

СЕРВИС-ДЕСК · ПОРТАЛ КЛИЕНТА · TELEGRAM

Сервис-деск, в котором заявки не теряются

Портал клиента, Telegram-бот и рабочее место команды — одна очередь,
сроки и отчёты. По подписке, на серверах в России.

от 1 390 Р за агента в месяц

14 дней бесплатно

запуск за 7 дней

ПРОБЛЕМА

Знакомо?

Когда поддержка живёт в почте и мессенджерах, заявки теряются, а клиент ждёт дольше, чем вы думаете.



01

Письма теряются

Заявки приходят в общий ящик.
Кто-то ответил, кто-то думал,
что ответил другой.



02

Заявки в личных чатах

Клиент пишет знакомому инженеру
в мессенджер. Руководитель
об этом не знает.



03

Никто не видит сроки

Непонятно, что горит,
что просрочено и кто сейчас
отвечает за заявку.



04

Внедрение месяцами

Настройка растягивается, а смета
растёт по ходу — ещё до первой
заявки в системе.

РЕШЕНИЕ

Все каналы — в одну очередь

Клиенты пишут на почту, через портал или в Telegram. Команда работает в браузере (Лайт), в приложении на компьютере или с телефона.



Лайт

Рабочее место
в браузере — быстро,
без установки.



Десктоп

Полный интерфейс:
настройки, отчёты,
правила.



Телефон

Ответить клиенту и взять
заявку с телефона.



Портал клиента

Форма, статус и переписка
на вашем домене.



Telegram-бот

Заявка из чата, статус,
сигнал команде.



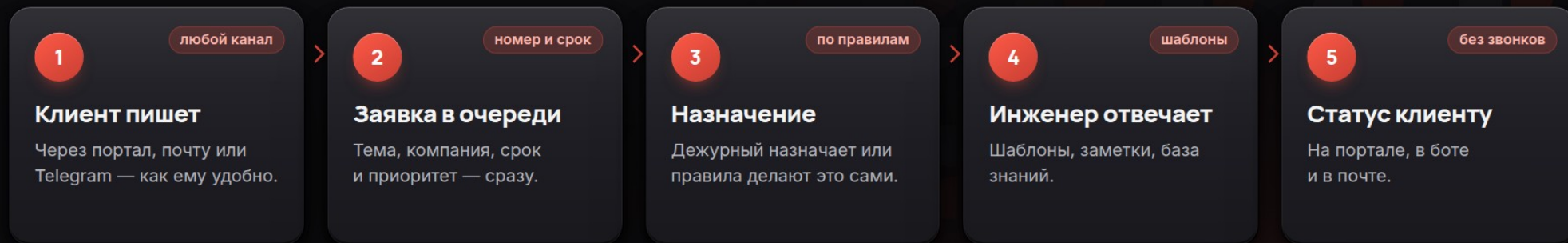
У каждой заявки — номер, срок и ответственный

Ничего не остаётся в личной переписке сотрудников.

ПРОЦЕСС

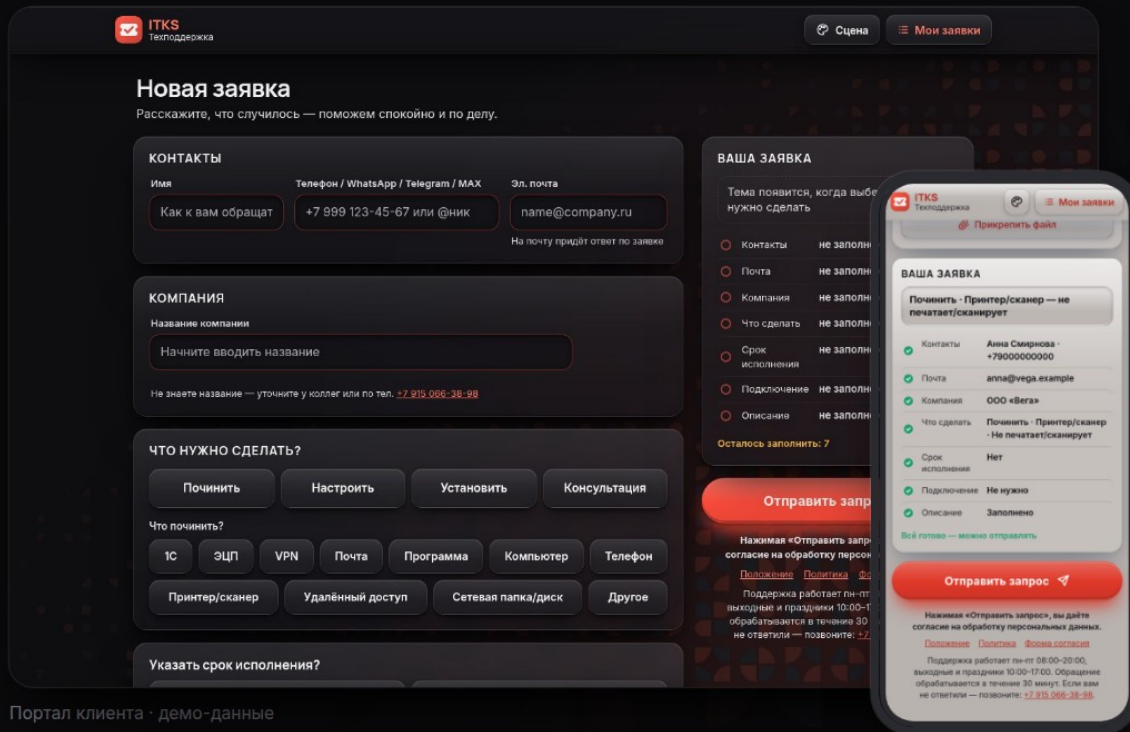
Как это работает

Пять шагов от сообщения клиента до закрытой заявки — без ручного переноса и пересылок.



ДЛЯ ВАШИХ КЛИЕНТОВ

Портал клиента: заявка за минуту



ITKS
Техподдержка

Сцена Мои заявки

Новая заявка

Расскажите, что случилось — поможем спокойно и по делу.

КОНТАКТЫ

Имя Телефон / WhatsApp / Telegram / MAX Эл. почта

Как к вам обращат +7 999 123-45-67 или @ник name@company.ru

На почту придёт ответ по заявке

КОМПАНИЯ

Название компании

Начните вводить название

Не знаете название — уточните у коллег или по тел. +7 919 000-38-98

ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ?

Починить Настроить Установить Консультация

Что починить?

1С ЭЦП VPN Почта Программа Компьютер Телефон

Принтер/сканер Удалённый доступ Сетевая папка/диск Другое

Указать срок исполнения?

ВАША ЗАЯВКА

Тема появится, когда выберете, что нужно сделать

- ☐ Контакты не заполнено
- ☐ Почта не заполнено
- ☐ Компания не заполнено
- ☐ Что сделать не заполнено
- ☐ Срок исполнения не заполнено
- ☐ Подключение не заполнено
- ☐ Описание не заполнено

Осталось заполнить: 7

Отправить запрос

Нажимая «Отправить запрос», вы даёте согласие на обработку персональных данных.

Политика Политика

Поддержка работает по-телефону и в чате 10:00–17:00. Обращение обрабатывается в течение 30 минут. Если вам не ответили — позвоните: +7 919 000-38-98

ITKS
Техподдержка

Мои заявки

Прикрепить файл

ВАША ЗАЯВКА

Починить - Принтер/сканер — не печатает/сканирует

- Контакты Анна Смирнова +79000000000
- Почта anna@vega.example
- Компания ООО «Вегас»
- Что сделать Починить - Принтер/сканер - Не печатает/сканирует
- Срок исполнения Нет
- Подключение Не нужно
- Описание Заполнено

Всё готово — можно отправлять

Отправить запрос

Нажимая «Отправить запрос», вы даёте согласие на обработку персональных данных.

Политика Политика

Поддержка работает по-телефону и в чате 10:00–17:00. Обращение обрабатывается в течение 30 минут. Если вам не ответили — позвоните: +7 919 000-38-98

Портал клиента · демо-данные



Понятная форма

Кнопки «Починить», «Настроить», 1С, VPN — вместо длинных списков.



Блок «Ваша заявка»

Видно, что заполнено и что осталось.



Компания подставляется сама

По ссылке или по названию.



Статус и переписка

В «Мои заявки», в боте и на почте.

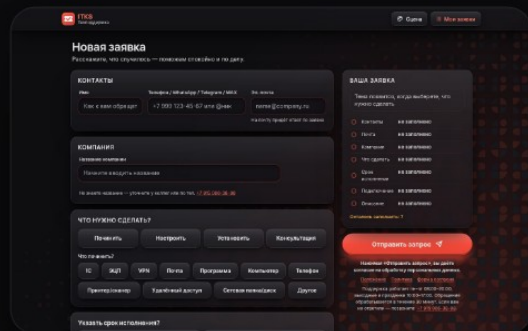


Согласие на обработку Пдн

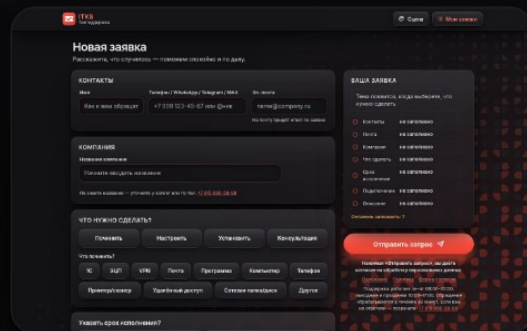
Политика и согласие — рядом с кнопкой отправки.

БРЕНДИРОВАНИЕ

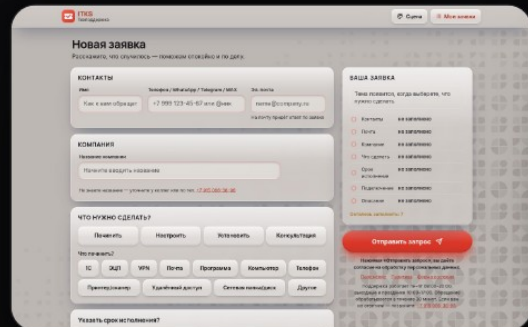
Портал в вашем стиле



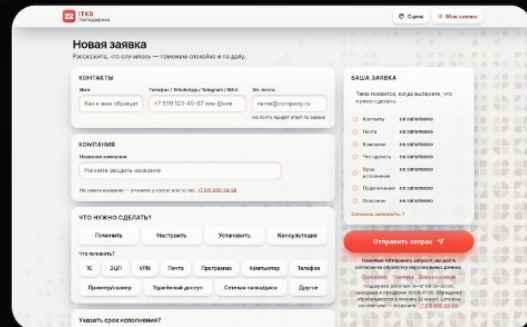
Тёмная тема



Графитовая тема



Средняя тема



Светлая тема



Свой домен

zargos.ваша-компания.ru — с тарифа «Бизнес».



Логотип, цвета, фон

В фирменном стиле компании — с тарифа «Бизнес».



15 тем × 4 тона

Светлый, средний, тёмный и контрастный тон каждой темы.



Клиент выбирает сам

Светлое или тёмное оформление — под его экран и вкус.

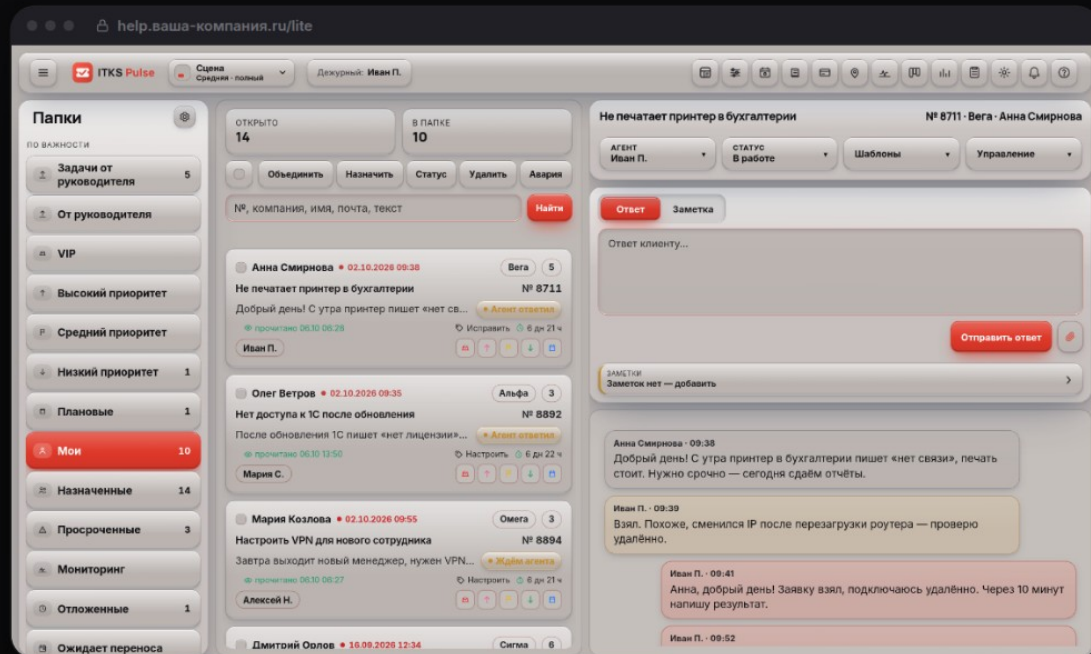


Несколько порталов

Для разных брендов — в тарифе «Про».

для команды

Рабочее место сотрудника



Лайт · демо-данные



Папки по важности

От руководителя, VIP, приоритеты, мои, просроченные.



Всё по заявке на одном экране

Переписка, заметки, статус, исполнитель.



Шаблоны ответов и база знаний

Типовой ответ — в два клика.



Объединить, назначить, отложить

Массовые действия над заявками.



Браузер, компьютер, телефон

Лайт работает в браузере без установки.

TELEGRAM

Бот для клиентов и команды

Клиенту не нужно искать форму: он пишет боту, а заявка появляется в общей очереди.

 **ITKS Pulse бот**
бот

Не печатает принтер в бухгалтерии

Заявка № 8711 создана
Дежурный уже видит её. Статус пришлём сюда.

Мои заявкиНовая заявка

Рабочий чат команды
№ 8711 · Вега · без исполнителя → Взять



Заявка прямо из чата

Клиент пишет боту — заявка создана с номером.



Статус приходит сам

Взяли в работу, ответили, закрыли.



Сигнал команде

Новая заявка без исполнителя — в рабочий чат, кнопка «Взять».



Мои заявки

Клиент видит свои открытые заявки.



Видно всей команде

Кто взял заявку — понятно в рабочем чате без вопросов.

КОНТРОЛЬ

Для руководителя

Видно, кто чем занят, что горит и где команда теряет время.



«Бизнес»

SLA и приоритеты

Срок ответа по каждому приоритету, напоминания до просрочки.



«Бизнес»

Дежурство и автоназначение

Новые заявки не висят без исполнителя.



«Бизнес»

Канбан

Заявки по статусам на одной доске.



Отчёты

Сколько заявок, скорость ответа, что повторяется — по компаниям и сотрудникам.



«Про»

API и вебхуки

Связь с CRM, 1С, сайтом и мессенджерами.



Шаблоны и база знаний

Типовые ответы и инструкции для команды и клиентов.

ДОКАЗАТЕЛЬСТВО

Мы сами работаем на ITKS Pulse

На этой системе ITKS ведёт поддержку всех компаний на IT-сопровождении.

511

заявок закрыто за 30 дней

109

заявок закрыто за 7 дней

1,5 мин

медиана первого ответа инженера

17

компаний на сопровождении

● Данные на 10 октября 2026, 09:46 МСК · на сайте itks.pro обновляются каждые 15 минут

**Поддержка ITKS по IT-сопровождению — за последний месяц**

Заявки сотрудников наших клиентов. Цифры считаются автоматически по очереди заявок — без имён и содержимого.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Надёжность и данные



Серверы в России

Хранение и обработка по 152-ФЗ.



Отдельный экземпляр системы

Своя система для каждой компании, а не общая база на всех.



Резервные копии каждый день

Плюс быстрый откат при сбое.



Защищённый доступ

HTTPS, закрытые файлы, отдельные логины сотрудников.



Автотесты после обновлений

Ключевые функции проверяются автоматически.



Без привязки к поставщику

Открытое ядро: данные и система остаются у вас.

СРАВНЕНИЕ · ЧТО ВХОДИТ В ТАРИФ БЕЗ ДОПЛАТ

ITKS Pulse и популярные сервис-дески

	ITKS Pulse «Бизнес»	Okdesk «Эксперт»	HelpDeskEddy облако	Юздекс «Стандарт»	Zendesk Suite Team	GLPI open source
Telegram для клиентов заявка и статус прямо в чате	 бот + чат	 бот			 маркетплейс	 плагин
SLA по приоритетам сроки, напоминания, просрочки					 от Professional	
Портал на своём домене логотип, цвета, темы	 свой домен			 база знаний		 свой сервер
Данные в РФ, 152-ФЗ где физически лежат заявки					—	 свой сервер
Договор и оплата в рублях русское юрлицо, счёт					— ушли в 2022	лицензия бесплатна
Живые цифры на вашем сайте готовый виджет скорости поддержки		—	—	—	—	—
ИИ-помощник сводки, черновики ответов	— в планах	 сторонний бот	 отдельно	 тариф с ИИ	 доп. модуль	—
Цена агента в месяц сравниваемый тариф, оплата за год	1 690 ₽	1 800 ₽	2 000 ₽	3 499 ₽	\$55	0 ₽

 есть в тарифе
  частично: старший тариф, доплата или плагин
  нет
  красным — ITKS Pulse

Данные с официальных сайтов, октябрь 2026

ЦЕНЫ

Тарифы

Старт

1 390 ₽

агент / мес

помесياًчно 1 690 ₽ · от 2 агентов

- ✓ Лайт, десктоп, телефон
- ✓ Почта — до 3 ящиков
- ✓ Портал на поддомене
- ✓ Уведомления в Telegram
- ✓ Шаблоны и база знаний
- ✓ Базовые отчёты
- ✓ Ответ — 8 рабочих часов

Бизнес

Популярный

1 690 ₽

агент / мес

помесياًчно 1 990 ₽ · от 5 агентов

- ✓ Всё из «Старт»
- ✓ Telegram-бот для клиентов
- ✓ Свой домен и брендинг портала
- ✓ Почта без ограничений
- ✓ Дежурство и автоназначение
- ✓ SLA, приоритеты, канбан
- ✓ Ответ — 4 рабочих часа

Про

2 990 ₽

агент / мес

помесياًчно 3 490 ₽ · от 10 агентов

- ✓ Всё из «Бизнес»
- ✓ Расширенные отчёты
- ✓ API, вебхуки, интеграции
- ✓ Несколько порталов и брендов
- ✓ Персональный менеджер
- ✓ 4 часа доработок в месяц
- ✓ Ответ — 1 рабочий час

Корпоративный

по запросу

от 20 агентов

- ✓ Установка на ваш сервер
- ✓ Доработки под ваши процессы
- ✓ Обучение команды
- ✓ SLA по договору

Цены за агента в месяц без НДС (УСН), при оплате за год; помесياًчно — дороже. Действуют для договоров до 31.12.2026.

ВНЕДРЕНИЕ

Запуск под ключ

Можно подключиться самостоятельно или поручить запуск нам: почта, портал, бот и обучение — за неделю.

УСЛУГА	ЧТО ВХОДИТ	ЦЕНА
Самостоятельный старт	подключаете сами по инструкции	0 ₽
Запуск «Бизнес» за 7 дней	почта, портал в вашем стиле, бот, поля, обучение	22 000 ₽
Запуск «Про»	всё из «Бизнес» + настройки и интеграции «Про»	от 54 000 ₽
Перенос данных	заявки и клиенты из прежней системы	от 15 000 ₽
Доработки	под ваши процессы	2 500 ₽/час
Обучение команды	для сотрудников поддержки	6 000 ₽

-50% на запуск

При оплате подписки за год запуск — за полцены.

39 600 ₽

экономии за три года против Okdesk «Эксперт» на команде из 10 агентов

7 дней

от договора до работы: почта, портал, бот и обучение команды

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

14 дней бесплатно

Без оплаты и долгих согласований: смотрите систему на своей работе.

1

сегодня

Демо — 30 минут

Показываем систему на ваших задачах, отвечаем на вопросы.

2

бесплатно

Пилот — 14 дней

Базовая настройка: почта и портал на поддомене, команда работает в системе.

3

по итогам

Подписка

Выбираете тариф и продолжаете в той же системе.



Данные пилота остаются

Ничего не переносим заново: заявки, клиенты и настройки пилота продолжают работать.

СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

Запросите демо

30 минут на ваших задачах — и 14 дней пилота бесплатно.

Телефон, 9:00–22:00

+7 (495) 215-58-56

Почта

info@itks.pro

Сайт

itks.pro

Офис

Москва-Сити