iQChannels

iQChannels - омниканальная бизнес-платформа для обслуживания клиентов в режиме чата в популярных цифровых каналах (сайтах, мобильных и веб приложениях, мессенджерах и социальных сетях) с возможностью автоматизации процессов обслуживания при помощи умных ботов. Платформа разработана российской компанией **iQStore** в 2017 году и внесена в реестр Российского программного обеспечения от 05.02.2021 под номером №9090. iQChannels встраивается в любую экосистему организации, интегрируясь с внутренними информационными системами такими как CRM, ДБО, АБС, MQ и др.

Основные возможности платформы

- Обслуживание клиентов и агентов (физических и юридических лиц) в формате чата.
- Ведение переписки как с анонимными клиентами, так и с идентифицированными.
- Управление очередью и маршрутизация обращений от клиентов.
- Реализация персонального клиентского обслуживания.
- Обмен различным контентом (текст, эмодзи, ссылки, изображения, документы и др.).
- Управление качеством сервиса с помощью встроенных механизмов.
- Управление пользователями и их полномочиями (ролевая модель).
- Аналитика, мониторинг и отчетность.
- Локальная установка продукта.
- Возможность интеграции с внешними системами (системами идентификации /авторизации клиентов/сотрудников и иными сторонними решениями).
- Обмен сообщениями внутри организации (корпоративный чат).
- Массовые рассылки и управление публичными каналами.
- Автоматизация процессов обслуживания с использованием технологий искусственного интеллекта.

Решения на базе iQChannels

Контакт центр "iQConnect"

iQConnect - решение построенное на базе платформы **iQ Channels** для поддержки клиентов в таких каналах как чат на сайте и в мобильном приложении, мессенджерах и социальных сетях.

В системе предусмотрен готовый API, который позволяет легко интегрироваться с внутренними информационными системами (CRM, ДБО (включая iSimpleBank 2.0), АБС, MQ, Helpdesk и др.)

Умный бот **iQBot** существенно снижает нагрузку на операторов и расширяет спектр предоставляемых услуг.

Корпоративный чат "iQTeams"

iQTeams - цифровое корпоративное пространство для взаимодействия команд, которое позволяет выстроить точечные и групповые коммуникации как внутри одной команды, так и между несколькими командами.

Умный бот **iQBot** позволяет автоматизировать процессы согласования документов, получения справок, бронирования ресурсов, оформления пропусков и многое другое.

Чат-банк "iQBank"

iQBank - это банковские услуги в привычном для клиента режиме интерактивного диалога в мессенджерах и социальных сетях.

Благодаря технологии искусственного интеллекта решение позволяет автоматизировать обработку до 95% обращений от клиентов.

iQBank модульное решение, которое как пазл собирается под нужны определенной экосистемы.

Центр взыскания долгов "iQCollection"

iQCollection - решение, адаптированное для взаимодействия с клиентами по проблемным задолженностям, как в точечном, так и в массовом режиме, в том числе с применением умных чат-ботов.

iQCollection позволяет установить первоначальный контакт клиентом в привычном для него канале связи и обеспечивает дальнейшее взаимодействие не нарушая требования ФЗ 230.

Интеграция с цифровыми каналами

Платформа работает с различными цифровыми каналами благодаря наличию готовых:

- Mobile SDK - для нативных мобильных приложений на базе платформ iOS и Android
- Web Widget - для сайтов, веб и мобильных приложений
- Open API - открытому API для любых цифровых каналов и приложений
- Soc&Mess adapters - адаптерам для работы с мессенджерами и социальными сетями (Telegram, Whatsapp, Viber, Facebook, ВКонтакте)
- Email - адаптер для работы с почтовым каналом в режиме чата

Интеграция с внешними системами

Для авторизации клиентов и запроса достоверных клиентских данных с целью отображения в интерфейсе оператора, iQChannels может быть интегрирован с внешними системами.

Возможна интеграция с любыми внешними системами с использованием готового API.