

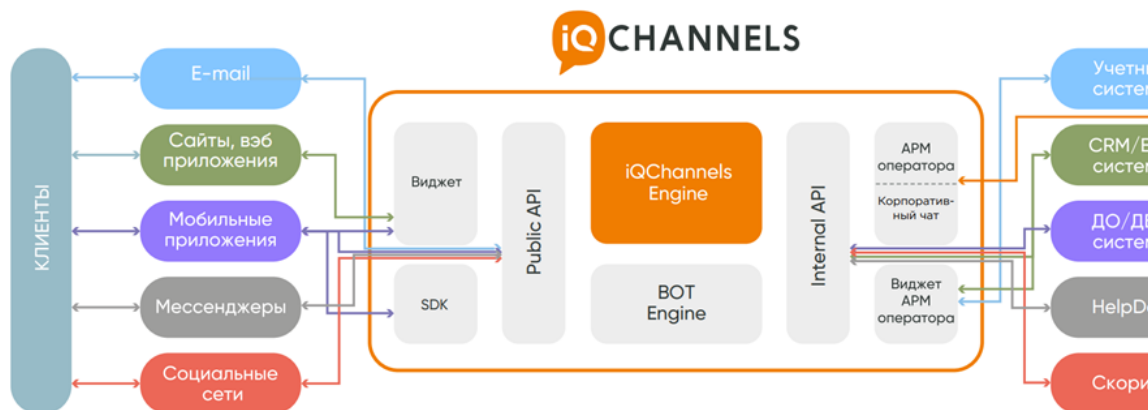
# Функциональность iQChannels

- Описание
- Основная функциональность
- Функциональность рабочего места оператора
- Инструменты
  - Инструменты для работы с обращениями:
  - Инструменты для автоматизации:
  - Инструменты для массовых коммуникаций:
  - Инструменты для анализа:
  - Другие инструменты:

## Описание

**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 **iQChannels** встраивается в любую экосистему организации, интегрируясь с внутренними информационными системами такими как CRM, ДБО, АБС, MQ и др.



## Основная функциональность

- Обслуживание клиентов в привычном для клиентов формате чата:
  - На сайте или в веб-приложении
  - Электронной почте
  - В мобильном приложении (iOS, Android)
  - В популярных мессенджерах и социальных сетях (Telegram, Facebook, Viber, VK, Whatsapp и др.)
- Обработка входящего потока обращений от клиентов с гибкой маршрутизацией на нужных операторов
- Индивидуальное обслуживание клиентов с помощью персональных менеджеров
- Автоматизация обслуживания с помощью умных ботов с возможностью подключения сторонних бот-платформ
- Повышение скорости обслуживания за счет параллельного обслуживания одним оператором нескольких клиентов
- Управление качеством обслуживания клиентов благодаря инструментам анализа, отчетности и оценки уровня сервиса
- Выполнение массовых рассылок и управление публичными каналами социальных сетей и мессенджеров
- Интеграция с внешними учетными системами (включая CRM, ДБО и др.) для получения информации о клиентах
- Встраивание рабочего места оператора в любые информационные системы

## Функциональность рабочего места оператора

|                                                                                                                      |                                                                                                                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                     |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <br>Написать клиенту                | <br>Таймеры                      | <br>Удаление сообщений           | <br>Голосовые сообщения                          |          |
| <br>Поиск по сообщениям             | <br>Добавить комментарий         | <br>Изменить приоритет обращения | <br>Отправить форму запроса персональных данных  | деа      |
| <br>Персональные клиенты            | <br>Посмотреть историю намерений | <br>Передать обращение           | <br>Пригласить в обращение оператора/супервизора | Вы       |
| <br>Маркировка клиентов             | <br>Поставить оценку клиенту     | <br>Блокировка обращения         | <br>Отложить обращение                           | Под<br>п |
| <br>Категоризация и установка тегов | <br>Проверка орфографии          | <br>Антимат                      | <br>Псевдоним                                    | Э        |

## Инструменты

### Инструменты для работы с обращениями:

- [Поиск клиента/написать клиенту](#)
- Категоризация по тематикам
- Передача обращений
- Маркировка клиентов
- Блокировка обращений

### Инструменты для автоматизации:

- [Автоответы](#)
- [Быстрые контекстные ответы](#)
- [Чат-боты](#)

### Инструменты для массовых коммуникаций:

- [Рассылки](#)
- [Постинг](#)

### Инструменты для анализа:

- Кроссегментные Отчеты
- [Дашборд по работе сегмента](#)
- [Отчеты по работе сегмента](#)
- [Категоризация обращений по тематикам](#)
- [Управлением целевыми показателями в сегменте](#)
- [Анализ удовлетворенности клиентов](#)

### Другие инструменты:

- Механизм распределения обращений внутри сегмента
- [Механизмы интеграции с внешними системами](#)