

Борьба за эффективность

СОВЕРШЕНСТВУЕМ ПОРТАЛ
ПОДДЕРЖКИ

KASPERSKY[®]

SECURE



ПОРТАЛ ПОДДЕРЖКИ



База знаний
по продуктам



Личные
кабинеты



Дополнительные
сервисы

Как оценивать эффективность?

1

Нет прибыли

Портал поддержки -
не интернет-магазин

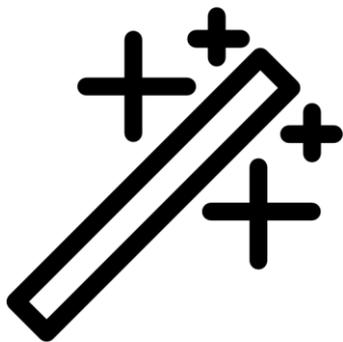
2

Много данных

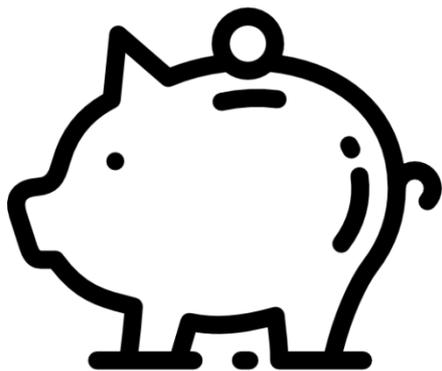
Что делать со всей
собираемой статистикой

Но ведь
должен же
быть какой-то
способ?





Мы расскажем о модели, по которой мы в Лаборатории Касперского считаем эффективность нашего портала поддержки.



И да! Поддержка не зарабатывает, но может экономить. За счет качественного контента.

Пришел,
чтобы
обратиться



Не обратился

Несозданные
обращения в
Поддержку

The diagram features two teal circles on a grey background. A white diagonal line runs from the top-left to the bottom-right, passing between the circles. A dashed white arrow points from the right circle to the left circle, and another dashed white arrow points from the left circle to the right circle, forming a cycle. The left circle is positioned on the black background, while the right circle is on the grey background.

Вопросы,
решенные в
Базе Знаний

22%

Связаться
с поддержкой

Зачем
приходят на
портал
поддержки

65%

Почитать про
продукт



15%

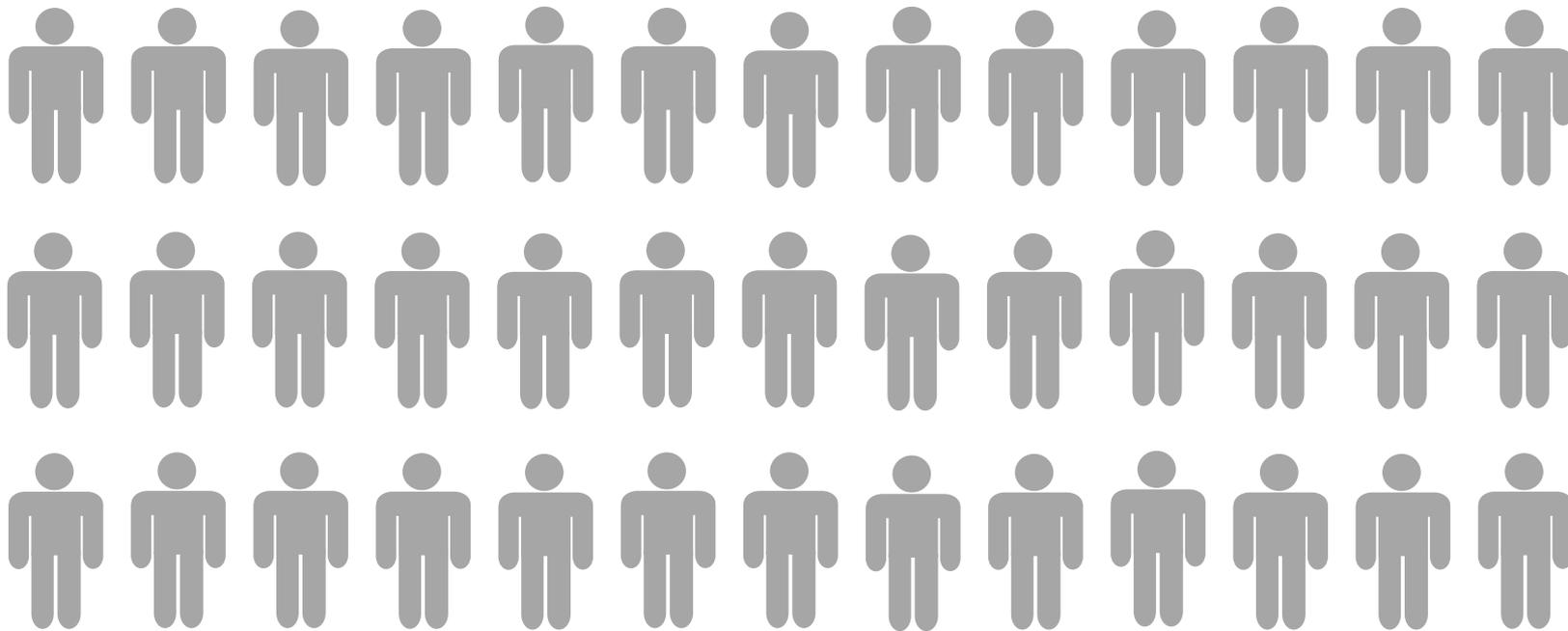
Узнать,
как удалить вирусы



33%

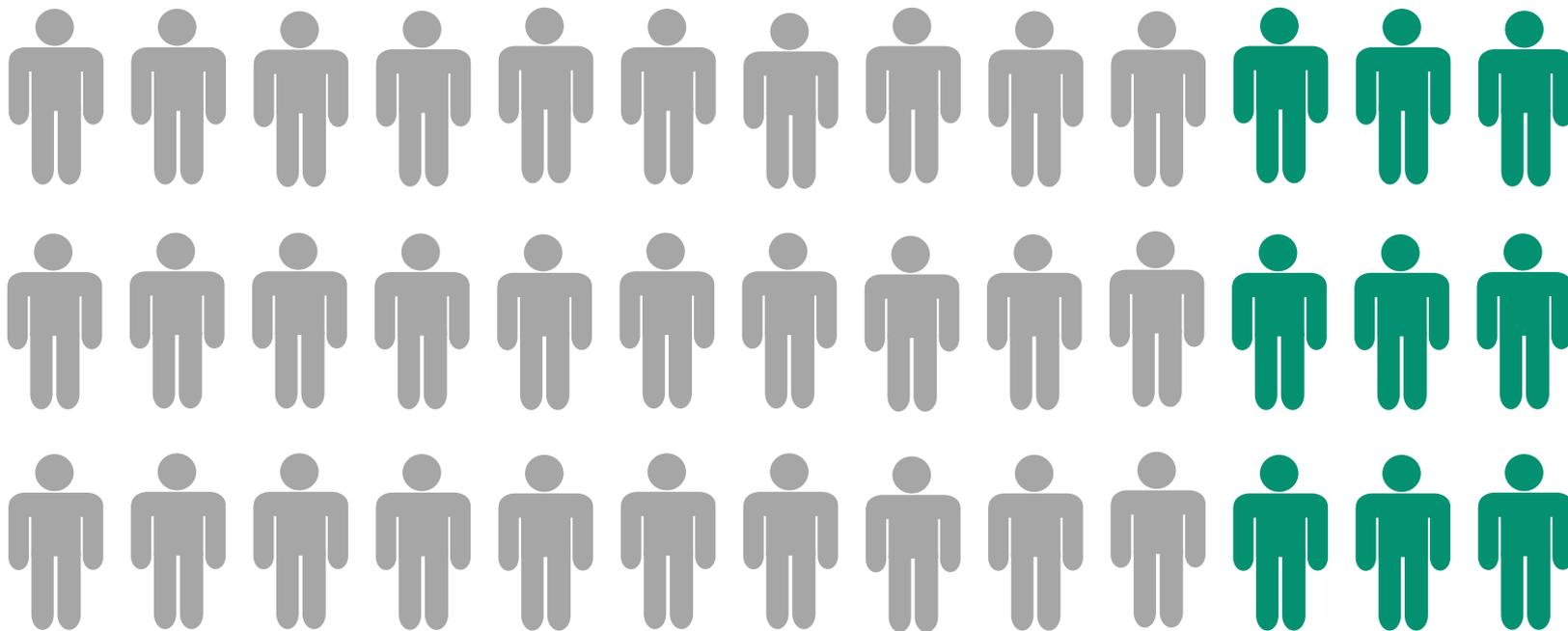
Скачать продукт
или бесплатную программу

Все посетители



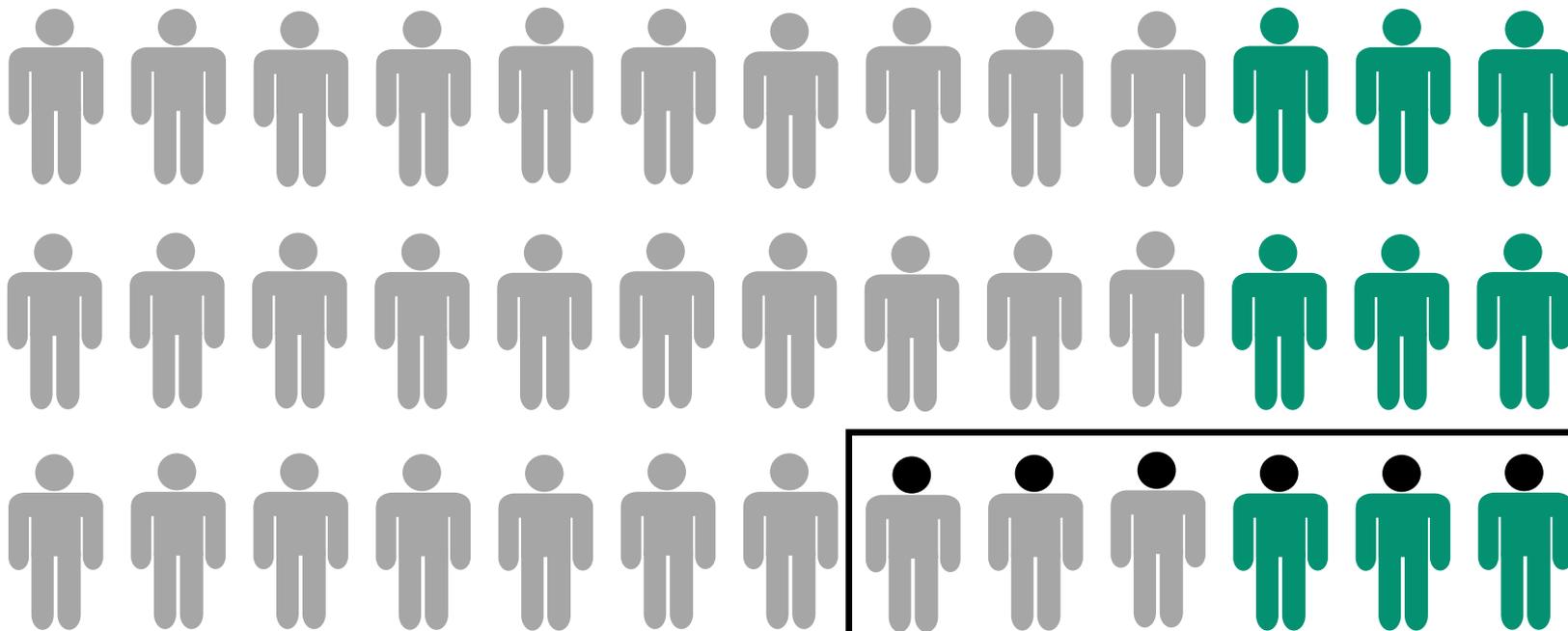
Все посетители

Хотят обратиться



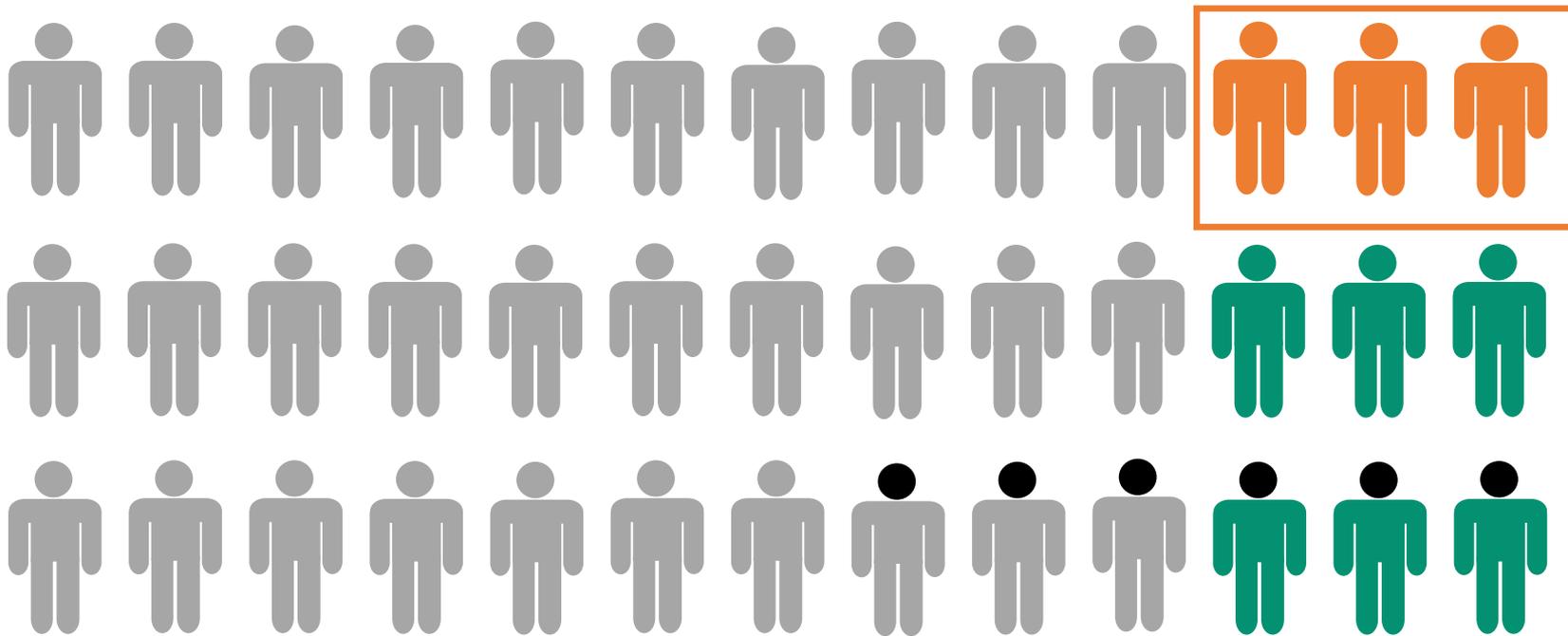
Все посетители

Хотят обратиться



Обратились

Хотят обратиться - **Обратились** = **Успех**



Deflection

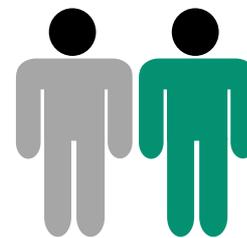
Вопросы, решенные в Базе Знаний

=



Хотят обратиться
(22% от всех)

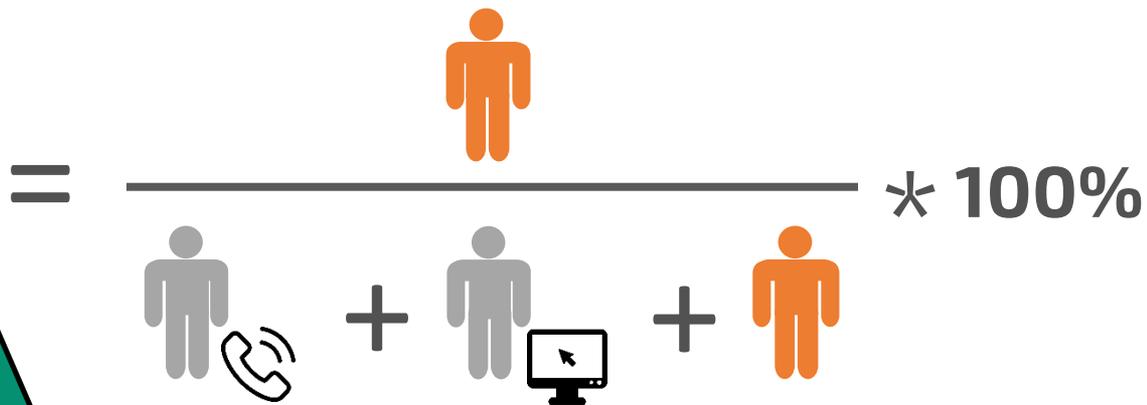
—



Обратились
в поддержку,
находясь на
Сайте Поддержки

Deflection Rate

Доля вопросов, решенных в
Базе Знаний, среди всех
решенных вопросов

$$= \frac{\text{Icon of person} + \text{Icon of person with computer} + \text{Icon of person with phone}}{\text{Icon of person} + \text{Icon of person with computer} + \text{Icon of person with phone}} * 100\%$$


Эффективность нашего контента



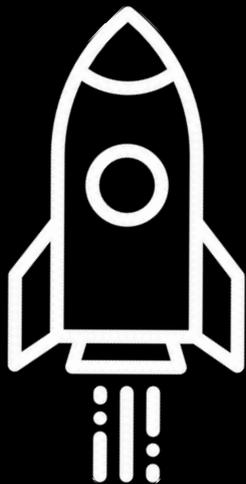
20%

Звонки и
письменные
вопросы

80%

вопросов решается
на портале
Поддержки



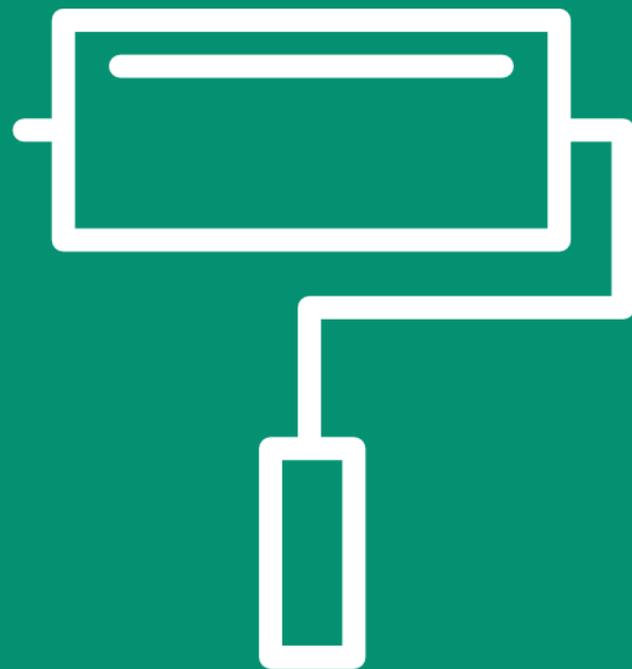


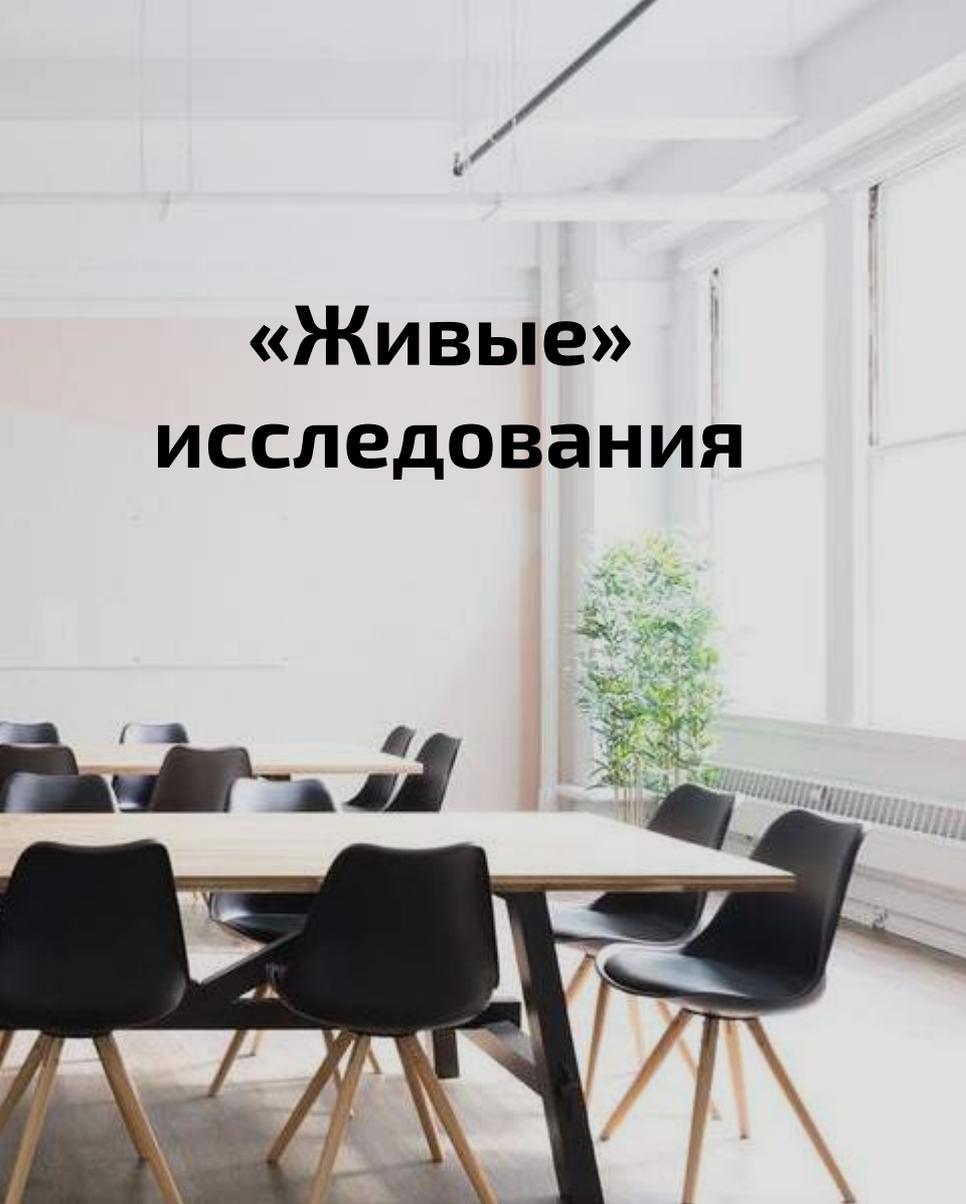
Чем **выше** качество
контента,
тем **лучше** показатель
эффективности.

Полируем контент

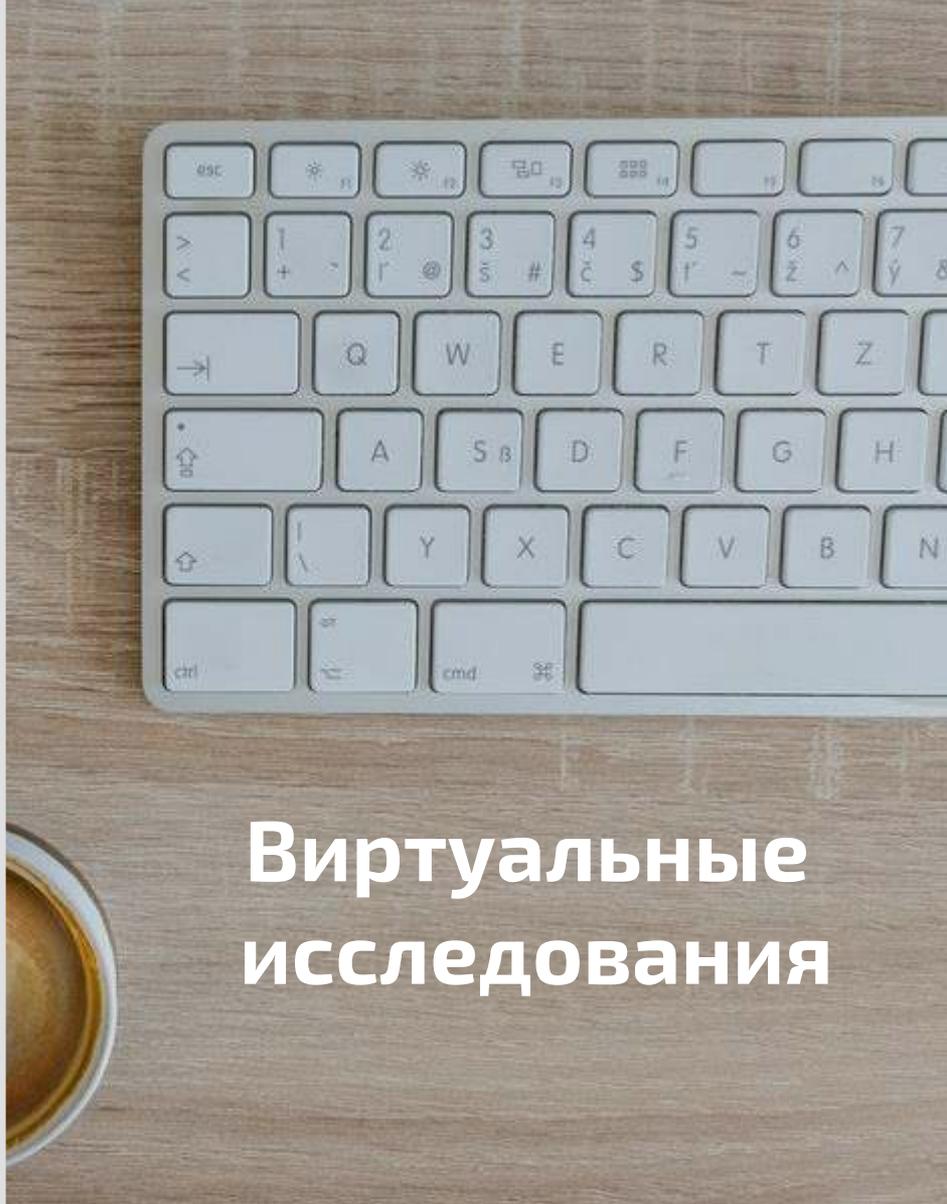
СОВЕРШЕНСТВУЕМ ПОРТАЛ
ПОДДЕРЖКИ

КАСПЕРСКИЙ





**«Живые»
исследования**



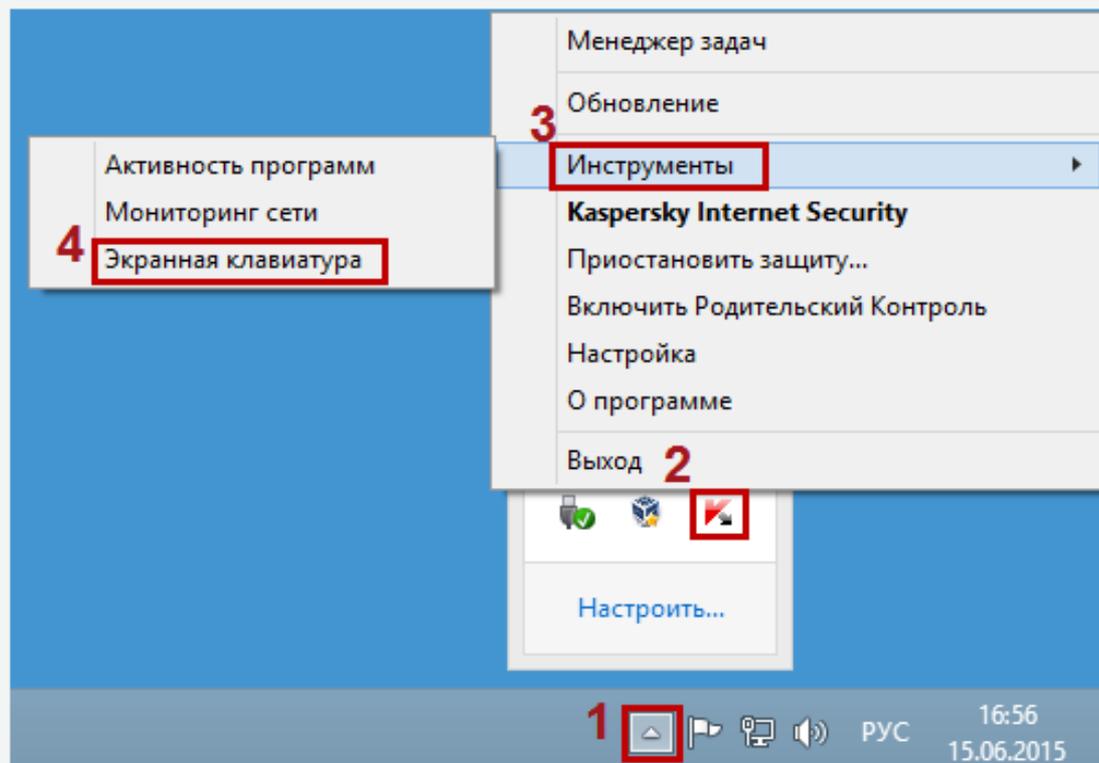
**Виртуальные
исследования**

Пример. Безопасный ввод данных

Как открыть экранную клавиатуру из контекстного меню программы

В правом нижнем углу экрана нажмите правой кнопкой мыши на значок программы и в контекстном меню выберите пункт **Инструменты** -> **Экранная клавиатура**.

Если значок программы скрыт, нажмите на кнопку **Отображать скрытые значки**.

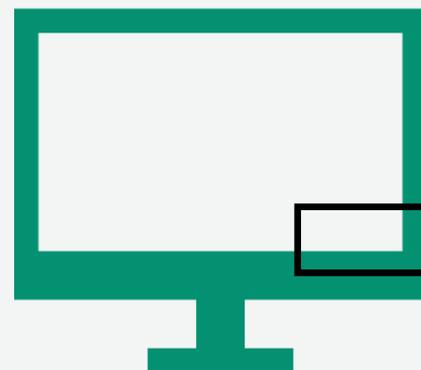
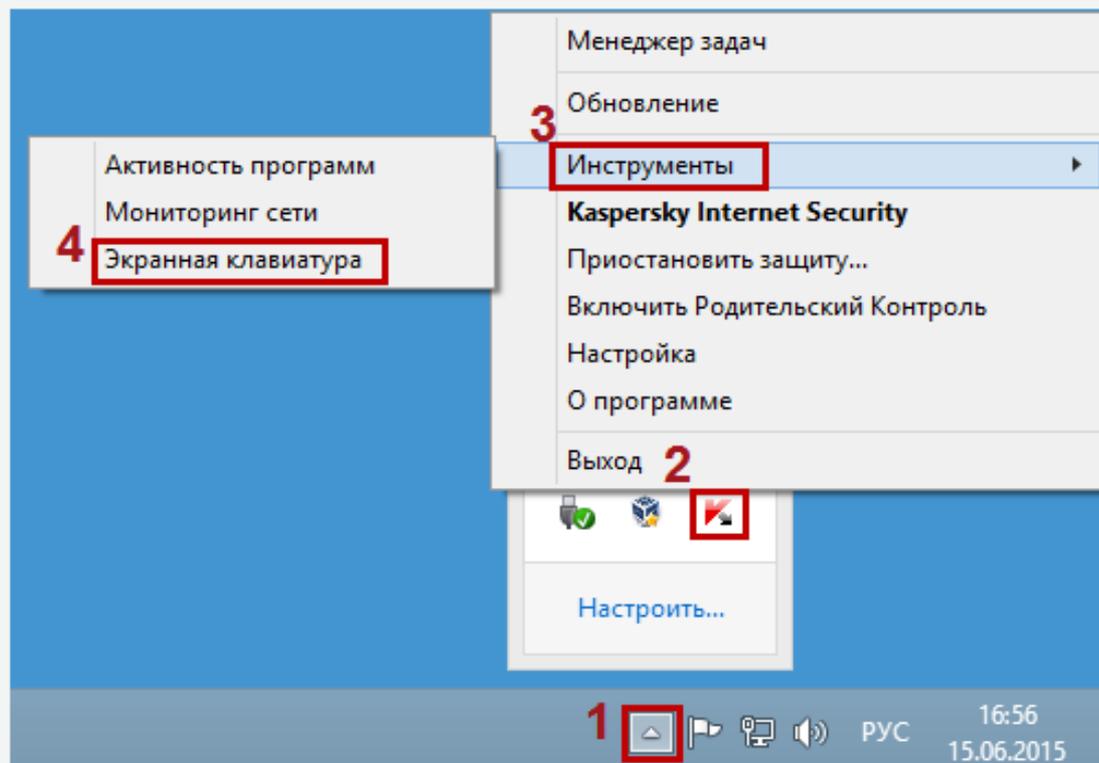


Пример. Безопасный ввод данных

Как открыть экранную клавиатуру из контекстного меню программы

В правом нижнем углу экрана нажмите правой кнопкой мыши на значок программы и в контекстном меню выберите пункт **Инструменты** -> **Экранная клавиатура**.

Если значок программы скрыт, нажмите на кнопку **Отображать скрытые значки**.

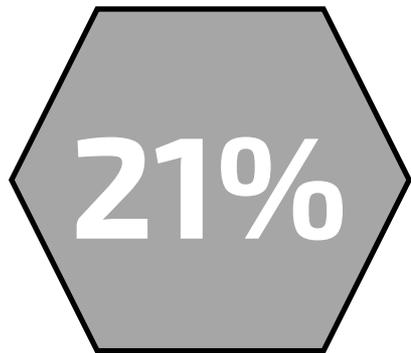


Утилита

Эксплойт

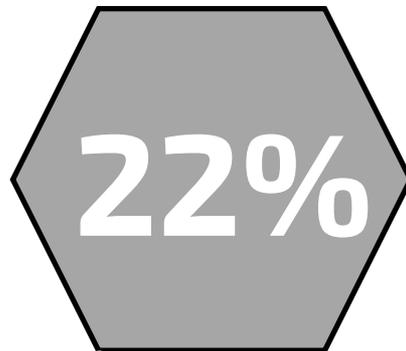
Дистрибутив

Утилита



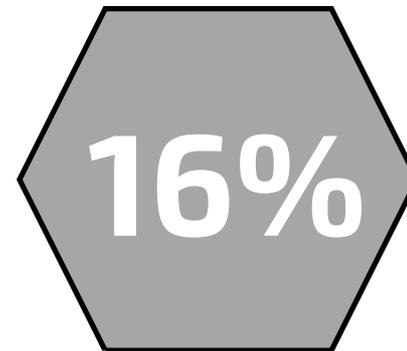
Небольшая программа,
выполняющая
дополнительные задачи
для ОС или программы

Эксплойт



Программа, содержащая
данные или исполняемый
код, использующий
уязвимости ПО на
локальных или удаленных
компьютерах

Дистрибутив



Пакет установки,
установочный файл

Пример. Что откроется по клику на ссылку?

Kaspersky Internet Security 2016

2017 **2016** 2015

Nutzen weiterer Funktionen in Kaspersky Internet Security 2016

[◀ Zurück zum "Tools"](#)

2016 Nov 01 Artikel ID: 12165

Tools in Kaspersky Internet Security 2016 dienen zur Optimierung der Einstellungen des Betriebssystems und zur Durchführung bestimmter Sicherheitsaufgaben auf dem Computer. Kaspersky Internet Security 2016 verfügt über die folgenden Assistenten und Tools:

- Die Bildschirmtastatur verhindert das Abfangen von Passwörtern und Angaben, die auf den Websites von Banken und Zahlungssystemen eingegeben werden.

Пример. Что откроется по клику на ссылку?

Kaspersky Internet Security 2016

2017 **2016** 2015

Как использовать **Дополнительные инструменты** в Kaspersky Internet Security 2016

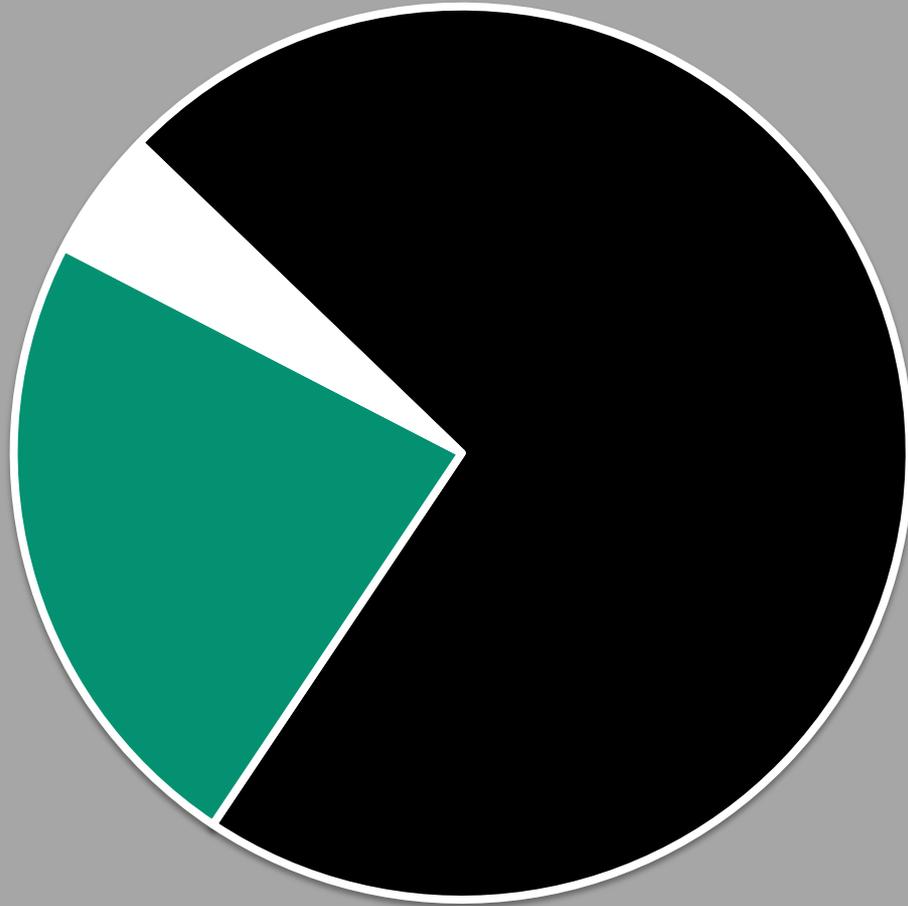
◀ К разделу "Дополнительно"

2016 апр 13 ID: 12165

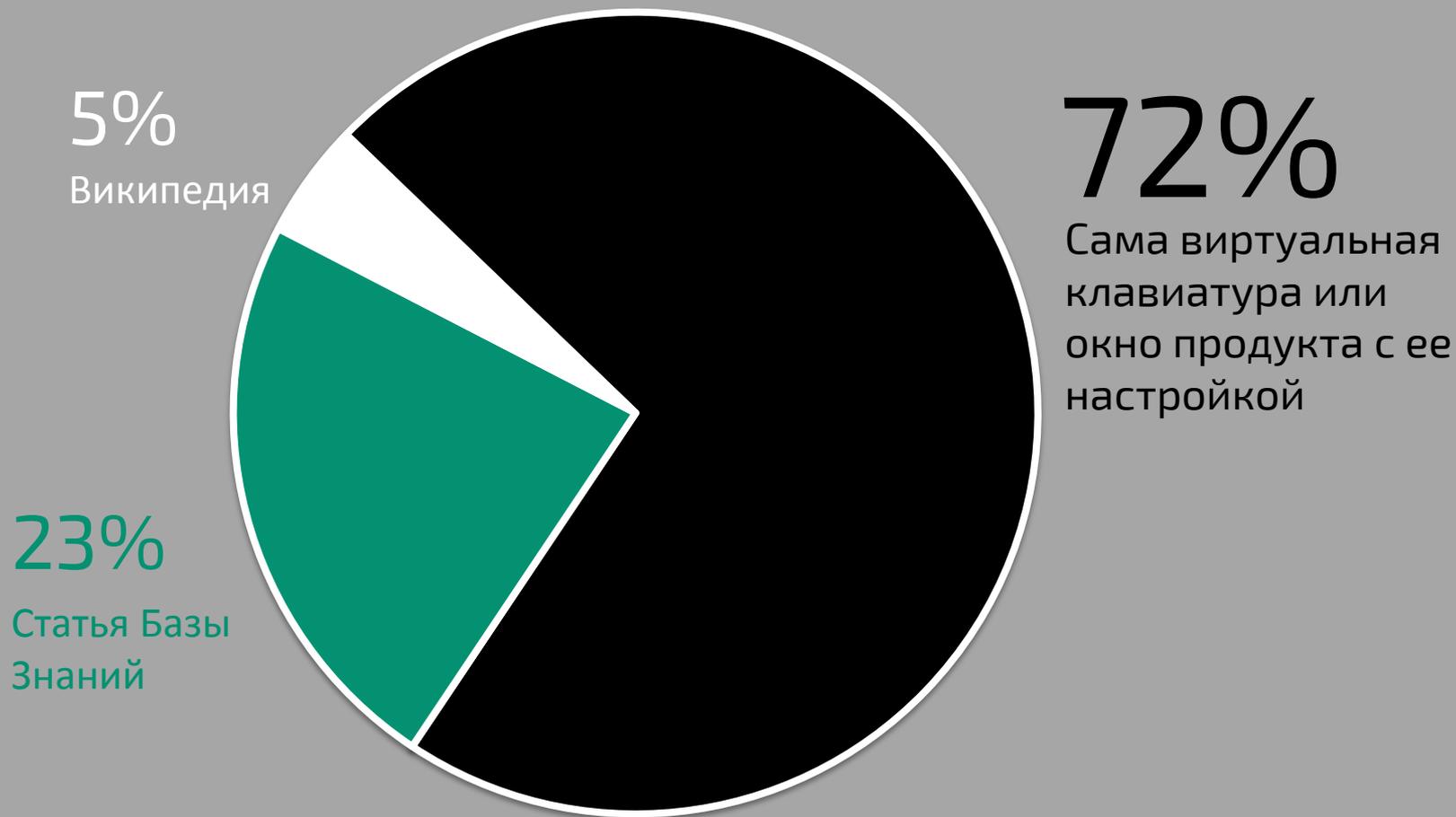
Инструменты в Kaspersky Internet Security 2016 используются для оптимизации параметров операционной системы и выполнения специфических задач по обеспечению безопасности компьютера. В Kaspersky Internet Security 2016 включены следующие мастера и инструменты:

- [Виртуальная клавиатура](#) — защищает от перехвата пароли и данные, вводимые на веб-сайтах платежных систем и банков.

Пример. Что откроется по клику на ссылку?



Пример. Что откроется по клику на ссылку?





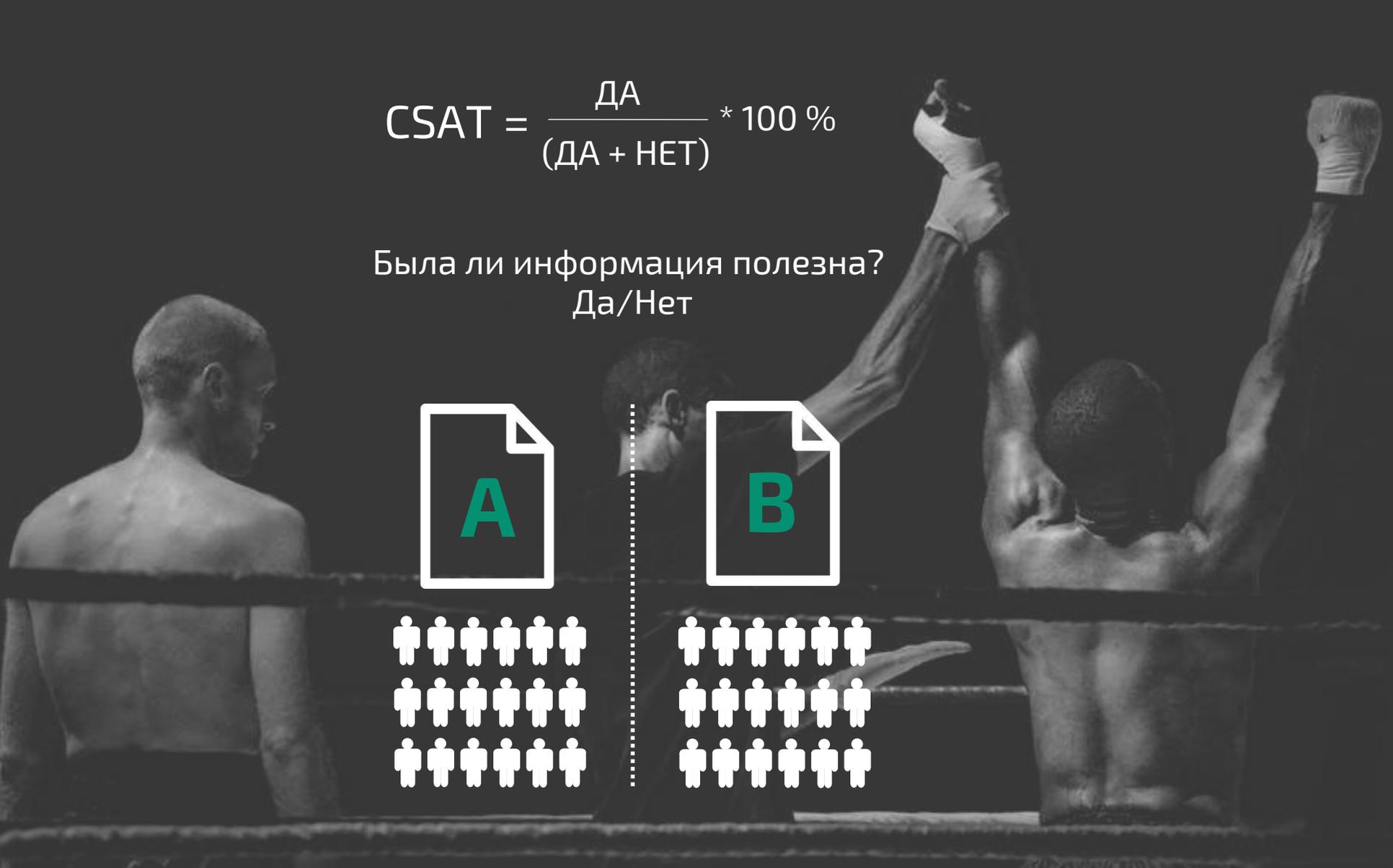
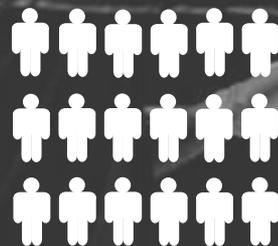
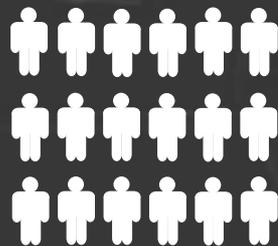
Подобные тестирования
позволяют выявить
неожиданные слабые места.



Формируйте гипотезы и проверяйте их с помощью АВ-тестирования.

$$CSAT = \frac{\text{ДА}}{(\text{ДА} + \text{НЕТ})} * 100 \%$$

Была ли информация полезна?
Да/Нет



Гипотеза 1

Видео лучше
располагать в начале
статьи.

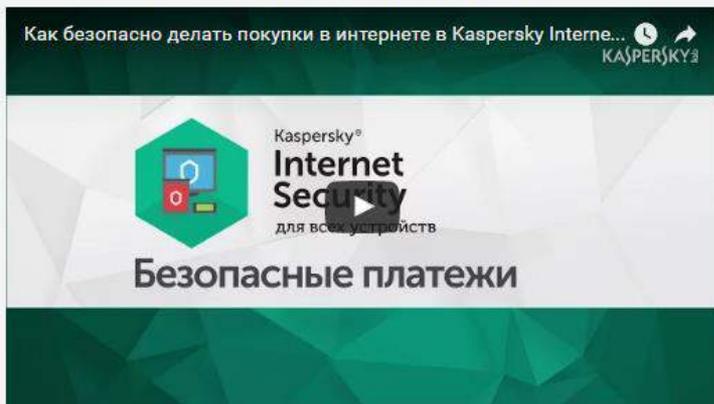


Как настроить Безопасные платежи в Kaspersky Internet Security 2016

← К разделу "Безопасные платежи"

2017 фев 13 ID: 12099

Посмотрите видео о том, как использовать Безопасные платежи в Kaspersky Internet Security 2016:



Используйте Безопасные платежи в Kaspersky Internet Security 2016 при работе с интернет-банкингом и платежными системами, чтобы защитить себя от утечки информации и финансовых потерь.

Когда вы открываете сайт платежной системы, Kaspersky Internet Security 2016 предлагает открыть этот сайт в режиме **Безопасных платежей**. После вашего согласия открывается защищенный браузер. Ваша система защищена, если рамка зеленого цвета. Если рамка браузера оранжевая, то ваша система небезопасна: при запуске **Безопасных платежей** возникла ошибка, либо ваша ОС содержит критические уязвимости.

[Как использовать Безопасные платежи](#) +

[Как добавить адрес сайта в список Безопасных платежей](#) +

[Как включить или выключить Безопасные платежи](#) +

[Как изменить браузер по умолчанию](#) +

Как настроить Безопасные платежи в Kaspersky Internet Security 2017

← К разделу "Начало работы"

2017 янв 31 ID: 13235

Используйте Безопасные платежи в Kaspersky Internet Security 2017 при работе с интернет-банкингом и платежными системами, чтобы защитить себя от утечки информации и финансовых потерь.

Когда вы открываете сайт платежной системы, Kaspersky Internet Security 2017 предлагает открыть этот сайт в режиме **Безопасных платежей**. После вашего согласия открывается защищенный браузер. Ваша система защищена, если рамка зеленого цвета. Если рамка браузера оранжевая, то ваша система небезопасна: при запуске **Безопасных платежей** возникла ошибка, либо ваша ОС содержит критические уязвимости.

Посмотрите [видео](#), если вы хотите наглядно увидеть, как запустить компонент **Безопасные платежи** и как проверить, что дополнительная защита включена.

[Как использовать Безопасные платежи](#) +

[Как добавить адрес сайта в список Безопасных платежей](#) +

[Как включить или выключить Безопасные платежи](#) +

[Как изменить браузер по умолчанию](#) +

[Что делать, если возникает ошибка](#) +



Была ли информация полезна?

Да

Нет

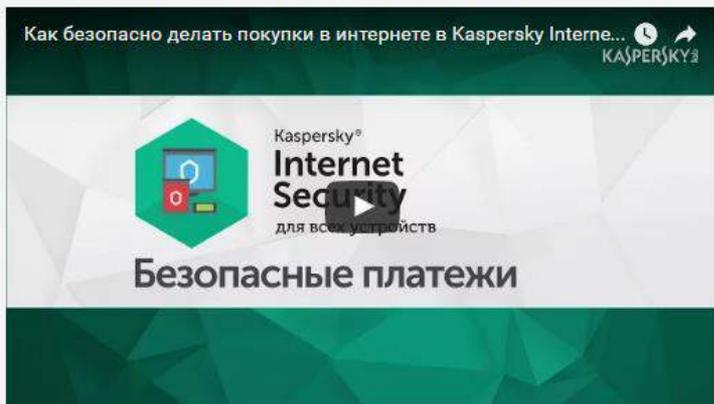
← К разделу "Начало работы"

Как настроить Безопасные платежи в Kaspersky Internet Security 2016

← К разделу "Безопасные платежи"

2017 фев 13 ID: 12099

Посмотрите видео о том, как использовать Безопасные платежи в Kaspersky Internet Security 2016:



Используйте Безопасные платежи в Kaspersky Internet Security 2016 при работе с интернет-банкингом и платежными системами, чтобы защитить себя от утечки информации и финансовых потерь. Когда вы открываете сайт платежной системы, Kaspersky Internet Security 2016 предлагает открыть этот сайт в режиме **Безопасных платежей**. После вашего соглашения открывается защищенный браузер. Ваша система защищена, если рамка зеленого цвета. Если рамка браузера оранжевая, то ваша система небезопасна: при запуске **Безопасных платежей** возникла ошибка, либо ваша ОС содержит критические уязвимости.

[Как использовать Безопасные](#)



[Как добавить адрес сайта](#)



[Как включить или выключи](#)



[Как изменить браузер по умолч](#)



38%

Как настроить Безопасные платежи в Kaspersky Internet Security 2017

← К разделу "Начало работы"

2017 янв 31 ID: 13235

Используйте Безопасные платежи в Kaspersky Internet Security 2017 при работе с интернет-банкингом и платежными системами, чтобы защитить себя от утечки информации и финансовых потерь.

Когда вы открываете сайт платежной системы, Kaspersky Internet Security 2017 предлагает открыть этот сайт в режиме **Безопасных платежей**. После вашего согласия открывается защищенный браузер. Ваша система защищена, если рамка зеленого цвета. Если рамка браузера оранжевая, то ваша система небезопасна: при запуске **Безопасных платежей** возникла ошибка, либо ваша ОС содержит критические уязвимости. Посмотрите [видео](#), если вы хотите настроить **Безопасные платежи** и как проверить, что дополнительная защита включена.

[Как использовать Безо](#)



[Как добавить адрес са](#)



[Как включить или выключ](#)



[Как изменить браузер по умолч](#)



[Что делать, если возникает ошибка](#)



65%



Была ли информация полезна?

Да

Нет

← К разделу "Начало работы"

Гипотеза 2

По ссылке **Открыть** в статье откроется главное окно программы.



1. How to start a scan

Note. When you start a full scan task, it is recommended that you close all other applications, because the process requires much resources and may slow down other software or your system.

1. [Open Kaspersky Internet Security 2016](#) .

2. Click **Scan**.

1. How to start a scan

Before starting a full scan, it is recommended that you close all other applications to free up system resources.

1. Open Kaspersky Internet Security 2016 ([How to open the product](#)).

2. Click **Scan**.

1. How to start a scan

Note. When you start a full scan task, it is recommended that you close all other applications, because the process uses a lot of system resources and may slow down other software or your system.

1. [Open Kaspersky Internet Security 2016](#) .
2. Click **Scan**.



56%

1. How to start a scan

Before starting a full scan, it is recommended that you close all other applications to free up system resources.

1. Open Kaspersky Internet Security 2016 ([How to open the product](#)).
2. Click **Scan**.



65%

Гипотеза 3

В статье «Код активации» пользователи ищут код активации.



Activation code for Kaspersky Lab products

[◀ Back to "Licensing"](#)

2017 Feb 09 ID: 12778

The article gives information on activation codes for Kaspersky Lab products, but does not contain the codes themselves.

To buy a commercial activation code, visit the Kaspersky Lab [online store](#).

About activation code for Kaspersky Lab products

[◀ Back to "Licensing"](#)

2017 Feb 09 ID: 12778

The article gives information on activation codes for Kaspersky Lab products, but does not contain the codes themselves.

To buy a commercial activation code, visit the Kaspersky Lab [online store](#).

Activation code for Kaspersky Lab products

◀ Back to "Licensing"

78
26%

The article gives information on activation codes for Kaspersky Lab products, but does not contain the

To buy a commercial activation code, visit the Kaspersky Lab [online store](#).

About activation code for Kaspersky Lab products

◀ Back to "Licensing"

78
42%

The article gives information on activation codes for Kaspersky Lab products, but does not contain the

To buy a commercial activation code, visit the Kaspersky Lab [online store](#).

Гипотеза 4

Пользователям нравятся
картинки.

**“I NEVER READ,
I JUST LOOK
AT PICTURES”**

ANDY WARHOL

Удаление программ в Kaspersky Internet Security 2017

[← К разделу "Защита"](#)

2016 авг 30 ID: 13128

Эта статья содержит информацию о том, как с помощью Kaspersky Internet Security обнаружить на компьютере программы, которые, возможно, вы захотите удалить.

Об удалении программ

С помощью Kaspersky Internet Security вы можете найти на компьютере программы, которые, возможно, захотите удалить. Это, например, могут быть программы, которые установлены без вашего согласия или редко используются вами.

Kaspersky Internet Security регулярно анализирует программы, установленные на вашем компьютере, с точки зрения возможных причин для их удаления и обнаруженные программы распределяет по [категориям](#).

Информация об обнаруженных программах отображается в Центре уведомлений. Из Центра уведомлений вы можете перейти к просмотру [списка обнаруженных программ](#).

Вы также можете запустить анализ установленных программ [вручную](#).

Программы, которые вы не хотите удалять, можно поместить в список исключений. Вы можете просматривать и изменять список [исключений](#).

Категории обнаруживаемых программ

Программы, обнаруженные в результате анализа, Kaspersky Internet Security распределяет по категориям. Категории описаны в таблице ниже.

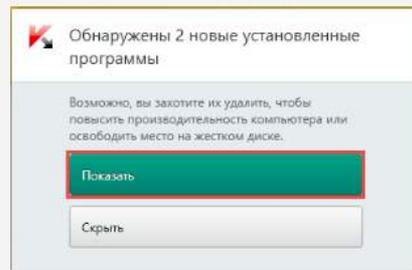
Категория программ	Описание
Предоставляет ложную информацию	По данным "Лаборатории Касперского", программа сообщает вам ложные сведения о состоянии операционной системы или установленных программ, чтобы предложить покупку и установку программ в интересах своего производителя.
Установлена без вашего согласия	По данным "Лаборатории Касперского", программа устанавливается на компьютер без вашего явного согласия в электронном виде.
Выводит анонимные сообщения / баннеры	По данным "Лаборатории Касперского", программа анонимно выводит на экран компьютера сообщения и уведомления.
Замедляет загрузку компьютера	По данным "Лаборатории Касперского", программа запускается вместе с операционной системой, тогда как вы не давали на это явного согласия.
Установлена принудительно	По данным "Лаборатории Касперского", установка программы навязывается, например, посредством блокировки браузера или операционной системы.
Скрывает свою работу	По данным "Лаборатории Касперского", программа скрывает от вас свою работу: не имеет видимых окон, не отображает значок в области уведомлений панели задач.
Не поддерживается производителем и содержит уязвимости	Производитель не поддерживает эту программу, не выпускает для нее обновления и не исправляет уязвимости.

Удаление программ в Kaspersky Internet Security 2017

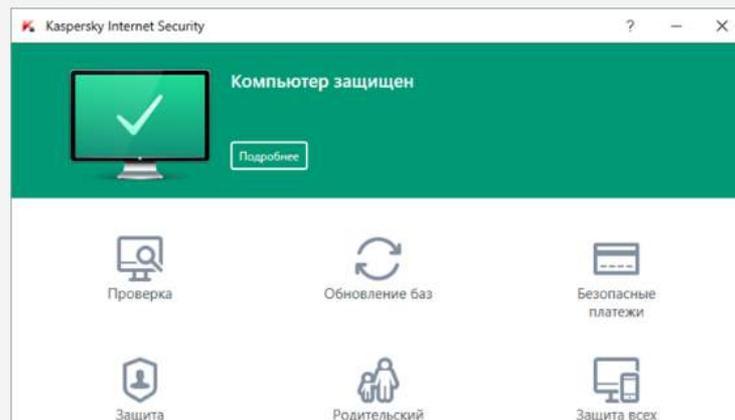
[← К разделу "Защита"](#)

2017 фев 02 ID: 12664

Kaspersky Internet Security 2017 проверяет программы, которые вы устанавливаете и запускаете на компьютере, чтобы распознать рекламные, а также найти долгое время не используемые программы. Даже если вы случайно установите рекламную программу, например, вместе с новым браузером, Kaspersky Internet Security 2017 уведомит вас и предложит ее удалить.

Как запустить поиск неиспользуемых программ

1. Откройте Kaspersky Internet Security 2017. Подробную инструкцию, как открыть Kaspersky Internet Security 2017, смотрите в [статье](#).
2. Нажмите **Больше функций**.



Удаление программ в Kaspersky Internet Security 2017

[← К разделу "Защита"](#)

2016 авг 30 ID: 13128

Эта статья содержит информацию о том, как с помощью Kaspersky Internet Security обнаружить на компьютере программы, которые, возможно, вы захотите удалить.

Об удалении программ

С помощью Kaspersky Internet Security вы можете найти на компьютере программы, которые, возможно, захотите удалить. Это, например, могут быть программы, которые установлены без вашего согласия или редко используются вами.

Kaspersky Internet Security регулярно анализирует программы на вашем компьютере, с точки зрения возможных причин для их удаления и [категорий](#).

Информация об обнаруженных программах в уведомлениях вы можете перейти к просмотру [списка обнаруженных программ](#).

Вы также можете запустить анализ.

Программы, которые вы не хотите удалять, вы можете просматривать и изменять список [исключений](#).

82%

Категории обнаруживаемых программ

Программы, обнаруженные в результате анализа, разделяются по категориям. Категории описаны в таблице ниже.

Категория программ	Описание
Предоставляет ложную информацию	По данным "Лаборатории Касперского", программа сообщает вам ложные сведения о состоянии операционной системы или установленных программ, чтобы предложить покупку и установку программ в интересах своего производителя.
Установлена без вашего согласия	По данным "Лаборатории Касперского", программа устанавливается на компьютер без вашего явного согласия в электронном виде.
Выводит анонимные сообщения / баннеры	По данным "Лаборатории Касперского", программа анонимно выводит на экран компьютера сообщения и уведомления.
Замедляет загрузку компьютера	По данным "Лаборатории Касперского", программа запускается вместе с операционной системой, тогда как вы не давали на это явного согласия.
Установлена принудительно	По данным "Лаборатории Касперского", установка программы навязывается, например, посредством блокировки браузера или операционной системы.
Скрывает свою работу	По данным "Лаборатории Касперского", программа скрывает от вас свою работу: не имеет видимых окон, не отображает значок в области уведомлений панели задач.
Не поддерживается производителем и содержит уязвимости	Производитель не поддерживает эту программу, не выпускает для нее обновления и не исправляет уязвимости.

Удаление программ в Kaspersky Internet Security 2017

[← К разделу "Защита"](#)

2017 фев 02 ID: 12664

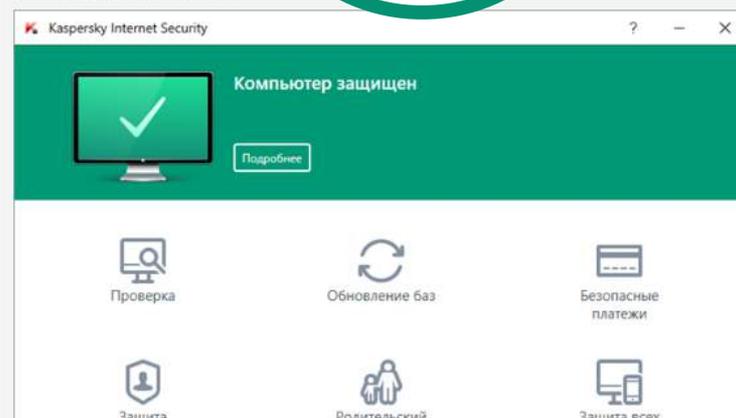
Kaspersky Internet Security 2017 проверяет программы, которые вы устанавливаете и запускаете на компьютере, чтобы распознать рекламные, а также найти долгое время не используемые программы. Даже если вы случайно установите рекламную программу, например, вместе с новым браузером, Kaspersky Internet Security 2017 уведомит вас и предложит ее удалить.



87%

Как запустить поиск неиспользуемых программ

1. Откройте Kaspersky Internet Security 2017 и нажмите **Поиск неиспользуемых программ** в панели задач Kaspersky Internet Security 2017, чтобы запустить поиск неиспользуемых программ. Смотрите [в статье](#).
2. Нажмите **Больше функций**.



Гипотеза 5

В статье с описанием ошибки нужен скриншот самой ошибки.



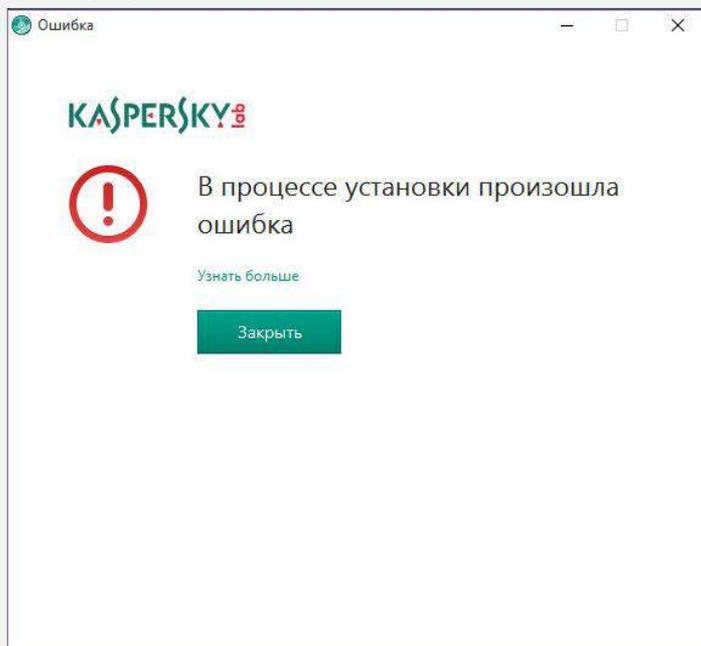
Общие статьи: Ошибки установки

В процессе установки произошла ошибка

← К разделу "Ошибки установки"

2017 сен 25

Если в процессе установки произошла ошибка с текстом "В процессе установки произошла ошибка" как на картинке выполните наши рекомендации.



Как устранить ошибку

Общие статьи: Ошибки установки

В процессе установки произошла ошибка

← К разделу "Ошибки установки"

2017 сен 25

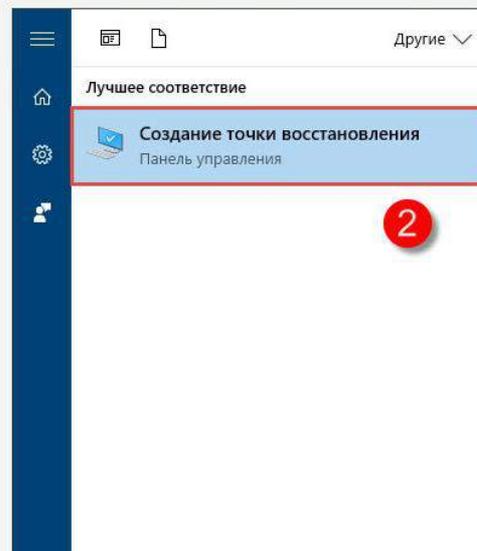
Если в процессе установки произошла ошибка с текстом "В процессе установки произошла ошибка" как на картинке выполните наши рекомендации.

Как устранить ошибку

Шаг 1. Создайте точку восстановления операционной системы

Если у вас Windows 10:

1. Введите в поиск **Создание точки восстановления** и выберите функцию в результатах поиска.



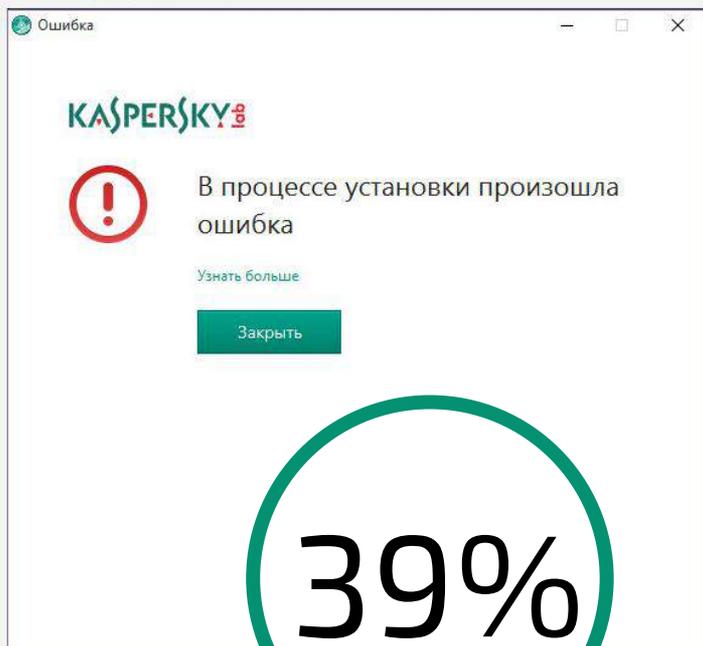
Общие статьи: Ошибки установки

В процессе установки произошла ошибка

← К разделу "Ошибки установки"

2017 сен 25

Если в процессе установки произошла ошибка с текстом "В процессе установки произошла ошибка" как на картинке выполните наши рекомендации.



39%

Как устранить ошибку

Общие статьи: Ошибки установки

В процессе установки произошла ошибка

← К разделу "Ошибки установки"

2017 сен 25

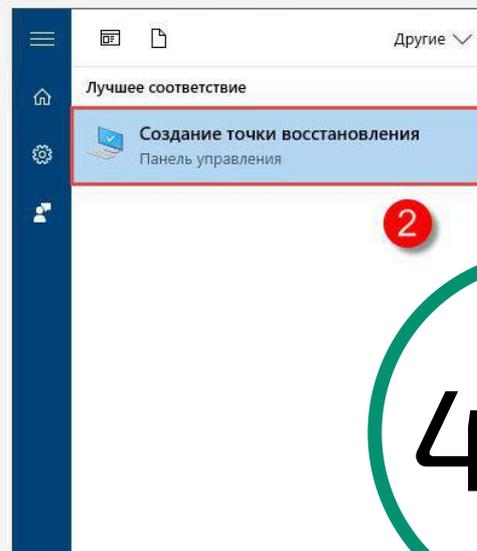
Если в процессе установки произошла ошибка с текстом "В процессе установки произошла ошибка" как на картинке выполните наши рекомендации.

Как устранить ошибку

Шаг 1. Создайте точку восстановления операционной системы

Если у вас Windows 10:

1. Введите в поиск **Создание точки восстановления** и выберите функцию в результатах поиска.



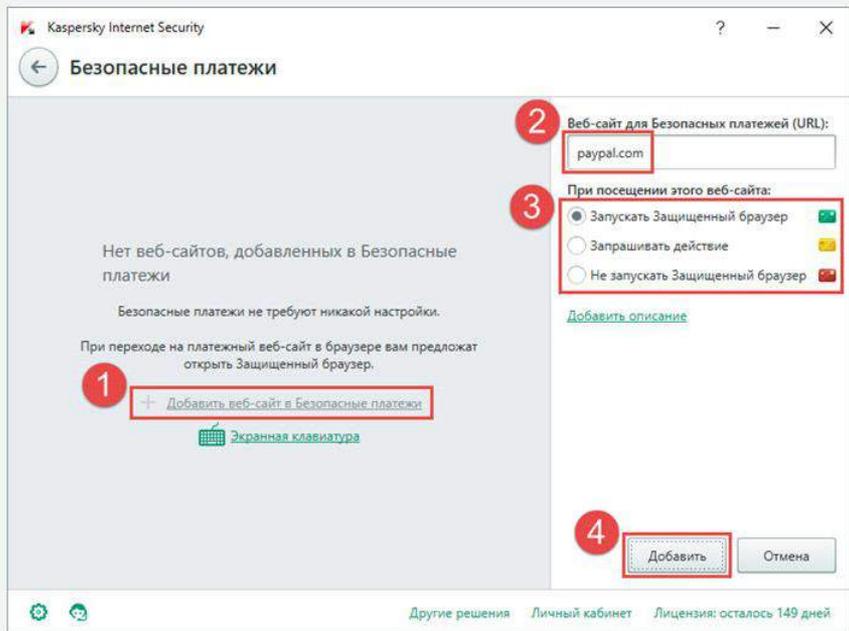
43%

Гипотеза 6

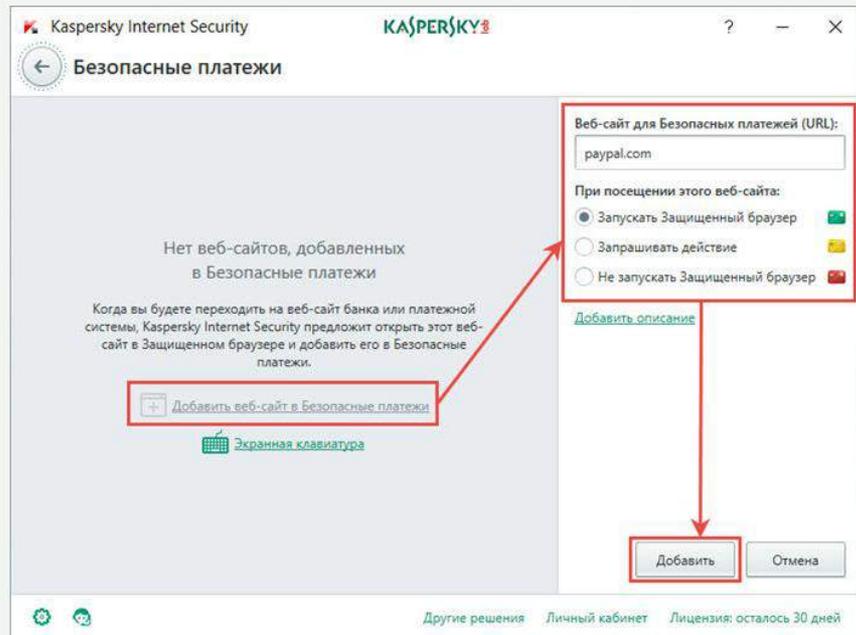
Нумерация пунктов инструкции должна совпадать с нумерацией шагов на картинке.



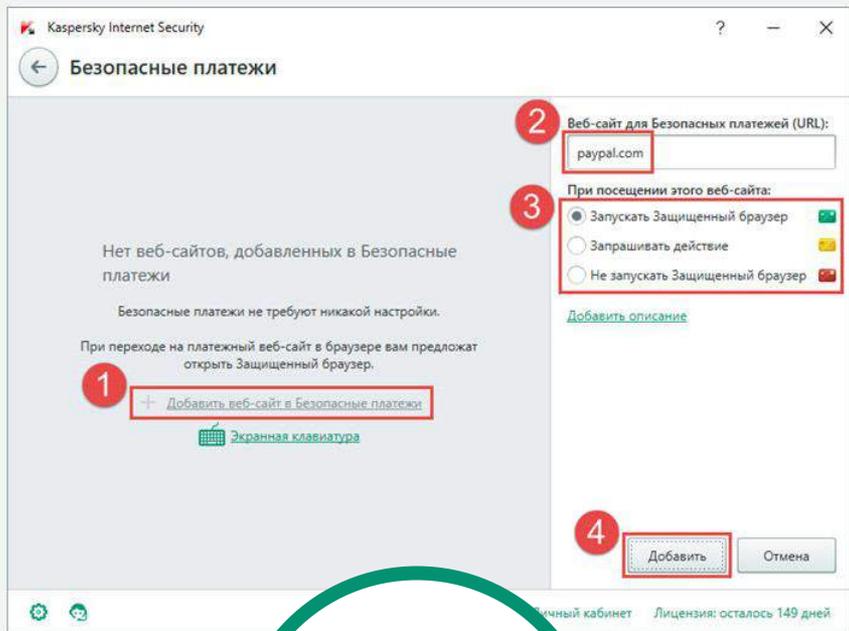
3. В окне **Безопасные платежи** нажмите **Добавить веб-сайт в Безопасные платежи**.
4. В поле **Веб-сайт для Безопасных платежей (URL)** введите адрес сайта банка или платежной системы.
5. Выберите действие, которое будет выполняться при посещении этого сайта.
6. Нажмите **Добавить**.



3. В окне **Безопасные платежи** нажмите **Добавить веб-сайт в Безопасные платежи**.
4. В поле **Веб-сайт для Безопасных платежей (URL)** введите адрес сайта банка или платежной системы.
5. Выберите действие, которое будет выполняться при посещении этого сайта.
6. Нажмите **Добавить**.

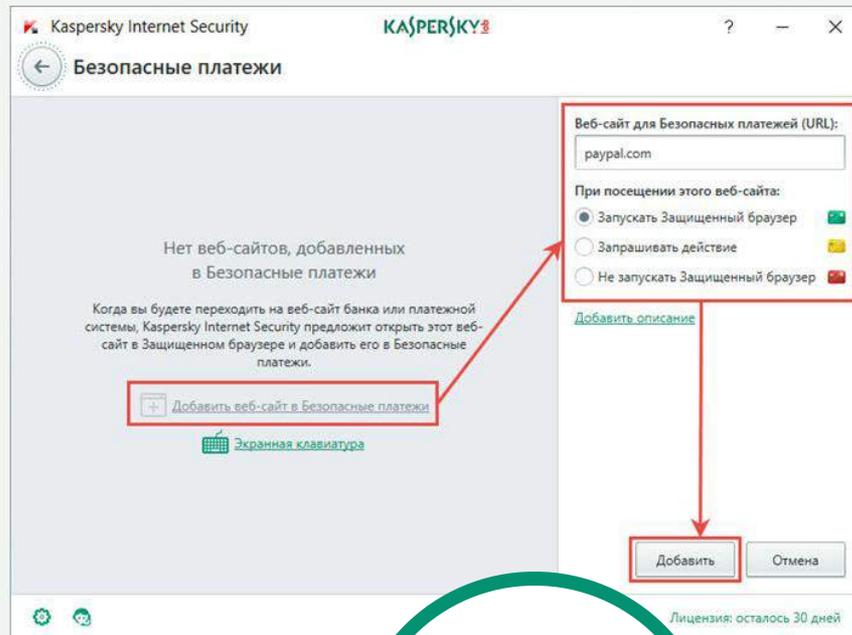


3. В окне **Безопасные платежи** нажмите **Добавить веб-сайт в Безопасные платежи**.
4. В поле **Веб-сайт для Безопасных платежей (URL)** введите адрес сайта банка или платежной системы.
5. Выберите действие, которое будет выполняться при посещении этого сайта.
6. Нажмите **Добавить**.



70%

3. В окне **Безопасные платежи** нажмите **Добавить веб-сайт в Безопасные платежи**.
4. В поле **Веб-сайт для Безопасных платежей (URL)** введите адрес сайта банка или платежной системы.
5. Выберите действие, которое будет выполняться при посещении этого сайта.
6. Нажмите **Добавить**.



74%

Надеемся, что
вы вынесли для
себя пару идей!



Обсудим?

СОВЕРШЕНСТВУЕМ ПОРТАЛ
ПОДДЕРЖКИ

KASPERSKY[®]

