

iQ CHANNELS

Оmnikanальная бизнес-платформа на базе ИИ для поддержки клиентов и сотрудников в цифровых каналах



О компании

Исследования

Помогаем выявить недостатки и найти решение с применением лучших практик

Разработка

Разрабатываем собственные ИТ-продукты для работы с клиентами и ИИ-автоматизации

Автоматизация

Внедряем ИИ-технологии для улучшения сервиса и снижения нагрузки на персонал



лаборатория инноваций и лучшего клиентского опыта

13 лет

исследований
и разработок

50 +

клиентов
крупного бизнеса

10 +

решений для бизнеса

150 +

успешных проектов

Консалтинг

Проектируем оптимальный путь клиента и стратегию развития цифровых каналов

Внедрение

Поставляем комплексные решения для коммуникации и обслуживания клиентов и сотрудников

Интеграция

Интегрируем информационные системы в единую платформу цифровых коммуникаций

О решении



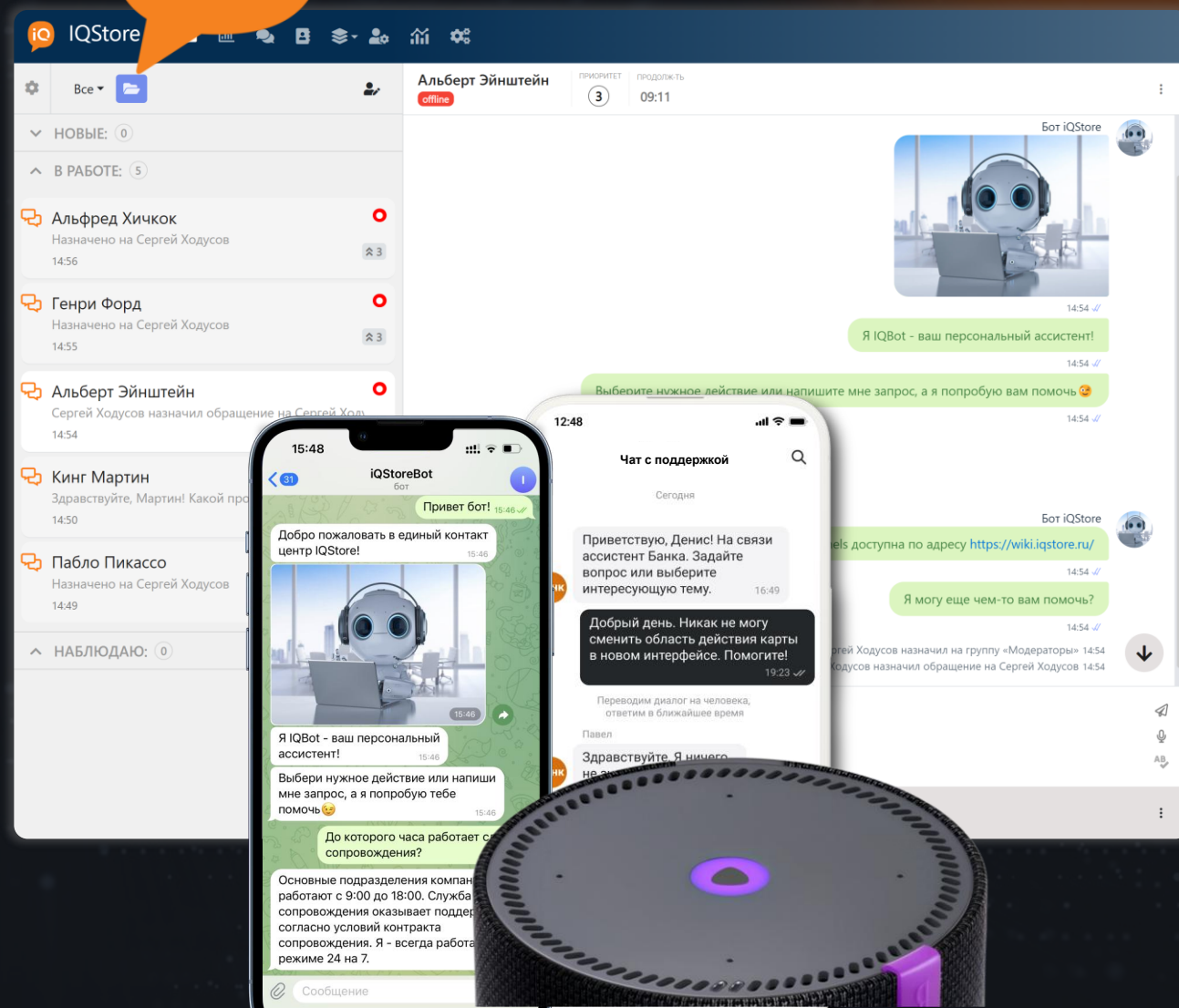
Оmnikanальные коммуникации с клиентами в различных цифровых каналах

Автоматизированное обслуживание с использованием ИИ-технологий

Консультирование клиентов при помощи ИИ-суфлера и интерактивной базы знаний

Корпоративные внутренние диалоги между сотрудниками в режиме единого окна

Сопровождение и консультирование сотрудников компании



Единая экосистема для всех видов коммуникаций



Для построения и развития контактного центра

Для внутренних и внешних коммуникаций в режиме одного окна

Для автоматизации обслуживания с чат-ботами и ИИ-агентами

Для массовых рассылок, онлайн маркетинга, лидогенерации и продаж

Для автоматизации обслуживания

Бот-консьерж

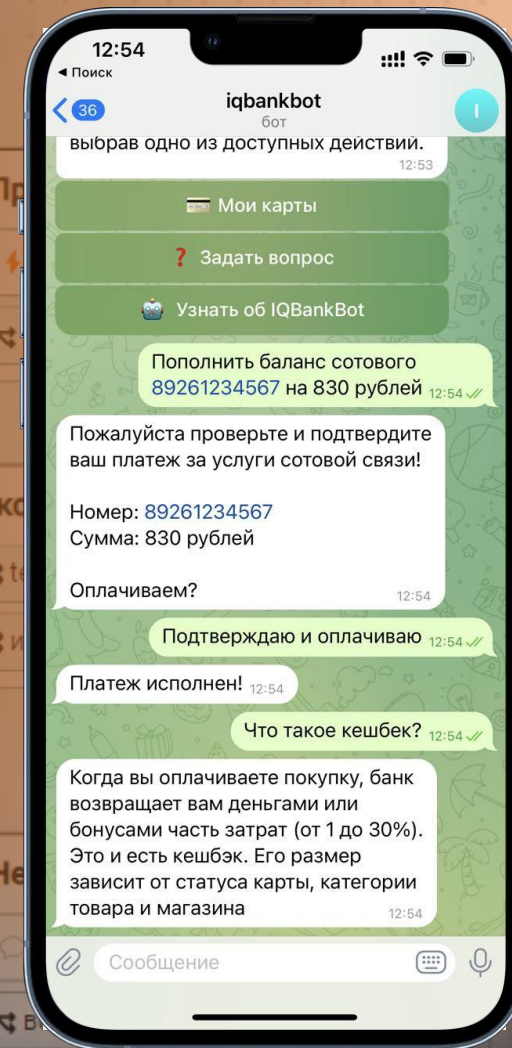
- Определит тему и уточнит детали
- Направит на целевой раздел сайта \ приложения
- Переключит на нужную группу операторов

Бот-энциклопедия

- Поймет чего хочет клиент
- Предоставит ответ на типовой вопрос
- Запустит нужный процесс

Цифровой ИИ-ассистент

- Разберется даже в сложном вопросе
- Найдет нужную информацию в базе знаний
- Проконсультирует в свободной форме речи



🕒 1-2 дня на новый сервис

Для удобной работы с клиентами и сотрудниками

The screenshot displays the IQStore chat interface. At the top, the user 'Сергей Ходусов' is logged in, with a notification for 17 unread messages. The main chat window shows a conversation with 'Альберт Эйнштейн', who is currently offline. The bot 'Бот IQStore' has sent a message: 'Я IQBot - ваш персональный ассистент!' followed by 'Выберите нужное действие или напишите мне запрос, а я попробую вам помочь 😊'. The chat history shows previous messages from the user and the bot. On the left, a sidebar lists other customers: Альфред Хичкок, Генри Форд, Альберт Эйнштейн, and Кинг Мартин. On the right, a detailed view of the current chat shows the customer's name 'Альберт Эйнштейн', a 5-star rating, and various chat details such as 'Номер и статус: #975', 'Сегмент: Бой - IQStore', and 'Тип чата: Общий чат'.

Автоматическая идентификация клиента в любом канале и доступ к его карточке в CRM

Сегментация, маркировка и рейтингование клиентов, персонализация сервиса

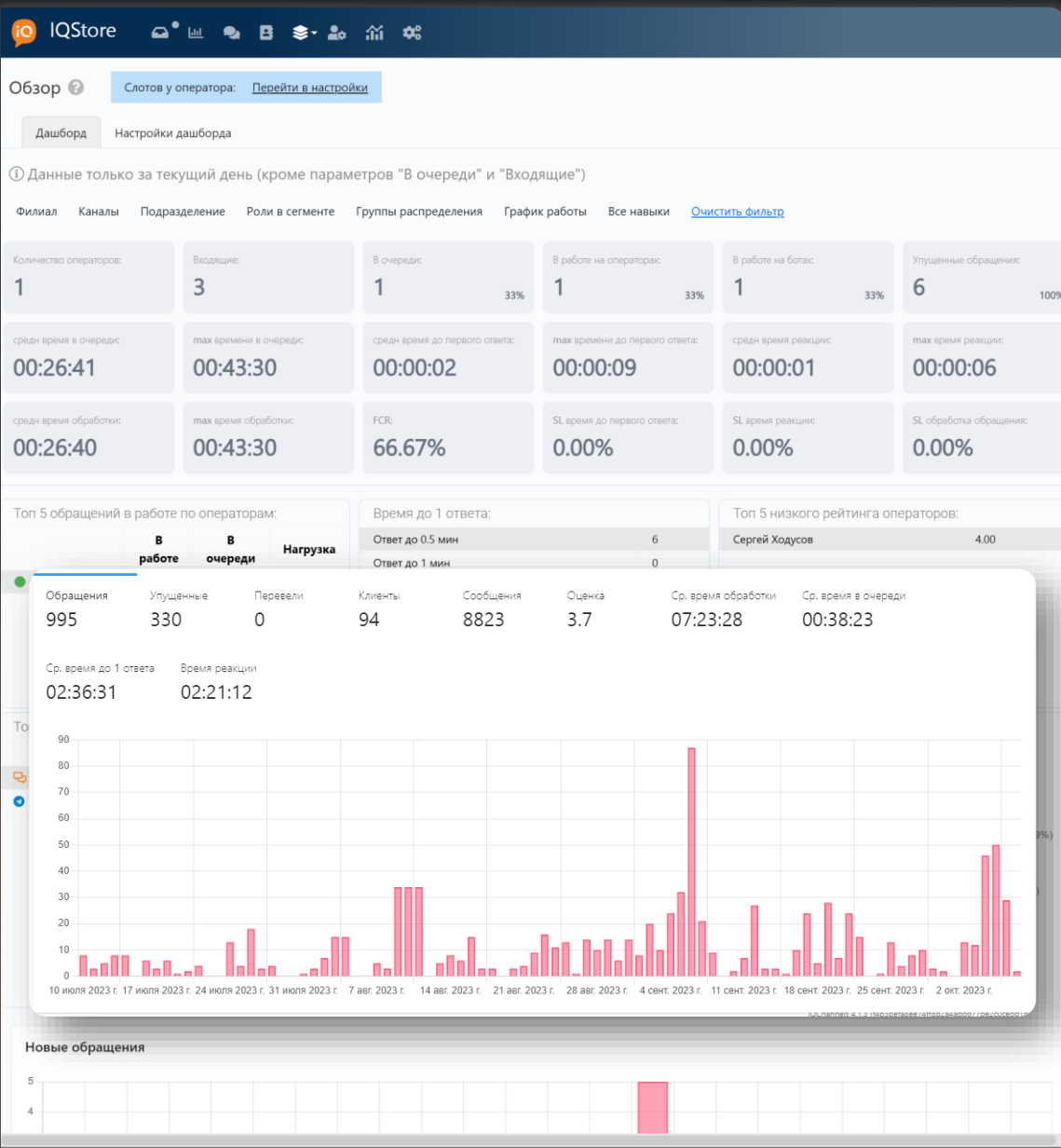
Определение тематик, приоритезация и интеллектуальное распределение обращений

Обработка входящих обращений и возможность инициировать новый диалог

Индивидуальное и групповое взаимодействие с клиентом с возможностью передачи диалога

Проверка орфографии, контекстные и автоответы, суфлирование с ИИ-ассистентом

Для развития бизнеса и повышения лояльности



Анализ потребностей, качества сервиса и удовлетворенности клиентов

Аналитика и анализ эффективности в разрезе целевых показателей

Продвижение и продажа продуктов, сервисов и услуг

Повышение узнаваемости бренда и лояльности клиентов

Оптимизация затрат и развитие новых сервисов

Для корпоративной работы и мобильности

Индивидуальные и групповые корпоративные коммуникации сотрудников

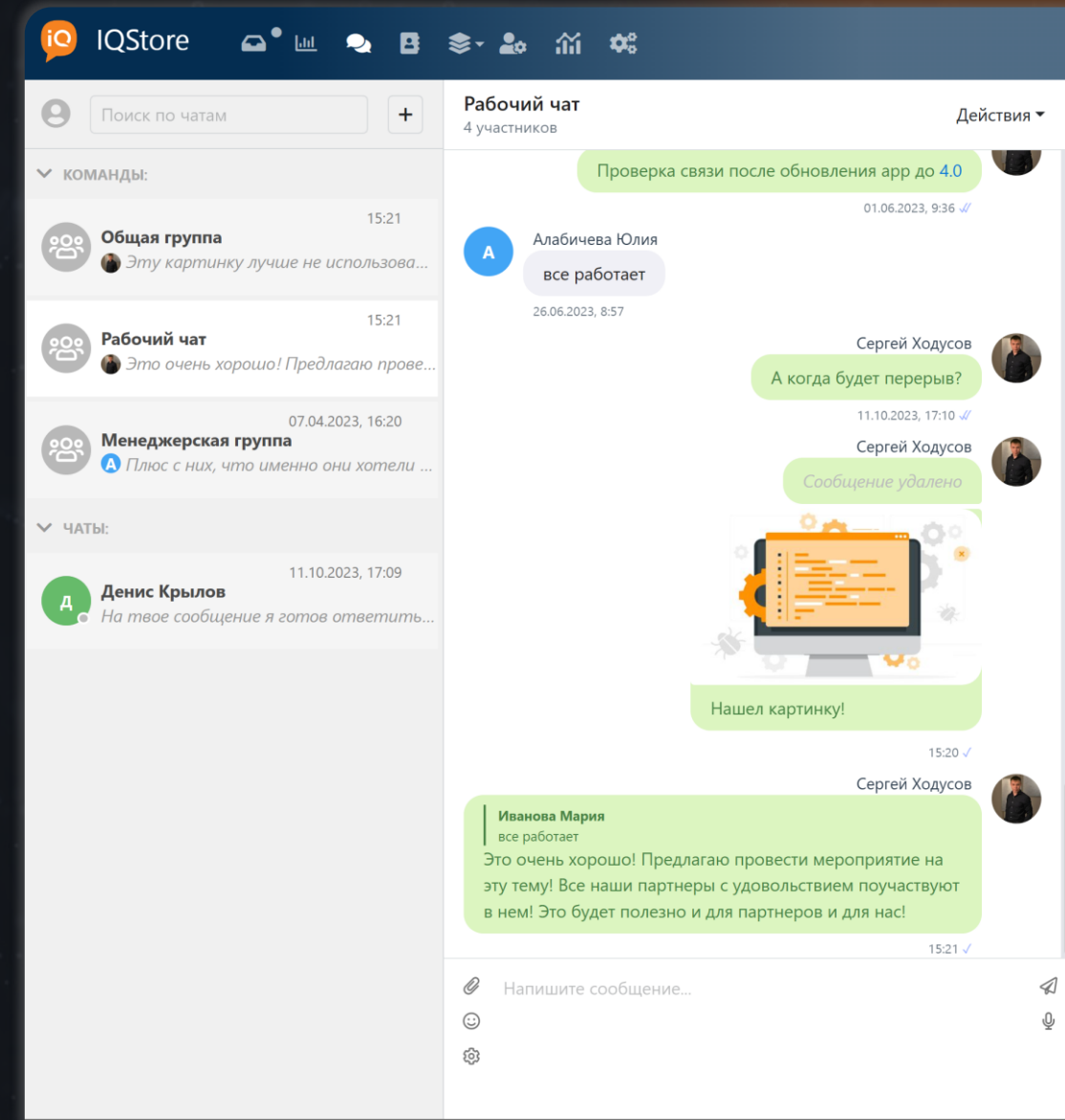
Внутренние рассылки и каналы для массового информирования

Организация внутреннего корпоративного сопровождения сотрудников компании

Автоматизация процессов с использованием виртуальных ассистентов и умных ботов

Адресные сообщения и оперативные push-уведомления

Десктопное и мобильное приложение для платформ iOS и Android



Кейсы

Клиентский сервис

- **За 1 месяц** выполнен переход на новую платформу
- **На 50%** снижена нагрузка на операторов



Автоматизация с ИИ

- **За 2 недели** запущена платформа с ИИ-ассистентом
- **До 90%** обращений закрывается на уровне ИИ-ботов



Оптимизация расходов

- **3 банка и 5 сегментов** бизнеса работают на единой платформе
- **В 2 раза** сократились расходы на развитие и обслуживание



Профит от внедрения омниканальной платформы

+20...30%

Расширение охвата аудитории

поддержка различных каналов увеличивает охват целевой аудитории и открывает новые возможности для привлечения клиентов

+15...25%

Повышение уровня удержания клиентов

уменьшение оттока клиентов за счет быстрого реагирования и качественной поддержки независимо от выбранного клиентом канала

-35...50%

Сокращение затрат на обслуживание клиента

использование ИИ-ассистентов и перевод хотя бы 50% обращений из голосовых каналов в цифровые может привести к существенному сокращению издержек

+10...15 бал.

Рост удовлетворенности клиентов (CSAT/NPS)

единая история взаимодействия клиента с брендом и возможность связаться с компанией удобным способом повышает доверие и лояльность

-15...25%

Оптимизация маркетингового бюджета

экономия рекламного бюджета за счёт точного таргетирования и повышения эффективности кампаний

Быстрый старт и неограниченные возможности

Наши специалисты в короткие сроки развернут решение и настроят экосистему с учётом особенностей вашей инфраструктуры

1 Внедрение базовой версии

Внедрение платформы с базовыми чат-каналами (чат на сайте, e-mail, чат в личном кабинете, чат в мобильном кабинете, социальные сети, мессенджеры)

10 – 20 дней

2 Развитие и кастомизация

Автоматизация с помощью ИИ-ботов, реализация индивидуальных интеграций, уникальных задач бизнеса, подключение кастомных каналов, средств мониторинга и аналитических систем

1 – 2 месяца

3 Поддержка и обновление

Получение официальных платформенных обновлений в рамках сопровождения, даже после выполнения кастомных доработок и уникальных интеграции

Релиз каждые 30 дней



Менеджер по развитию бизнеса
ООО «Ай Кью Стор» (iQStore)

Ольга Булгакова

o.bulgakova@iqstore.ru
+7 (495) 120 31 82 (вн. 304)

<https://iqchannels.ru/>

