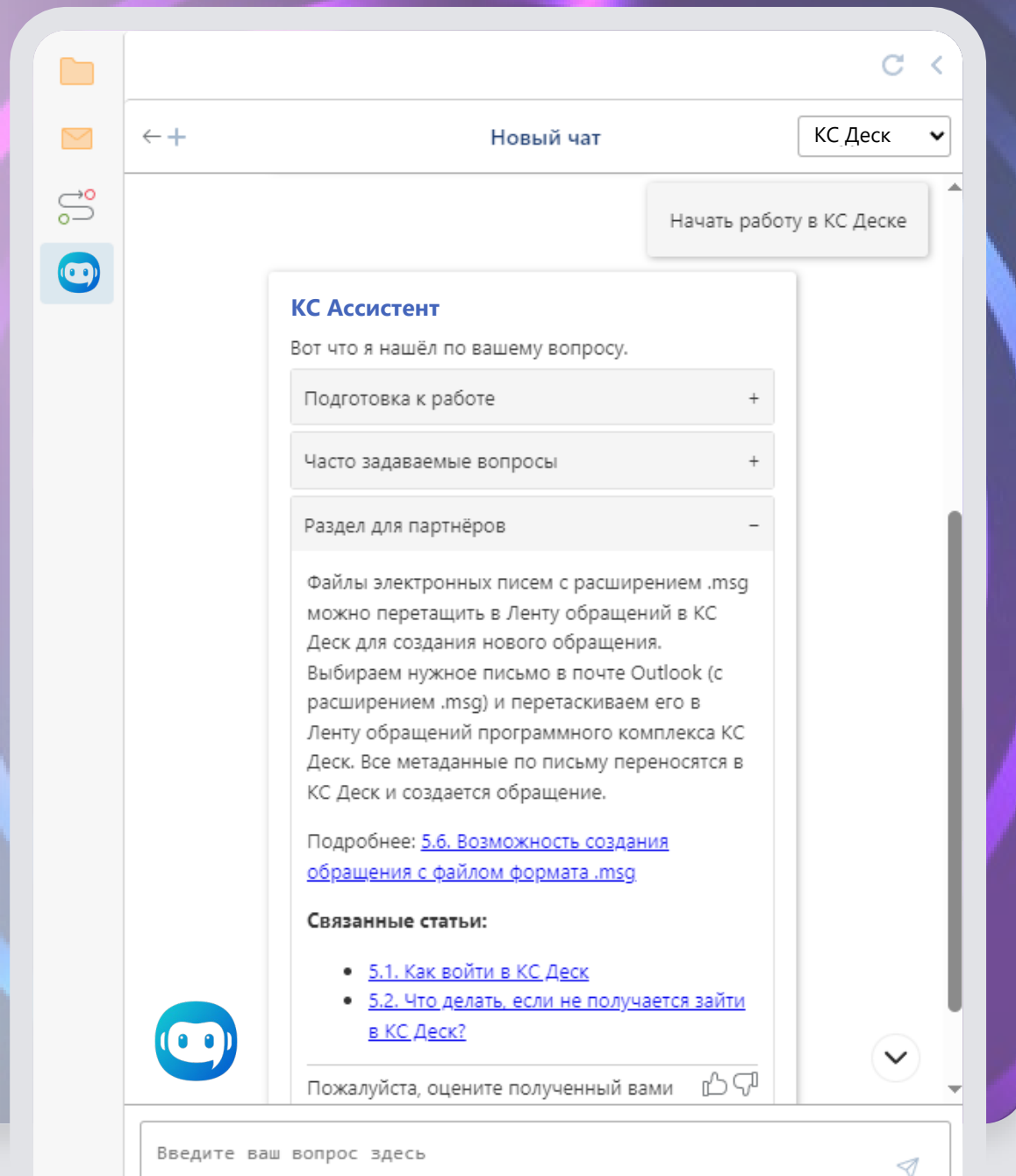
Администратор-Д



Оперативность



Виртуальный помощник
доступен в любое время!



The screenshot shows a chat window titled "Новый чат" (New chat) with a dropdown menu set to "КС Деск". A button "Начать работу в КС Деске" (Start work in KCS Desk) is visible. The main content is a message from "КС Ассистент" (KCS Assistant) that reads: "Вот что я нашёл по вашему вопросу." (Here's what I found for your question). Below this are three expandable sections: "Подготовка к работе" (Preparation for work) with a plus sign, "Часто задаваемые вопросы" (Frequently asked questions) with a plus sign, and "Раздел для партнёров" (Partners section) with a minus sign. The "Partners section" is expanded, showing text about .msg file attachments and a link to "5.6. Возможность создания обращения с файлом формата .msg". Below this is a "Связанные статьи:" (Related articles) section with two links: "5.1. Как войти в КС Деск" and "5.2. Что делать, если не получается зайти в КС Деск?". At the bottom, there is a thumbs up/down icon and a prompt "Пожалуйста, оцените полученный вами" (Please rate the received one). The input field at the very bottom contains the text "Введите ваш вопрос здесь" (Enter your question here).



**Организация по уровням
(линиям поддержки)**

Организация по уровням (линиям поддержки)

1 линия

Сотрудники
и партнеры
«Кейсистемс»

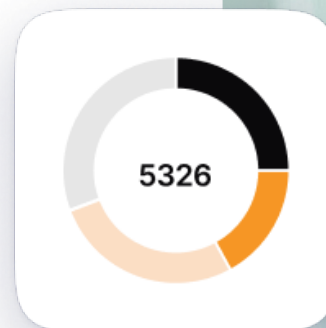


Организация по уровням (линиям поддержки)



2 линия

Аналитики
продуктов



Организация по уровням (линиям поддержки)

3 линия

Разработчики







```
31 self.file = None
32 self.fingerprints = set()
33 self.logname = True
34 self.debug = debug
35 self.logger = logging.getLogger(__name__)
36 if path:
37     self.file = os.path.join(path, filename)
38     self.file.write('')
39     self.fingerprints.update(['%s' % os.path.basename(self.file)])
40
41 @classmethod
42 def from_settings(cls, settings):
43     debug = settings.DEBUG
44     return cls.from_settings(debug)
45
46 def request_seen(self, request):
47     fp = self.request_fingerprint(request)
48     return True
49     if fp in self.fingerprints:
50         return True
51     self.fingerprints.add(fp)
52     if self.file:
53         self.file.write(fp + os.linesep)
54
55 def request_fingerprint(self, request):
56     return request_fingerprint(request)
```



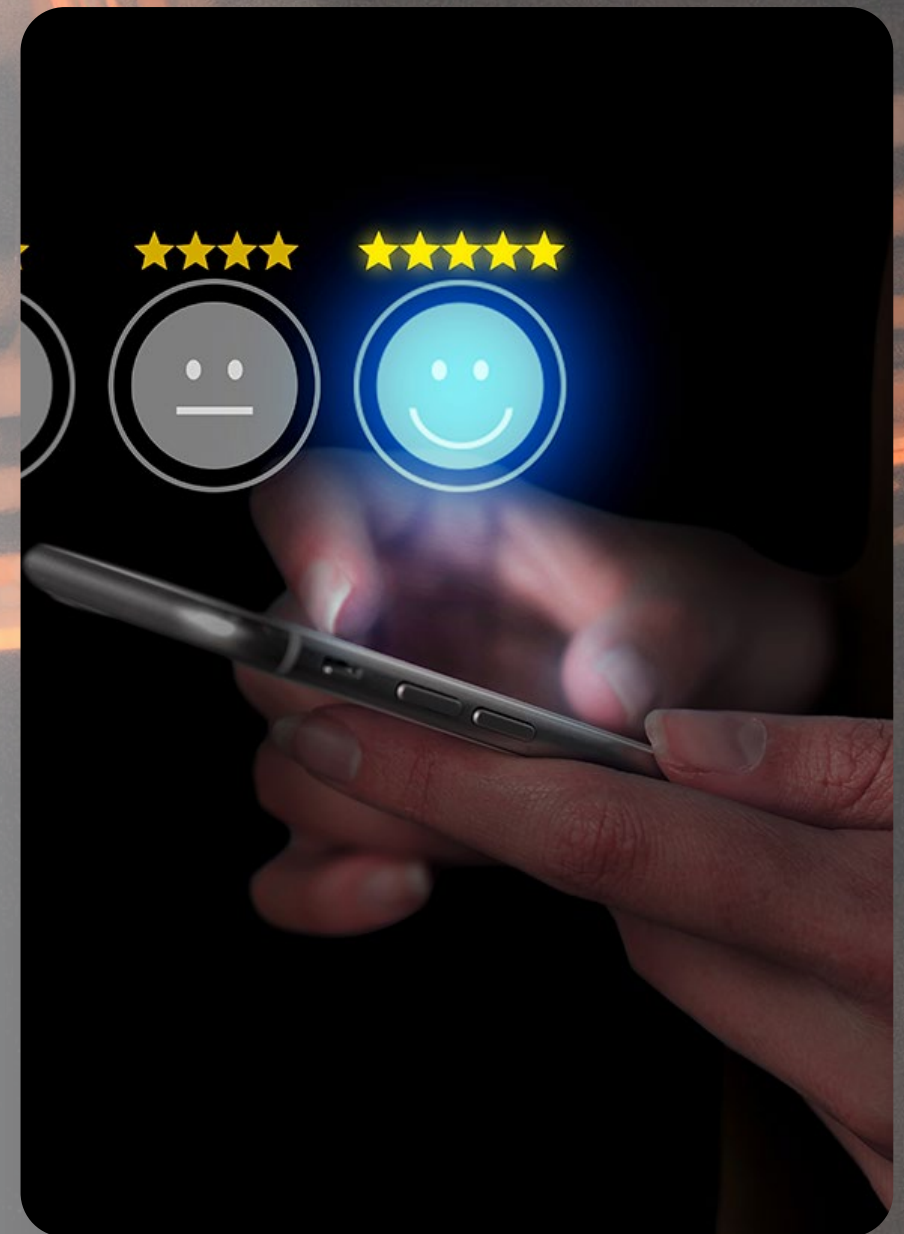
Корректность

Сервис контроля качества службы поддержки на базе искусственного интеллекта собственной разработки компании

Добавить приватный комментарий

     Сделать приватным 

Проверить корректность ответа



Какие функции нам нужны?



Прием, регистрация
и классификация
обращений



Работа с обращением



Статусы и уведомления
по обращению



Контроль сроков



Оценка исполнения обращения

Прием, регистрация и классификация обращений

Простое создание в несколько шагов

Создание обращения

Заявитель

Организация ИНН*: 2128050753 КПП: 213001001
Наименование*: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "КЕЙСИСТЕМС"
Заявитель*: Петров Андрей Валерьевич Телефон: 783523233269
Email*: petrov-a@keysystems.ru

Заказчик

ИНН: КПП:
Заказчик:

О комплексе

Программный комплекс*: КС ДЕСК Компонент: Сбор пожеланий по улучшению
Тип связи: Сервис-Деск Вид обращения: Доработка Приоритет: Критичный
Информация о системе:

КС Деск бот

бот

1 2 3
Шаг 1/3

Пожалуйста, выберите программный комплекс, к которому относится ваша проблема: 13:55

★ КС ДЕСК

Администратор-Д

Проект-СМАРТ Про

Аналитика-СМАРТ

Бюджет-СМАРТ Про

Бюджет-NEXT

• 1 •

2

3

>>

1 2 3
Шаг 2/3

Введите тему вашего обращения: 13:56

Назад

1

2

3

Работа с обращением

Новые форматы ЕГРЮЛ, ЕГРИП

История | Информация о заявителе | Информация об обращении | Контракт (SLA) | Ключи

Вопрос от клиента Добрый день! В дополнение к предыдущему обращению [12.05.2016 10:20:00] Для информации: получены изменения и дополне...

Решение Благодарим за информацию, все необходимые доработки будут произведены до указанного срока, изменения для клиентов пройдут бесшов...

Вх. письмо ... | Формат ЕГР... | Формат ЕГР...

05:01

Вх. письмо ...

Переведено на этап «Поступило в Службу поддержки» 10:20

Переведено на этап «Принято сотрудником» 11:10








Удобная форма
взаимодействия в чате

Статусы по обращению

Полный контроль
всех задач на основании
бизнес-процессов

Текущие задачи

Фильтр

- ▼  **Служба поддержки «Кейсистемс» (2)**
 - ▼  **Обращение (2)**
 -  **Обращения на запросе информации (1)**
 -  **Подтверждение решения обращения (1)**
 -  Обращение решено
 -  Документы, поставленные мною на маршрут
 -  Список доступных документов

Уведомления

Уведомления о приеме
и статусе обращения

Уважаемый(ая) Петров Андрей Валерьевич!

Документ переведен на следующий этап обработки/завершения - оповещение исполнителя.

Информация:

Документ	Этап обработки	Статус	Программный комплекс	Перевел исполнитель	Исполнить до
Обращение №: 13686 от 11.09.2025 - Неполная нагрузка данных (госпошлина)	Поступило в Службу поддержки	Переназначено по компетенции	Бюджет-СМАРТ Про-Сведения о ЮЛ		15.09.2025 14:12:00

Центр оповещений

Нет непрочитанных сообщений



17.09.2025 15:43:58

Обращение [13569](#) зарегистрировано.

Служба технической поддержки компании «Кейсистемс» уже работает над вашим запросом.

17.09.2025 15:42:39

Произведен вход

Вы успешно вошли в систему. Предыдущий вход был осуществлен 17.09.2025 15:35:28

17.09.2025 15:46:35

Обращение №: 13569 от 17.09.2025 - Не печатается отчет

[Подробнее](#)

Контроль сроков

Соглашение об уровне обслуживания

КС Диск 25.1.67.926 07.10.2025 01.01.2025-31.12.2025

Обр. от 24.09.2... Обр. от 22.09.2... Обр. от 02.09.2... Обр. от 19.09.2...

Только для чтения - Запрет редактирования документа завершившего маршрут.

Детализация

Обращение № [ID]
Дата: 19.09.2025 14:31
Статус: **Решение подтверждено**

Организация
Регион: Чувашская Республика
Наименование: МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Ошибка при приеме Выписки из казначейского счета

История | Информация о заявителе | Информация об обращении | **Контракт (SLA)** | Ключи

Номер контракта: Контракт отсутствует
Дата: [] От [] до []
Заказчик по контракту: []
КПП: []
ИНН: []

Потрачено на реакцию: 00:05:55 Потрачено на решение: 01:22:53

Нарушение OLA 14,594
Нарушение SLA

Прочее
Дубликат
Кандидат в БЗ

SLA

Дата фикса	Этап	Статус	Затрачено	Тип работ	Нарушение	Нарушение	Исполнитель	Показатель
------------	------	--------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------	------------

Четко определенные уровни обслуживания увеличивают доверие клиентов к компании

Тип соглашения:

Типовой

Время на реакцию:

03:00:00

Время на решение:

20 дней

Время реакции партнера:

09:00:00

Время решения партнера:

00:00:00

Время реакции поддержки Кейсистемс:

00:05:36

Время решения поддержки Кейсистемс:

00:11:02

Соблюдение соглашения



● Достигнуто ● Нарушено

Оценка исполнения обращения



Обращение закрыто

Оцените работу службы поддержки



Спасибо за быстрое решение.

Отправить

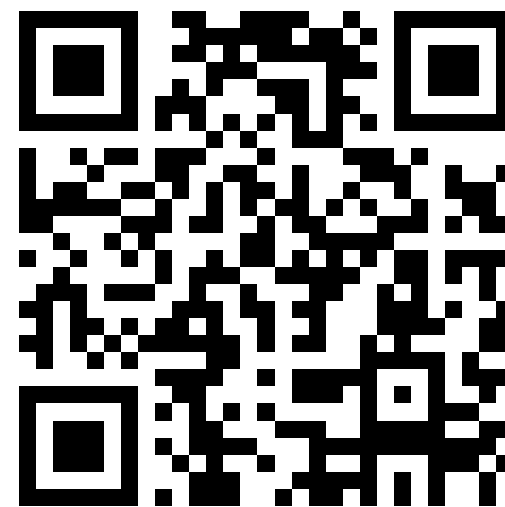
Как начать?



«КС Деск»

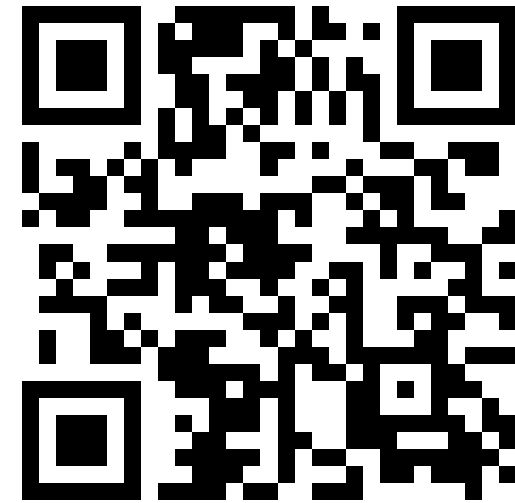
Веб-сервис,
доступный всегда

<https://service.keysystems.ru/ksdesk/>



Быстрый старт

- Подготовка к работе
- Обучение
- Справка
- Информация о новых
возможностях
- Часто задаваемые вопросы



Ваша версия «КС Деск» –
у вас в кармане



Мы готовы предоставить
вам версию «КС Деск» как готовое
решение для организации вашей
службы технической поддержки



Техническая поддержка работает

24/7

A futuristic, glowing blue circular device with orange light rings, set against a background of a server room with blurred lights and data screens.



Программный комплекс
«КС Деск»



Быстро,
прозрачно,
под контролем

[https://www.keysystems.ru/
products/services/ks-desk/](https://www.keysystems.ru/products/services/ks-desk/)

