



SL SOFT



citeck

Service Desk от IT до HR:

адаптируем процесс
под любые задачи с Low-Code

Citeck — Low-Code BPM платформа
для управления бизнес-процессами
и корпоративным контентом

2010

год
основания

120

успешных
проектов

600 ТЫС

учетных записей
на самом крупном
проекте

- No-Code для аналитика,
Low-Code для разработчика
- Микросервисная
событийная архитектура
- Масштабируемость,
отказоустойчивость
- Открытый
исходный код
- Быстрое внедрение
(от 3 месяцев)
- Высокая
производительность



Входит в Единый реестр российских программ
для ЭВМ и БД с 2016 года

ТОП-3

Low-Code платформ
по версии **IaaSaaSaaS**

ТОП-5

BPM-систем по версии
IaaSaaSaaS и **CNews**

ТОП-5

Low-Code платформ
по версии **CNews**

Среди заказчиков

Северсталь

АЛРОСА

Unilever

Продуктовая линейка



Акценты развития



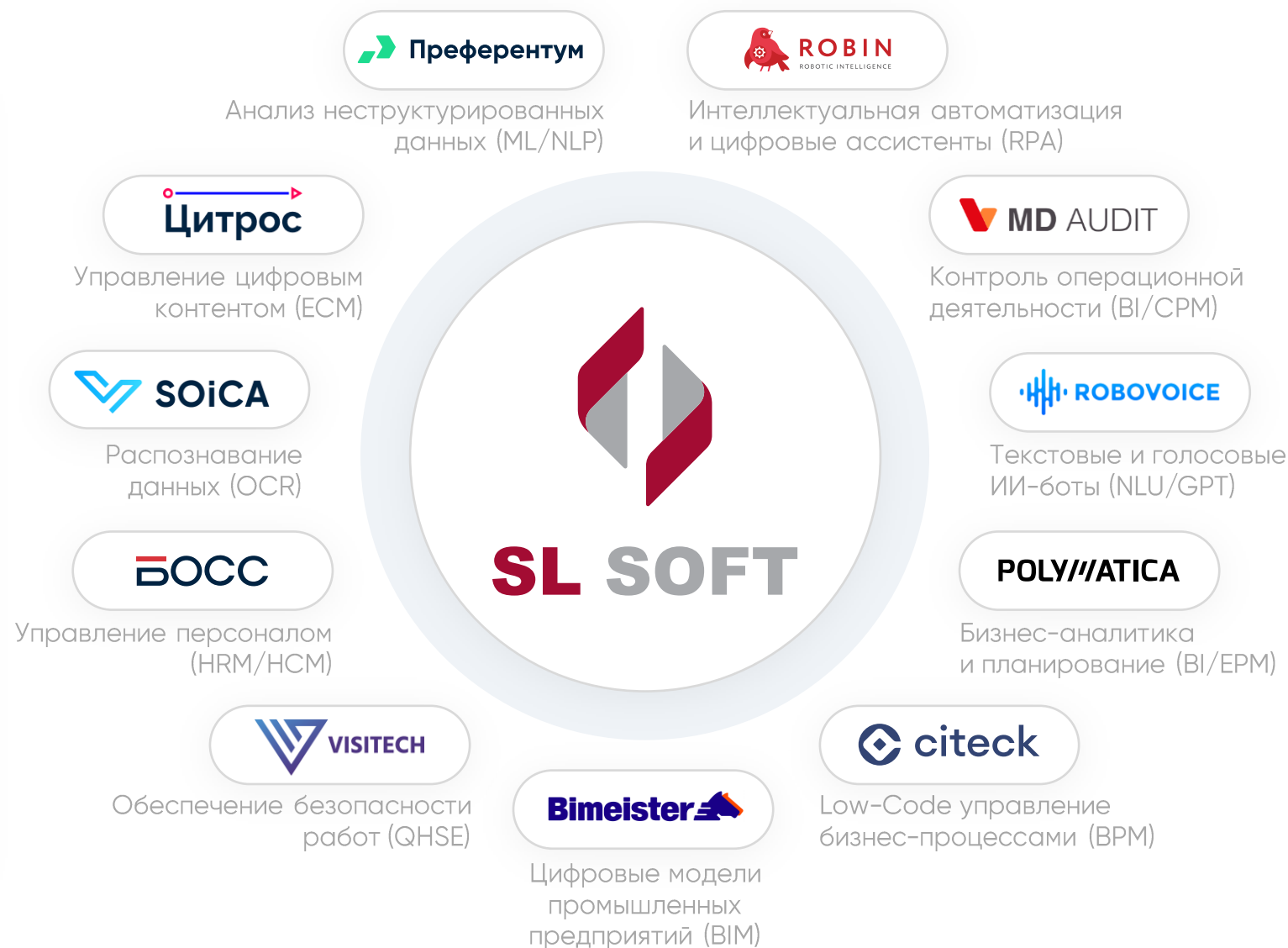
Консолидация российской экспертизы в области разработки продуктов



Широкий продуктовый стек от одного вендора для покрытия всех потребностей заказчика



Развитие и расширение портфеля за счет продуктов с реальным опытом эксплуатации



Преимущества платформы

Эффективное управление бизнес-процессами



Готовые модули

- **18 готовых модулей** и проектных решений, постоянно ведется разработка новых
- **Универсальные процессы**, которые легко адаптируются под требования бизнеса
- Благодаря готовым решениям **ускоряются процессы настройки и внедрения**

Создание бизнес-приложений

- Несколько способов разработки с разным уровнем владения кодом, **в т.ч. полностью без навыков программирования**
- Создание типов данных, форм, журналов, бизнес-процессов инструментами **No-Code**
- Программирование необходимо только для реализации сложной бизнес-логики

Скорость и гибкость

- **Быстрая настройка**
- **Кастомизация** модулей возможна силами заказчика
- **Легкое внесение изменений** в процессы и формы и их **быстрый запуск в работу**
- Заказная разработка по **Agile** с **прототипом** на первых этапах

Нагрузочное тестирование



Citeck является одной из самых производительных систем на российском рынке.

10 000

одновременных
пользователей

10 500 000

договоров уже было
создано в системе
до старта тестирования

62 967

договоров с стартом процесса
и столько же в черновике было
создано за 1 ч

61 461

задача была
завершена
за 1 ч

> 5 000

запросов в секунду
обрабатывалось в ходе
нагрузочного тестирования

0,00% (221)

запросов завершилось
с ошибками или был превышен
лимит времени выполнения

18 готовых модулей

и проектных решений

● Управление договорами

● Задачи и поручения

● ЮЗДО

● CRM-система

● Service Desk

● Пропуска

● Управление контрагентами

● Финансы

● HR-модуль

● Служебные записки

● BPMS

● Рекламации

● Внешний портал

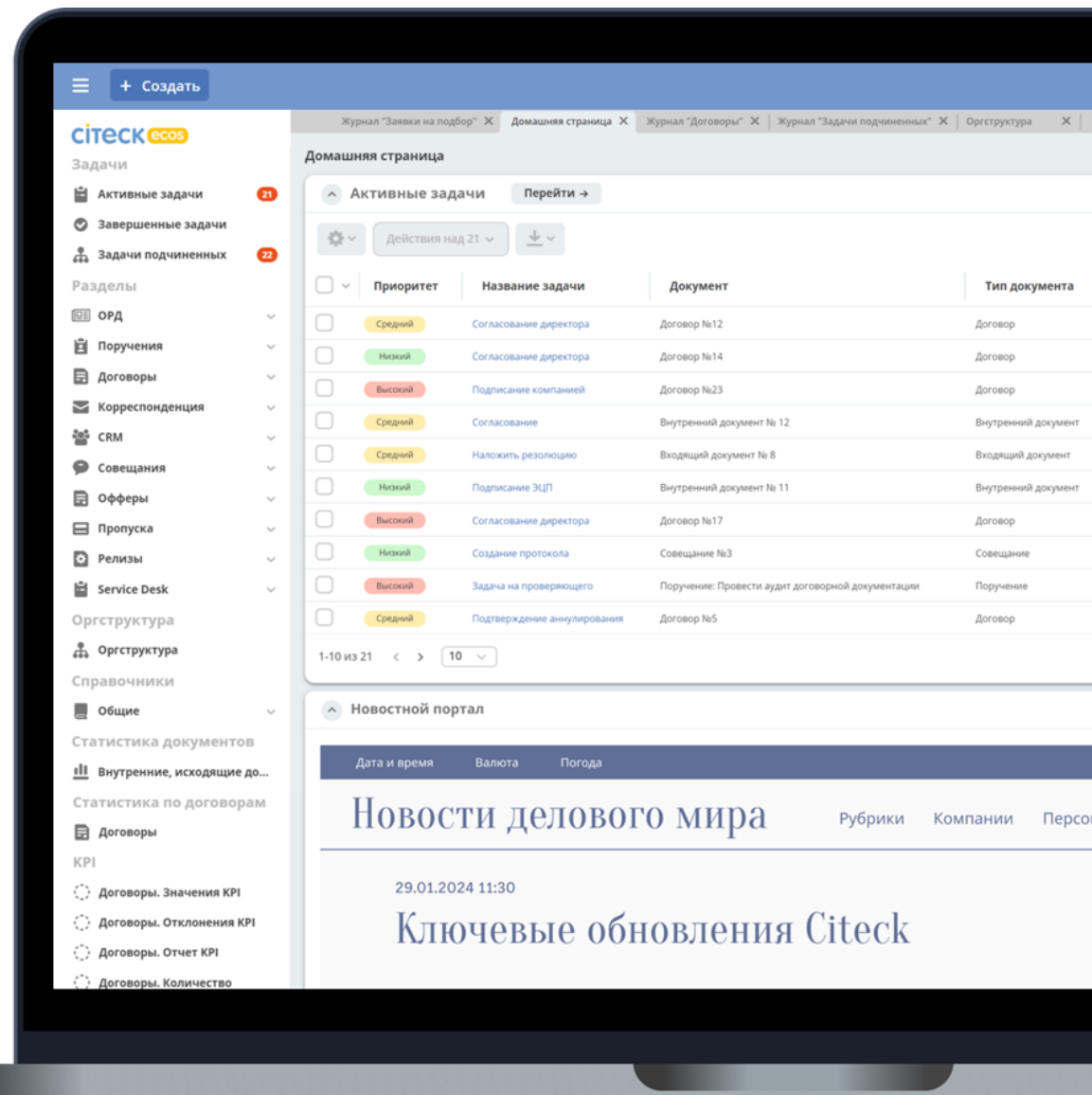
● Compliance

● Доверенности/МЧД

● Кредитный конвейер

● Совещания

● Командировки



Service Desk

Организируйте работу с обращениями в Citeck

- Для любых отделов
- С полной кастомизацией журнала и формы обращений
- С индивидуальными маршрутами обращений
- С автоматизацией задач и контроля
- С обращениями из разных каналов

The screenshot displays the Citeck Service Desk interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Задачи' (Tasks) with counts for 'Активные задачи' (278) and 'Завершенные задачи' (821), 'Разделы' (Sections) including 'Совещания', 'Пропуска', 'Поручения', 'Договоры', 'CRM', 'Service Desk' (selected), 'Оборудование', and 'Оргструктура'.

The main area shows a 'Все заявки' (All tickets) list with columns for 'Дата создания', 'Приоритет', and 'Статус'. Below this is a 'Service Desk' dashboard with a grid of ticket cards. Each card displays the ticket ID, priority, topic, client, and SLA status.

Таблица 1: Список заявок из верхнего списка			
ID	Дата создания	Приоритет	Статус
SD-143	27.06.2023 11:15	low	Передано 1-ой линии ТП
SD-144	27.06.2023 11:14	medium	На удержании
SD-145	27.06.2023 11:14	high	Передано 3-ей линии ТП

Таблица 2: Детали заявок из виджета Service Desk				
ID	Приоритет	Тема письма	Клиент	SLA 2
SD-146	Low	Сменить пароли от сайтов	Citeck	15H 43M
SD-143	Urgent	Заблокировать уволившегося сотрудника	Citeck	3H 42M
SD-135	Low	Не работают фильтры в журналах	Citeck	-5H -12M
SD-104	Medium	Выдать справку 2НДФЛ Александру Голубкову	Citeck	-18H -36M
SD-144	High	Не работает общий поиск	Citeck	7H 42M
SD-136	Medium	Написать статью о проведенной работе	Citeck	-21H -11M
SD-137	High	Заблокировать учетную запись	Citeck	-13H -8M
SD-117	Medium	Закупить бумагу в офис в г. Москва	Citeck	-19H -53M
SD-103	Medium	Завести учетку для нового сотрудника	Citeck	-18H -46M
SD-74	Medium	Докупить оперативную память на ноутбуки сотрудника...	Citeck	-19H -57M

Работа с обращениями в одном окне



Diagram illustrating the integration of various communication channels into a single window for handling requests.

The top row shows icons for the following channels:

- citeck
- Envelope icon
- Telegram icon
- WhatsApp icon
- VK icon
- jivo
- Telegram icon

A red arrow points down from the WhatsApp icon to the main interface below.

The main interface displays a list of requests under the heading "Все заявки".

Buttons at the top of the interface include: +, settings gear, search "Найти", "Действия над 134", "Экспорт", and a refresh icon. A "Показать меню" button is in the top right corner.

☐	Дата создания	Приоритет	Статус	Номер заявки	Клиент	Тема письма	Автор
☐	23.06.2023 14:24	high	Подтверждение выполнения заявки	138	Citeck	Сменить пароли от сайтов	Иван Иванов
☐	23.06.2023 14:23	high	В работе на 1-ой линии ТП	137	Citeck	Заблокировать уволившегося сотрудника	Александр
☐	23.06.2023 14:20	medium	Передано 1-ой линии ТП	136	Citeck	В конfluence занести все действия, которые проводились с сайтами	Ирина Желтая
☐	23.06.2023 14:19	low	Передано 2-ой линии ТП	135	Citeck	Не работает общий поиск	Анна Зеленая
☐	23.06.2023 12:53	medium	Передано 1-ой линии ТП	134	Citeck	Справка с работы	

Создавайте обращения
в разные разделы через Citeck

- Отметка важности обращения
- Указание автора
- Текстовое содержание
- Загрузка документов
- Скриншоты могут быть загружены
в тело обращения через обычную вставку
- Выбор отдела, куда отправляется
обращение
- Выбор типа обращения
- Любые другие параметры по запросу

Создать Заявка SD

Заккрыть X

Приоритет *

High 

Автор

Иван Петров

Тема письма *

Не работает принтер в офисе г.Москва

Содержание обращения *

Normal  Normal  Sans Serif  B I U   x₂ x²   A             

Используйте
удобные инструменты

- Маршрутизация обращений
- Настройка прав доступа
- Настройка журнала обращений
- Маркеры важности и срочности
- Канбан-доска
- Фильтрация и шаблоны

Настройки таблицы

▼ ФИЛЬТРАЦИЯ

Добавить

Дата создания

Группу условий

Дата создания

Больше или равно

01.06.2023 00:00

Дата создания

Меньше

01.07.2023 00:00

Приоритет

Не равно

Low

Статус

Содержит

Закрыта

Номер заявки

Клиент

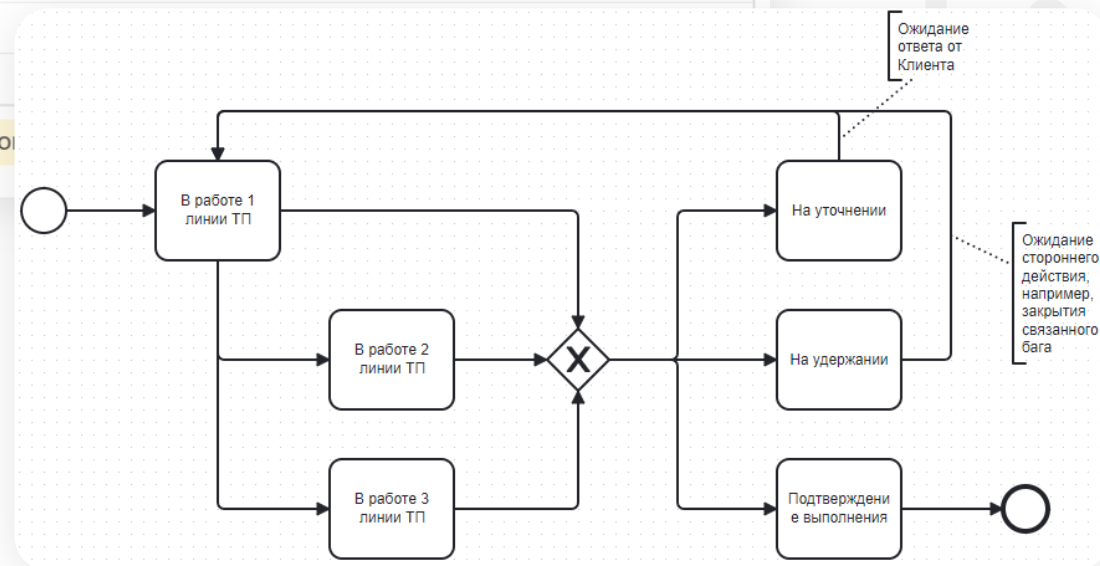
> НАСТРОЙКА КОЛОН

urgent

high

medium

low



Используйте
удобные инструменты

- Комментарии для внутренней работы
- Создание поручений по обращению
- Уведомления и напоминания
- Настройка связей между обращениями
- Переназначение исполнителя

 **Комментарии**

2 комментария

**Алия Тарасова**
22.03.2023 05:38
исправила

**Александр Павлов**
27.02.2023 14:18
часовой пояс МСК

Связанные элементы

Связанные элементы

[Заявка SD-68](#)

Изменить

(SD-363) Истекает срок SLA 1



Citeck Support cloud@ecos24.ru 26 июня в 19:54
Я

Добрый день!

Истекает срок SLA 1. Необходимо взять в работу заявку [SD-363](#).

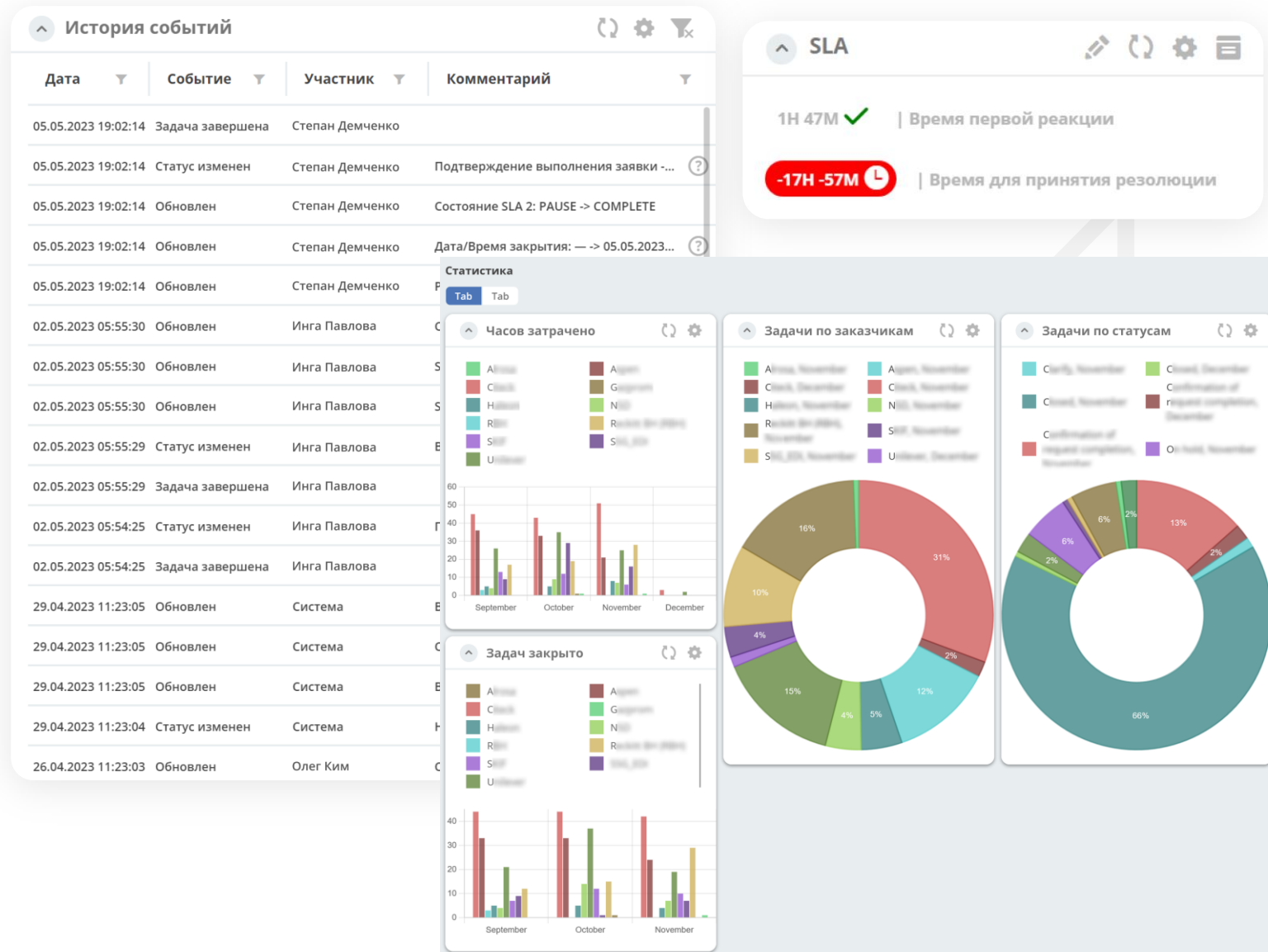
Вы можете [Ответить](#) на это сообщение по указанной ссылке. Ваш ответ будет добавлен как комментарий к заявке.

Отчеты в Service Desk



Отслеживайте эффективность и нагрузку

- SLA-контроль
- Данные о резолюции
- Учет времени
- Статистика, отчеты
- История работы с обращением
- KPI



IT Service Desk

Организация трех линий техподдержки:
быстрые ответы и эффективная маршрутизация

- Маршрутизация через DMN
- Контроль за лимитами времени поддержки конкретных клиентов
- Гибкое выставление разного уровня SLA для разных заказчиков
- Связка заявок, попавших в Citeck Service Desk, с другими сервисами управления заявками, например, Jira

Roadmap 2025:

- ИИ-автомаршрутизация
- Создание базы знаний

SLA

	Customer	Priority	Timezone	Reaction time	Resolve time	Time of n
☐	A	urgent	GMT+3	2h	4h	30m
☐	A	high	GMT+3	4h	8h	30m
☐	A	medium	GMT+3	6h	24h	30m

SD time tracking

	User	Document	Letter topic	Time spent, min.	Work description	Start date	Document status
☐	Владимир Шкарапуа	Request SD-2954	Перенос тест-кейсов (Т...	30		03.12.2024 14:48	Working on 1st support li
☐	Владимир Шкарапуа	Request SD-3025	доступ в конfluence	30		03.12.2024 12:55	Working on 1st support li
☐	Владимир Шкарапуа	Request SD-3005	Проверка синхрониза...	60		03.12.2024 12:51	On hold
☐	Владимир Шкарапуа	Request SD-3029	Станислав Косяков -F...	30		03.12.2024 12:50	Working on 1st support li

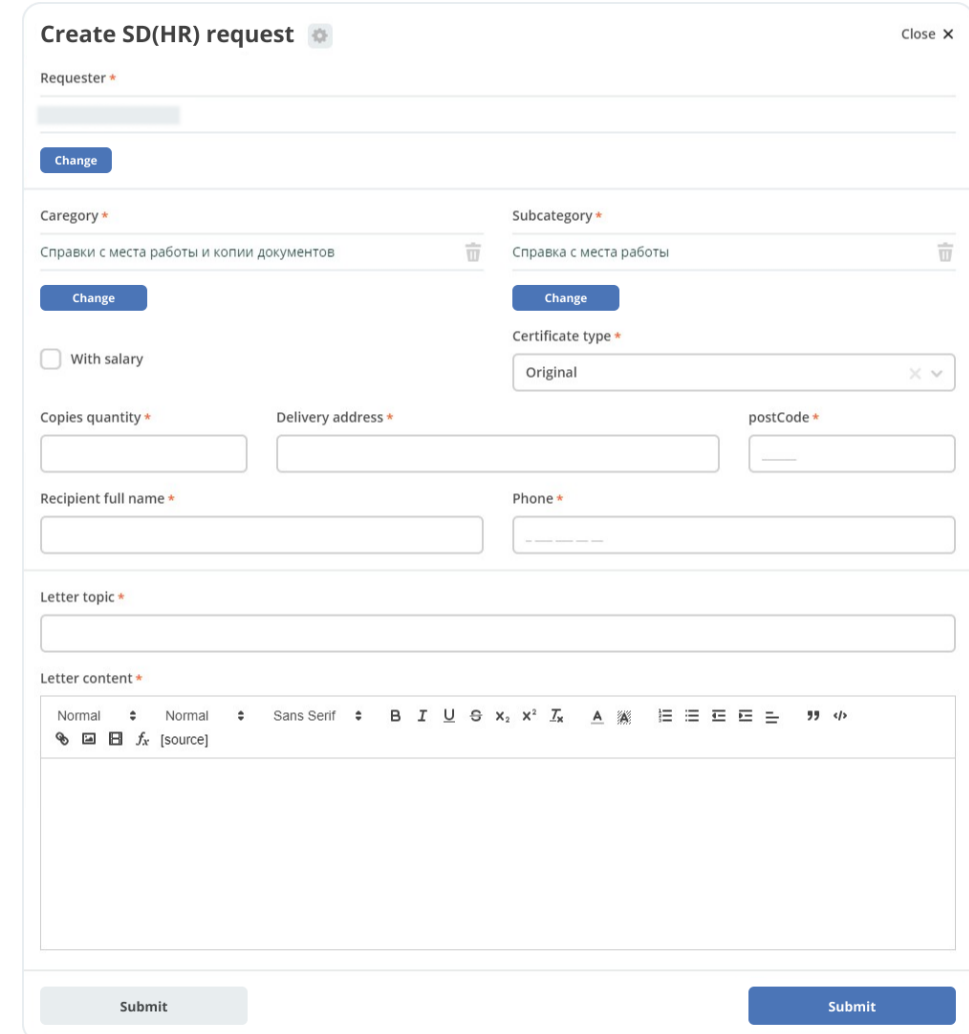
Jira Issue

	Key	Summary	Type	Priority	Status	Resolution	Labels	project	Client	Updated date
☐	ECOSENT-3203	Documentation. Update list of artifacts	Задача	Medium	В работе			Citeck Enterprise		03.12.2024
☐	ECOSENT-3201	Create new type "Publication"	История	Medium	Waiting for QA			Citeck Enterprise		03.12.2024
☐	CI-3163	GE: завести машины под ge.ecos...	Задача	Medium	In QA Review			Citeck Infrac...		02.12.2024

HR Service Desk

Запросы сотрудников: от справок и отпусков до индивидуальных планов развития и льгот.

- Одно письмо может порождать несколько заявок в разные отделы
- Система сама определяет категорию и подкатегорию запроса, чтобы назначить запрос нужной группе HR-менеджеров
- Типы категорий: кадровые изменения, увольнения, справки, расчет заработной платы, учет рабочего времени, дисциплина, карьера и развитие, компенсации и льготы, отчетность и другие запросы



The screenshot shows a web form titled "Create SD(HR) request" with a "Close X" button in the top right corner. The form contains several input fields and buttons:

- Requester ***: A text input field with a "Change" button below it.
- Category ***: A dropdown menu showing "Справки с места работы и копии документов" with a "Change" button below it.
- Subcategory ***: A dropdown menu showing "Справка с места работы" with a "Change" button below it.
- Certificate type ***: A dropdown menu showing "Original" with a close button (X) and a dropdown arrow.
- With salary**: A checkbox.
- Copies quantity ***: A text input field.
- Delivery address ***: A text input field.
- postCode ***: A text input field.
- Recipient full name ***: A text input field.
- Phone ***: A text input field.
- Letter topic ***: A text input field.
- Letter content ***: A rich text editor with a toolbar containing various formatting options (Normal, Bold, Italic, Underline, Text Color, Background Color, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Quote, Link, Unlink) and a large text area below it.
- Submit**: Two buttons at the bottom, one light blue and one dark blue.

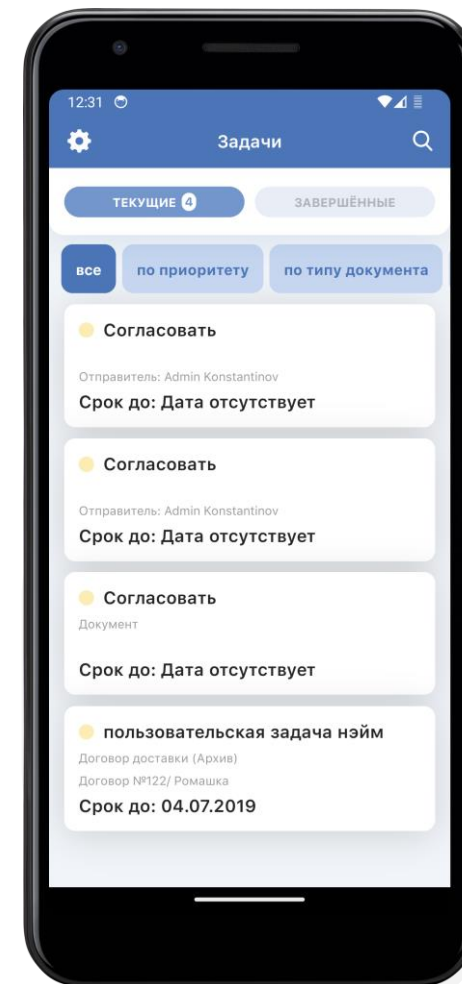
Service Desk для АХО

Управление заявками на поставку оборудования, материалов и услуг

- Все распространенные функции Service Desk
- Использование QR-кодов на оборудовании или местах (например, на кулере) для быстрого создания заявок
- Основные категории: инфраструктура и оборудование, уборка и санитария, организация рабочего пространства, закупки и канцелярия, безопасность, транспорт и логистика, технические неисправности и другие

Service Desk на внешнем портале

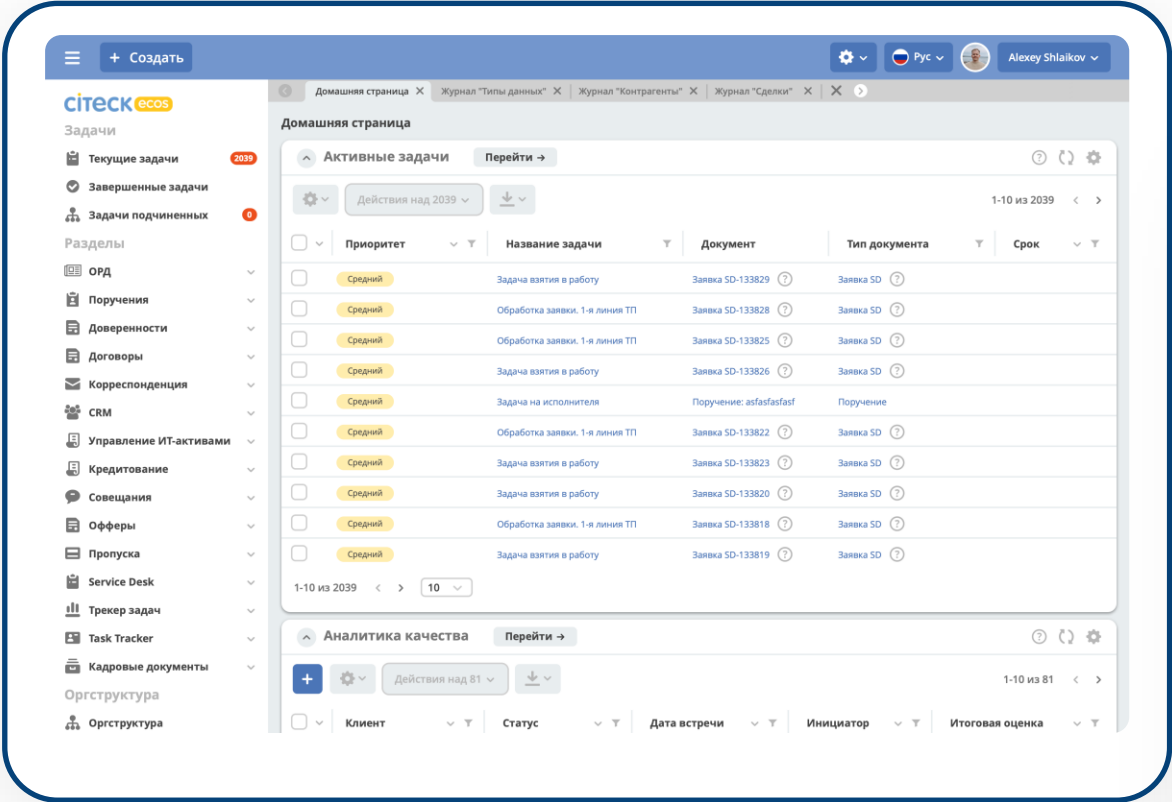
Безопасная коммуникация с клиентами и партнерами, без потерь в скорости и качестве



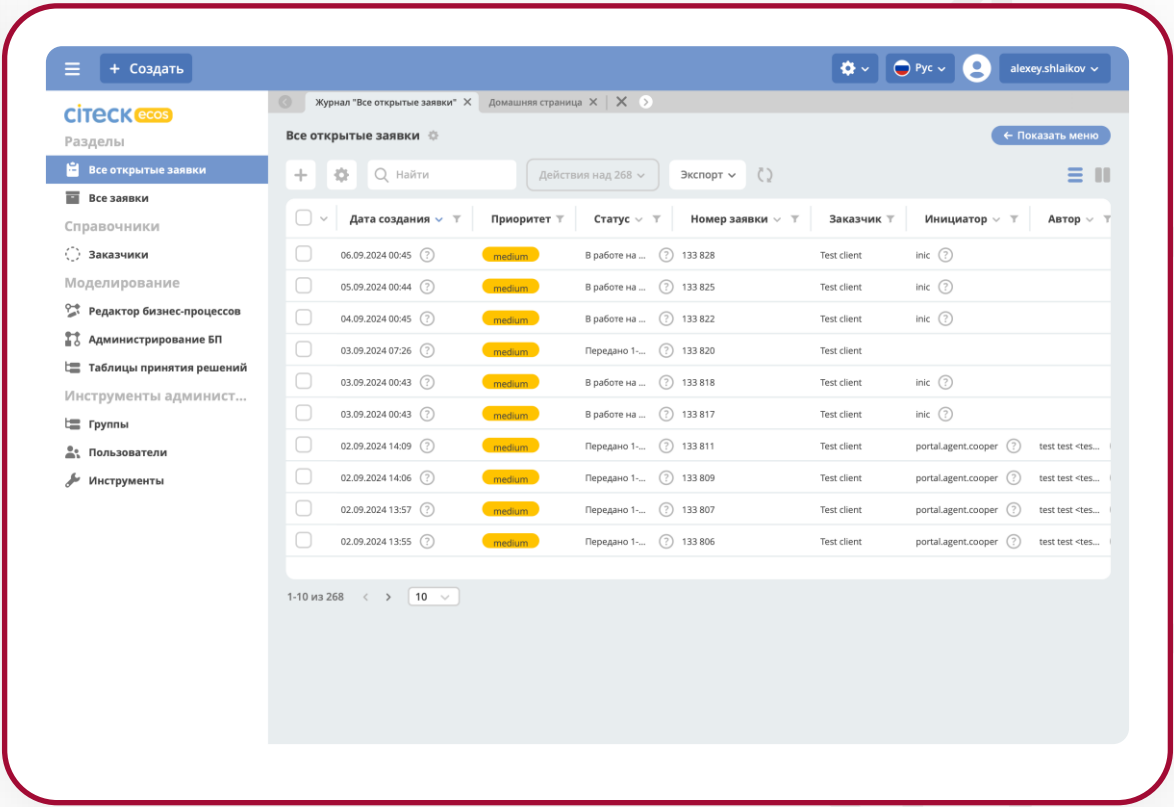
Service Desk на внешнем портале



Основная система

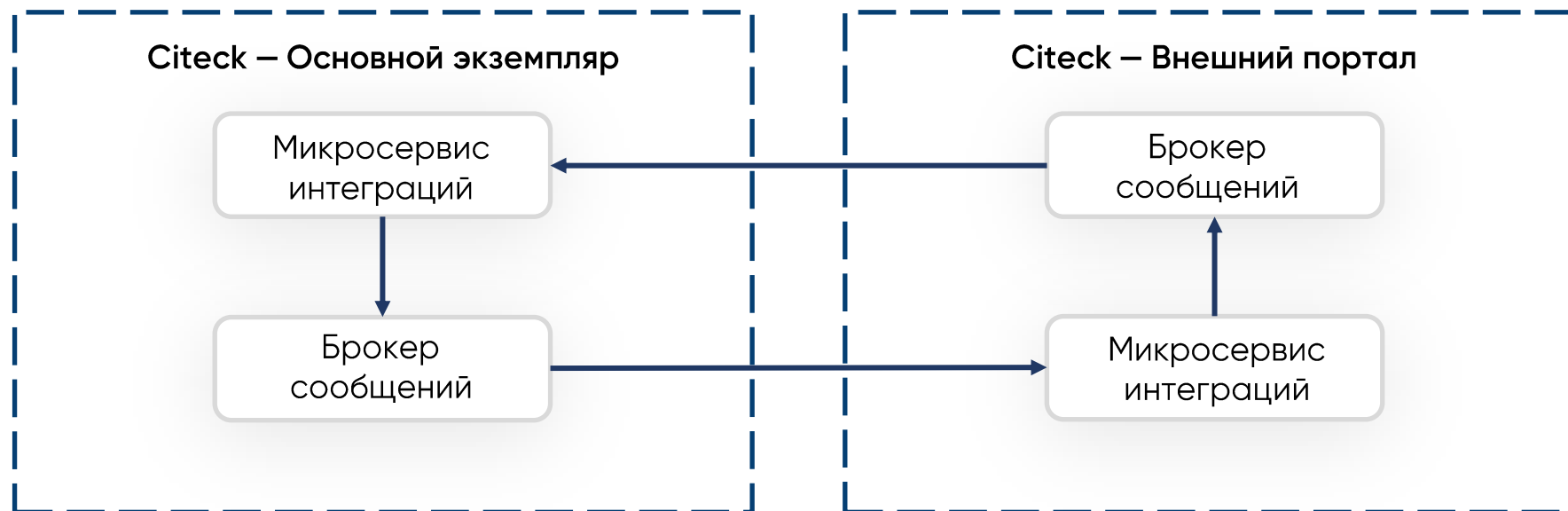


Внешний портал



Безопасность и надежность

- Открытие только одного порта в каждую сторону (AMQP)
- Шифрования всех передаваемых данных (mTLS)



Портал поддержки

Возможности внешних пользователей

- создание обращений
- отслеживание статуса обращений
- просмотр истории работы с заявкой
- просмотр вложений и комментариев, в том числе по закрытым обращениям
- ведение переписки через комментарии и обмен файлами с техподдержкой



Павел Эльбрусов

1 минуту назад

Прикрепляю архив с фотографиями и планировкой.

zip

Фото и план перво...
932.42 KB



Степан Загребельный

2 часа назад

Павел, добрый день! Отправьте пожалуйста фотографии помещения и планировку.

Создать Обращение по оборудованию

Заккрыть X

Приоритет *

High

Автор

Павел Эльбрусов

Тема письма *

Установка фасовочной машины

Содержание обращения *

Normal Normal Sans Serif B I U S x₂ x² T_x A [source]

Коллеги,

мы подготовили помещение, установку приобретённой фасовочной машины хотели бы назначить на конец октября.
Адрес: ул. Сказочная, дом 82, корпус Ц. Потребуется пропуск на въезд, заранее присылайте данные.

Павел Эльбрусов

Директор по производству

Тип обращения

Установка и настройка оборудования

Выбрать

Вид сервиса

Постпродажная подготовка

Выбрать

Вид оборудования

Фасовочное оборудование

Выбрать

Заказчик *

Аврора Фуд Энтерпрайзис

Изменить

Отмена

Создать

Партнерский портал



Путь клиента

- регистрация
- двухфакторная аутентификация
- отправка запроса доступа к необходимым материалам
- рассмотрение запроса администратором
- получение доступа к материалам
- отправка карточки компании
- запрос оптовых цен
- запрос образцов продукции
- согласование документов
- подписание документов

Заявки на каталоги

← Показать меню

1-10 из 903

☐	Статус	Каталог	Представитель	Юр. наименование	Название	ИНН	Имя	Фамилия
☐	Подтверждена	Турция	Юсуф Тюрк	Анталья ткани	АТ Ткани	7727563778	Юсуф	Тюрк
☐	Заполнение заявки	Италия	Анна Лоскутова	Ткани опт	Ткани опт	7731347089	Анна	Лоскутова
☐	Согласование							
☐	Подтверждена							

1-10 из 903

Выбрать: Каталоги тканей

Закреть X

Фильтр

Найти

Ткани по странам-изготовителям

- ☒ Италия PREMIUM
- ☐ Италия
- ☐ Китай
- ☒ Китай эконом
- ☐ Турция

1-5 из 5

Отмена OK

Компания из нефтегазового сектора (NDA)



Внедрение Service Desk для HR-отдела и автоматизация других HR-процессов

Задачи

- Внедрение Service Desk для работы с обращениями сотрудников
- Комплексная автоматизация HR-процессов

Проекты

- Service Desk
- Премирование
- Ознакомление с политиками компании
- Согласование / планирование / изменение отпусков
- Обходные листы
- Согласование и планирование командировок
- Согласование авансов к командировкам
- Табель учета рабочего времени
- Представительские расходы



Особенности проекта Service Desk

- Автоматическое распознавание категорий и подкатегорий обращения из письма
- Из одного письма автоматически создается необходимое количество обращений в системе, если пользователь интересуется несколькими темами
- Система из 10 категорий и 53 подкатегорий обращения
- Индивидуальные SLA для каждой подкатегории обращения
- Карточка обращения трансформируется и просит заполнить необходимые для выбранных категорий и подкатегорий поля

Производитель медицинского оборудования (NDA)



Внедрение партнерского портала

Задача

- Упрощение и ускорение работы с партнерами
- Отказ от сторонних сервисов по работе с документами (Яндекс.Документы, Google Doc)
- Обеспечение безопасности внутренних данных



Возможности партнерского портала

- Согласование прайс-листов и условий отдельных сделок, а также документов с **возможностью онлайн-редактирования**
- Просмотр и скачивание документов
- Подписание документов УКЭП
- Коммуникация внутри системы с помощью комментариев (между сотрудниками и с клиентами)
- Уведомления на почту и пуш на телефон



SL SOFT



citeck



Citeck

citeck.ru
info@citeck.ru



Telegram-канал
Citeck



Спасибо за внимание