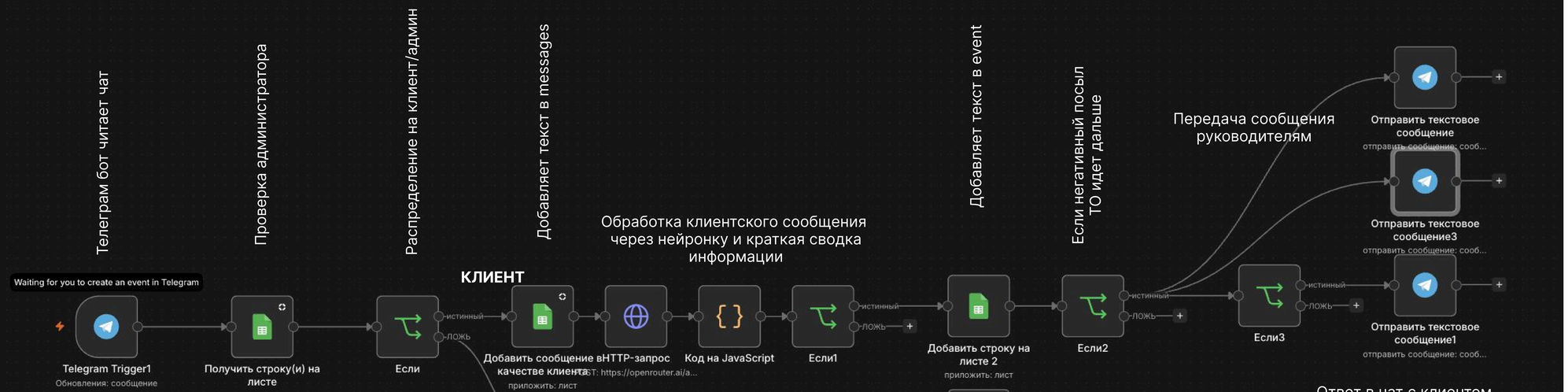
О СИСТЕМЕ

Разработанный Telegram-бот - это инструмент для мониторинга клиентских чатов. Он фиксирует все подключённые чаты, определяет, кто пишет - сотрудник или клиент, сохраняет и структурирует сообщения и данные из переписок, чтобы компания могла системно отслеживать коммуникацию с клиентами.

Бот нужен для того, чтобы не терять важные обращения и вовремя замечать проблемные ситуации: жалобы, конфликты, сообщения без ответа и другие события, требующие внимания руководства. По сути, он превращает обычные Telegram-чаты в управляемый рабочий процесс, где качество коммуникации можно контролировать на уровне руководства за счёт автоматического выявления негативных событий и оперативных уведомлений.

МОНИТОРИНГ ПРОСРОЧКИ ОТВЕТА

ОПИСАНИЕ РАБОТЫ СИСТЕМЫ



A	B	C	D
user_id	name	role	is_active

Папка Staff используется для внесения администраторов в систему.
Для добавления администратора обязательно заполняется поле User ID — в него вносится Telegram-никнейм пользователя без знака @

	A	B	C	D	E	I
1	chat_id	chat_name	chat_type	created_at	is_active	
2	-5299775514	Клиентский чат 2 (globalnet)	group	2026-06-02T16:23:55.822+03:00	TRUE	
3	-1003447417254	Тест группа	supergroup	2026-06-02T16:24:23.194+03:00	TRUE	
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Папка Chats содержит всю информацию о чатах, взаимодействующих с ботом.
В ней фиксируются основные сведения по каждому чату, необходимые для учета, контроля и дальнейшей работы с коммуникацией.
В дальнейшем структура папки может быть расширена дополнительными полями, включая количество администраторов и клиентов, а также их имена.

02.06.2026, 15:53:00	Клиентский чат 2 (globalnet)	257	entwoi	Антон	M	client 123
02.06.2026, 15:57:40	Клиентский чат 2 (globalnet)	259	entwoi	Антон	M	client 123
02.06.2026, 15:58:00	Клиентский чат 2 (globalnet)	260	entwoi	Антон	M	client 123
02.06.2026, 15:58:20	Клиентский чат 2 (globalnet)	261	entwoi	Антон	M	client 123
02.06.2026, 15:58:38	Клиентский чат 2 (globalnet)	262	entwoi	Антон	M	client 123
02.06.2026, 16:03:37	Клиентский чат 2 (globalnet)	263	entwoi	Антон	M	client 123
02.06.2026, 16:05:19	Клиентский чат 2 (globalnet)	265	entwoi	Антон	M	client 123
02.06.2026, 16:15:48	Клиентский чат 2 (globalnet)	270	entwoi	Антон	M	client 123
02.06.2026, 16:16:10	Клиентский чат 2 (globalnet)	271	entwoi	Антон	M	client 123
02.06.2026, 16:17:21	Клиентский чат 2 (globalnet)	273	entwoi	Антон	M	client 123
02.06.2026, 16:26:01	Клиентский чат 2 (globalnet)	280	entwoi	Антон	M	client мне все безумно понравилось!
03.06.2026, 10:54:19		283	shuvaev	Dmitry	Shuvaev	client /start
03.06.2026, 10:57:50	Клиентский чат 2 (globalnet)	284	shuvaev	Dmitry	Shuvaev	client Вы очень плохо работаете
03.06.2026, 11:00:28	Клиентский чат 2 (globalnet)	289	shuvaev	Dmitry	Shuvaev	client Вы очень плохо работаете
03.06.2026, 11:02:40	Клиентский чат 2 (globalnet)	296	entwoi	Антон	M	client Ужасно!
03.06.2026, 11:03:22	Тест группа	271	entwoi	Антон	M	client Ужасно!
03.06.2026, 11:03:48	Клиентский чат 2 (globalnet)	302	entwoi	Антон	M	client Вы очень плохо работаете
03.06.2026, 11:04:52	Клиентский чат 2 (globalnet)	306	shuvaev	Dmitry	Shuvaev	client Вы очень плохо работаете
03.06.2026, 11:04:56	Тест группа	273	shuvaev	Dmitry	Shuvaev	client Вы очень плохо работаете
03.06.2026, 11:06:07	Клиентский чат 2 (globalnet)	312	shuvaev	Dmitry	Shuvaev	client Прошу поразить канал 100GE г. Москва, ул. Варшавское шоссе, 125 – г. Нижний Новгород, ул. Туренкова 13А. Или мы сейчас погасим любой на наш выбор #2051208 Коллеги, в связи с DDoS-атакой клиента, прошу оперативно перенести услугу zummer, GBL-IP-0399 в стык с zummer, GBL-G-D-0613-0272 (порт 100Gb/s) / и настроить защиту от DDoS-атаки с пом Arbor TMS для GBL-IP-0399
03.06.2026, 11:07:57	Клиентский чат 2 (globalnet)	313	shuvaev	Dmitry	Shuvaev	client Вопрос, почему во время атаки лился паразитный трафик с вланов 1000 и 4507
03.06.2026, 11:08:01	Клиентский чат 2 (globalnet)	314	shuvaev	Dmitry	Shuvaev	client

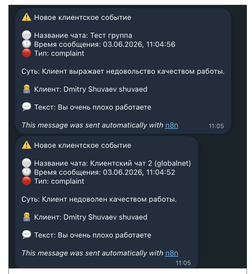
Папка Messages содержит все сообщения, поступающие в чат от клиента. Каждое сообщение фиксируется в системе отдельной записью с набором обязательных полей для идентификации, классификации и последующего анализа

Сообщения заносятся по следующим столбцам:

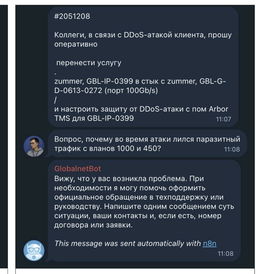
- **Время.**
- **Название чата.**
- **Номер сообщения.**
- **Никнейм.**
- **Имя.**
- **Фамилия.**
- **Тип клиента.**
- **Текст сообщения.**

	A	B	C	D	E	F	G	H	J
1	event_type	summary					text	from_name	chat_name
2	conflict	Клиент использует нецензурную лексику.					вы ужасные люди	Антон	Клиентский чат 2 (globalnet)
3	gratitude	Клиент выражает благодарность за предоставленные услуги.					Спасибо вам большое за предоставленные услуги	Антон	Тест группа
4	gratitude	Клиент выражает сильное удовлетворение					мне все безумно понравилось!	Антон	Клиентский чат 2 (globalnet)
5	no_reply_timeout	Клиент ждет ответа более 4 рабочих часов					12313	Антон	Клиентский чат 2 (globalnet)
6	complaint	Клиент выражает недовольство качеством работы.					Вы очень плохо работаете	Dmitry	Клиентский чат 2 (globalnet)
7	complaint	Клиент выражает недовольство качеством работы.					Вы очень плохо работаете	Dmitry	Клиентский чат 2 (globalnet)
8	complaint	Клиент выражает недовольство, используя слово "Ужасно!"					Ужасно!	Антон	Клиентский чат 2 (globalnet)
9	complaint	Клиент выражает недовольство, используя слово "Ужасно!"					Ужасно!	Антон	Тест группа
10	complaint	Клиент выражает недовольство качеством работы.					Вы очень плохо работаете	Антон	Клиентский чат 2 (globalnet)
11	complaint	Клиент выражает недовольство качеством работы.					Вы очень плохо работаете	Dmitry	Тест группа
12	complaint	Клиент недоволен качеством работы.					Вы очень плохо работаете	Dmitry	Клиентский чат 2 (globalnet)
13							Вопрос, почему во время атаки лился паразитный трафик с		

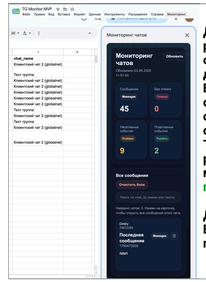
Event-папка фиксирует и хранит триггеры.
(НА КОТОРЫЕ НУЖНО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ)
В нее могут записываться триггеры по следующим причинам: негативное сообщение, похвала, жалоба или просрочка ответа клиенту.
При этом только триггеры, связанные с негативными сообщениями,
автоматически направляются руководителям.



Сообщения направленные руководителям



Ответ в чат с клиентом



Для удобства работы с таблицей было разработано простое приложение, которое структурирует данные внутри системы и делает их просмотр более наглядным.
В приложении можно просматривать: Все сообщения, позитивные события, негативные события и сообщения, оставшиеся без ответа.
Также внутри приложения предусмотрен раздел со статистикой, который в настоящий момент работает нестабильно, и функция пометки событий как просмотренных.

Для начала работы необходимо открыть: Верхнее меню → Мониторинг → Открыть панель.