

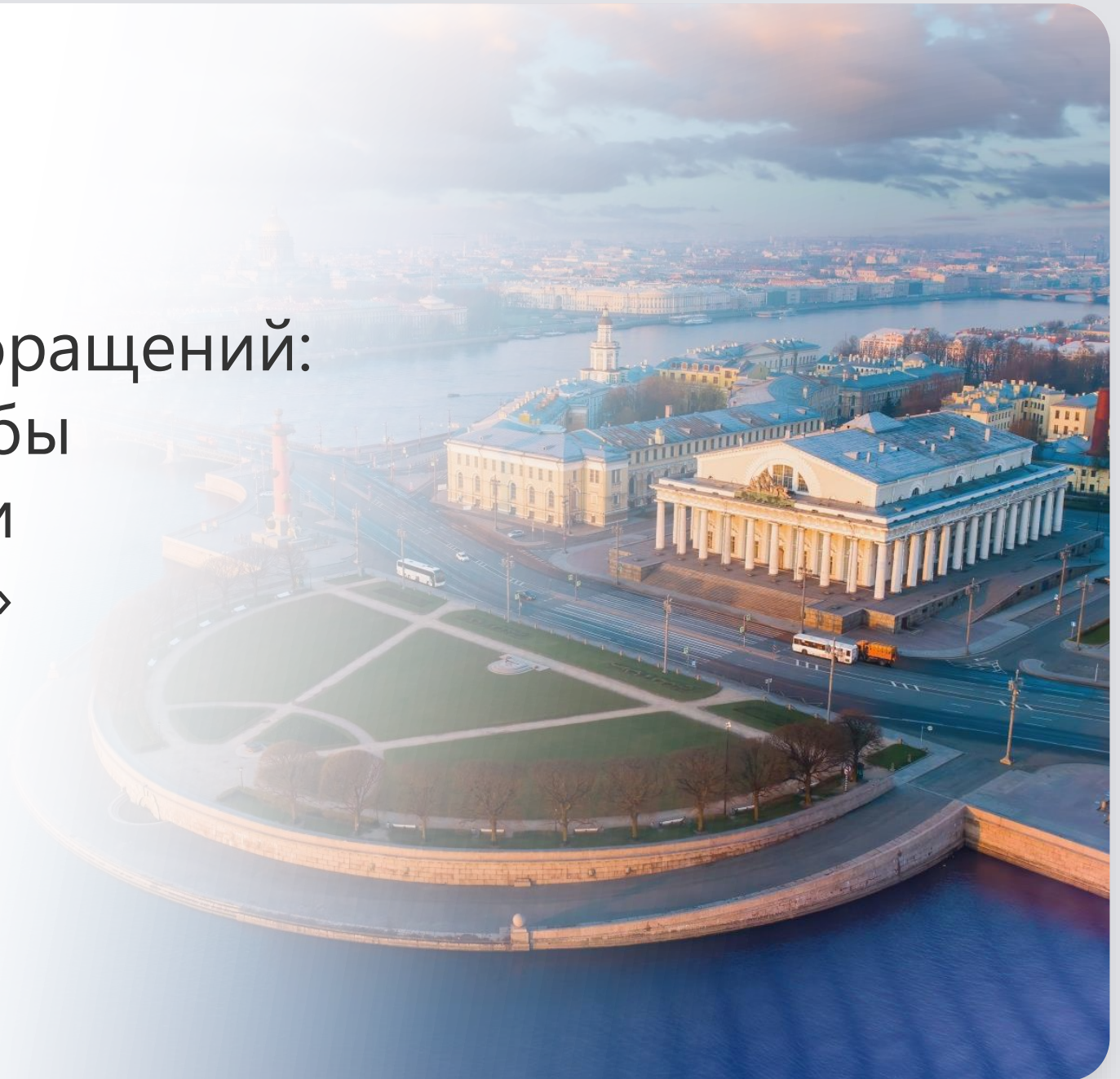


Единое окно приема обращений:
новации в работе службы
технической поддержки
компании «Кейсистемс»

ПЕТРОВ

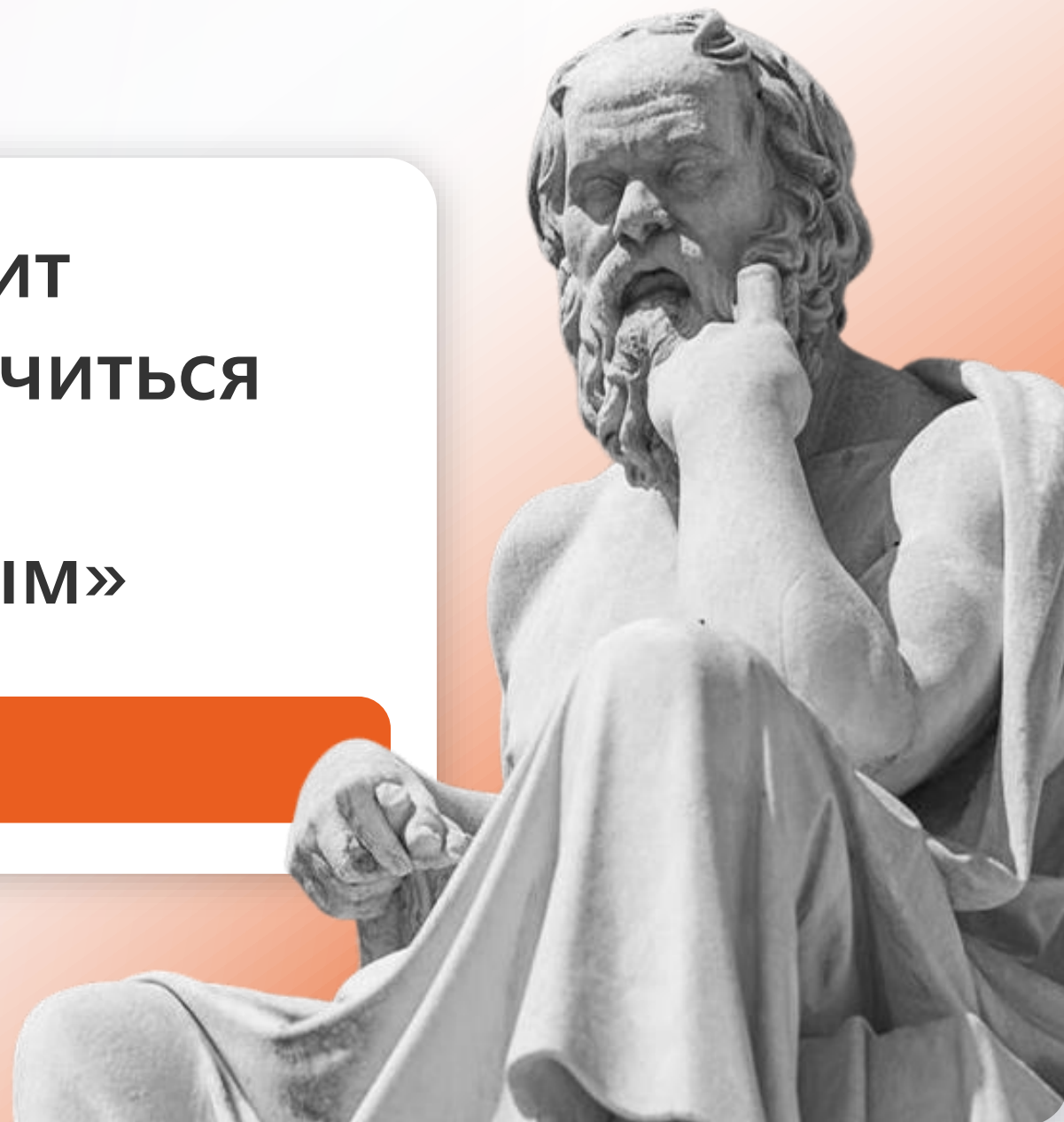
Андрей Валерьевич

Руководитель департамента
цифровой трансформации



**«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



Вежливым



Организованным
по уровням (линиям
поддержки)



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

Доступность



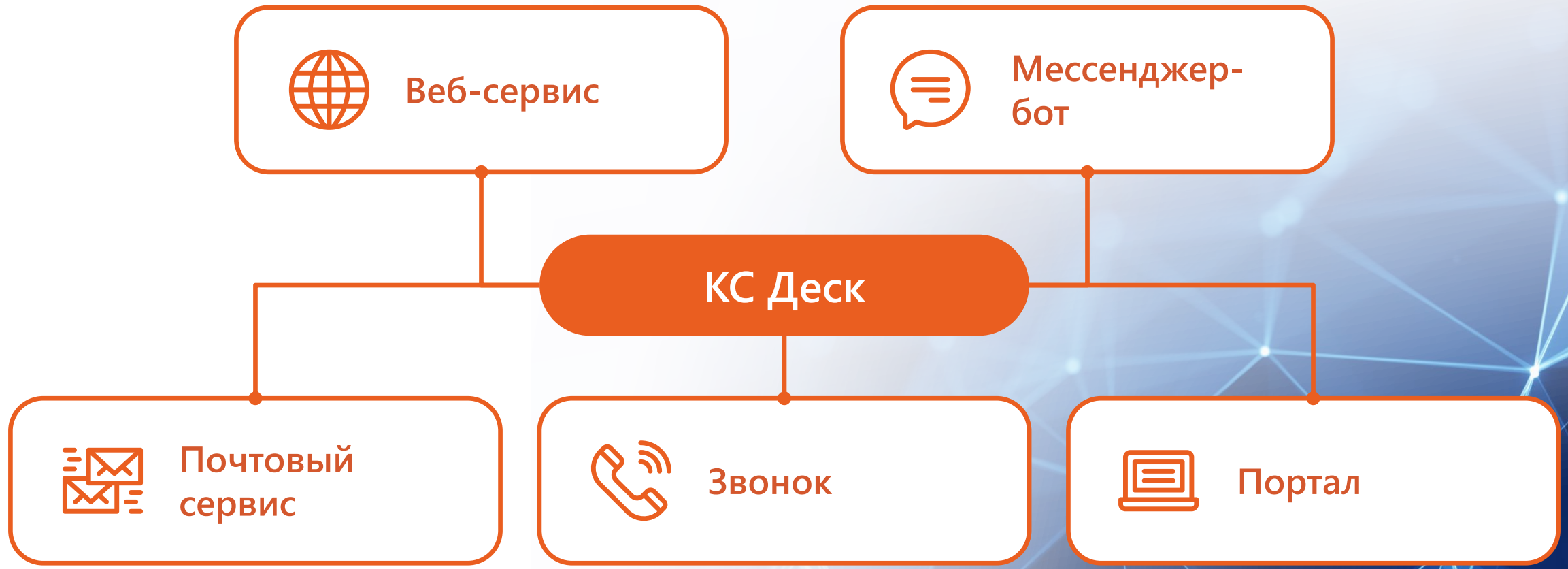
«КС Деск»

The screenshot displays the KC Desk user interface, which is organized into several main sections:

- Chat Interface (Left):** A "Новый чат" (New chat) window is open, showing a "Раздел для партнёров" (Partners section) and a "Начать работу в КС Деске" (Start work in KC Desk) button. Below this is the "КС Ассистент" (KC Assistant) chatbot, which has provided information about preparing for work and evaluating service quality. A text input field at the bottom prompts the user to "Введите ваш вопрос здесь" (Enter your question here).
- Tickets List (Middle):** A list of tickets is shown under the heading "Обращения" (Requests). The first ticket, № 13950 from 22.09.2025, is titled "Ошибка выгрузки формируемых выписок" (Error in exporting generated extracts) and is currently "На запросе информации" (On information request). The second ticket, № 14105 from 25.09.2025, is titled "Ошибка приема Запроса на выяснение причины и принадлежности платежа" (Error in receiving request for clarification of payment cause and affiliation) and is currently "В работе" (In progress).
- Analytics (Right):** A "Статистика по обращениям" (Statistics by requests) chart shows the status of requests. The data is as follows:

Статус	Количество
Решено (Resolved)	26
В работе (In progress)	2
- Reports (Bottom Right):** A section titled "Отчеты" (Reports) lists various report types, including "Генератор отчетов (Обращения)" (Report generator) and "Открытые обращения Партнера за период" (Open partner requests for the period).
- Help and Contact (Bottom Right):** A "Полезное" (Useful) section includes a "Руководство пользователя" (User manual). Below it, the "Контакты службы поддержки" (Support service contacts) are provided for "ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ 'КЕЙСИСТЕМС'" (KEYSYSTEMS LLC), including a phone number (+7 (835) 232-33-23) and an email address (info@keysystems.ru).

Многоканальность



Оперативность

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



Быстрый поиск



Актуальность



Структурирование
знаний

Оперативность



WEB-Торги-КС



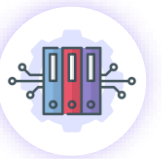
Проект-СМАРТ Про



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!

Новый чат КС Деск

Начать работу в КС Деске

КС Ассистент
Вот что я нашёл по вашему вопросу.

- Подготовка к работе +
- Часто задаваемые вопросы +
- Раздел для партнёров -

Файлы электронных писем с расширением .msg можно перетащить в Ленту обращений в КС Деск для создания нового обращения. Выбираем нужное письмо в почте Outlook (с расширением .msg) и перетаскиваем его в Ленту обращений программного комплекса КС Деск. Все метаданные по письму переносятся в КС Деск и создается обращение.

Подробнее: [5.6. Возможность создания обращения с файлом формата .msg](#)

Связанные статьи:

- [5.1. Как войти в КС Деск](#)
- [5.2. Что делать, если не получается зайти в КС Деск?](#)

Пожалуйста, оцените полученный вами

Введите ваш вопрос здесь



**Организация по уровням
(линиям поддержки)**

Организация по уровням (линиям поддержки)

1 линия

Сотрудники
и партнеры
«Кейсистемс»

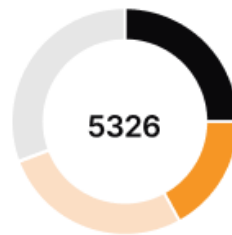


Организация по уровням (линиям поддержки)



2 линия

Аналитики
продуктов



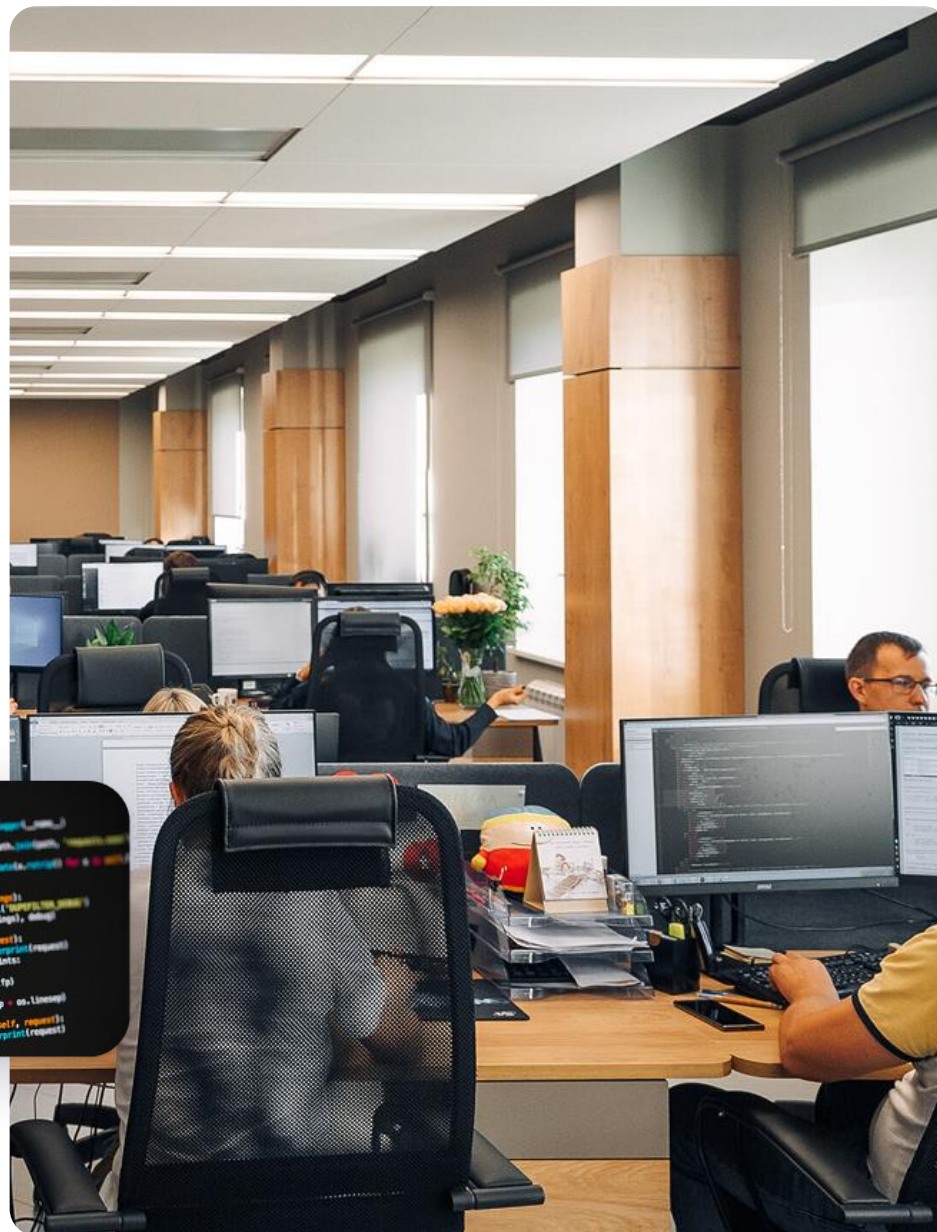
Организация по уровням (линиям поддержки)



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.seek(0)
39     self.fingerprints.update(os.listdir(path))
40
41 @classmethod
42 def from_settings(cls, settings):
43     debug = settings.DEBUG
44     return cls(os.path.join(settings.LOGGING_CONFIG, 'handlers.py'), debug)
45
46 def request_seen(self, request):
47     fp = self.request_fingerprint(request)
48     if fp in self.fingerprints:
49         return True
50     self.fingerprints.add(fp)
51     if self.file:
52         self.file.write(fp + os.linesep)
53
54 def request_fingerprint(self, request):
55     return request_fingerprint(request)
```



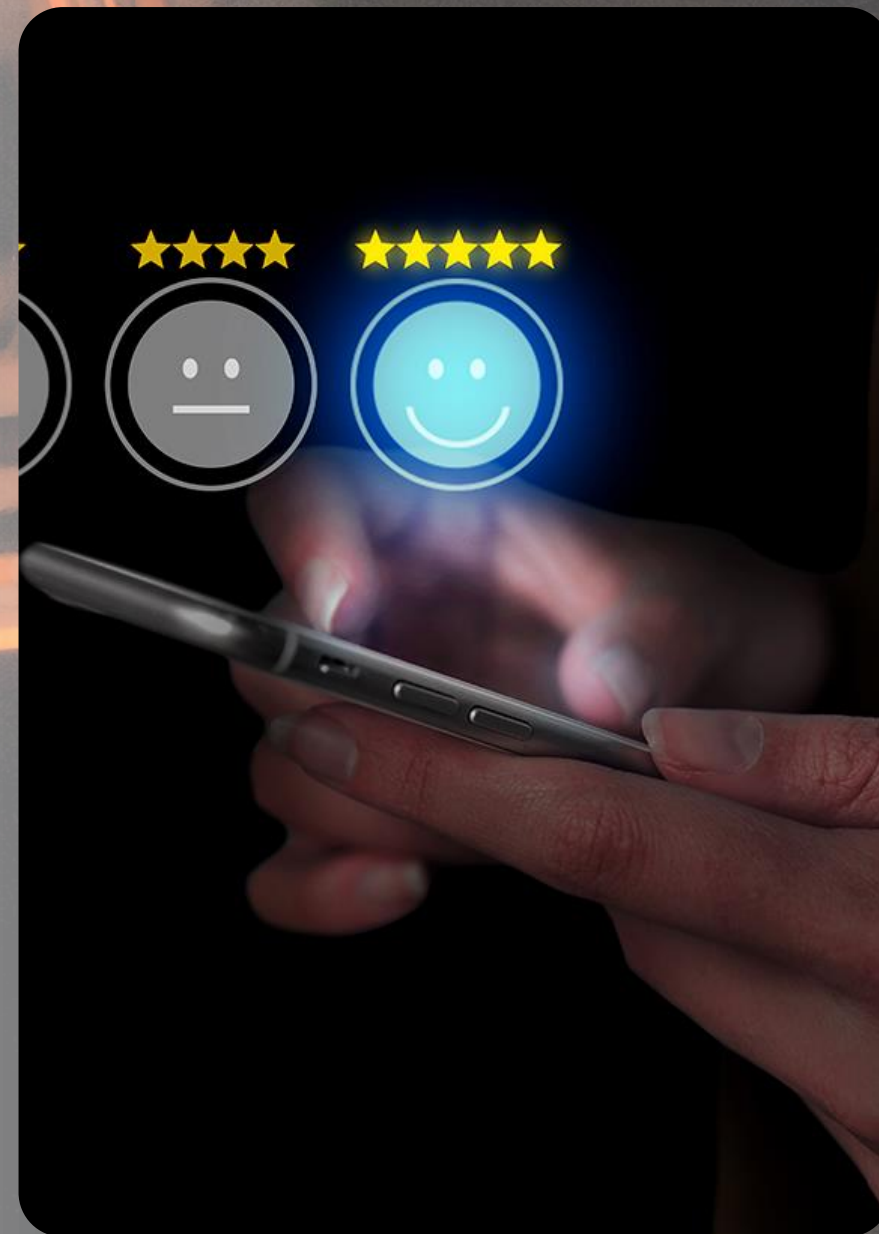
Вежливость

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: 78352323323269
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 [12.12.2016 10:00:00] 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

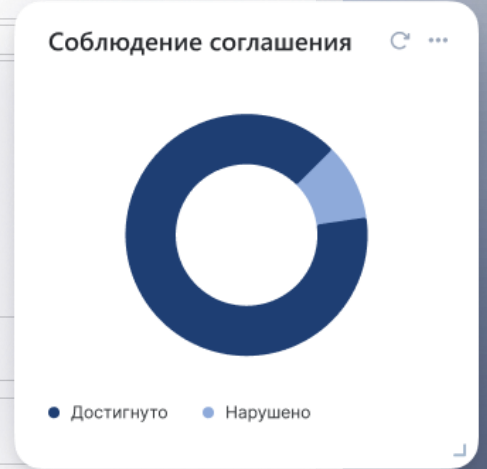
Прочее
Дубликат
Кандидат в БЗ

SLA

Дата фиска	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



Оценка исполнения обращения



Обращение закрыто

Оцените работу службы поддержки



Спасибо за быстрое решение.

Отправить

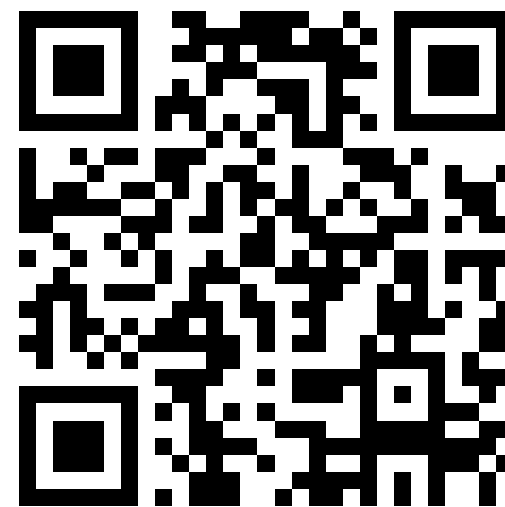
Как начать?



«КС Деск»

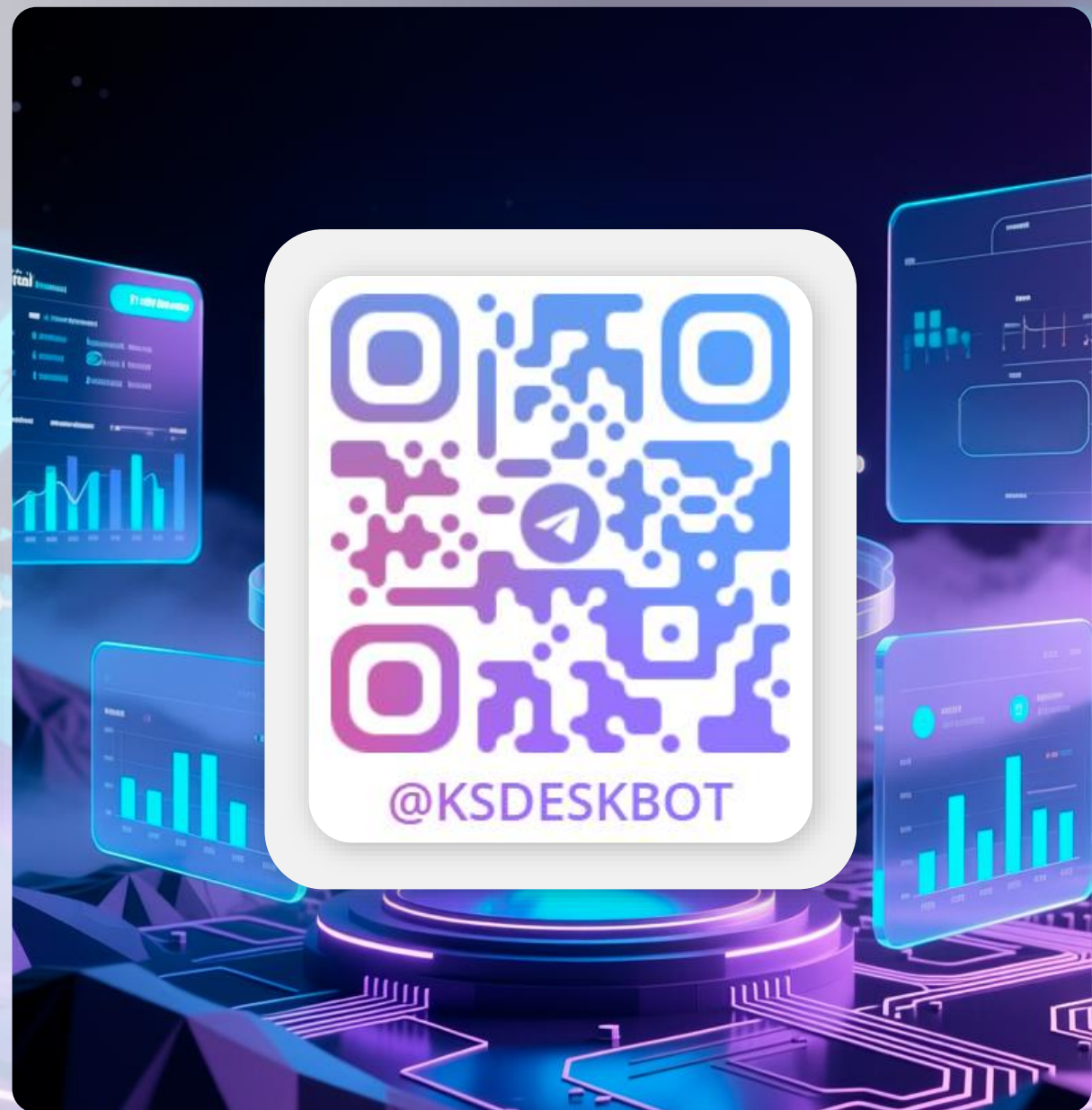
Веб-сервис,
доступный всегда

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



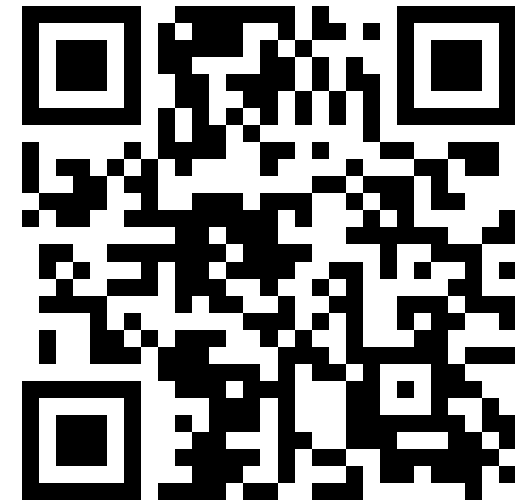
Подключение и создание учетной записи

- Telegram-бот
- Почта



Быстрый старт

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



Помните прошлое выступление?

Работа «КС Деск» и Портала самообслуживания строится на базе «КС Идентификация и аутентификация» и «КС Управление учетными записями»



Уважаемый(ая) Петров Андрей Валерьевич!

Вы запросили восстановление пароля в комплексе KC IDM для учетной записи:

petrov-a (petrov-a@keysystems.ru)

Нажмите «Восстановить пароль» и следуйте инструкции.

Восстановить пароль

Срок действия ссылки — 1 час. После истечения срока действия Вы можете [запросить письмо повторно](#).

Если вы не делали запрос на изменение пароля, проигнорируйте и удалите это письмо, сообщите о нем системному администратору. Продолжайте только в том случае, если Вам действительно требуется восстановление пароля!

Что дальше?



Прием обращений
только через «КС Деск»



Отдельное мобильное
приложение



Багтрекинг остается
в режиме просмотра



Подключение
мессенджера MAX

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 and orange circular device with a glowing blue top surface, set against a background of a server room with blurred lights and data screens.




 @keysystems

 @ks_it

 8 (8352) 323-323

 info@keysystems.ru

 keysystems.ru

 г. Чебоксары,
ул. К. Иванова, д. 50