

Выстраивание гибких процессов обслуживания в чат-каналах контактных центров



Юлия Алабичева
Менеджер продукта ООО "Ай Кью Стор"

Лаборатория инноваций и лучшего клиентского опыта



13 лет

на рынке

150+

успешных проектов

Разработка

Разрабатываем собственные продукты для работы с клиентами и ИИ-автоматизации

Помогаем найти оптимальное решение

Проектируем оптимальный путь клиента и стратегию развития цифровых каналов

Автоматизация обслуживания

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

Выявляем недостатки

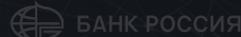
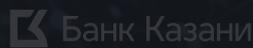
Помогаем выявить недостатки и найти решение с применением лучших практик

Интегрировать компоненты в единую систему

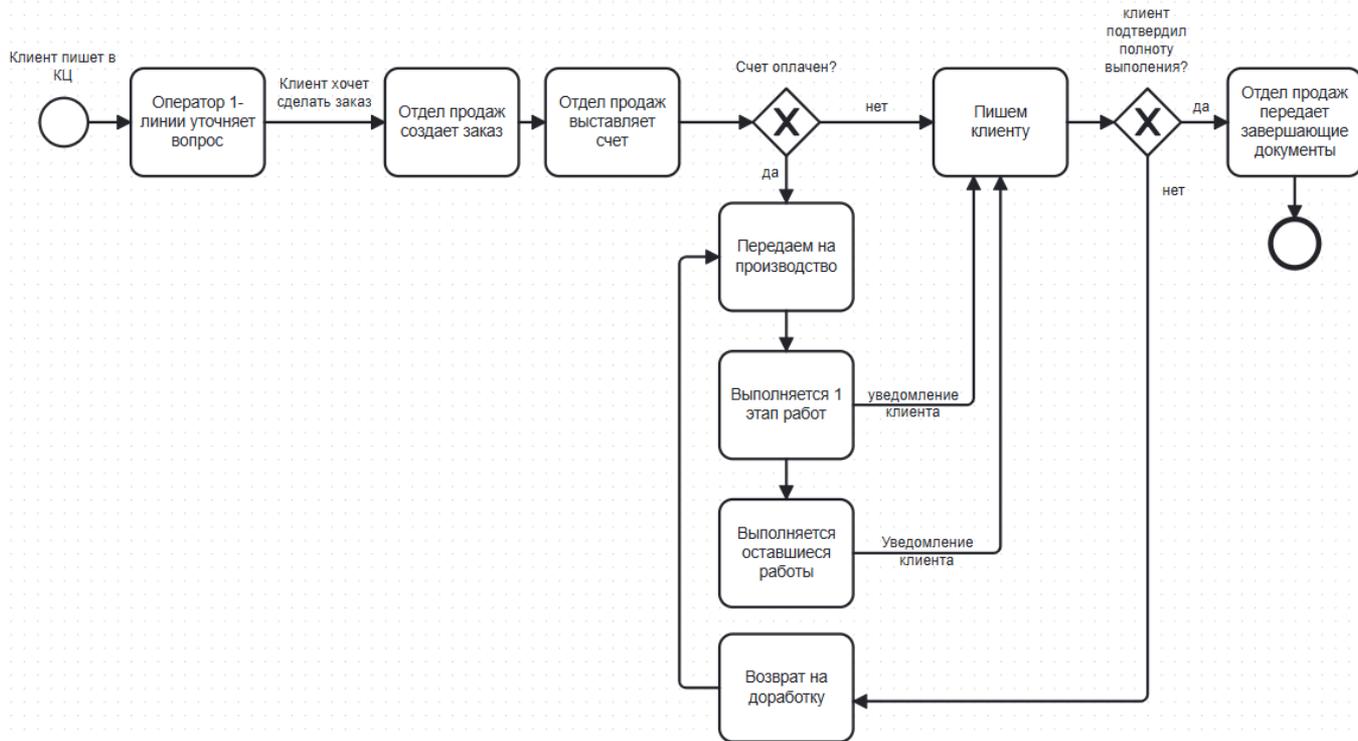
Интегрируем информационные системы в единую платформу цифровых коммуникаций

Внедрение комплексного решения

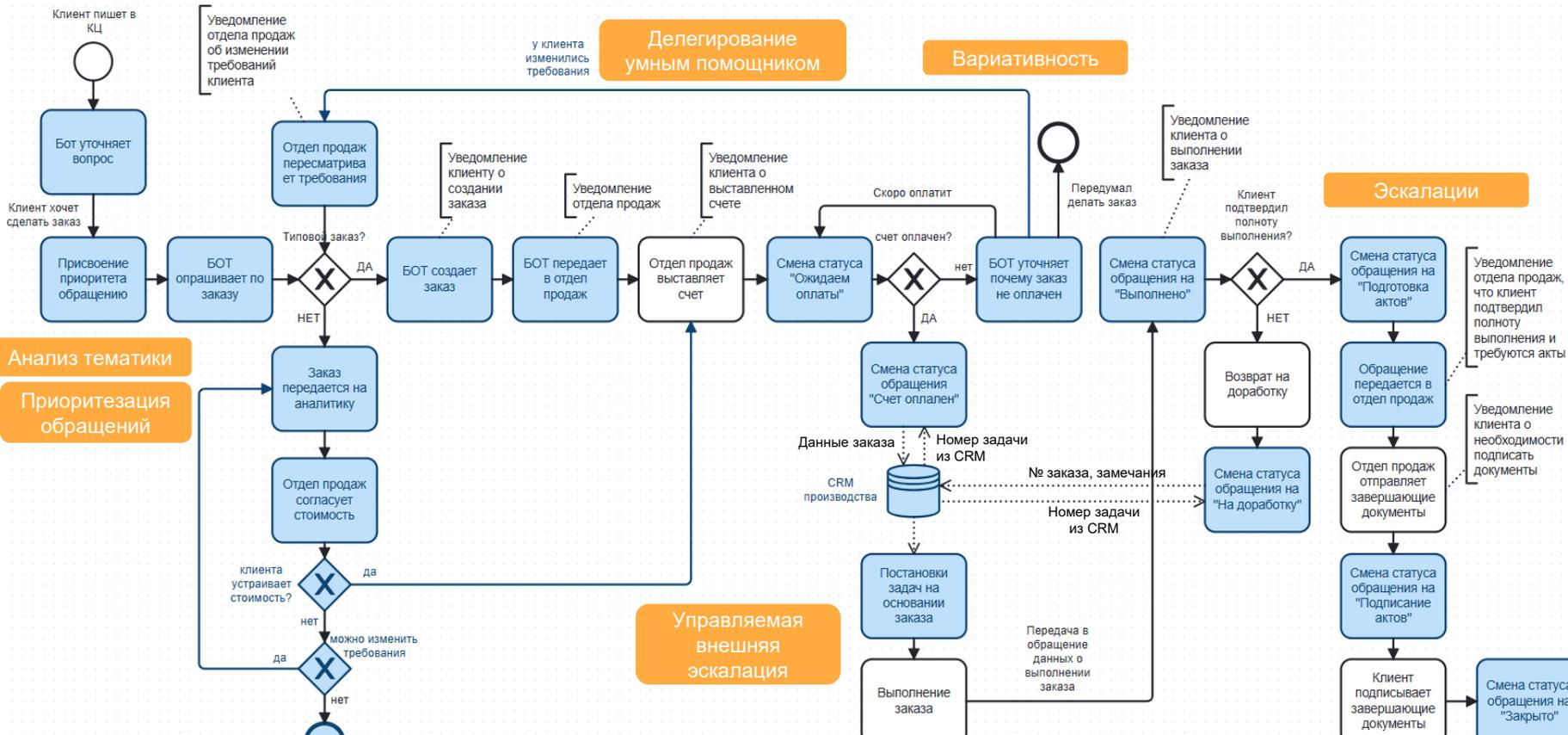
Поставляем комплексные решения для коммуникации и обслуживания



Как выстроить полноценный бизнес-процесс обслуживания в чат-каналах



Как выстроить полноценный бизнес-процесс обслуживания в чат-каналах

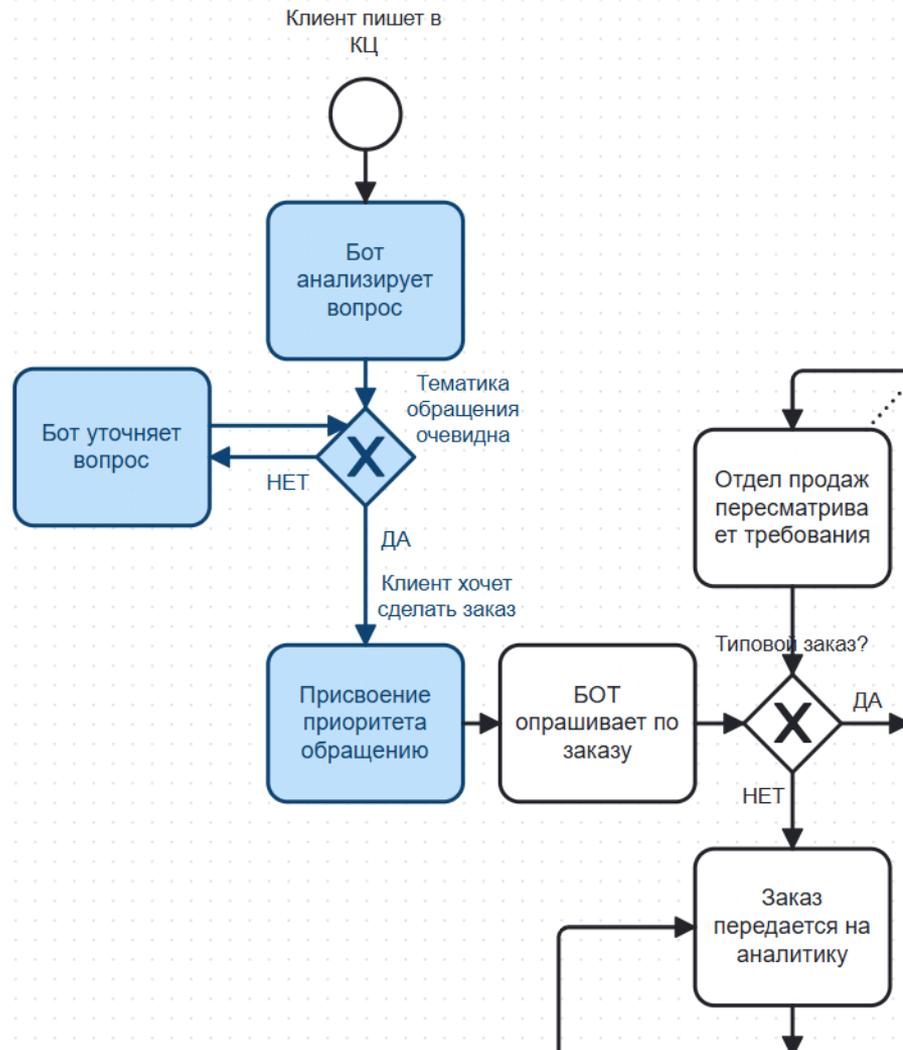




Присвоение тематики обращения. Приоритезация

Простановка обращению неправильного приоритета может повлечь за собой то, что оно уйдет по неправильному бизнес-процессу

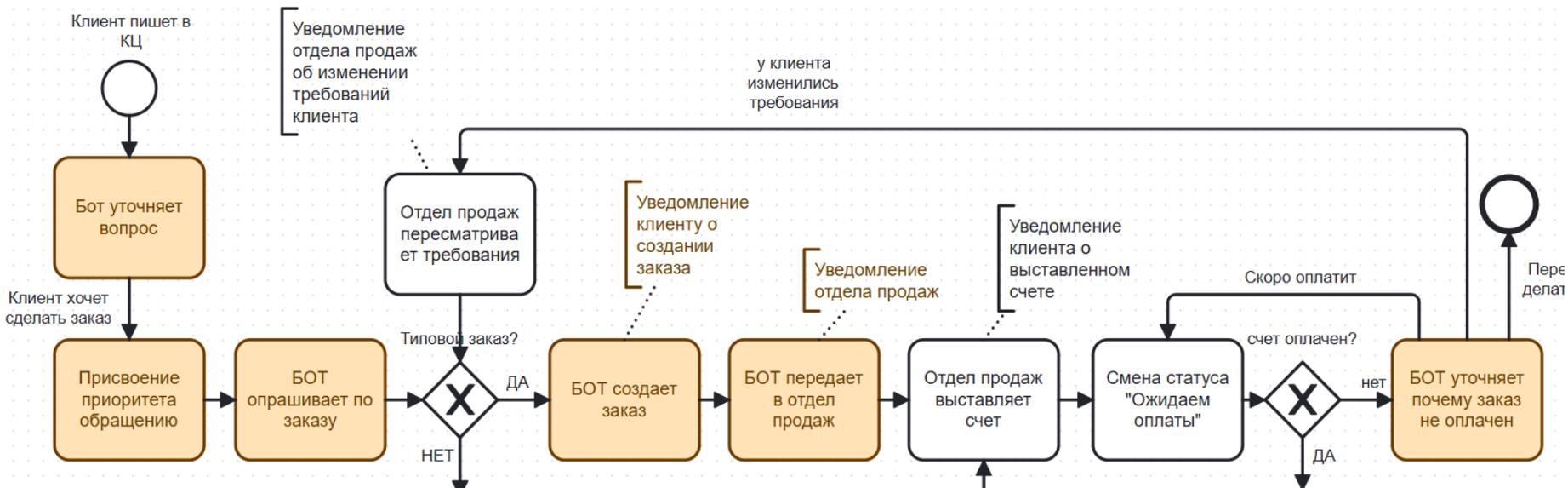
- определения тематики по запросу клиента с учетом тем его предыдущих потребностей
- определение приоритета, настроения и тона общения с оглядкой на предыдущий опыт сотрудничества





Бот для автоматизации части процесса

- сбор дополнительной информации перед передачей оператору или на следующий этап
- смена статуса задачи
- закрытия рутинных задач



Внутренняя эскалация

Позволяет настроить разные группы распределения – «1-линия», а далее объединять операторов в группы по специализации на том или ином вопросе. Правила маршрутизации могут учитывать навыки специалистов и состояние обращения.

| | |
|------------------------------------|--|
| На отдел продаж | ↑ ↓ ⚙ |
| Распределяем на группу операторов: | Отдел продаж |
| Категории: | Новый заказ Пересмотр требований Подготовка акта |
| Присваиваем приоритет: | 1 |

Экспорт в HelpDesk ✕

Адаптер:

Проект:

Тип задачи:

* Автор:

№ заказа:

Код изделия:

Количество:

Описание: https://iqchannels.isimplelab.com/inbox/tickets/196355"/>

Отмена Экспорт в HelpDesk

Внешняя эскалация

- полнота данных при эскалации
- зависимость данных от бизнес процесса
- инструмент для отслеживания состояний

Инструктирование на этапах обслуживания

- интерактивное инструктирование
- общее понимание текущего процесса
- точные рекомендации и необходимые шаги
- доступ к информации в одном окне

Договор подписан

Андрей Русаков

тавления вам

22.10.2025, 16:21 ✓

подпись 22.10.2025, 16:21:54

одежда Константиновна

отправили в Диадок

22.10.2025, 16:21

азываемыз позиций

22.10.2025, 16:21

лиентом 22.10.2025, 16:22:16

дписан" 22.10.2025, 16:22:23

Иванов Иван Иванович



Без рейтинга

Инфо

История

Маршрут

Помощь

[< назад](#)

Статус "Договор подписан"

С момента подписания договора с клиентом, требуется передать заказ на производство.

Передача на производство:

- Проверьте что договор подписан и по заказу нет правок
- Проверьте заполнение бланка заказа
- Нажмите кнопку "Передать на производство"

Если есть правки по заказу:

Если пришли правки по заказу:

- Проверьте заполнение бланка заказа
- Заполните форму "Правки"
- Передайте обращение аналитику

46%

клиентов считают самой большой проблемой КЦ - это долгий ответ оператора

Как не затянуть вопрос



Перегрузка специалистов



Недостаточно данных при передаче



Потеря контекста



Слишком много передач



Недостаточная квалификация

часть нагрузки на первую линию (БЗ)

форма передачи обращения

- ИИ-саммари
- передача с частью переписки
- ссылка на обращение

- четкий бизнес-процесс
- ограничение передач

- распределение по скиллам
- база знаний

Как не потерять контроль над ситуацией



Отслеживание
статуса
обращений



Обращение в
«Наблюдении»



Длительное
ожидание
решения



Перераспределение
при неактивности

Отображение данных по
передаче обращения

Оператор остается в
наблюдающий при
передаче

Уведомление о долгом
ответе

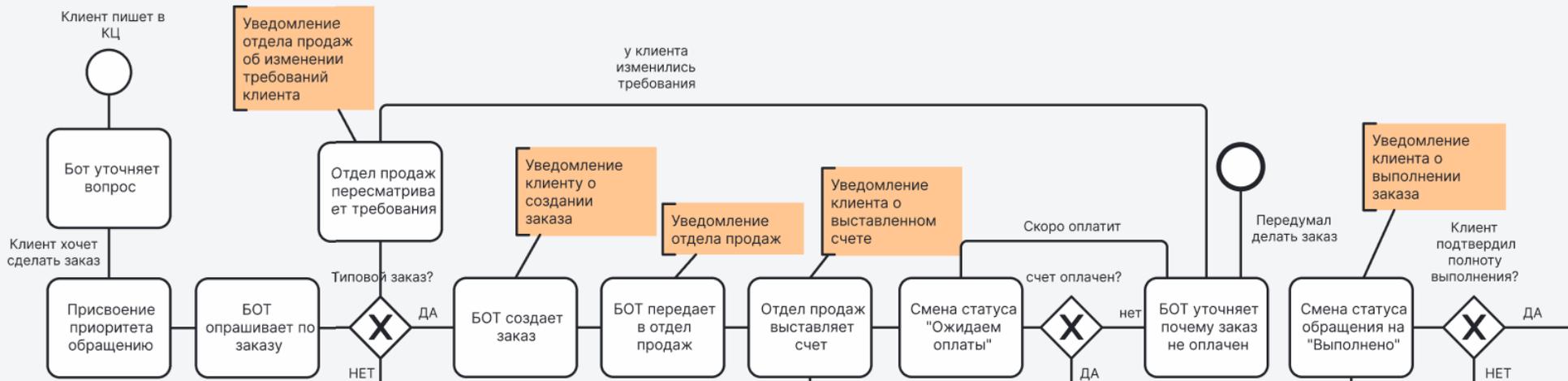
Если ответ не дан через
указанное время, что
обращение
перераспределяется

Уведомления там, где нужно

Система постоянно растет и меняется и более удобно иметь конструктор уведомлений

Уведомления для:

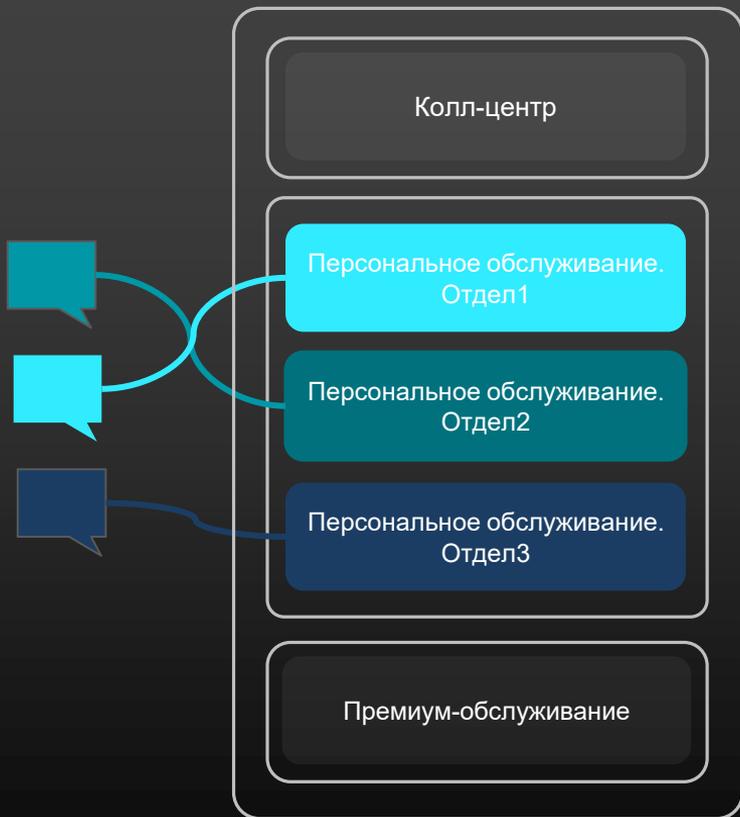
- клиента
- оператора
- супервизора





Разделение по сегментам. Кроссегментная передача обращений

Можно изолировать работу отделов по разным сегментам. При необходимости, передавать обращения кроссегментной передачей



Подразделения внутри сегмента

В ситуации, когда нельзя подразделения разделить на отдельные сегменты можно произвести разделение обращений, пользователей по подразделениям

Изоляция и конфиденциальность при совместной работе в одной системе

Подробнее на
круглом столе

1. Минимизация данных для решения конкретных задач
2. Обеспечение защиты данных от несанкционированного доступа
3. Изоляция подразделений и уровней сервиса в единой экосистеме
4. Конфиденциальность данных клиента/переписки при передаче обращений
5. Цифровой след для анализа потребностей и разбора конфликтных ситуаций

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

Спасибо за внимание!



Юлия Алабичева
Менеджер продукта ООО "Ай Кью Стор"

