



ЕССС-2026 · XVI ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

Внешний вызов – внутреннее решение:
восстанавливаем стабильную связь
с клиентами через **собственную экосистему**



Дмитрий Лосев

Продакт-менеджер, iQStore

О компании

14 лет

исследований и разработок

50+

клиентов крупного бизнеса

15+

решений для бизнеса

150+

успешных проектов



Разрабатываем

Собственные ИТ-продукты для работы с клиентами и ИИ-автоматизации



Автоматизируем

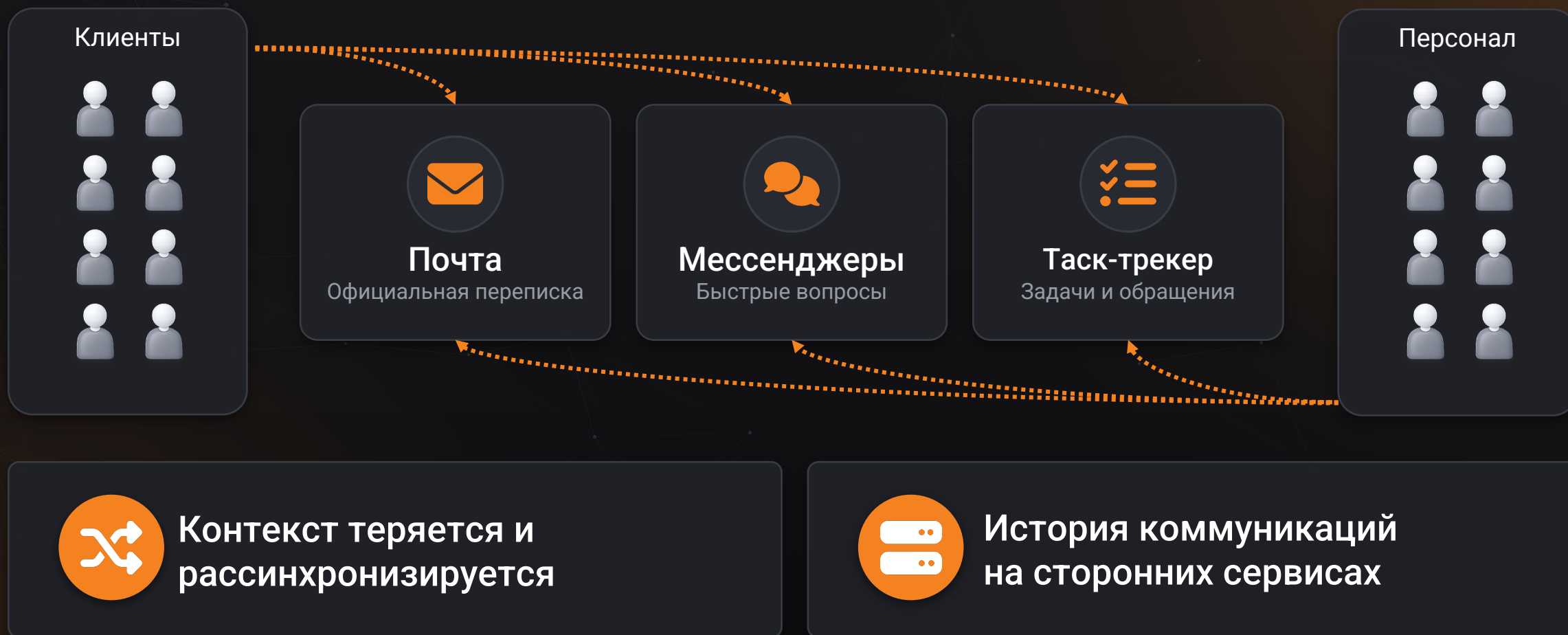
ИИ-технологии для улучшения сервиса и снижения нагрузки на персонал



Интегрируем

Информационные системы в единую платформу цифровых коммуникаций

Не использовали сами то, что создаем для клиентов



Необходимость перемен

“ Каналов очень много. И везде нужно мониторить, чтобы ничего не упустить.

Специалист сопровождения iQStore

“ Кто-то всегда просит дублировать на почту, кто-то «живет» только в мессенджере. Важные диалоги в итоге размазаны по всему сразу.

Специалист по качеству продукта iQStore

“ Каждое переключение съедает время и сбивает с мысли. Вопросы закрываются медленнее.

Специалист по внедрению iQStore



Каналы общения с клиентами

Express

Jira

Teams

IVA

Telegram

MAX

Телемост

Почта



Временные меры или фундаментальное решение

«Лучший драйвер изменений — нерешенная проблема»



Чужие каналы

Быстро, но не надежно

Найти новые каналы и продолжить коммуникации в них

✗ Зависимость от чужой инфраструктуры и нестабильность



Своя экосистема

НАШ ВЫБОР

Устойчиво и в долгую

Создать единую стабильную среду для коммуникаций, которой управляют сами

✓ Развитие под собственные нужды и полный контроль

Преимущества:



Постоянная доступность



Контроль над каналом



Владение данными



Единая история



Конфиденциальность

Надежная основа для старта и развития



Групповые сообщества в собственном контуре

СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА

-  Групповой чат (команда со стороны клиента)
 -  Персональный чат (представитель клиента)
 -  Чат с ИИ-ассистентом
-
-  Личный кабинет на портале
 -  Мобильный личный кабинет

С НАШЕЙ СТОРОНЫ

-  Групповой чат (команда со стороны компании)
 -  Персональный чат (инженер или менеджер компании)
 -  Эскалация обращений в таск-трекер
-
-  Десктопная версия кабинета
 -  Мобильная версия кабинета

ПРЕИМУЩЕСТВА

-  Подключение в диалог куратора и других участников
-  Локальное хранение истории взаимодействия
-  Тикетная модель обращений с назначением ответственного
-  Метрики и контроль качества обслуживания
-  Двухсторонняя интеграция с таск-трекером

Корпоративные ИИ-помощники



ИИ-ассистент для клиента

Проконсультирует по руководству пользователя, расскажет о возможностях системы, поможет оформить обращение в службу сопровождения



ИИ-ассистент для персонала

Найдет ответ в базе знаний, сформирует отчет или документ, расскажет о задаче, проконсультирует по регламенту, проведет обучение и проверит знания



ИИ-копилот для команды сопровождения

Поможет понять, чего хочет клиент, подготовит саммари предыдущих диалогов, сформирует готовый ответ на вопрос, опираясь на данные из базы знаний

ПРЕИМУЩЕСТВА



Исключение утечек благодаря локальному развертыванию



Высокая точность ответов на основе корпоративных знаний



Встроенный контроль доступа к определенной информации



Отсутствие лимитов и ограничений по скорости



Бесшовная интеграция в инструментарий контакт-центра

От собственного опыта — к клиентским проектам



1

Начали с себя



- ✓ Перевели в платформу внутренние корпоративные коммуникации
- ✓ Запустили мобильное приложение с push-уведомлениями для персонала
- ✓ Открыли для сотрудников корпоративного ИИ-ассистента
- ✓ Запустили ИИ-копилот для службы сопровождения
- ✓ Научили ИИ-ассистента работать с таск-трекером



2

Подключили клиентов



- ✓ Подключили email канал и индивидуальные чаты с сайта
- ✓ Реализовали групповые чаты и правила закрепления
- ✓ Запустили порталную версию личного кабинета для клиентов
- ✓ Запустили мобильное приложение для клиентов
- ✓ Предоставили клиентам доступ к ИИ-ассистенту



3

Получили запрос на внедрение

- ✓ Работа с крупными корпоративными клиентами
- ✓ Взаимодействие с сетью контрагентов
- ✓ Интеграция с трекингowymi системами
- ✓ Подключение ИИ-ассистентов и копилотов
- ✓ Интеграция с CRM и другими учетными системами

Что мы вынесли из этого опыта



ЦЕЛЬ

Повышение эффективности

- ✓ Единое окно коммуникаций
- ✓ Омниканальная история
- ✓ Бесшовная интеграция процессов



ПЛЮС

Цифровая независимость

- ✓ Гарантированный канал связи
- ✓ Локальное хранение информации
- ✓ Корпоративные ИИ-помощники



БОНУС

Лучшее понимание клиента

- ✓ Лучшее понимание ожиданий
- ✓ Повышение стабильности продукта
- ✓ Рост скорости развития продукта



**Устойчивая связь с клиентом – это не про количество каналов.
Это про то, владеете ли вы средой общения и данными внутри нее.**



*Связь – такой же ресурс, как деньги или
вычислительные мощности.
Давайте вернем себе среду, в которой она живет.*

Спасибо за внимание!



Дмитрий Лосев
Продакт-менеджер, iQStore

