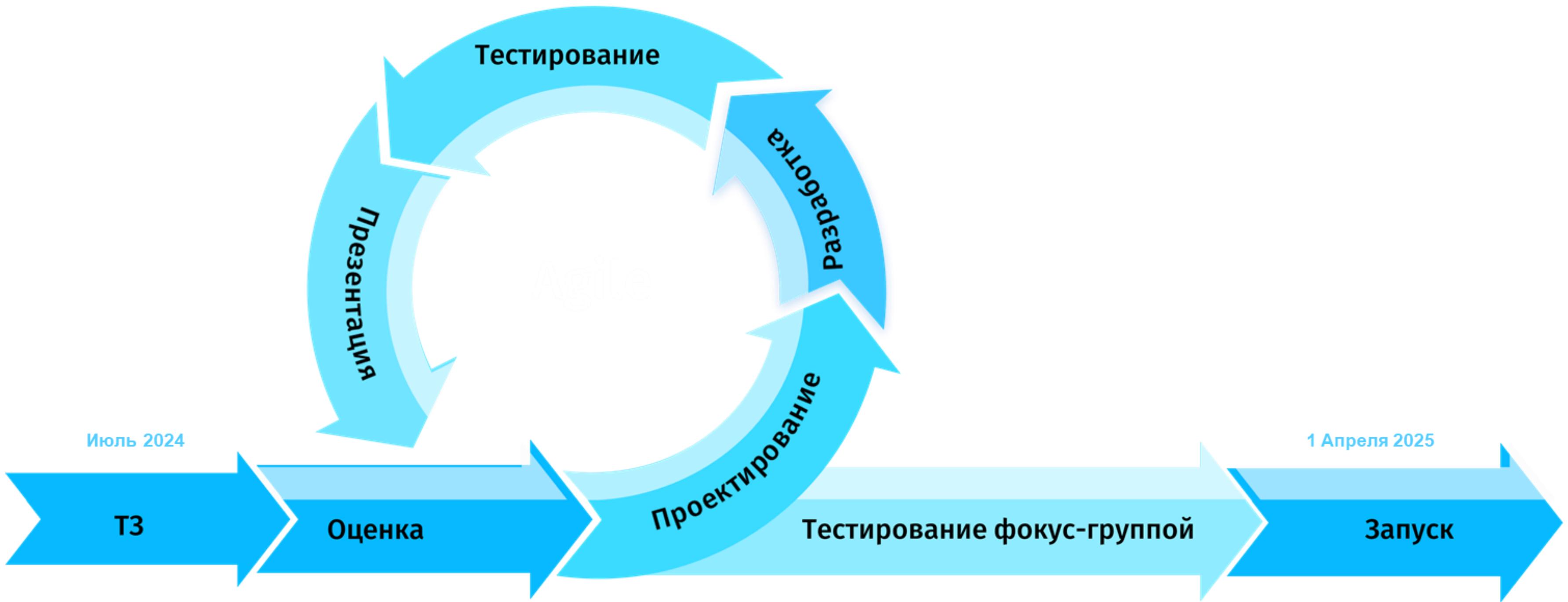




Автоматизация процессов канцелярии

Москва, 2025

ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ



НАПРАВЛЕНИЯ АВТОМАТИЗАЦИИ

Курьерская доставка

- 18 юридических лиц, 21 департамент

Отправка писем Почтой России

- 44 юридических лица, 16 департаментов

Заказ канцтоваров

- 43 юридических лица, 38 департаментов

Архив

- 3 юридических лица, 18 департаментов

ОКНО ЗАКАЗЧИКА



Кабинет

База знаний

Каталог услуг

Агентский интерфейс

Поиск

Каталог услуг

- › Сервисы рабочего места
- › Корпоративные информационные системы
- › Сервисы технического обеспечения собраний и совещаний
- › Сервисы корпоративной сети и серверных помещений
- › Автоматизированные сервисы
- › Управление учётными записями
- › Аппаратные проблемы серверного оборудования
- › Управляющая компания Офиса (Мурманский)
- › Департамент по управлению персоналом
- › Канцелярия 
- › Информационная безопасность

ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА > ЗАПРОС НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

← Запрос на обслуживание

9 Сервисы рабочего места 	8 Корпоративные информационные системы 
7 Сервисы технического обеспечения собраний и совещаний 	1 Сервисы корпоративной сети и серверных помещений 
1 Автоматизированные сервисы 	1 Управление учётными записями 
1 Аппаратные проблемы серверного оборудования 	1 Управляющая компания Офиса (Мурманский) 
4 Департамент по управлению персоналом 	1 Канцелярия 

— Удобный доступ в систему заявок через корпоративный портал ЛАНИТ

ОКНО ЗАКАЗЧИКА

ЛАНИТ Help Кабинет ▾ База знаний Каталог услуг Агентский интерфейс Поиск 

Каталог услуг

- > Сервисы рабочего места 9
- > Корпоративные информационные системы 8
- > Сервисы технического обеспечения собраний и совещаний 3
- > Сервисы корпоративной сети и серверных помещений 7
- > Управление учётными записями 1
- > Аппаратные проблемы серверного оборудования 1
- > Управляющая компания Офиса (Мурманский) 7
- > Информационная безопасность 2

Курьерская доставка 

Документы необходимо принести в канцелярию до 10:00. К документам нужно

Отправка писем Почтой России 

После оформления заявки просим вас передать конверт с документами на ресепшен 2-го этажа

Заказ канцтоваров 

Заказы обрабатываются в 1-ый и 3-й вторник каждого месяца. Для заказа нужно добавить

Работа с архивом 

Уважаемые коллеги, просим обратить ваше внимание на то, что в архиве Канцелярии

Курьерская доставка

Документы необходимо принести в канцелярию до 10:00. К документам нужно приложить номер заявки. Если вам необходимо внести изменения в уже отправленную заявку, просим вас связаться с оператором через Ленту активности (Портал -> Кабинет -> Мои обращения -> Нужная заявка -> Лента активности).

*** Заявитель**
Руцкая Светлана 

*** Клиент**
Руцкая Светлана 

*** Департамент**
Канцелярия

*** Юридическое лицо**

ООО "ЛТ-ТИМ" 

АО "Л-КОНСАЛТ"

10.10.2025 

Срок доставки
 Срочная: день в день (при наличии свободного курьера) / на сл. день с даты заявки в течение 2-4ч
 Быстрая: на следующий день с даты заявки (в течение 6ч)
 Обычная: в течение 2-х рабочих дней (48ч)

Отправка писем Почтой России

После оформления заявки просим вас передать конверт с документами на ресепшен 2-го этажа до 18:00 дня, предшествующего отправке. На конверте необходимо указать номер заявки. Отправления со сроком отправки документов «день в день» принимаются до 10:30. В случае, если подходящего юридического лица нет в списке, обратитесь на ресепшен 2 этажа (доб. 14650). Если вам необходимо внести изменения в уже отправленную заявку, просим вас связаться с оператором через Ленту активности (Портал -> Кабинет -> Мои обращения -> Нужная заявка -> Лента активности).

*** Заявитель**
Руцкая Светлана 

*** Клиент (отправитель)**
Руцкая Светлана 

*** Департамент**
Канцелярия

*** Юридическое лицо**
ООО "ЛТ-ТИМ" 

Мобильный телефон

*** Дата отправки**
20.10.2025 

*** Тип отправления**
Заказное с треком

Процесс заполнения заявки автоматизирован:

- подтягиваются ФИО и контактные данные заказчика;
- юридическое лицо и департамент выбираются из выпадающего списка.

ОКНО ЗАКАЗЧИКА

Логотип ЛАНИТ Help

Кабинет ▾ База знаний Каталог услуг Агентский интерфейс

Поиск  

Каталог услуг

- > Сервисы рабочего места
- > Корпоративные информационные системы
- > Сервисы технического обустройства и совещаний
- > Сервисы корпоративной сети и серверных помещений

7

Мои обращения

Мои обращения Канцелярии

Мои согласования

Активы и оборудование

Мои отслеживаемые задачи

ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА > ЗАПРОС НА ОБСЛУЖИВАНИЕ > КАНЦЕЛЯРИЯ

← Канцелярия

Курьерская доставка 

Документы необходимо принести в канцелярию до 10:00. К документам нужно приложить номер заявки.

Отправка писем Почтой России 

После оформления заявки просим вас передать конверт с документами на ресепшен 2-го этажа до

ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА > МОИ ОБРАЩЕНИЯ КАНЦЕЛЯРИИ

← Мои обращения Канцелярии

Всего записей: 16

Искать по ключевым словам  Фильтровать: дата  Зарегистрирован  ... 10 

Фильтр по типам заявок

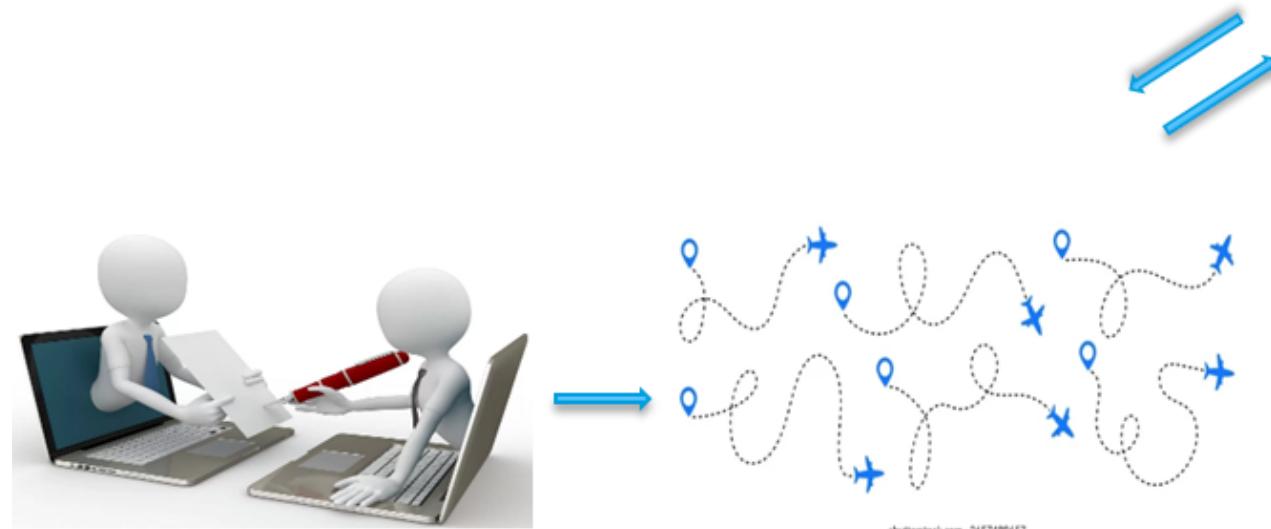
Нет

Номер	Тема	Описание	Статус	Когда создано	Трек	Получатель	Кому назначен
CHN0006568	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Закрыт	21.10.2025 12:16:06	(не задано)	Баранова Татьяна	
CHN0005517	Запрос на доставку из Комуса	Соц. пакет, питание (Канц)	Закрыт	23.09.2025 12:23:31	(не задано)	Берлинова Мария	
CHN0005110	Запрос на доставку из Комуса	Статья - оборудование, мебель, ПО, бюджет 3 квартала, оплатить	Закрыт	09.09.2025 11:29:30	(не задано)	Берлинова Мария	
CHN0004993	Запрос на доставку из Комуса	Оборудование	Закрыт	04.09.2025 13:12:49	(не задано)	Баранова Татьяна	
CHN0004991	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Закрыт	04.09.2025 13:00:42	(не задано)	Баранова Татьяна	
CHN0004768	Запрос на доставку из Комуса	Антицеллюлитный массаж для курьера, хоз. нужды	Закрыт	01.09.2025 16:15:46	(не задано)	Баранова Татьяна	
CHN0003880	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Закрыт	05.08.2025 15:04:39	(не задано)	Баранова Татьяна	
CHN0002970	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Закрыт	04.07.2025 14:06:47	(не задано)	Баранова Татьяна	
CHN0001708	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Закрыт	21.05.2025 12:37:30	(не задано)	Баранова Татьяна	
CHN0001349	Запрос на доставку из Комуса	Бюджет шкаф - мебель вода, сладости - питание, соц. пакет	Закрыт	30.04.2025 16:37:06	(не задано)	Баранова Татьяна	

1 2 Дальше

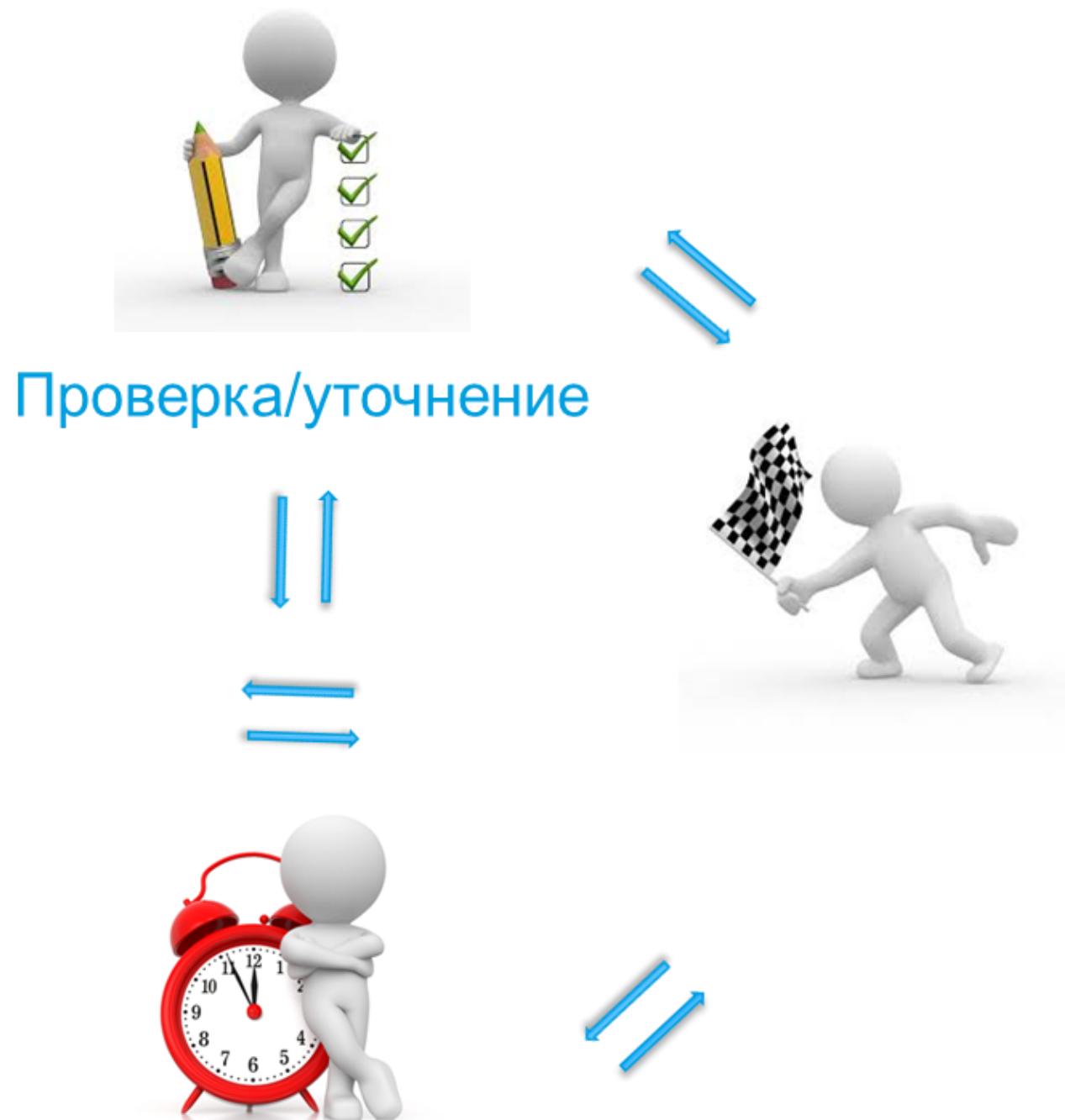
■ Заявки в канцелярию выделены в отдельный блок для удобства заказчика

ЭТАПЫ ОБРАБОТКИ ЗАЯВКИ



Регистрация

Маршрутизация



Ожидание

SLA

Контроль выполнения заявок в реальном времени

ОКНО АДМИНИСТРАТОРА

■ Уникальный номер для каждой заявки

Удобное цветовое решение для быстрой ориентации в статусах заявок

Наглядность и визуализация данных

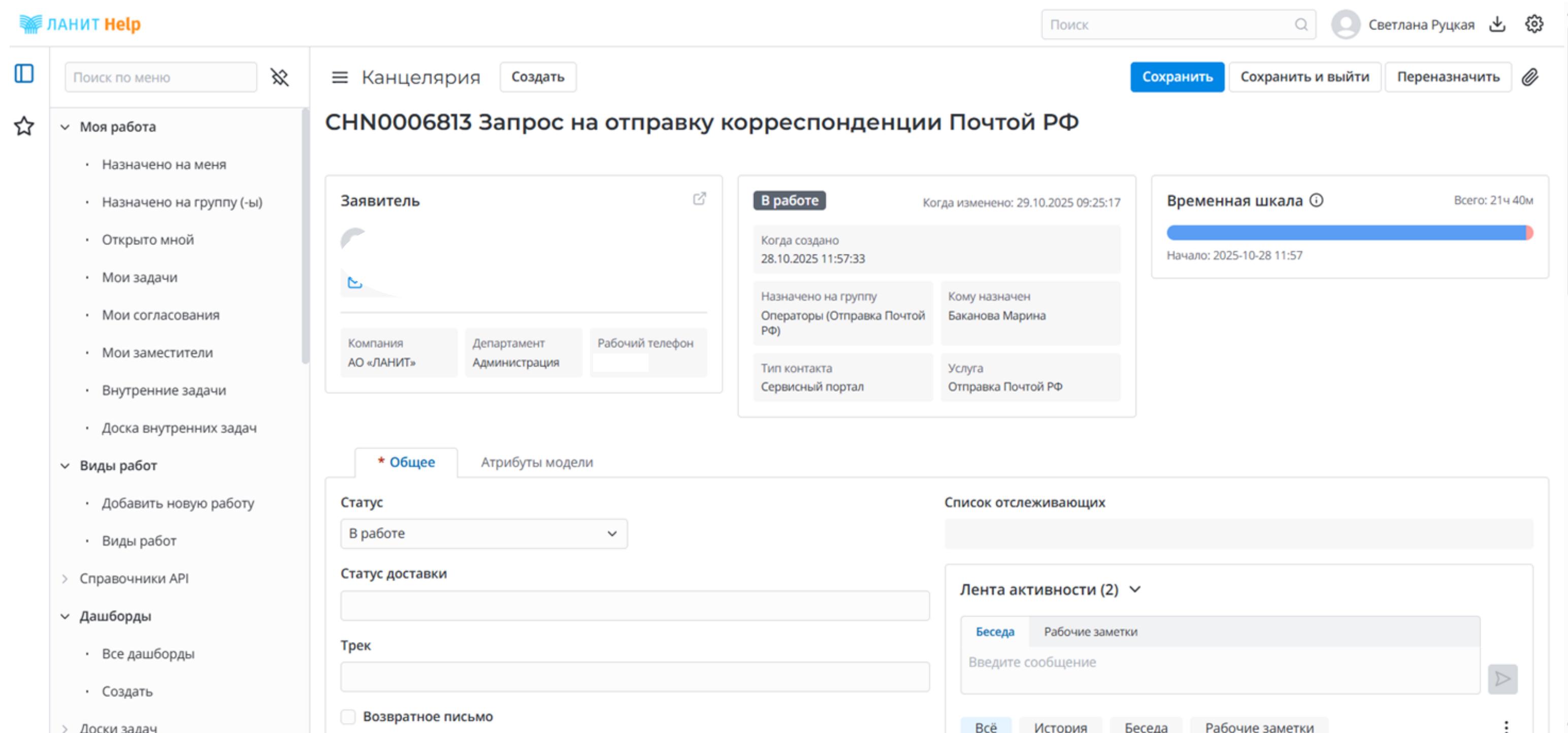
<input type="checkbox"/>		Номер	Тема	Описание	Статус	Желаемая дата доставки	Приоритет	Кому назначен	Кем создано	Когда создано	Оценки
<input type="checkbox"/>		CHN0006113	Запрос на отправку корреспонденции Почтой РФ	(не задано)	Зарегистрирован	10.10.2025	--Нет--	Баканова Марина	Папугин Сергей	09.10.2025 10:57:02	--Нет--
<input type="checkbox"/>		CHN0006112	Запрос на курьерскую доставку	Нужно доставить документы в	Отложен	10.10.2025	Низкий	Берлинова Мария	Бородина Алина	09.10.2025 10:27:52	--Нет--
<input type="checkbox"/>		CHN0006111	Запрос на отправку корреспонденции Почтой РФ	Сведения о гражданине,	Назначен	10.10.2025	--Нет--	Баканова Марина	Афанасьева Екатерина	09.10.2025 10:27:05	--Нет--
<input type="checkbox"/>		CHN0006110	Запрос на отправку корреспонденции Почтой РФ	(не задано)	Завершен	09.10.2025	Низкий	Баканова Марина	Пчелинцева Ирина	09.10.2025 09:27:37	--Нет--
<input type="checkbox"/>		CHN0006109	Запрос на отправку корреспонденции Почтой РФ	Сведения о гражданине,	Назначен	10.10.2025	--Нет--	Баканова Марина	Афанасьева Екатерина	09.10.2025 09:25:45	--Нет--
<input type="checkbox"/>		CHN0006108	Запрос на передачу документов в архив	Договор №1965/25 от	Зарегистрирован	(не задано)	--Нет--	Воронина Анна		Авдеева Виктория	08.10.2025 20:47:21
<input type="checkbox"/>		CHN0006107	Запрос на передачу документов в архив	Договор №2133/25 от	Зарегистрирован	(не задано)	--Нет--	Воронина Анна	Авдеева Виктория	08.10.2025 19:26:01	--Нет--
<input type="checkbox"/>		CHN0006106	Запрос на передачу документов в архив	Договор №20040112 от	Зарегистрирован	(не задано)	--Нет--	Воронина Анна	Авдеева Виктория	08.10.2025 19:21:48	--Нет--
<input type="checkbox"/>		CHN0006105	Запрос на передачу документов в архив	Договор №2079/25 от	Зарегистрирован	(не задано)	--Нет--	Воронина Анна	Авдеева Виктория	08.10.2025 19:11:19	--Нет--

АТРИБУТЫ ЗАЯВКИ

- Возможность редактировать атрибуты заявки

Наличие ленты активности, где ведется вся переписка в рамках заявки

Временная шкала исполнения заявки



The screenshot displays the LANIT Help application interface for managing claims. The main title is "CHN0006813 Запрос на отправку корреспонденции Почтой РФ". The top navigation bar includes "Поиск" (Search), the user profile "Светлана Руцкая", and settings.

Left Sidebar:

- Моя работа:**
 - Назначено на меня
 - Назначено на группу (-ы)
 - Открыто мной
 - Мои задачи
 - Мои согласования
 - Мои заместители
 - Внутренние задачи
 - Доска внутренних задач
- Виды работ:**
 - Добавить новую работу
 - Виды работ
- Справочники API**
- Дашборды:**
 - Все дашборды
 - Создать
- Доски задач**

Main Content Area:

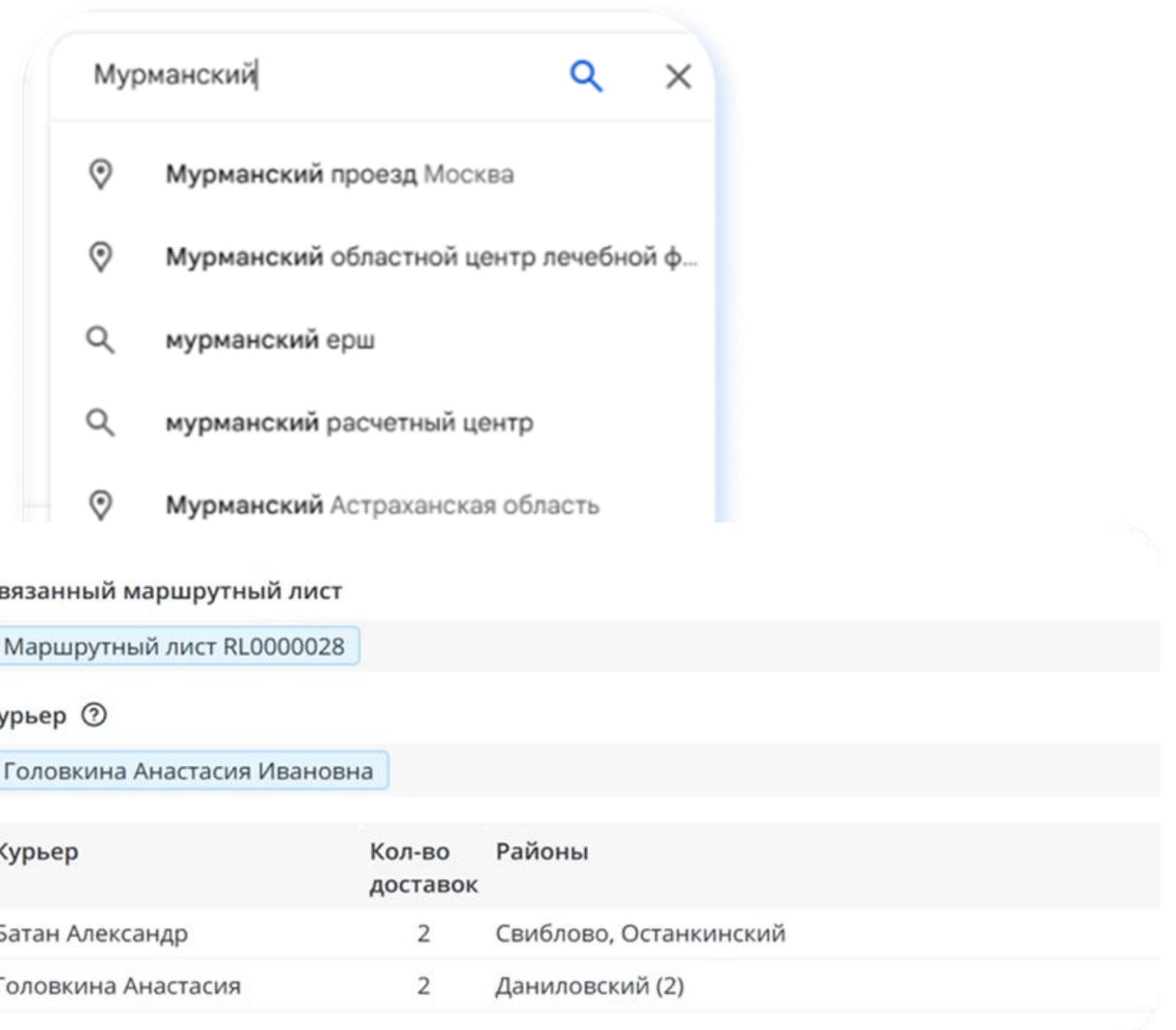
- Заявитель:** Контактная информация: Компания АО «ЛАНИТ», Департамент Администрация, Рабочий телефон.
- В работе:** Создано 28.10.2025 11:57:33, Изменено 29.10.2025 09:25:17. Назначено на группу Операторы (Отправка Почтой РФ). Кому назначен Баканова Марина. Тип контакта Сервисный портал, Услуга Отправка Почтой РФ.
- Временная шкала:** Всего: 21ч 40м. Начало: 2025-10-28 11:57.
- Общее:** Статус В работе, Статус доставки, Трек, Возвратное письмо.
- Атрибуты модели:** Список отслеживающих, Лента активности (2).

Bottom Navigation:

- Всё, История, Беседа, Рабочие заметки.

КУРЬЕРСКАЯ ДОСТАВКА

Маршрутизация через базу адресов Mos.ru



Мурманский

Мурманский проезд Москва

Мурманский областной центр лечебной ф...

мурманский ерш

мурманский расчетный центр

Мурманский Астраханская область

Связанный маршрутный лист

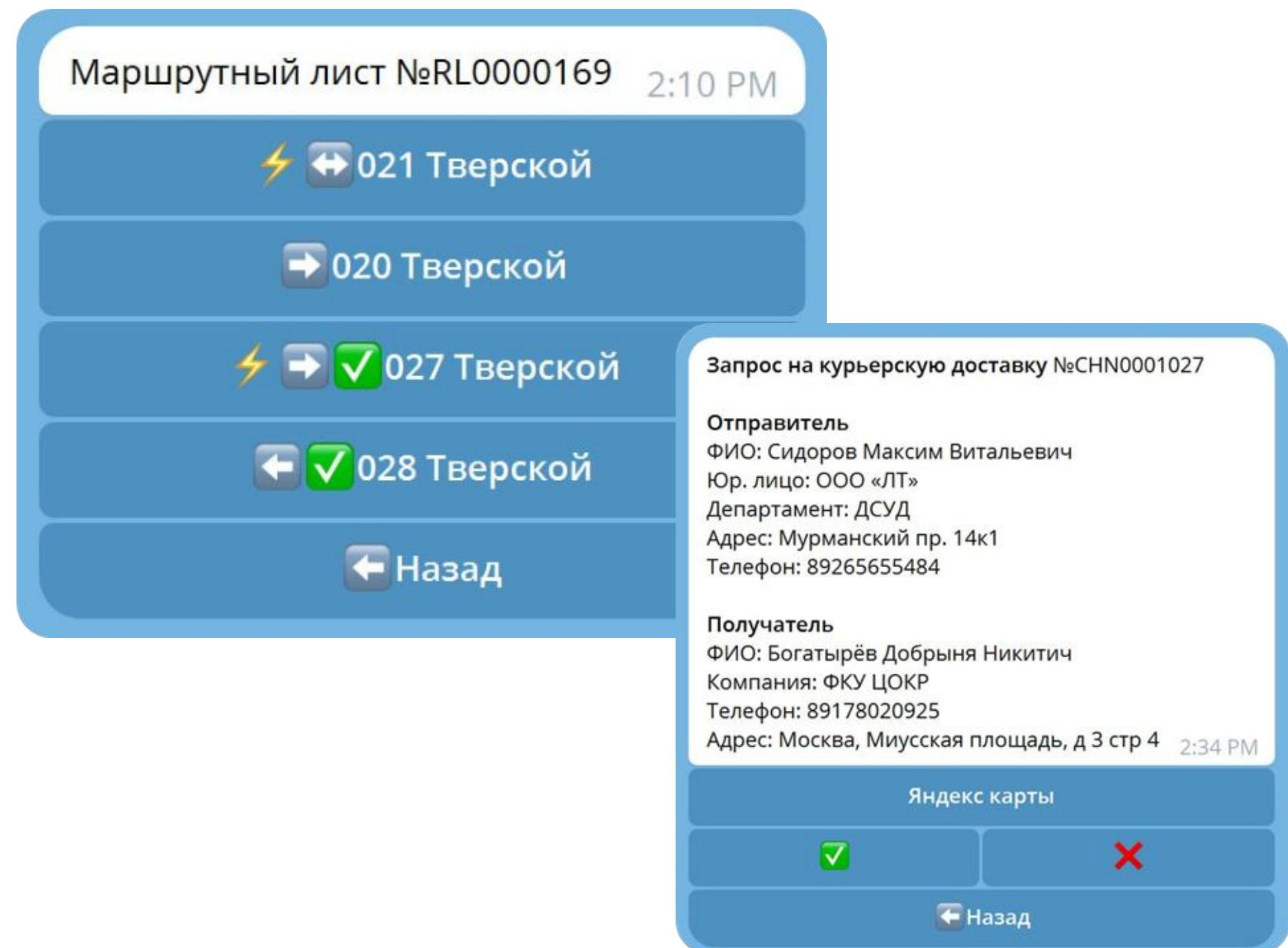
Маршрутный лист RL0000028

Курьер ②

Головкина Анастасия Ивановна

Курьер	Кол-во доставок	Районы
Батан Александр	2	Свиблово, Останкинский
Головкина Анастасия	2	Даниловский (2)

Телеграм-бот для курьеров



Маршрутный лист №RL0000169 2:10 PM

⚡ ↪ 021 Тверской

➡ 020 Тверской

⚡ ➡ ✓ 027 Тверской

⬅ ✓ 028 Тверской

⬅ Назад

Запрос на курьерскую доставку №CHN0001027

Отправитель
 ФИО: Сидоров Максим Витальевич
 Юр. лицо: ООО «ЛТ»
 Департамент: ДСУД
 Адрес: Мурманский пр. 14к1
 Телефон: 89265655484

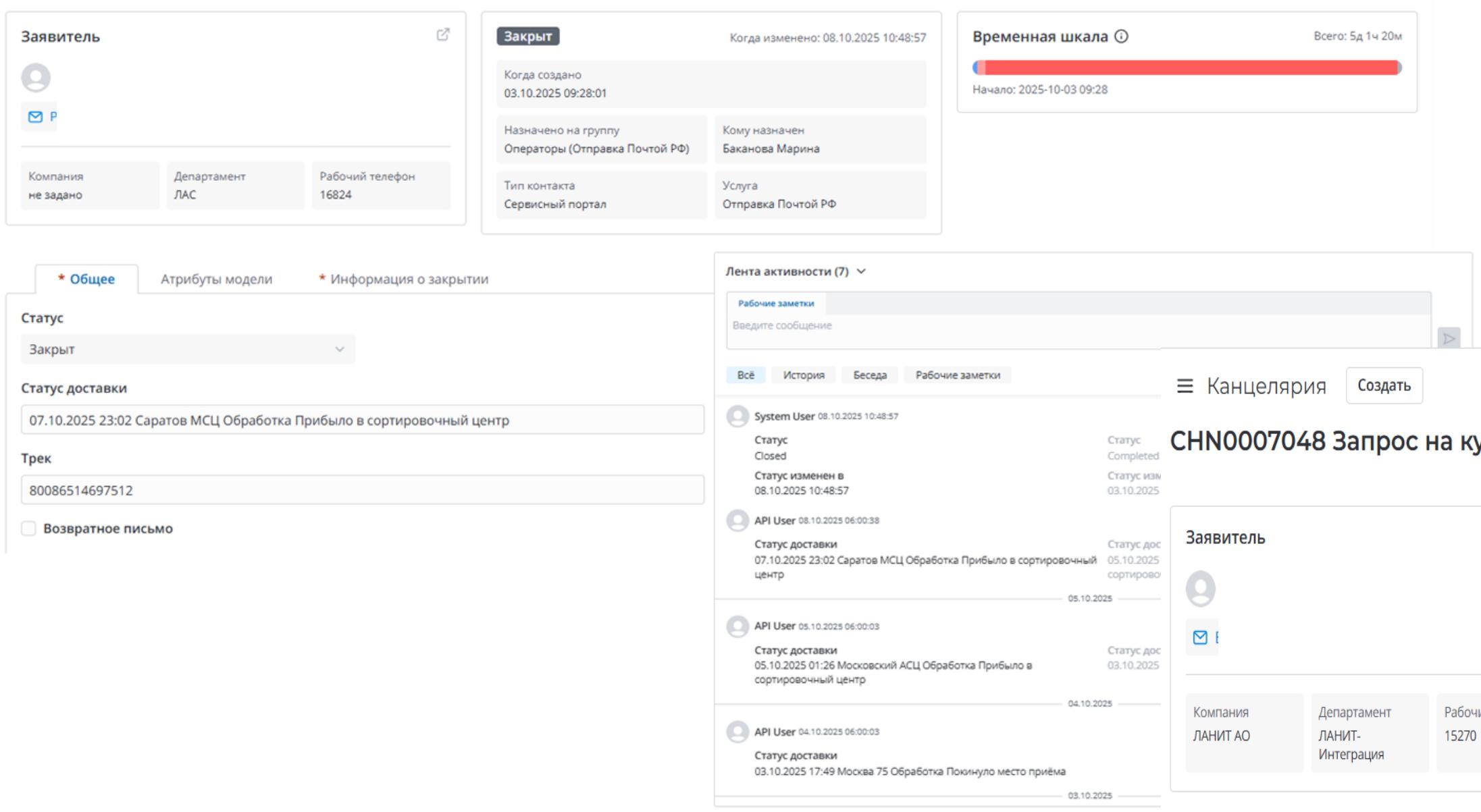
Получатель
 ФИО: Богатырёв Добрыня Никитич
 Компания: ФКУ ЦОКР
 Телефон: 89178020925
 Адрес: Москва, Миусская площадь, д 3 стр 4 2:34 PM

Яндекс карты

Назад

Интеграция системы с API Почта России

CHN0005893 Запрос на отправку корреспонденции Почтой РФ



Заявитель

Закрыт

Временная шкала

Лента активности (7)

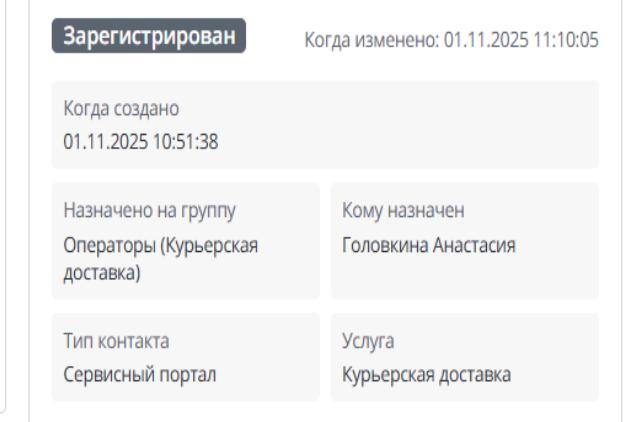
CHN0007048 Запрос на курьерскую доставку

■ Текущий статус отправлений в реальном времени

Детальная история перемещения отправлений

Перевод заявки на курьерскую доставку в заявку на отправку Почтой России в один клик

Контроль и учет возвратных писем



Заявитель

Зарегистрирован

Временная шкала

Создать отправку Почтой России

Заказ канцтоваров/продуктов питания/хозяйственных средств

≡ Канцелярия [Создать](#)

 Все записи > Тип заявки равно Заказ ка... > Номер по убыванию

 Всего записей: 411

<input type="checkbox"/>	 CHN0006069	Запрос на доставку из Комуса	Здравствуйте ! Надо заказать 50 рамок,	Завершен	(не задано)	Низкий	Берлинова Мария	Ефремов Егор	08.10.2025 15:02:54	--Нет--
<input type="checkbox"/>	 CHN0006030	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Завершен	(не задано)	Низкий	Берлинова Мария	Бородина Алина	07.10.2025 17:41:16	--Нет--
<input type="checkbox"/>	 CHN0006021	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Завершен	(не задано)	Низкий	Берлинова Мария	Ермолаева Кристина	07.10.2025 15:43:13	--Нет--
<input type="checkbox"/>	 CHN0006020	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Завершен	(не задано)	Низкий	Берлинова Мария	Миронова Надежда	07.10.2025 15:08:24	--Нет--
<input type="checkbox"/>	 CHN0006019	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Завершен	(не задано)	Низкий	Берлинова Мария	Маряшина Екатерина	07.10.2025 14:59:54	--Нет--
<input type="checkbox"/>	 CHN0006018	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Завершен						
<input type="checkbox"/>	 CHN0006017	Запрос на доставку из Комуса	(не задано)	Закрыт						

Размещение в заявке ссылки на корзину

Удобная форма обратной связи для оценки работы системы и оператора (доступно для всех направлений)

Лента активности (4) ▾

Рабочие заметки

Введите сообщение

Всё История Беседа Рабочие заметки

07.10.2025

 07.10.2025 16:34:55	История
Статус	Статус
Закрыт	Завершен
Статус изменен в	Статус изменен в
07.10.2025 16:34:55	07.10.2025 16:15:47
Оценка услуги в целом	Оценка услуги в целом
Выше уровня ожиданий	--Нет--
Оценка работы специалиста	Оценка работы специалиста
Выше уровня ожиданий	--Нет--
Свернуть информацию ^	

Обращение закрыто

Поделитесь мнением о качестве услуги и работе агента.

 Решено

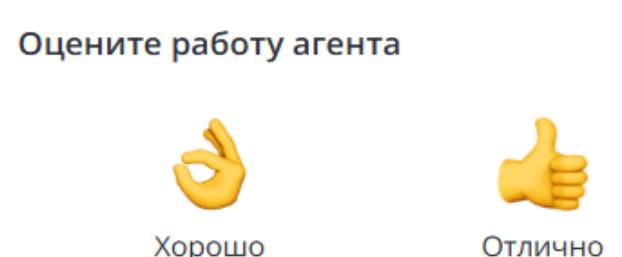
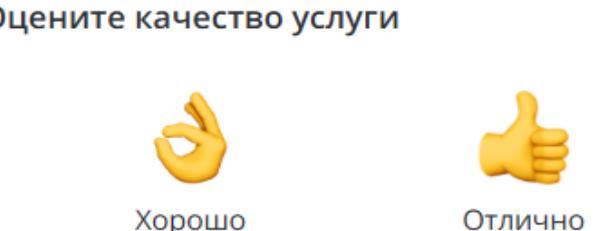
 Плохо

 Плохо

Оставьте отзыв

Введите ваш комментарий

[Назад](#) [Отправить](#)



Архив

Канцелярия [Создать](#)

CHN0006144 Запрос на передачу документов в архив

[Сохранить](#) [Сохранить и выйти](#) [Переназначить](#) [Печать](#)

Заявитель



Когда создано: 09.10.2025 15:30:04

Назначено на группу: Операторы (Архив)

Кому назначен: Воронина Анна

Тип контакта: Сервисный портал

Услуга: Архив

Компания: ЛАНИТ-ИНТЕГРАЦИЯ ООО

Департамент: ЛАНИТ-Интеграция

Рабочий телефон: 14963

Зарегистрирован

Когда изменено: 09.10.2025 15:30:04

Назначено на группу: Операторы (Архив)

Кому назначен: Воронина Анна

Тип контакта: Сервисный портал

Услуга: Архив

Временная шкала [?](#)

Начало: 2025-10-09 15:30

Всего: 1ч 15м

09.10.2025, 16:49

about:blank

ООО ЛАНИТ-Интеграция
(наименование организации)

ОПИСЬ
передаваемых в архив
Канцелярии документов

09.10.2025 № CHN0006144

Москва
(место составления)

(ФИО ответственного,
телефон, электронная почта)

*** Общее** Атрибуты модели

Статус: Зарегистрирован

Категория услуги: Услуга

Канцелярия: Архив

Назначено на группу: Операторы (Архив)

Кому назначен: Воронина Анна

Описание: Договор №534/25 от 28.07.2025 (ООО "Тигатек-инженерные системы" и ЛИ)

Список отслеживающих

Лента активности (1)

Беседа Рабочие заметки

Ведите сообщение

Всё История Беседа Рабочие заметки

Изменение состояния: Активна 09.10.2025 15:30:05

№ п/п	Наименование и номер документа	Департамент	Контрагент	Дата документа	Количество экз.	Количество листов	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Договор №534/25		ООО	28.07.2025			

Активна: Да

Согласование: Не запрошено

Кому назначен: Воронина Анна

Назначено на группу: Операторы (Архив)

Категория услуги: Канцелярия

Активна: Нет

Согласование: Нет

Кому назначен: Воронина Анна

Назначено на группу: Операторы (Архив)

Категория услуги: Канцелярия

Итог по описи: _____ листов.
(цифрами и прописью)

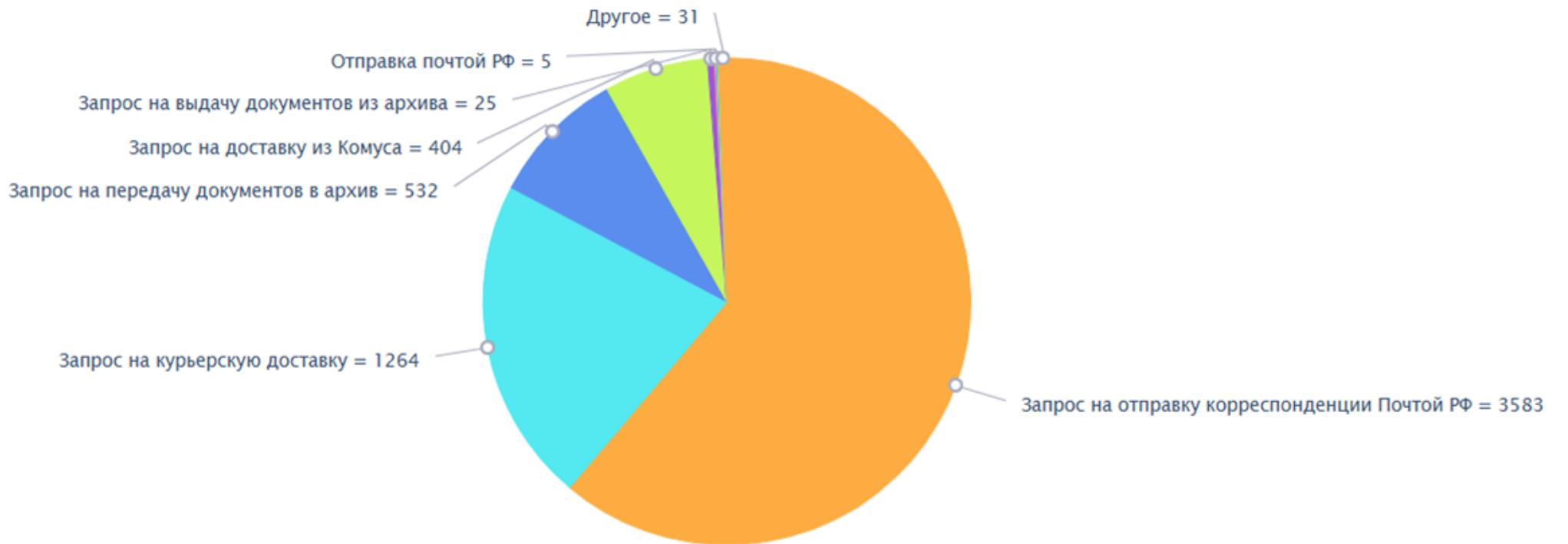
ФИО и должность ответственного сотрудника, сдавшего документы: _____
(подпись) _____ (расшифровка подписи)

ФИО и должность ответственного сотрудника Канцелярии, принялшего документы: _____
(подпись) _____ (расшифровка подписи)

Автоматическое формирование Описей документов, передаваемых в архив канцелярии и Актов выдачи документов во временное пользование

Контроль сроков возврата документов, выданных во временное пользование

ОТЧЕТНОСТЬ И СТАТИСТИКА



- Получение статистических данных по работе системы за любые периоды

Персонализация списков при формировании и выгрузке отчетности

Круговые диаграммы, гистограммы, экспорт в Excel

Персонализация списка
Сохранить
Отменить

Доступны для выбора
Выбрано

- Статус изменен в ID
- SLA нарушено
- Адрес получателя
- Активна
- Вид отправления
- Вид работ ▾
- Влияние
- Внешняя задача
- Внешняя компания ▾
- Возвратное письмо
- Возобновление работы

>
<
>>
<<
^
▼

Вид списка

Имя вида

По умолчанию

Настройки по умолчанию

