

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ · OPTIMALOG

AI-чат поддержки пользователей личного кабинета.

Разработка интеллектуального онлайн-чата, который отвечает на вопросы пользователей Optimalog 24/7, помогает ориентироваться в личном кабинете и снижает нагрузку на сотрудников поддержки.

ЭТАП	СТОИМОСТЬ	СРОК
AI-чат поддержки	55 000 ₽	до 10 рабочих дней

Buenas tardes 🌞

Подготовили предложение по первому этапу внедрения AI-поддержки для пользователей личного кабинета Optimalog. Фокус этапа — быстро запустить полезный чат, который работает на базе подготовленной базы знаний и помогает закрывать типовые вопросы без участия сотрудников.

Архитектура решения закладывает основу для дальнейшего развития: персонализации, подключения данных личного кабинета, передачи обращений сотрудникам и интеграции с Bitrix24.

— Альберт Сабитов, Business Development Manager

01 · ЭТАП 1

AI-чат поддержки пользователей.

Создаём интеллектуальный чат поддержки для личного кабинета Optimalog, чтобы пользователи получали ответы на вопросы по работе системы в режиме 24/7 без необходимости обращаться к сотрудникам компании.

<p>СТОИМОСТЬ РАЗРАБОТКИ</p> <h3>55 000</h3> <p>₽</p> <p>Фиксированная стоимость первого этапа: виджет чата, панель управления, AI-консультант и настройка базы знаний.</p>	<p>СРОК РЕАЛИЗАЦИИ</p> <h3>10</h3> <p>раб. дней</p> <p>Срок до 10 рабочих дней после согласования материалов, доступа и финального состава базы знаний.</p>	<p>РЕЗУЛЬТАТ</p> <h3>24/7</h3> <p>поддержка</p> <p>Пользователи получают удобный канал ответов на типовые вопросы прямо внутри личного кабинета.</p>
--	---	--

AI-чат · База знаний · Виджет · Панель управления

02 · РЕАЛИЗУЕМЫЙ ФУНКЦИОНАЛ

Что входит в первый этап.

Базовая версия AI-чата закрывает пользовательские вопросы по личному кабинету, управляется через административную панель и готова к дальнейшему масштабированию.

<p>ОНЛАЙН-ЧАТ</p> <h3>Виджет для личного кабинета Optimalog.</h3> <p>Разработка и внедрение чат-виджета для размещения в интерфейсе личного кабинета пользователя.</p> <ul style="list-style-type: none"> компактный режим отображения развернутый режим отображения адаптация под мобильные устройства современный интерфейс в фирменном стиле Optimalog история сообщений в рамках текущей сессии отображение статуса поддержки 	<p>ПАНЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ</p> <h3>Административный интерфейс настроек.</h3> <p>Панель для управления внешним видом, текстами и доступностью виджета без доработки кода.</p> <ul style="list-style-type: none"> настройка логотипа настройка цветовой схемы изменение приветственного сообщения изменение заголовка и описания чата включение и отключение виджета генерация скрипта для размещения
<p>AI-КОНСУЛЬТАНТ</p> <h3>Интеллектуальный помощник пользователей.</h3> <p>Настройка AI-помощника для поддержки пользователей личного кабинета и ответов на вопросы по работе платформы.</p> <ul style="list-style-type: none"> ответы по работе личного кабинета навигация по разделам системы консультации по функционалу платформы ответы на часто задаваемые вопросы работа на основе подготовленной базы знаний 	<p>БАЗА ЗНАНИЙ</p> <h3>Материалы для обучения AI.</h3> <p>Подключение и структурирование материалов, на которых будет отвечать AI-консультант.</p> <ul style="list-style-type: none"> текстовые инструкции FAQ PDF-документы DOCX-документы описание разделов личного кабинета пользовательские регламенты
<p>ПЕРЕДАЧА СОТРУДНИКУ</p> <h3>Контакты компании для сложных вопросов.</h3> <p>Если вопрос выходит за рамки базы знаний или требует участия специалиста, AI предоставляет пользователю контактные данные компании.</p> <ul style="list-style-type: none"> контакты отдела поддержки адрес электронной почты телефон компании ссылки на мессенджеры 	<p>РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ</p> <h3>Удобный канал поддержки внутри продукта.</h3> <p>После завершения работ пользователи личного кабинета получают оперативные ответы на типовые вопросы, а команда Optimalog снижает нагрузку на сотрудников поддержки.</p> <ul style="list-style-type: none"> ответы 24/7 единая база знаний быстрый запуск первого этапа основа для интеграций с системами Optimalog

Первый этап — быстрый запуск AI-поддержки.

Решение закрывает справочные вопросы пользователей и создает техническую основу для последующего подключения данных, операторов, Bitrix24 и логистических сценариев.

55 000 Р · до 10 раб. дней

03 · ВОЗМОЖНОСТИ ДАЛЬНЕЙШЕГО РАЗВИТИЯ

От AI-чата к интеллектуальной платформе Optimalog.

Разработанный AI-чат является первым этапом создания интеллектуальной платформы поддержки пользователей Optimalog. Архитектура решения предусматривает дальнейшее развитие функционала без полной переработки системы.

<p>Масштабирование без перелетки</p> <p>Первый этап проектируется так, чтобы затем подложить персонализацию, данные личного кабинета, обращения сотрудников и внешние каналы.</p>	<p>Фокус на бизнес-эффект</p> <p>Каждый следующий модуль снижает ручную нагрузку, ускоряет ответы клиентам и повышает управляемость обращений.</p>
--	---

01 ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ AI-помощник учитывает конкретного пользователя.

Следующий шаг после справочного чата — персональный ассистент, который понимает, кто обращается, к какой компании относится пользователь, какие разделы ему доступны и какие вопросы он уже задавал ранее.

- Что добавляем**
- идентификацию пользователя после авторизации
 - сохранение истории диалогов
 - контекст текущего раздела кабинета
 - привязку к компании и роли в личном кабинете
 - учёт предыдущих обращений
 - персональные рекомендации и подсказки

- Как это выглядит для клиента**
- AI не просто отвечает на общий вопрос, а понимает контекст: например, пользователь находится в разделе документов, недавно создавал заявку или уже спрашивал про декларацию. Ответ становится точнее, короче и полезнее.

«Что мне делать дальше?» «Поскожи мои последние обращения»

«Какие документы мне нужны?»

Результат: AI превращается из справочной системы в персонального помощника, который сопровождает клиента на всех этапах работы с платформой Optimalog.

02 ДАННЫЕ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА AI отвечает по фактическим данным Optimalog.

Интеграция с внутренними системами позволит помощнику работать не только с базой знаний, но и с актуальными данными пользователя: заявками, перевозками, счётами, документами и статусами.

- Какие данные подключаем**
- заявки и историю обращений
 - счета и статусы заказов
 - перевозки и маршруты
 - котировки и коммерческие предложения
 - документы и декларации
 - статусы грузов и этапы обработки

- Примеры запросов**
- Пользователь получает ответы без ожидания менеджера: AI проверяет данные в системе, объясняет статус и подсказывает следующий шаг.

«Какой статус моей заявки?» «Где сейчас груз?»

«Когда счета ожидаю оплатить?» «Когда будет декларация?»

Результат: значительная часть запросов, которые сейчас обрабатывают сотрудники поддержки и логисты, закрывается автоматически на основе данных системы.

03 ПЕРЕДАЧА СОТРУДНИКАМ Единое окно общения AI и команды Optimalog.

Если вопрос требует участия специалиста, AI передает обращение сотруднику в контекстом диалога, данными пользователя и краткой сутью проблемы. Клиенту не нужно повторно объяснять ситуацию.

- Операторский интерфейс**
- выбор открытых обращений
 - передача от AI специалисту
 - история коммуникаций
 - подключение сотрудника к диалогу
 - контроль статусов обращений
 - оценка качества ответов

- Умная маршрутизация**
- AI определяет тему обращения и предлагает ответственного: логист, персональный менеджер, специалист по ВЭД, таможенный специалист, бухгалтерия или техническая поддержка.

логистика ВЭД таможен бухгалтерия техподдержка

Результат: пользователь быстро попадает к нужному специалисту, а компания получает прозрачную историю обращений и причины передачи от AI оператору.

04 BITRIX24 Обращения автоматически попадают в CRM.

Интеграция с Bitrix24 поможет нетеря заявки пользователей и превратить диалог с AI в управляемый бизнес-процесс: обращение, задача, сделка или лид создаются автоматически.

- Что автоматизируем**
- список открытых обращений
 - постоянку задач ответственным
 - запуск бизнес-процессов
 - создание лидов, контактов и сделок
 - сохранение истории переписки
 - контроль сроков обработки

- AI-кнопки быстрых действий**
- В диалоге AI может предложить кнопку, которая запускает нужный процесс: передать запрос менеджеру, запросить расчёт перевозки, обратиться в бухгалтерию или открыть тикет поддержки.

Передать менеджеру Запросить расчёт В бухгалтерию Открыть тикет

Результат: сокращается время обработки запросов, исключается потеря обращений между подразделениями и появляется контроль исполнения внутри CRM.

05 ЛОГИСТИЧЕСКИЙ ПОМОЩНИК AI консультирует по логистическим услугам.

Помощник может стать первой линией консультаций по международной логистике, маршрутам, документам, таможенному оформлению и требованиям к грузам.

- Темы консультаций**
- выбор способов перевозки
 - таможенное оформление
 - особенности маршрутов
 - международная логистика
 - подготовка документов
 - требования к грузам

- Предварительная квалификация**
- AI уточняет параметры запроса до передачи клиенту: страну отправления, страну назначения, тип груза, вес, объём, срочность доставки и ограничения перевозки.

страна отправления тип груза вес и объём срочность особые условия

Результат: сотрудники получают уже подготовленные запросы, а клиент сразу понимает, какая информация нужна для расчёта и дальнейшей работы.

06 РАСЧЁТЫ И КОТИРОВКИ AI помогает с первичной оценкой перевозки.

На следующем уровне AI сможет обрабатывать запросы на перевозку, подбирать варианты доставки, сравнивать маршруты и давать предварительные ориентиры по стоимости и срокам.

- Возможности расчёта**
- предварительная стоимость перевозки
 - сравнение способов доставки
 - подбор оптимального маршрута
 - получение актуальных котировок
 - расчёт ориентировочных сроков
 - подсказки по документам

- Примеры запросов**
- AI отвечает на первичные коммерческие вопросы и передаёт менеджеру уже структурированный запрос с исходными параметрами.

«Шанхай — Москва» «Авто или ЖД?» «Какие сроки?» «Какие документы?»

Результат: клиент получает предварительную информацию мгновенно, а сотрудники работают с квалифицированными запросами вместо ручного сбора вводов.

07 ЕДИНАЯ AI-ПЛАТФОРМА AI работает во всех цифровых каналах Optimalog.

Финальная траектория развития — единая интеллектуальная платформа, которая использует общую базу знаний, подключается к системам компании и помогает клиентам в разных каналах.

- Каналы и база знаний**
- личный кабинет
 - Bitrix24
 - Email
 - сайт компании
 - Telegram и WhatsApp
 - единая база знаний компании

- Аналитика для руководства**
- Платформа показывает, о чём чаще спрашивают клиенты, где AI справляется сам, почему обращения уходят сотрудникам и как меняется нагрузка на подразделения.

популярные вопросы эффективность AI нагрузка сотрудников причины обращений конверсия в сделки

Результат: Optimalog получает масштабируемую AI-платформу поддержки клиентов и сотрудников с высоким уровнем сервиса и прозрачной аналитикой.

04 · ИСПОЛНИТЕЛЬ

INTOgroup. AI-интеграции и автоматизация бизнеса.

Мы проектируем и внедряем цифровые решения для автоматизации клиентской поддержки, CRM-процессов и интеграций с внутренними системами. В этом проекте фокус — актуальный запуск первого AI-этапа с возможностью дальнейшего масштабирования.

intogroup.pro Обсудить проект

05 · КОНТАКТЫ

Поговорим о запуске AI-чата.

<p>Альберт Сабитов Business Development Manager · INTOgroup AI-интеграции · автоматизация поддержки · кастомная разработка</p> <p>AI-чат · База знаний · Личный кабинет · Bitrix24 · Интеграции</p>	<p>ТЕЛЕФОН +7 920 299-98-00</p> <p>E-MAIL sales@intogroup.pro</p> <p>TELEGRAM @alsab95</p> <p>CHAT intogroup.pro</p>
--	---