



Как технологии делают
работу операторов
комфортнее, а клиентов
счастливыми!

Сергей Ходусов
Генеральный директор
ООО «Ай Кью Стор»



Партнер проверенный временем



12

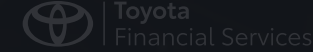
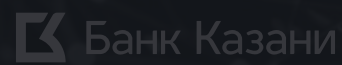
лет на рынке

30+

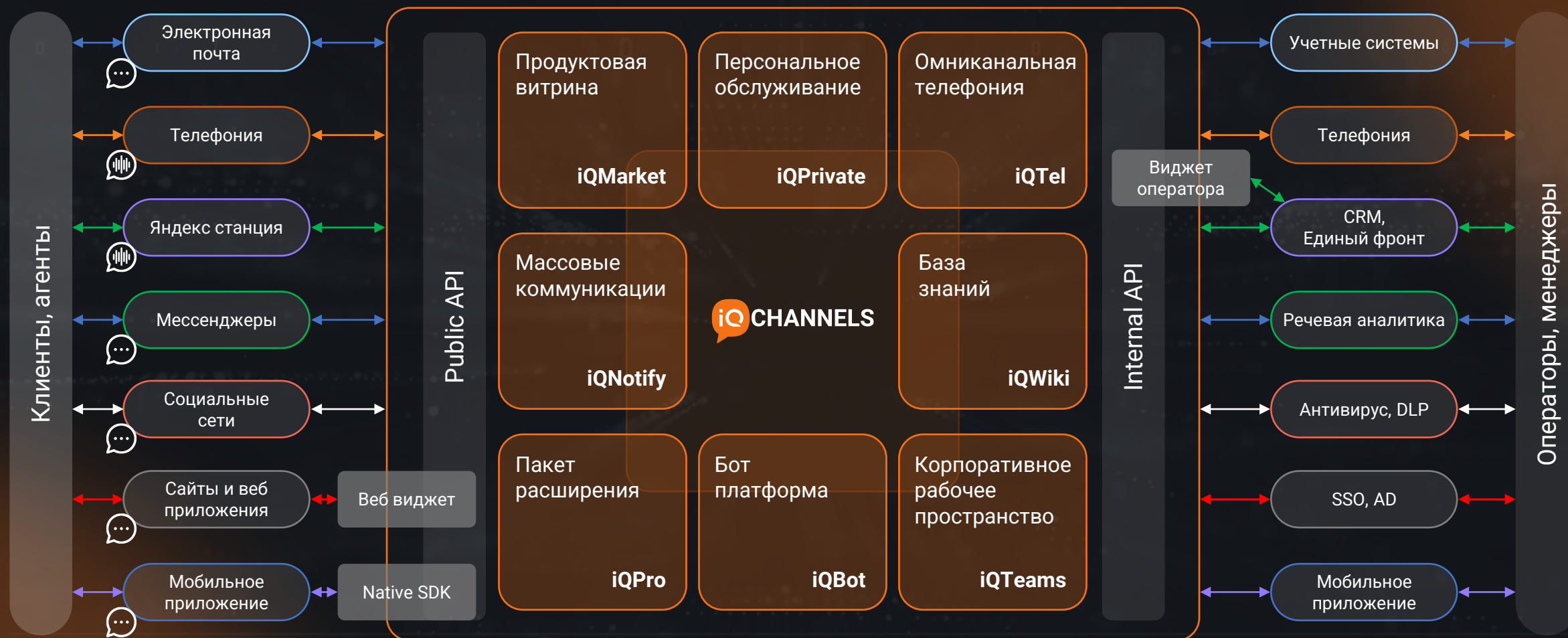
клиентов крупного
бизнеса

10

решений на платформе



iQChannels - основа для коммуникаций



Омниканальный
контакт-центр

Корпоративный чат
для сотрудников

Кабинет клиента в
мессенджерах

Голосовой ассистент
в умных колонках

Боли и ожидания клиента при обращении в КЦ



Каждый 3 клиент не дожидается ответа



После 3 передач диалога, клиент не ставит хорошую оценку

Сложно найти и получить помощь

- Только в определенном месте
- Только в рабочее время
- Без уведомлений

Нужно очень много пояснять

- По профилю и продуктам
- По проблеме и ее важности
- По предыдущим решениям

Придется очень долго ждать

- Первоначальную очередь
- Промежуточные ответы
- Передачи другим специалистам

Простота использования

- Привычный и понятный интерфейс
- Текстом или голосом — по желанию

Компетентный оператор

- Быстро ответит и по делу
- Без переводов и уточнений

Решить \ купить в одном месте

- Без переходов в другие каналы
- Безопасно и прозрачно

Боли и ожидания оператора при работе в КЦ

Сложно найти информацию

- Множество окон и источников
- Непонятный интерфейс

Давление рутины

- Простые вопросы
- Много лишних действий
- Необходимость уточнений

Негатив от клиентов

- Уставшие ждать клиенты
- Большие очереди обращений

Без задержек на работе

- Осознавать предстоящую нагрузку
- Вовремя сходить на обед
- Контролировать занятость

Помощь и поддержка

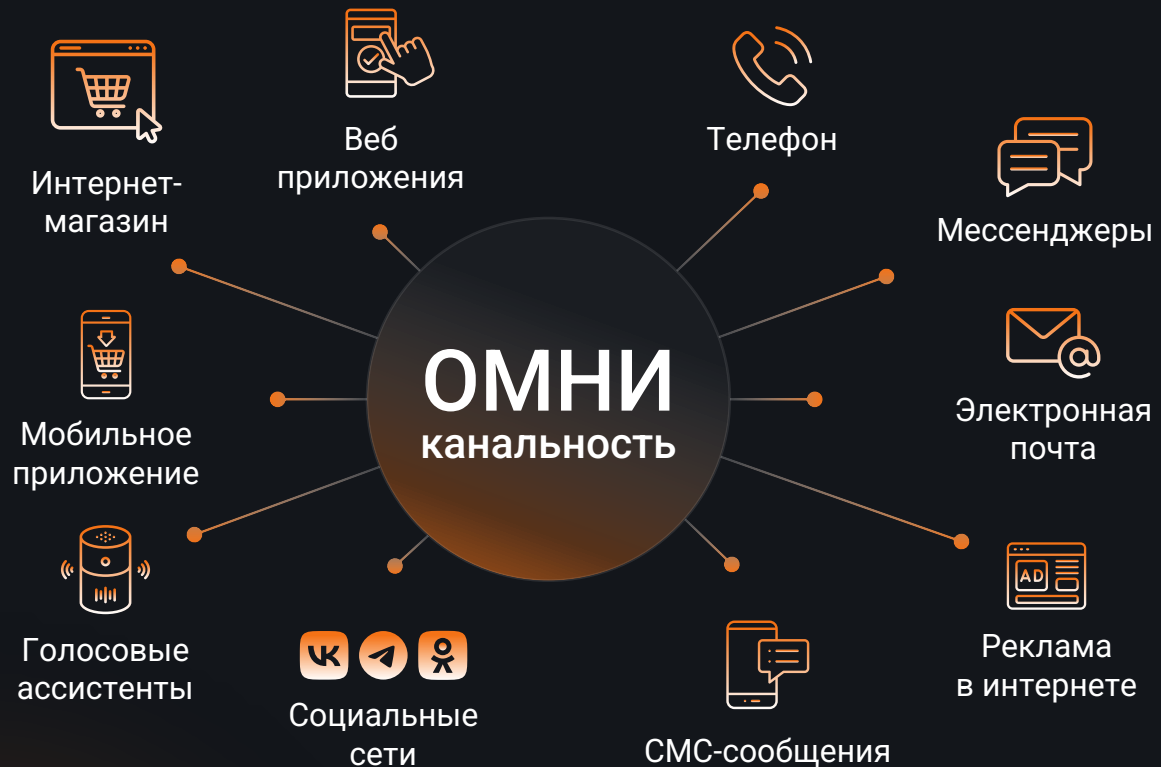
- Перевести обращение на другую линию
- Подключить компетентного менеджера
- Быстрый доступ к базе знаний

Дополнительная мотивация

- Признание от руководства
- Возможность доп. заработка



Поддержка в любом месте



Оmnikanальность и идентификация

- Позвольте вашему клиенту использовать комфортные и привычные для него каналы связи
- Используйте механизмы автоматической идентификации клиента, чтобы «узнать его» в любом канале
- Анализируйте предпочтения клиентов, чтобы ваши коммуникации и предложения были максимально эффективными

Автоматизация, но с умом

Бот-консьерж

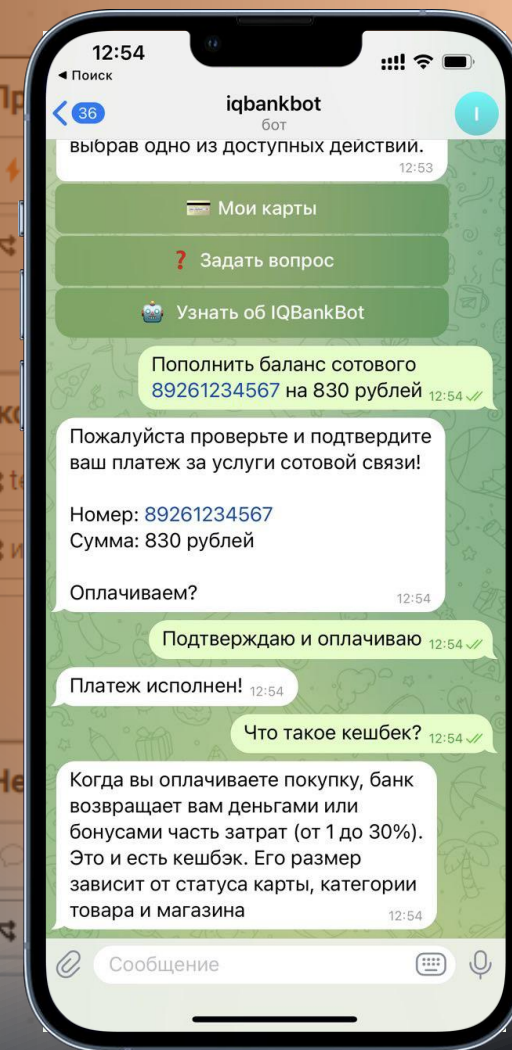
- Определит тему и уточнит детали
- Направит к нужной группе операторов

Бот-энциклопедия

- Поймет чего хочет клиент
- Предоставит ответ на типовой вопрос

Бот-ассистент

- Определит намерение и поддержит контекст
- Выполнит поручение и предоставит услугу



Прокачка навыков



Работа с ВИП

Кредиты: 7

Автокредиты: 6



Кредиты: 10

Автокредиты: 9

Ипотека: 6



Вклады: 7

Ценные бумаги: 6

Целевое распределение

- Постройте эффективную обработку запросов по навыкам операторов и тематике обращения
- Сегментируйте сервис в соответствии с профилем и уровнем клиента
- Управляйте потоком обращений в соответствии с приоритетами, важностью и срочностью

Инструменты для работы с очередью

- Используйте механизмы прогнозирования — отслеживайте перегрузки и простои
- Управляйте перераспределением потоков
- Организуйте резервные сценарии

Работа с ожиданиями



Сервис онлайн покупок позволяет повысить уровень сделок до 30%

Анализ потребностей

Используйте инструменты аналитики:

- Активности и интересов ваших клиентов
- Подключенных продуктов, сервисов и услуг
- Настроения и удовлетворенности

Быстрые покупки

Дайте клиенту возможность:

- Подключать сервисы здесь и сейчас
- Покупать товары и услуги не уходя из чата
- Управлять подписками без лишних действий

Подскажите, как узнать остаток на бонусной карте?

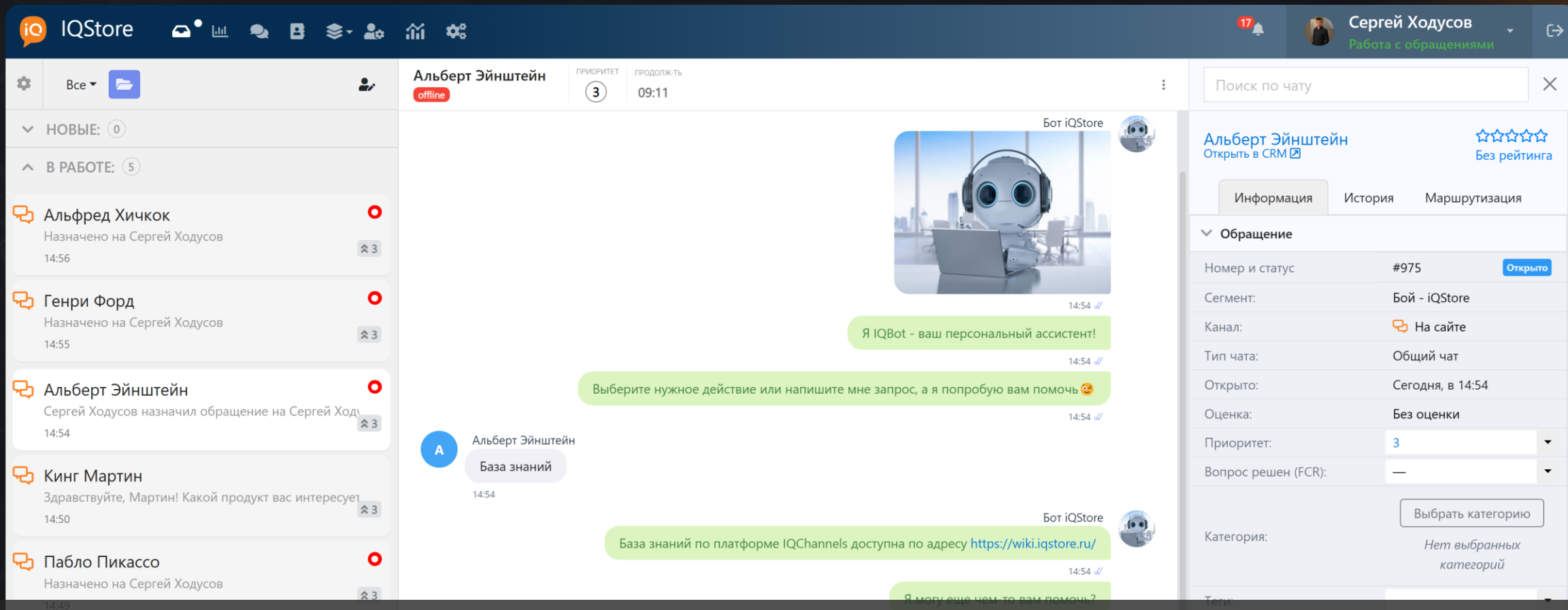
Я рекомендую вам подключить пакет **“Премиум”** с сервисом SMS - оповещения, который:

- действует в любой точке мира
- позволяет отслеживать все операции
- оповестит об изменении баланса
- **уведомит о закрытых распродажах!**

Подключить услугу за 300руб в месяц

Отказаться

Удобное и функциональное рабочее место



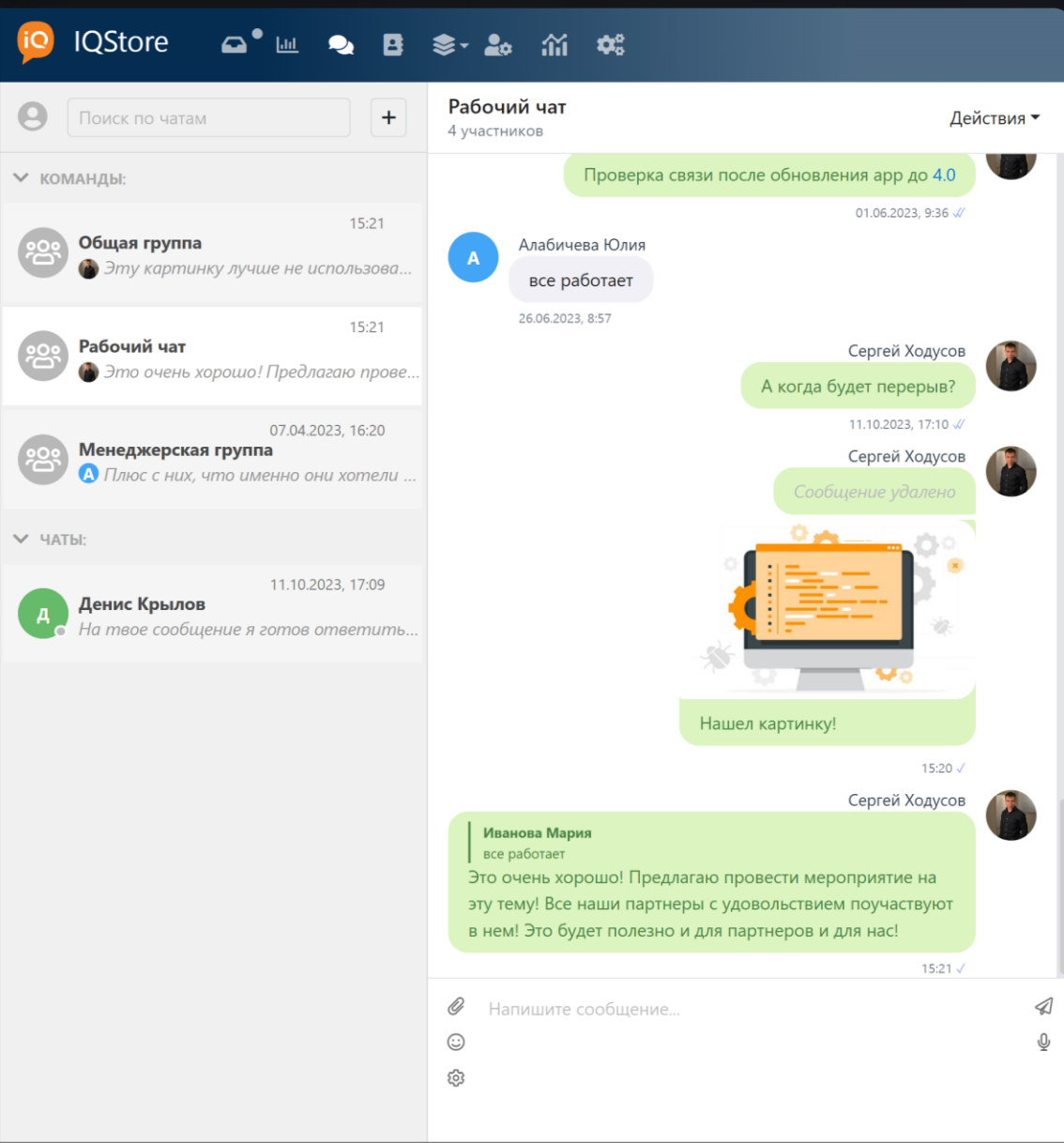
Просмотр карточки, профиля, потребностей и истории взаимодействия с клиентом.

Многоуровневая категоризация по тематикам, сервис проверки орфографии, антимат и др.

Приоритезация и заметки к обращениям, маркировка и рейтингование клиентов.

Отложенные обращения, очередь на закрытие, индикация состояний, таймеры.

Поддержка персонала



Интеллектуальные помощники

- Автоматические ответы
- Интеллектуальная база знаний
- Контекстные быстрые ответы и суфлер
- GPT – консультант

Командная работа

- Эскалация обращений в техническую поддержку
- Подключение коллег в групповой чат с клиентом
- Корпоративный чат с супервизором и экспертами

Мотивация персонала

Анализ эффективности

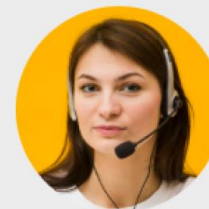
- Контроль отработанного времени
- Целевые ориентиры и показатели
- Отклонения и нарушения
- Речевая аналитика диалогов

Признание успехов

- Показатели личной эффективности
- Групповые рейтинги сегмента
- Достижения, награды и поощрения
- KPI с онлайн продаж

Профиль пользователя

Иванова Алевтина Дмитриевна



Псевдоним: Иванова Ольга

Роль: Администраторы

Подразделение: (не указано)

Должность: Менеджер проектов

Логин: (нет)

Почта: j.alabicheva@iqstore.ru

РОЛИ В ПРОЕКТАХ

Физические лица: Администратор

Физические лица: Перс менеджер

🕒 Высокая скорость реагирования

😊 Лучшие оценки

★ Решение вопросов

В работе

3

Обработано за день

78

Продуктивность (чатов/час):

16,4

Вре

5

Среднее время реакции:

00:03:21

Макс. время реакции:

00:05:37

Среднее время реакции:

00:05:37

сре

0

FCR:

87.43%

SL время реакции:

88.16%

SL обработка обращений:

85.00%

Возможности из «коробки»



Коробочное решение

Быстро внедряется в любую инфраструктуру и легко интегрируется во все каналы и внешние системы



Омниканальные коммуникации

Выстраивает централизованную работу с клиентами в режиме единого окна независимо от каналов



Интеллектуальные помощники

Чат-бот, голосовой бот, бот-суфлер, автоинформаторы и автообработчики



Управление качеством

Онлайн контроль диалогов и обслуживания, автоматический сбор оценки клиента, расчёт выполнения KPI, мониторинг неактивности



Масштабируемость и отказоустойчивость

Платформа адаптирована к высоким нагрузкам и бесперебойной работе в режиме 24/7/365



Полное импортозамещение

Решение разворачивается на отечественном ПО и СУБД, а для рабочих мест использует отечественные браузеры



Платформенная гибкость

На базе платформы возможна реализация проектного решения, полностью учитывающего именно Ваши потребности



Маркетинг и поддержка продаж

Поддержка процессов продаж на входящих и исходящих

Преимущества iQChannels

Для клиентов



- Возможность использовать привычные каналы связи, доступность
- Высокая скорость обслуживания и качество предоставления ответов
- Возможность получить услугу здесь и сейчас без лишних действий

Для операторов



- Стабилизация графика работы
- Снижение частоты перегрузок
- Сокращение уровня рутины
- Снижение количества стрессовых ситуаций
- Дополнительная мотивация и заработок

Для владельцев бизнеса



- Сокращение количества и длительности простоев
- Повышение лояльности текущих клиентов
- Экономия затрат на удержание и наем работников
- Дополнительный канал продвижения и продаж
- Увеличение прибыльности направления бизнеса



Этапы внедрения

Наши специалисты в короткие сроки развернут решение и настроят рабочее место оператора с учётом особенностей инфраструктуры вашего контактного центра

1 Знакомство с продуктом

Наши специалисты продемонстрируют возможности платформы и предоставят доступ для самостоятельного изучения

2 — 5 дней

2 Внедрение основы

Внедрение платформы с базовыми чат-каналами (сайт, e-mail, личный кабинет, мобильный кабинет)

10 — 15 дней

3 Расширение возможностей

Подключение мессенджеров, социальных сетей, запуск публичных каналов и сервисов рассылок

2 — 5 дней

4 Масштабирование

Подключение дополнительных сегментов, внедрение бота и запуск корпоративного чата

20 — 30 дней

5 Развитие и кастомизация

Реализация индивидуальных интеграций, функциональных потребностей и уникальных задач бизнеса

20 — 30 дней

6 Поддержка и обновление

Получение официальных платформенных обновлений без дополнительных оплат, даже при условии кастомизации



Сергей Ходусов

Генеральный директор
ООО «Ай Кью Стор»

e-mail: info@iqstore.ru
тел. +7 (495) 120 31 82

<https://iqchannels.ru/>

