

# 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.

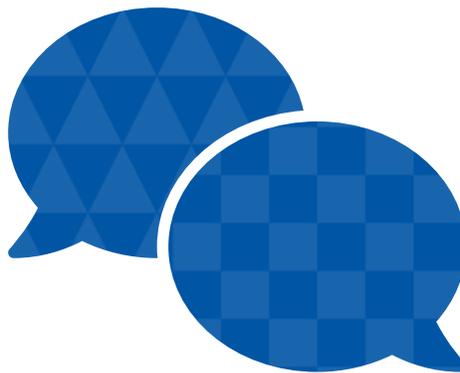


## ВИДЖЕТ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

- ☺ 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

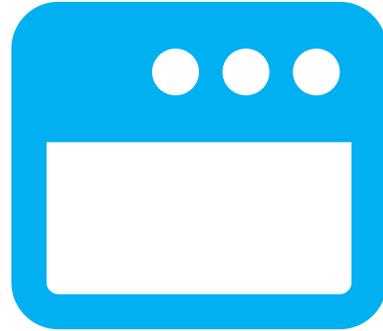


## РАБОТА ОПЕРАТОРОВ

- 💬 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!



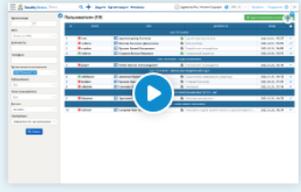
Здравствуйте! Как я могу добавить новые учетные записи пользователей? 😊 📎

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;
- Сбор контактной информации до диалога;
- Определение местоположения;
- 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

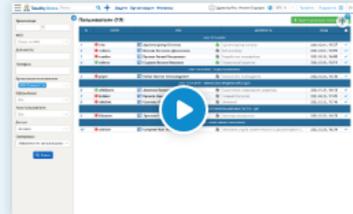
**И** **Ирина, 12:40**  
Здравствуйте! Как я могу добавить новые учетные записи пользователей?

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

The screenshot displays a chat application interface. On the left, there is a list of messages from various users, including Павел, Ольга, Анастасия, Святослав, and Марина, with timestamps ranging from 2 to 4 days ago. The main chat window on the right shows a conversation with Павел (Bpa@mail.ru). The chat history includes a greeting from Павел, a response from Беседина Марина Олеговна, a request for a call or meeting, a confirmation from Беседина Марина Олеговна, and the sending of a presentation titled 'Система Тоталити'. The conversation concludes with Павел's thanks and Беседина Марина Олеговна's confirmation that materials have been sent.

- 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**

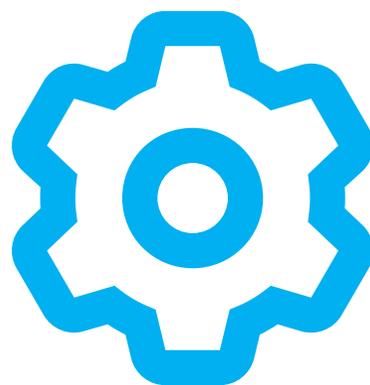
АВ	Алексей Владимирович	22 часа назад
	Будут вопросы -...	
★5/5 М	Владимир	1 день назад
	Пожалуйста. Будут ещё...	
Р	Роман	1 день назад
	В данном чате ведется...	

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

Диалоги  
с администраторами  
и др. операторами

Шаблоны ответов

**Быстрый поиск**



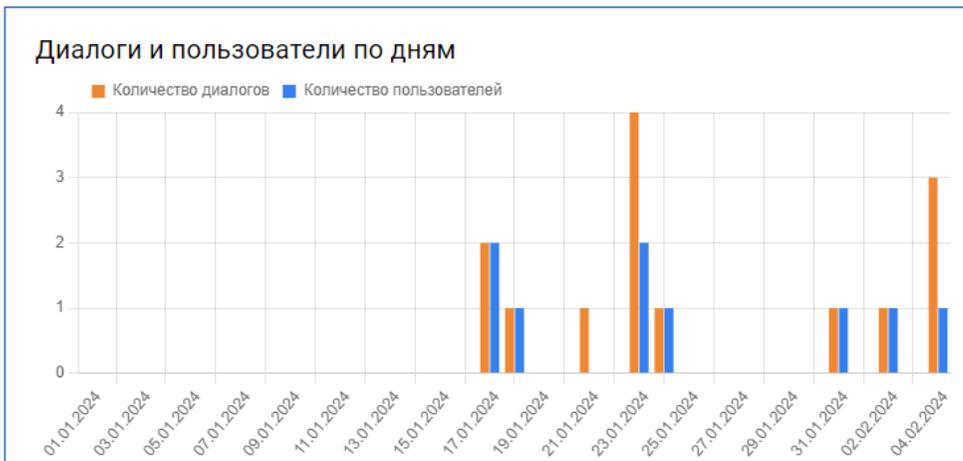
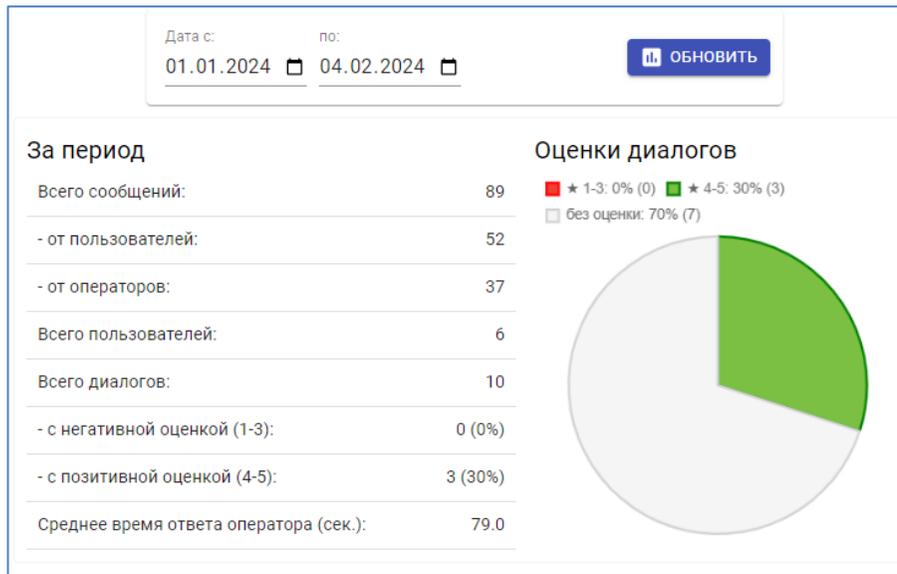
# Управление

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

 Сохранить изменения

Права доступа к модулям системы ⌵

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)

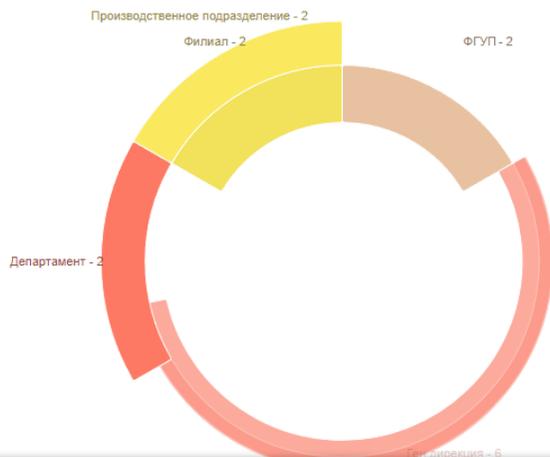
Показывать по: 50 100 Все

Управление ответственными

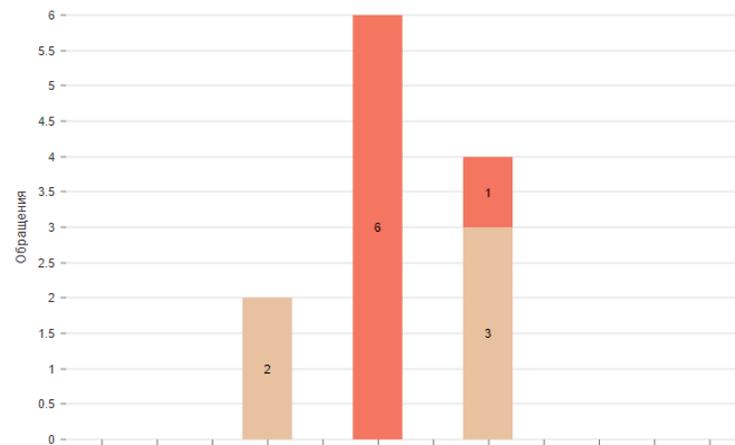
+ Зарегистрировать

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

Распределение по организациям



Распределение по месяцам



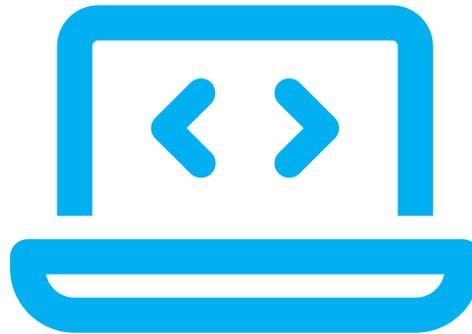
Прием электронных обращений, интерактивная помощь пользователям системы.

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](mailto: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!**