

Онлайн-консультант на сайте библиотеки



Бесплатный звонок

Вопросы?
Оставьте сообщение

Вопросы?
Нажмите, чтобы спросить

Вопросы?
Нажмите, чтобы спросить

КОНСУЛЬТАНТ

Задайте
вопрос



Ваш онлайн-
консультант

КОНСУЛЬТАНТ

Готов
к разговору



Ваш персональный
КОНСУЛЬТАНТ
ON-Line



Оставить сообщение

Вопросы?
Оставьте сообщение



ЗАДАТЬ ВОПРОС
Консультант на связи



Зачем

- **Интернет-магазины** и прочие **коммерческие** организации:
 - повысить доверие
 - увеличить продажи
- **Библиотеки**:
 - повысить доверие
 - быть ближе к читателю
 - добиться наибольшей эффективности в обслуживании

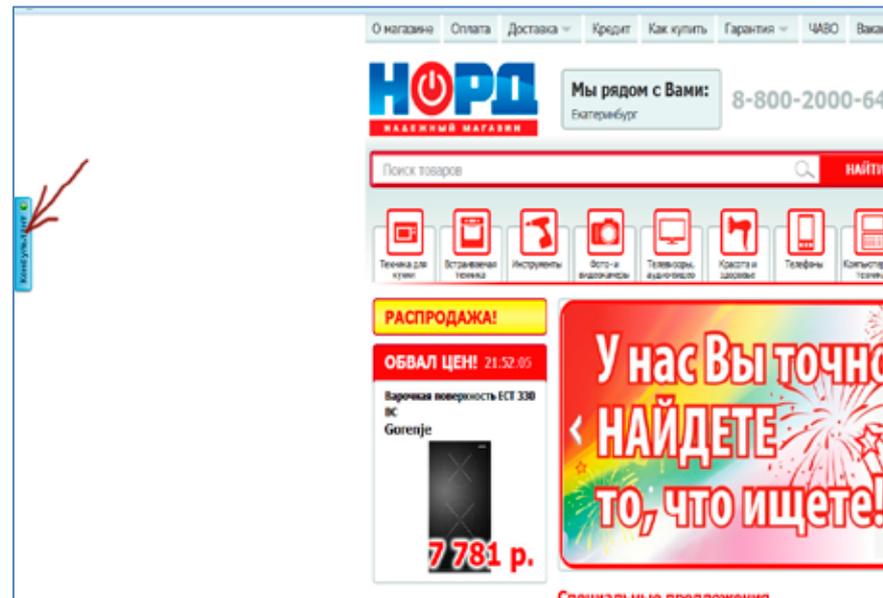
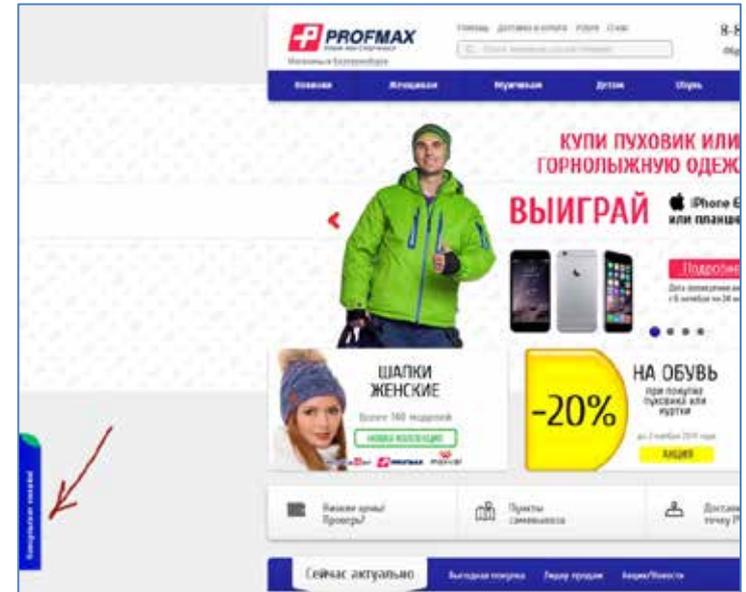
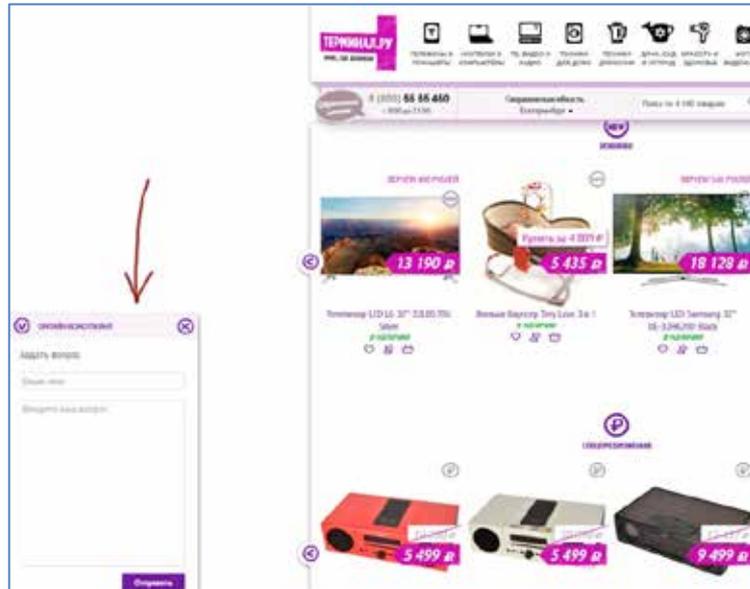
Постулат

(и для бизнеса, и для нас)

«Посетитель должен верить, что вы существуете на самом деле, что вы можете решить его проблему, удовлетворить его потребность. И главное: вы можете сделать это понятным для него образом.»



Интернет-магазины:



Библиотеки:

Российская государственная библиотека
Специальный сайт

☎ 8 (800) 100-5700
☎ 8 (495) 957-0473
☎ 8 (495) 955-5700

Виртуальная справочная служба РГБ («Спроси библиотекаря»)

Виртуальная справочная служба РГБ

Chat — это «живое» общение с библиотекарем в режиме «онлайн» и «оффлайн», которое поддерживает быстрый доступ к информации. С его помощью можно задать свой вопрос, получить консультацию, заказать литературу, узнать о новых поступлениях, узнать о выставках и мероприятиях.

Служба виртуальной справочной службы работает на вашем компьютере в режиме «онлайн» и «оффлайн». На этой странице вы можете задать свой вопрос, заказать литературу, узнать о новых поступлениях, узнать о выставках и мероприятиях.

Постыте отзывы на ваши вопросы
Как работает «Спроси библиотекаря»? За какой период времени? Можно ли задать вопрос в режиме «онлайн» и «оффлайн»? Кто может задать вопрос? Как получить консультацию? Как получить консультацию? Как получить консультацию?

Вопросы
Дать ответы на вопросы читателей и пользователей сайта — одна из главных задач виртуальной справочной службы. Вопросы читателей и пользователей сайта — это возможность задать свой вопрос, получить консультацию, заказать литературу, узнать о новых поступлениях, узнать о выставках и мероприятиях.

Вопросы
Служба виртуальной справочной службы работает на вашем компьютере в режиме «онлайн» и «оффлайн». На этой странице вы можете задать свой вопрос, заказать литературу, узнать о новых поступлениях, узнать о выставках и мероприятиях.

Вопросы
В режиме «онлайн» вы можете задать свой вопрос, получить консультацию, заказать литературу, узнать о новых поступлениях, узнать о выставках и мероприятиях.

←

РГБ Спроси библиотекаря

Имя:

Электронная почта:

* Подтвердите электронный адрес:

Вопрос:

Прислать мне электронную почту

QuestionPoint (OCLC)

РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА
Художественная библиотека

Новости

Паспорта

О библиотеке

Библиотекари

Профессионалы

Тел.: 8 800 100 01 96
Режим работы:
Понедельник - четверг

Для Вас:

- Электронные каталоги
- Электронная библиотека
- Поддержка виртуального уровня доступа
- РГБ реализует издание
- Векторные данные документов
- Информационно-сервисный центр
- Центр правовой информации
- Служба библиографии
- ISSN-информация
- Новые поступления в подлинном формате
- Центр оценки рекомендаций

Издательства РГБ

Тех. услуги

- Почта
- Библиографическая информация по тем. веб. форумам
- Прямые трансляции информации по тем. веб. форумам в виде, не связанной с авторами, прав.

Консультации онлайн

Онлайн-консультант

Спасибо, что оказались в пути! Заполните, пожалуйста, библиотеку форму и нажмите "Начать диалог".

Бережно! Пожелания

←

Библиотеки:

Муниципальное казенное учреждение
Централизованная библиотечная система
городского округа Красноярская

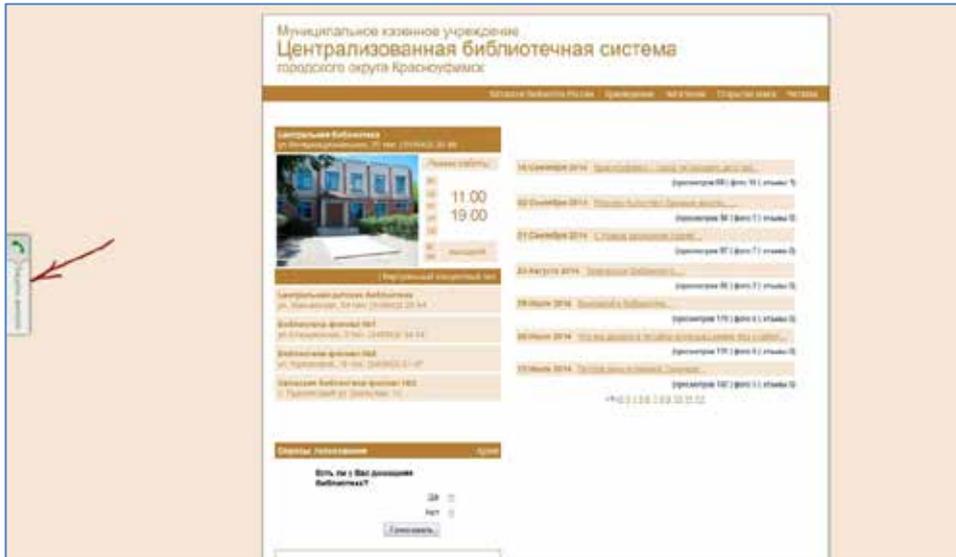
Муниципальная библиотека
ул. Советская, 24 тел. (390) 22-34-34

Дата	Время работы	Адрес
14 сентября 2014	11.00 - 19.00	Красноярск 88 (парк 11) ул. 11-я
22 сентября 2014	11.00 - 19.00	Красноярск 88 (парк 1) ул. 11-я
21 сентября 2014	11.00 - 19.00	Красноярск 88 (парк 7) ул. 11-я
23 августа 2014	11.00 - 19.00	Красноярск 88 (парк 7) ул. 11-я
26 июля 2014	11.00 - 19.00	Красноярск 119 (парк 1) ул. 11-я
26 июля 2014	11.00 - 19.00	Красноярск 119 (парк 1) ул. 11-я
13 июля 2014	11.00 - 19.00	Красноярск 107 (парк 1) ул. 11-я

Впл, пл. 1 Вал. д. 100
Библиотечка

30
100

Готовность



Национальная библиотека
Удмуртской Республики

библиотека переезжает

20 сентября в 17.00 в центре культуры и досуга в библиотеку №5 УР (в помещении Удмуртской республиканской библиотеки для слепых - ул. Ломоносова, 8) состоится трансферная социальная акция «Береги и Береги» - 100 лет развития системы: от Энциклопедии до Интернет-редактирования «Википедия» организуются в рамках проекта фонда «Береги» при поддержке Министерства культуры.

24 сентября в 14.00 в центре культуры и досуга в библиотеку №5 УР (в помещении Удмуртской республиканской библиотеки для слепых - ул. Ломоносова, 8) состоится презентация выставки «Александр Мещеряков и Павел Грошев в профессиональном искусстве и творчестве» организуются в рамках проекта фонда «Береги» при поддержке Министерства культуры.

24 сентября в 14.00 в 140 УР пройдет Всероссийский летний лагерь в библиотеке «Береги» в рамках проекта «Береги» организуются в рамках проекта фонда «Береги» при поддержке Министерства культуры.

Удмуртская республика



Курганская областная универсальная научная библиотека им. А.К. Югова

Главная страница

Патриотический марафон «Наша земля» на сайте Библиотеки Звездочки

В марафоне (конкурсе) assiste принять участие каждый, кто хочет рассказать о родном ему городе и стать соавтором книги памяти...

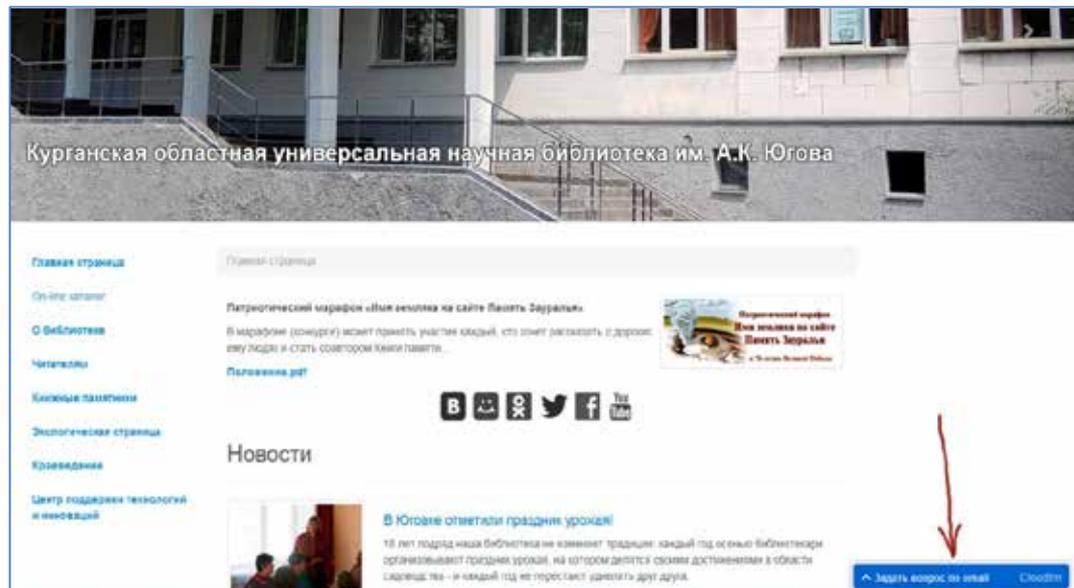
Пользована.pdf

Новости

В Югове отметили гражданские уроки!

18 лет подряд наша библиотека не меняет традиции: каждый год осенью библиотеки организуют гражданские уроки, на которых делится опытом достижениями в области сохранения - и каждый год не перестает радовать друг друга.

Задать вопрос по сайту



Выбираем онлайн-консультант. Желательно-обязательные **характеристики:**

- Бесплатная версия
- Настраиваемый **дизайн** кнопки
- **Онлайн и оффлайн** форма
- Журнал (**история**) диалогов

Дополнительный функционал

- Несколько операторов-библиотекарей
- Информация о посетителе
(*география, с какой страницы сайта
обратился, по прямой ссылке или через
поисковик*)
- Передача **файлов**
- **Оценка** работы оператора

Особенности **установки** онлайн-консультанта

- **Без установки на сервер библиотеки:**
 - программный код и база хранятся на сервере поставщика
 - требуется только вставить код виджета на сайт библиотеки (на все страницы или на некоторые)
 - иногда необходимо установить клиентское приложение на компьютер оператора

*мы считаем, что это **проще***
- **Установка на свой сервер:**
 - требуется больше знаний (php, mysql)
 - гибче настройка
 - база диалогов на своем сервере, а не на чужом

*мы считаем, что это **сложнее***

Примерный список сервисов, имеющих бесплатную версию

- <http://chathelp.ru/> [пользователи находят много багов]
- <http://pr-me.ru/> [очень медленный]
- <http://redhelper.ru/> [1 оператор]
- <http://ksitechat.com> [история?]
- <http://consultsystems.ru> [1 оператор]
- <http://mibew.org/> [установка на свой сервер]
- <http://cloudim.ru/> [1 оператор]
- <http://jivosite.ru/> [**сейчас на сайте Белинки**]
- <http://siteheart.com/> [**планируется на сайт Белинки**]

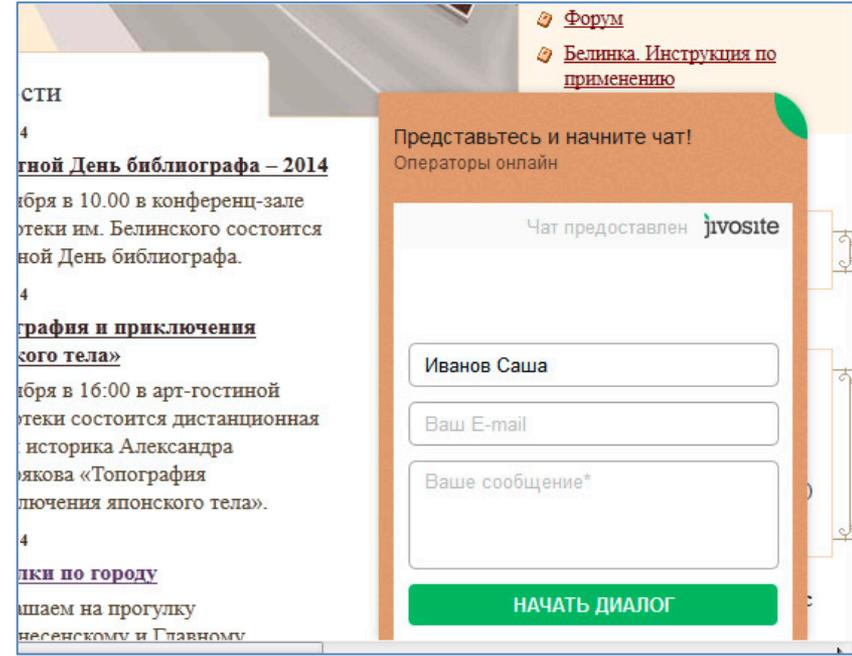
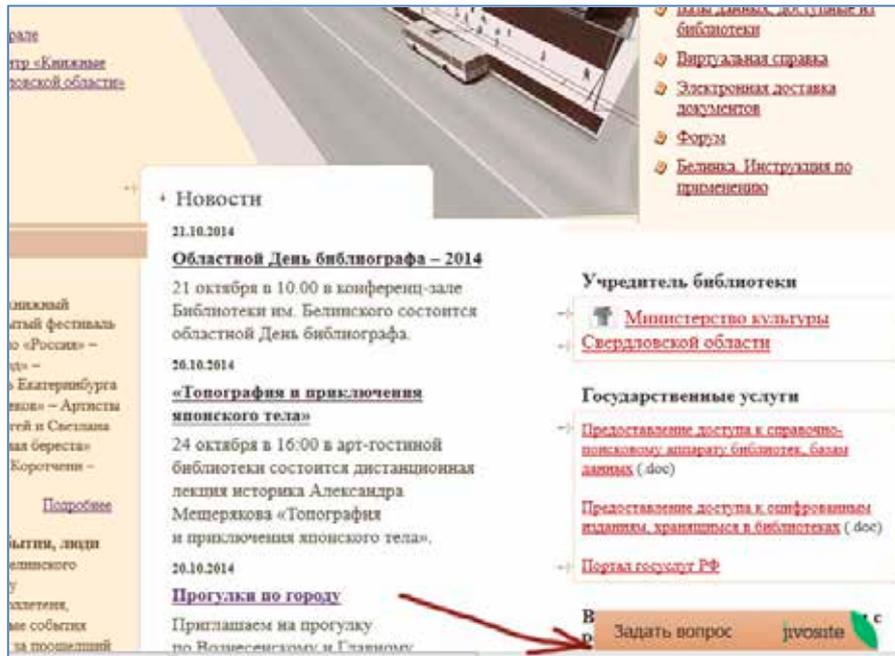
Бесплатные сервисы с условием

- <http://www.qcontact.ru/> (подключение до 1 сент., до 1 окт...)
- <http://www.gotalk.ru/> (для некоммерческих организаций, надо делать запрос)
- <http://onicon.ru> (только 5 диалогов в день)
- <http://consultant-web.ru/> (для благотворительных организаций)
- <http://www.netroxsc.ru/> (если посещение сайта не более 5 тыс. в месяц)

Jivosite VS Siteheart

Jivosite (бесплатно)	Siteheart (бесплатно)
5 операторов	Неограниченное число операторов
Нет информации о посетителе	Есть информация о посетителе
Нет передачи файлов	Есть передача файлов
История диалогов отправляется на мэйл	История диалогов на сайте разработчиков, но зато есть поиск по дате и контексту
	Подключение к диалогу других операторов
	Посетители сайта в реальном режиме времени - аналитика
Управление:	
Пульт оператора – десктоп приложение	Пульт оператора через веб, консультант все время с открытым браузером
<i>Дополнительный функционал:</i>	
	<i>Множество шаблонов диалогов (робот)</i>
	<i>Возможность принимать онлайн-платежи</i>
Разработчики:	
Разработан в России	Разработан в..? Сервер, скорее всего, в США

Внешний вид кнопки jivosite и окно чата (со стороны посетителя)

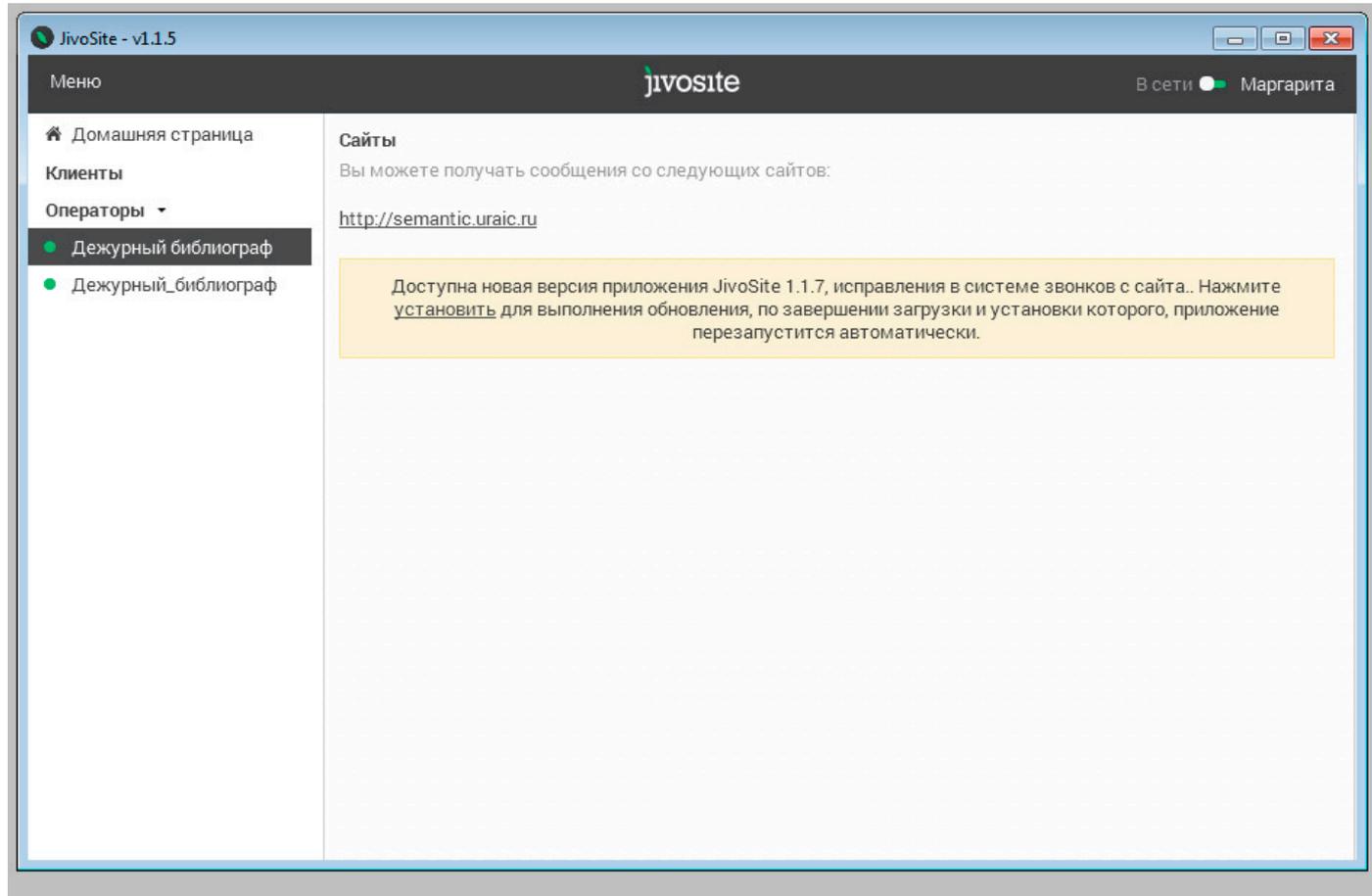


Цвет, положение кнопки, надпись («Задать вопрос») можно менять.

Копирайт (ссылку на разработчика) в бесплатной версии убирать нельзя .

Внешний вид jivosite

Приложение, в котором работает оператор



Приложение устанавливается на компьютер консультанта. Довольно простая установка.

Внешний вид кнопки siteheart и окно чата (со стороны посетителя)



Цвет, положение кнопки, надпись («Ваш вопрос») можно менять.

Копирайт (ссылку на разработчика) убирать нельзя .

Внешний вид siteheart

Диалог со стороны оператора: окно браузера

Диалоги (2) Посетители (7) Робот Аналитика Настройки

Диалоги

semantic.sverdl	●
Белинка. Инструкция	●
#732244-76012417	00:00
#732244-76011000	07:59
Свердловская область	●

#732244-76011000

 #732244-76011000 (732244-76011000) → Белинка. Инструкция
 Russian Federation, Yekaterinburg 194.226.250.239

 #732244-76011000
IP: 194.226.250.239
Language: ru
Page: <http://book.uraic.ru/howto/library/>

 **Консультант**
Здравствуйте, чем могу Вам помочь?
слушаю Вас :)

 #732244-76011000
Здравствуйте. Могут ли мне составить список лит. за деньги?

 **Консультант**
Да, конечно. Вам надо обратиться в справочно-библиографический отдел (<http://book.uraic.ru/howto/library/otdely/bibliogr.htm>) до свидания

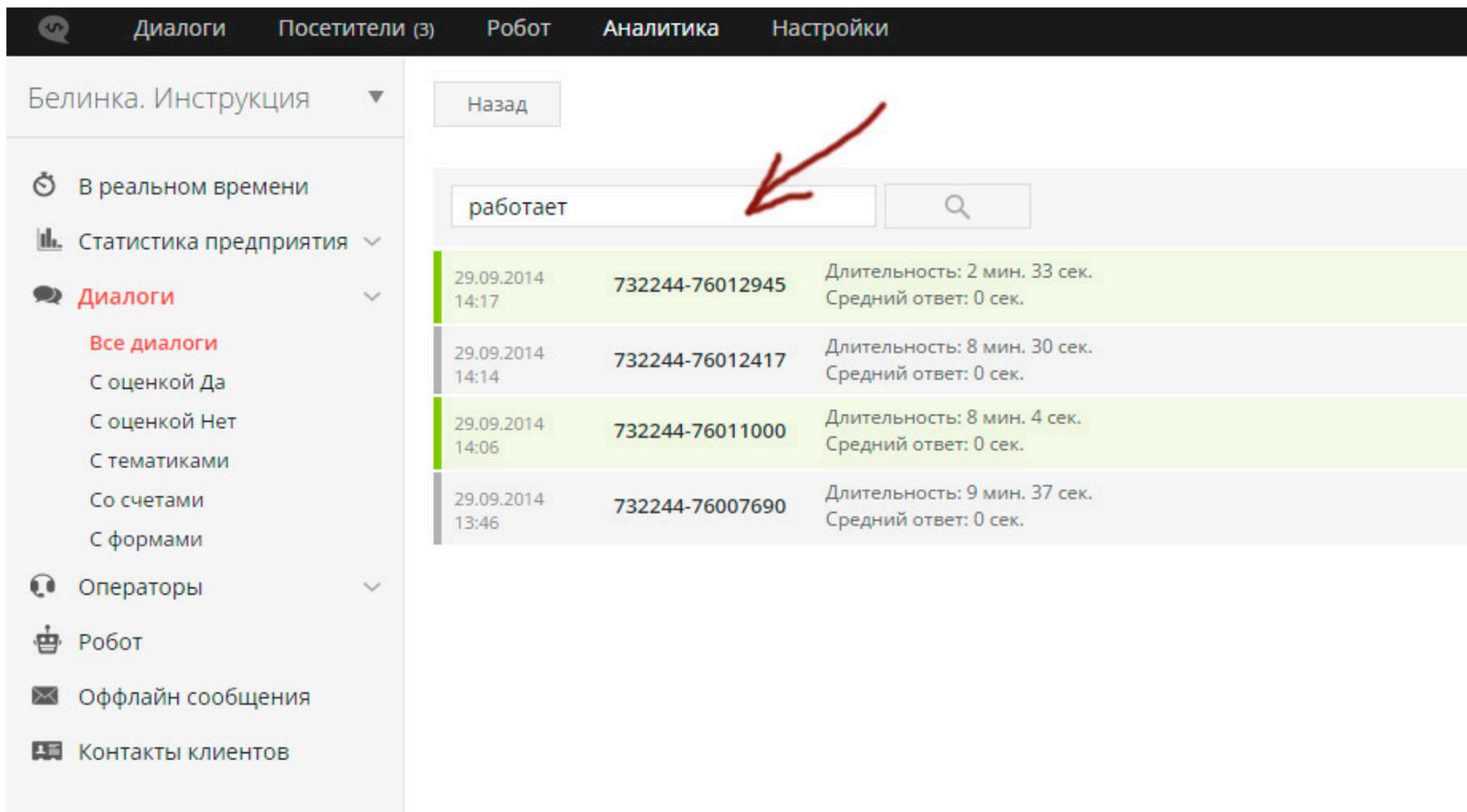
 #732244-76011000
Спасибо. Мне также нужно заказать полные тексты книг и статей. Это возможно?

 **Консультант**
Да, воспользуйтесь службой доставки документов - http://book.uraic.ru/belinka_online/edd

 #732244-76011000
ок. спасибо
Диалог завершен.

siteheart

История диалогов, поиск по контексту



Диалоги Посетители (3) Робот Аналитика Настройки

Белинка. Инструкция ▾

Назад

работает 

29.09.2014 14:17	732244-76012945	Длительность: 2 мин. 33 сек. Средний ответ: 0 сек.
29.09.2014 14:14	732244-76012417	Длительность: 8 мин. 30 сек. Средний ответ: 0 сек.
29.09.2014 14:06	732244-76011000	Длительность: 8 мин. 4 сек. Средний ответ: 0 сек.
29.09.2014 13:46	732244-76007690	Длительность: 9 мин. 37 сек. Средний ответ: 0 сек.

В реальном времени

Статистика предприятия ▾

Диалоги ▾

Все диалоги

С оценкой Да

С оценкой Нет

С тематиками

Со счетами

С формами

Операторы ▾

Робот

Оффлайн сообщения

Контакты клиентов

Поиск за указанный период: все диалоги; оцененные да/нет; с ключевым словом.
История хранится на сайте разработчика. На эл.почту приходят только оффлайн-сообщения

siteheart

Оценка работы операторов



Консультант2

Диалогов: [4](#)

Присвоено тематик:	0	С тишиной в эфире от 2 до 5 минут:	1
Пригласил операторов:	2	С тишиной в эфире от 5 до 10 минут:	0
Пропущено:	0	С тишиной в эфире более 10 минут:	2
Положительно оцененных диалогов:	1	Среднее время ответа оператора:	1 мин. 43 сек.
Отрицательных оцененных диалогов:	0	Средняя длительность диалога:	1 мин. 6 сек.



Консультант

Диалогов: [5](#)

Присвоено тематик:	0	С тишиной в эфире от 2 до 5 минут:	2
Пригласил операторов:	1	С тишиной в эфире от 5 до 10 минут:	1
Пропущено:	0	С тишиной в эфире более 10 минут:	2
Положительно оцененных диалогов:	3	Среднее время ответа оператора:	50 сек.
Отрицательных оцененных диалогов:	0	Средняя длительность диалога:	1 мин. 50 сек.

siteheart

Аналитика в реальном режиме

00:13 00:13		Гость, 188.18.155.139 Russian Federation, Yekaterinburg, ru	город Ревда, Свердловская область - Тексты... semantic.uraic.ru	yandex.ru
00:36 00:36		Гость, 195.64.214.6 Russian Federation, Ural, ru	Абрамов Юрий Петрович semantic.uraic.ru	Ветеран+ВОВ++Юрий+Петрович+ Yandex
00:48 00:48		Гость, 195.64.208.251 Russian Federation, Ural, ru	Елизаветинские (Уктусские) горные степи semantic.uraic.ru	www.google.ru
00:57 00:57		Гость, 31.28.123.106 Russian Federation, Lesnoy, ru	Растения. Красная книга Свердловской облас... semantic.uraic.ru	yandex.ru
02:05 02:36		Гость, 188.16.235.145 Russian Federation, Yekaterinburg, ru	поселок Зюзельский, Полевской городской ок... semantic.uraic.ru	yandex.ru
02:17 02:17		Гость, 83.149.37.235 Russian Federation, Ural, ru	Санаторий-профилакторий "Самородок" semantic.uraic.ru	профилакторий в Березовском во... Yandex
07:36 07:36		Гость, 213.87.249.34 Russian Federation, ru	город Туринск, Свердловская область - Текст... semantic.uraic.ru	yandex.ru
33:45 33:45		Гость, 46.174.83.34 Russian Federation, Novocheboksarsk, ru	пруд Нижнетагильский semantic.uraic.ru	yandex.ru

Информация о посетителях в реальном режиме:

- время, проведенное на сайте;
- страна, город, браузер, ОС, IP-адрес;
- заголовок страницы;
- источник входа

Наблюдая за посетителями – как они блуждают по сайту, вы можете при желании сами инициировать диалог.

siteheart

Форма оффлайн-сообщения



The image shows a screenshot of a website interface. The main content area displays a book titled "Николай Кузнецов. Непревозденная легенда" (Nikolai Kuznetsov. Unconquered Legend). The book cover features a portrait of a man in a military uniform, a document, and several medals. The text describes it as a documentary-historical edition dedicated to the 100th anniversary of the Hero of the Soviet Union N.I. Kuznetsov. A red arrow points from the top right of the page down to a grey "Оставить сообщение" (Leave a message) form overlay. The form includes a header with a close button, a message: "Мы не в сети. Пожалуйста, оставьте свои контакты и ваш вопрос, мы с вами свяжемся!" (We are offline. Please leave your contacts and your question, we will contact you!), and three input fields: "Представьтесь" (Introduce yourself) with a red minus sign, "E-mail" with a red plus sign, and "Телефон" (Phone) with a red minus sign. There is also a "Ваш вопрос" (Your question) field with a red plus sign. A "Отправить" (Send) button is at the bottom of the form. The footer of the form says "Powered by SiteHeart".

ПОИСК объекта Тексты, фото **Информация о Свердловской области и Урале** о проекте

Регион
[Адм. территории](#)
[города](#)

Проекты
[Замысловые места](#)
[Зарождение и отаивание](#)
[Умершие культуры](#)

Проекты городов
[Абаст](#)
[Березовский](#)
[Верхняя Пышма](#)
[Верхняя Салда](#)
[Камышлов](#)
[Красноуральск](#)
[Красноуральск](#)
[Курва](#)
[Навигатор Салда](#)
[Первоуральск](#)
[Полевской](#)
[Рев](#)
[Сысерь](#)
[Талица](#)

Николай Кузнецов. Непревозденная легенда.
книга

Документально-историческое издание, посвященное 100-летию Героя Советского Союза Н.И. Кузнецова. Книга основана на архивных материалах и документах, не доступных широкому кругу читателей. Приведено множество малоизвестных фактов из жизни разведчика. Издание содержит большое количество фотографий, многие из которых публикуются впервые.

Николай Кузнецов

Непревозденная легенда

[Тема, о чем](#)

название	Николай Кузнецов. Непревозденная легенда
тематика	краеведение, история
Библиографическое	Кузнецов С.П. Николай Кузнецов. Непревозденная легенда: док.-историч. изд./ С.П. Кузнецов, Д.С. Кузнецов. – Талица, 2011. – 348с.: фот.
описание	
тираж, экз.	100

Оставить сообщение

Мы не в сети. Пожалуйста, оставьте свои контакты и ваш вопрос, мы с вами свяжемся!

Представьтесь —

E-mail +

Телефон —

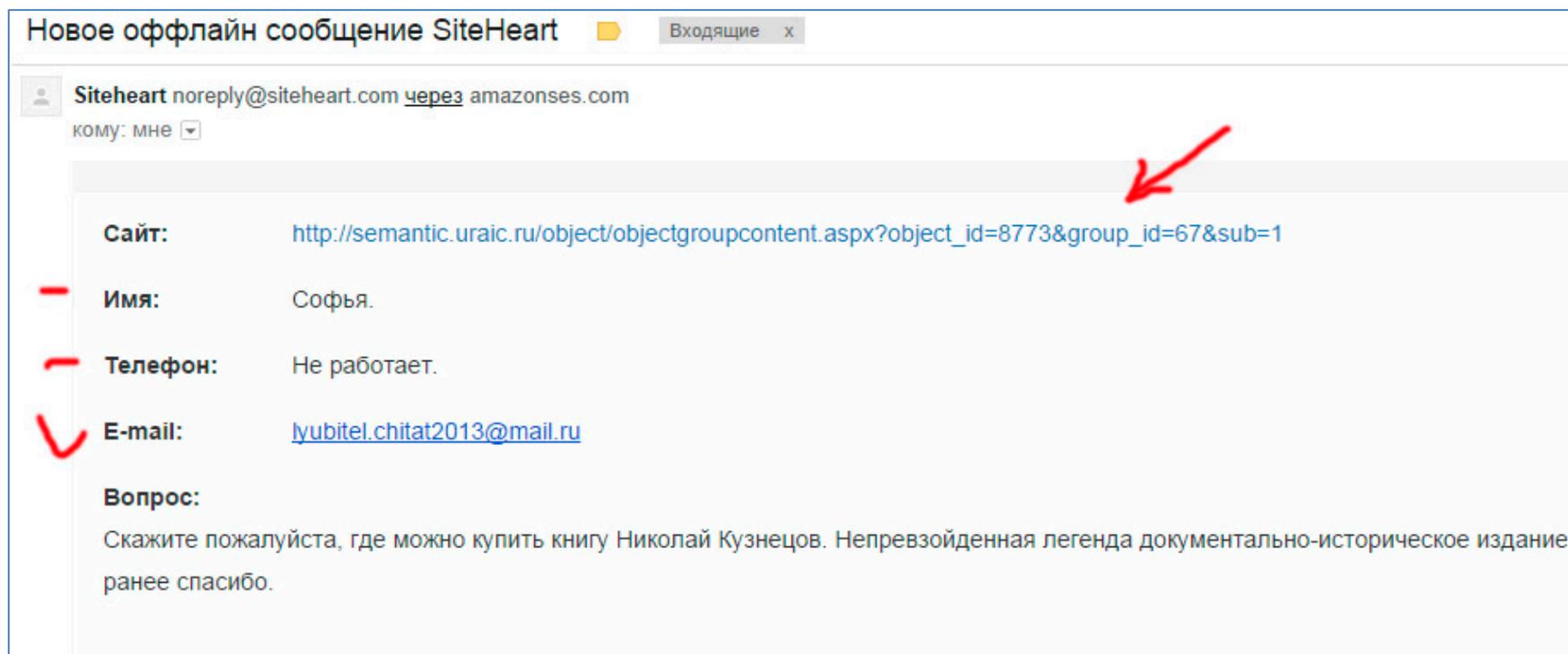
Ваш вопрос +

Отправить

Powered by SiteHeart

Можно настроить обязательные поля в форме оффлайн-сообщения. Рекомендуем сделать обязательным только e-mail, имя и телефон – необязательные.

Оффлайн-сообщение на почту оператора (администратора)



В письме содержится веб-адрес той страницы, с которой был задан вопрос. Если у вас на сайте несколько тысяч страниц, а вопрос на первый взгляд непонятен – переход по указанному адресу вам поможет.

Наши советы и выводы

- Составьте **свой список** обязательно-желательных **требований** к функционалу онлайн-консультанта
- **Попробуйте поработать** с любым бесплатным сервисом
- **Скорректируйте свой список** требований
- **Скорректируйте рабочий процесс** в коллективе
- Выберите подходящий инструмент, но **выбор инструмента не является единственно верным «на века»**