

Система Чат

Простой, удобный и быстрый канал общения с посетителями сайта с гарантией доставки сообщений и с элементами искусственного интеллекта

<https://company.molnet.ru/products/chat/>

Назначение

- Переписка и отправка изображений, аудиофайлов и эмодзи;
- Ввод и трансформация в текст голосовых сообщений и их поиск;
- Гарантированная доставка ответов на email (при закрытой вкладке);
- Определение местоположения (региона) посетителя по IP-адресу;
- Использование шаблонов ответов и «горячих клавиш»;
- Переписка между операторами и администраторами;
- Оценка работы операторов и просмотр истории диалогов;
- Комплексная аналитика и статистика общения;
- Гибкое администрирование и управление.

Кому

Система подойдет для организаций и сообществ, эксплуатирующих посещаемые сайты, на которых необходимо организовать удобную, быструю, управляемую и безопасную среду для общения с аудиторией и продвижения публикуемой информации.

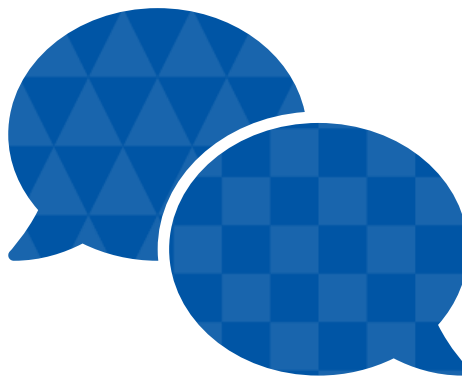


ВИДЖЕТ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

- ☺ Текстовые сообщения и эмодзи
- 🖼 Фото- и видеофайлы
- 🗣 Голосовой ввод
- ✓ Гарантия доставки ответов
- ☆ Оценки качества общения

УПРАВЛЕНИЕ

- 📈 Статистика работы
- 📊 Аналитика и рейтинги
- 👤 Пользователи и права
- ⚙ Системные параметры

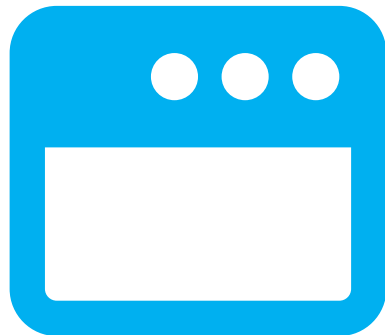


РАБОТА ОПЕРАТОРОВ

- 💬 Диалоги с администраторами и другими операторами
- 🔗 Шаблоны ответов
- ☰ Истории сообщений
- 🔍 Поиск и напоминания
- 🎧 Поддержка и настройка профиля

ИНТЕГРАЦИЯ

- @ Электронная почта
- 🔗 Сервисы и API
- 📖 Каталог пользователей



Виджет

Текстовые сообщения и эмодзи, фото и видеофайлы

Гарантия доставки ответов и оценка качества общения

Напишите нам, мы онлайн!

Имя
Ирина ✓

Электронная почта
irina@company.ru ✓

Регион
Москва ✓


Населённый пункт
Москва ✓

Ставя отметку, я подтверждаю согласие на обработку моих персональных данных (закон №152-ФЗ "О персональных данных").

[ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ](#)


Здравствуйте! Как я могу добавить новые учетные записи пользователей? 😊

Напишите нам, мы онлайн!



Марина Беседина

Мы рады помочь!




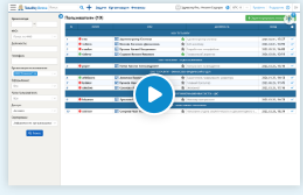
Здравствуйте! Как я могу добавить новые учетные записи пользователей? 😊

Напишите нам, мы онлайн!

04.12.2023

Ирина, 12:40
Здравствуйте! Как я могу добавить новые учетные записи пользователей?

 **Марина Беседина**, 12:40
Ирина, здравствуйте!
Для добавления новых учетных записей пользователей необходимо в подсистеме «Администрирование» перейти в модуль «Пользователи» <https://demo.totality.ru/cp/administration/users>.
Также направляю вам видеоинструкцию.



Сообщение 😊

- Фото оператора в виджете чата;
- Определение местоположения;
- Сбор контактной информации до диалога;
- Запрос согласия на обработку персональных данных.

Текстовые сообщения и эмодзи, фото и видеофайлы

Гарантия доставки ответов и оценка качества общения


← Ответить → Переслать 🗑 Удалить ⋮ Еще

т **Тоталити**

Уважаемый(-ая) Ирина

Вам направили новые сообщения в чате:

Марина Беседина
Ирина, здравствуйте!
Для добавления новых учетных записей пользователей необходимо в подсистеме «Администрирование» перейти в модуль «Пользователи» <https://demo.totality.ru/cp/administration/users>.
Также направляю вам видеоинструкцию.



Перейти в чат


Предыдущая переписка


И **Ирина, 12:40**
Здравствуйте! Как я могу добавить новые учетные записи пользователей?

Центр поддержки Тоталити

Дублирование ответа оператора на эл. почту

Напишите нам, мы онлайн! ✕

 Ирина, здравствуйте!
Для добавления новых учетных записей пользователей необходимо в подсистеме «Администрирование» перейти в модуль «Пользователи» <https://demo.totality.ru/cp/administration/users>.
Также направляю вам видеоинструкцию.





Конец диалога

Оцените качество

★★★★★

Оценить

Сообщение  

Оценка диалога по пятибалльной шкале



Работа операторов

Диалоги с администраторами и др. операторами

Шаблоны ответов

Быстрый поиск

МОИ НОВЫЕ **ВСЕ** АРХИВ

Павел Vpa@mail.ru Чат открыт на: <https://totality.ru/> Оценка диалога: ☆☆☆☆

Регион: Москва Город: Москва IP-адрес: 185.8.125.44

Добрый день. Подскажите, пжста, ознакомился на сайте с вашим продуктом, хотел уточнить, как получить более подробную информацию? Желательно, обсудить это по телефону или на встрече. У вас есть такая возможность?

Беседина Марина Олеговна, 22:35
Добрый день, Павел.

Беседина Марина Олеговна, 22:37
Конечно, мы можем организовать звонок или онлайн-встречу с видео/показом продукта, если вам такой формат удобен.

Беседина Марина Олеговна, 22:38
Также я могу отправить вам презентацию с дополнительными материалами на почту, что вы указали

Беседина Марина Олеговна, 22:38
Также я могу отправить вам презентацию с дополнительными материалами на почту, что вы указали

Павел, 22:39
Да, спасибо. Отправьте материалы на почту, обязательно ознакомлюсь перед дальнейшей встречей

Беседина Марина Олеговна, 22:40
Хорошо. Материалы отправлены

Беседина Марина Олеговна, 22:40
Уточните, пожалуйста, день и время, в которое вам будет удобно провести встречу.

Павел, 22:41
Спасибо, материалы получил. Давайте завтра в 12:00

Беседина Марина Олеговна, 22:43
Хорошо, информацию и ссылку на встречу направляю вам на почту. Спасибо за обращение и хорошего дня!

Конец диалога

Имя	Время	Текст
Павел	2 дня назад	Спасибо
Ольга	2 дня назад	Я всегда готова оказать...
Анастасия	2 дня назад	Я рада, что смогла помочь...
Святослав	3 дня назад	Пожалуйста, будут еще...
Марина	4 дня назад	Пожалуйста, будут еще...

- Передача диалогов между операторами;
- Проверка орфографии;
- Горячие клавиши;
- Завершение диалога;
- История диалогов.

Диалоги
с администраторами
и др. операторами

Шаблоны ответов

Быстрый поиск

Шаблоны ответов		
№	ТЕКСТ ОТВЕТА	
1	Здравствуйте!	●
2	Здравствуйте! Вам нужна помощь?	●
3	Пожалуйста, подождите. Сейчас все операторы заняты, мы скоро ответим Вам.	●
4	Пожалуйста, опишите вашу проблему.	●
5	Приносим извинения за неудобства, но для продолжения нам понадобится дополнительная информация.	●
6	Сейчас уточню для Вас информацию, пожалуйста, оставайтесь в чате.	●
7	Ваше обращение принято в работу.	●
8	В качестве благодарности за посещение нашего сайта, дарим Вам промо-код 10% на вашу первую покупку: ПОДАРОК.	●
9	Я рада, что смогла помочь! Остались ли у Вас еще вопросы?	●
10	Я всегда готова оказать помощь! Желаю хорошего дня!	●

Управление шаблонами ответов

Быстрый параметризованный поиск

MOI НОВЫЕ ВСЕ **АРХИВ**

Поиск в архиве

Дата с: 31.10.2022 по: 01.11.2023

Имя e-mail

Регион Город

НАЙТИ

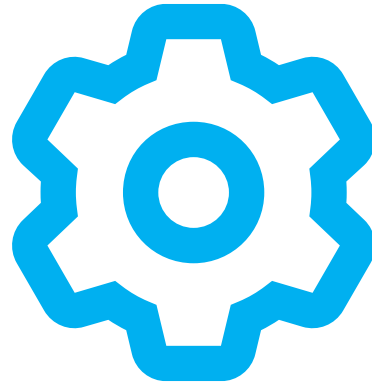
АВ	Алексей Владимирович	22 часа назад
	Будут вопросы -...	
★5/5 М	Владимир	1 день назад
	Пожалуйста. Будут ещё...	
Р	Роман	1 день назад
	В данном чате ведется...	

Поиск по имени или адресу электронной почты пользователя (для архивных диалогов).

Диалоги
с администраторами
и др. операторами

Шаблоны ответов

Быстрый поиск



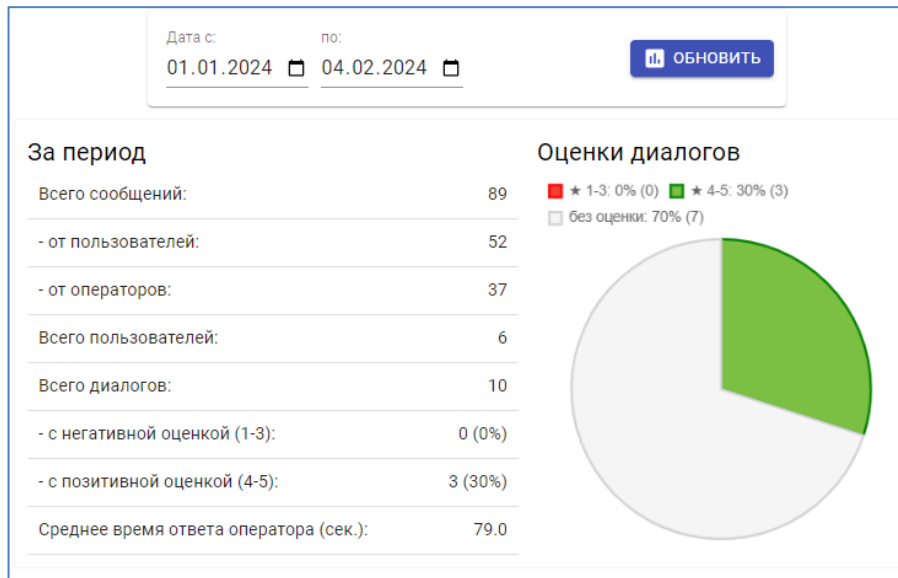
Управление

Статистика работы,
аналитика
и рейтинги

Сервисы, API,
интеграция

Пользователь
и права

Поддержка



**Наглядная динамика
и анализ выполнения
всех процессов**

*Статистика по операторам,
обращениям и оценкам
качества сервиса*

Статистика работы,
аналитика
и рейтинги













Сервисы, API,
интеграция

Пользователь
и права

Поддержка


Список служб 4 3 0

[+ Зарегистрировать службу](#)





















№	ОПИСАНИЕ СЛУЖБЫ	ВРЕМЯ ЗАПУСКА	СТАТУС	ДЕЙСТВИЯ
1	Информирование: Публикация отложенных уведомлений (ru.molnet.cp.modules.inform_messages.jobs.D... 	0 */30 * ? * *	NORMAL	  
2	Поддержка: Регистрация обращений в поддержку из писем (ru.molnet.cp.modules.bugreport.job.BugRep... 	0 0/5 * * * ?	NORMAL	  
3	Подписки: Рассылка персональных подписок раз в час (ru.molnet.cp.core.user.subscriptions.job.UserSubs... 	0 0 0/1 * * ?	NORMAL	  

- *Управление используемыми вычислительными ресурсами (базы данных, файловые хранилища);*
- *Шина интеграции и обмена данными с внешними системами и сервисами.*

Пользователи (11)


 Поиск в Active Directory

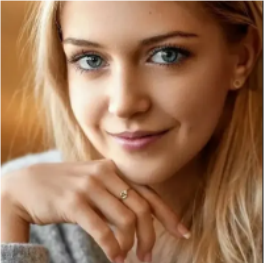
[+ Зарегистрировать пользователя](#)

№	ЛОГИН	ФИО	ДОЛЖНОСТЬ	ВХОД	
КОМПАНИЯ					
5	 aszinin	Зинин Алексей Сергеевич   	Управление медиакоммуникаций - Заместит...	2023.08.17, 10:11	
6	 vputilova	Путилова Валентина Владимировна   	Отдел публикаций - главный специалист	2023.07.28, 09:51	
7	 tsubbotina	Субботина Татьяна Александровна   	Отдел по работе с претензиями	2023.10.27, 10:41	
8	 tchikhacheva	Чихачёва Татьяна Ивановна   	Отдел по работе с претензиями	2023.09.25, 12:30	

- *Интеграция с корпоративным каталогом учетных записей и сервером эл. почты;*
- *Настройка прав доступа к модулям Системы и подразделениям;*
- *Ведение журнала редактирования формы учета.*


Управление реестром пользователей, правами их доступа к модулям, функциям и данным

Соколова Людмила Алексеевна (вход: 2022.03.25, 17:16)  0



Данные пользователя

Логин	sokolova	Пароль	Пароль
ФИО и пол	Соколова	Дата рождения	
	Людмила	1994.01.13	
	Алексеевна		
Телефоны	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> +7 (001) 999-79-57	Рабочий	<input type="text" value="Комментарий"/>
Электронная почта	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> sokolova@demo.totality.ru	Рабочий	<input type="text" value="Комментарий"/>

 Сохранить изменения

ПОДСИСТЕМА: АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

<input checked="" type="checkbox"/>	Шаблоны прав	<input type="radio"/> Администратор	Просмотр и редактирование шаблонов
<input checked="" type="checkbox"/>	Пользователи	<input type="radio"/> Своя учетная запись	Просмотр только своих учетных данных
		<input checked="" type="radio"/> Специалист отдела кадров	Просмотр данных пользователей своей организации
		<input type="radio"/> Администратор	Просмотр и редактирование данных всех пользователей
<input type="checkbox"/>	Справочники		
<input type="checkbox"/>	Управление сетью и VPN		

- Управление пользователями и правами;
- Системные настройки;
- Двухфакторная авторизация, журнал посещений и действий.

Статистика работы,
аналитика
и рейтинги

Сервисы, API,
интеграция

**Пользователь
и права**

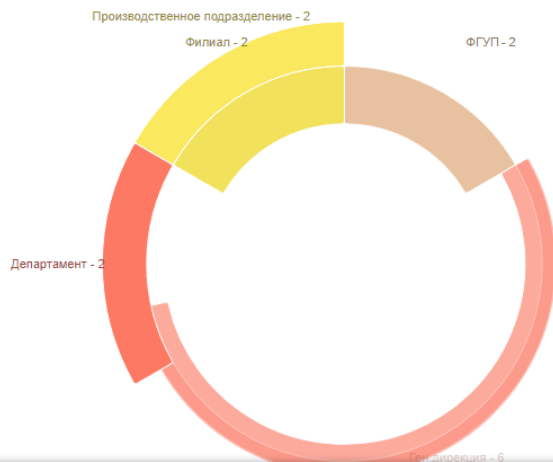
Поддержка

Гарантированная поддержка и помощь по любому вопросу

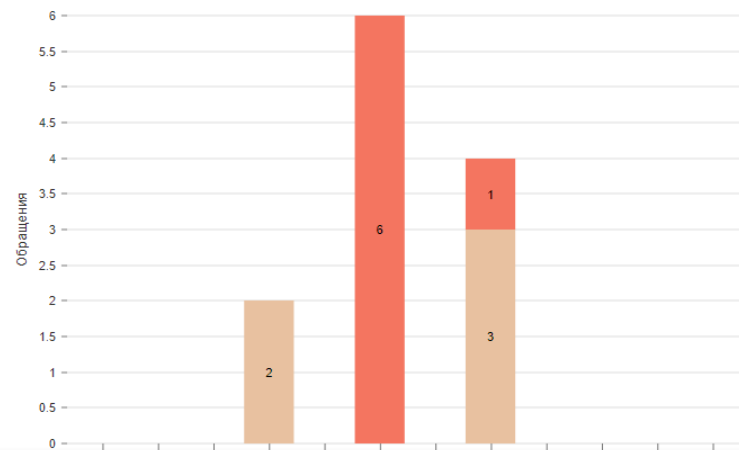
Обращения в поддержку (13) Показывать по: **50** 100 Все [Управление ответственными](#) [+ Зарегистрировать](#)

№	ЗАЯВИТЕЛЬ	КАТЕГОРИЯ И ПРЕДМЕТ	СТАТУС И ДАТЫ	Ф / К	ОТВЕТСТВЕННЫЙ
2350079	Администратор С. Ген.дирекция	Обращение в ИТ-поддержку: Прошу предоставить доступ	● 2023.06.19, 11:32 0°	0 / 0	Ответственные не назначены
2350062	Смирин А.Л. Ген.дирекция	Обращение в ИТ-поддержку: Не отображается инфо о клиенте	● 2023.05.17, 23:04 0°	1 / 0	Ответственные не назначены
2350042	Администратор С. Ген.дирекция	Обращение в ИТ-поддержку: Не могу загрузить файл	● 2023.05.17, 21:45 0°	0 / 0	Ответственные не назначены
2350015	Журавликов Д. Ген.дирекция	Обращение в ИТ-поддержку: Нет прав доступа к файлу	● 2023.05.17, 23:05 0°	2 / 1	Администратор С.
2350011	Журавликов Д. Ген.дирекция	Обращение в ИТ-поддержку: Добавьте нового менеджера	● 2023.05.17, 23:59 0°	1 / 1	Смирин А.Л. +1
9426	Смирин А.Л. Ген.дирекция	Обращение в ИТ-поддержку: Не могу заменить фото	● 🕒 2023.08.14, 21:00 0°	0 / 0	Администратор С.
9392	Топаз К.К. Филиал	Обращение в ИТ-поддержку: Исправьте шаблон	● 🕒 2023.03.10, 11:39 0°	0 / 0	Троцкий С.Б.
9388	Криворучко С.О. Ген.дирекция	Обращение в ИТ-поддержку: Нет прав доступа к файлу	● 2023.03.22, 15:41 0°	1 / 1	Воронков П.В.
9387	Троцкий С.Б. Филиал	Обращение в ИТ-поддержку: Исправить шаблон	● 2023.03.09, 22:48 0°	0 / 0	Смирин А.Л.
9386	Кузничкова Ж.Е. Ген.дирекция	Обращение в ИТ-поддержку: Прошу предоставить доступ	● 🕒 2023.03.09, 22:43 0°	0 / 0	Попова М.Г.
9385	Смирин А.Л. Ген.дирекция	Обращение в ИТ-поддержку: Не отображается инфо о клиенте	● 🕒 2023.06.19, 12:09 0°	0 / 0	Администратор С.

Распределение по организациям



Распределение по месяцам



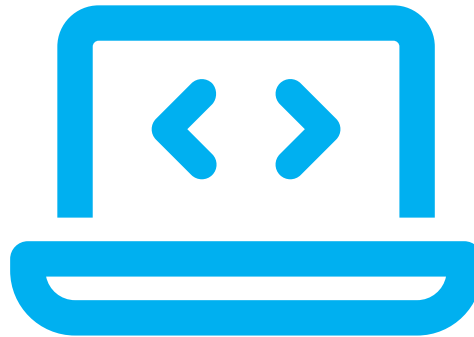
Прием электронных обращений, интерактивная помощь пользователям системы.

Статистика работы,
аналитика
и рейтинги

Сервисы, API,
интеграция

Пользователь
и права


Поддержка



О системе Чат

Подробнее о системе

 <https://company.molnet.ru/products/chat>

 +7 (495) 822-16-41

 company@molnet.ru

Разработчики



**Инновационный
Технологический
Центр**

Компания поддерживает и развивает полный спектр компетенций, необходимых для реализации сложных и наукоёмких проектов: проводит исследования, занимается инженерным проектированием и разработкой высоконагруженных и отказоустойчивых информационных систем.

<https://company.molnet.ru>



**Научно-исследовательский
институт Социальных систем
при МГУ имени М.В. Ломоносова**

НИИСС при МГУ основан в 1998 году Московским государственным университетом имени М. В. Ломоносова. Стратегические направления деятельности связаны с созданием научного знания, методов и прикладных инструментов, обеспечивающих содействие цифровой трансформации национальной экономики.

<https://niiss.ru>



Спасибо за внимание!