QSOFT

Разработка проектов QSOFT для KIA

О компании

QSOFT — лидер разработки интегрированных высоконагруженных интернет-решений

› 300 проектов для крупнейших компаний

штат ≈ 250 сотрудников

E-commerce

Лучшее в России портфолио крупных интернет-магазинов

Intranet

Самый опытный разработчик корпоративных порталов в России

1C-Bitrix

Ведущий партнер 1С-Битрикс по внедрению одноименных продуктов

High Load

Экспертный уровень в высоконагруженных проектах и отказоустойчивых конфигурациях

Saas

Входит в топ 10 SaaS провайдеров России по версии CNEWS

Digital

Комплексная интеграция информационных систем на основе веб-технологий

О KIA

Киа Моторс Россия и СНГ

Официальный дистрибьютор автомобилей KIA на территории Российской Федерации, лидер среди иностранных брендов по объемам продаж.

За 10 лет деятельности компании бренд KIA вышел в лидеры российского рынка.

QSOFT

Кейс

Новый сайт

для KIA MOTORS Россия и СНГ

Новый сайт

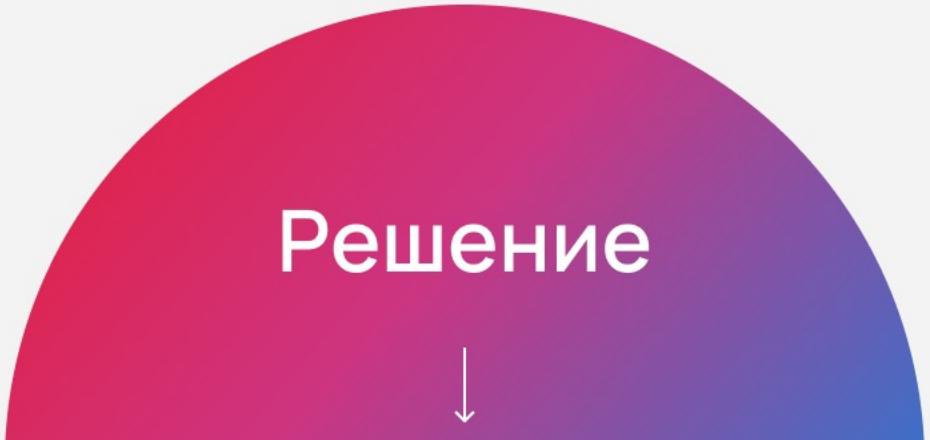
Цели и задачи

Новый сайт kia.ru призван стать мощной технологической платформой для повышения продаж автомобилей и обеспечить цифровую трансформацию клиентского сервиса в условиях изменчивой реальности.

1. Стать современной digital-платформой, которая бы учитывала все этапы взаимодействия бренда с потребителем: see, think, do, care

2. Обеспечить цифровую трансформацию опыта пользователей: возможность забронировать автомобиль, получить онлайн-подтверждение кредита, записаться на тест-драйв

3. Предоставить посетителям возможность подобрать автомобиль, его модель, комплектацию и конфигурацию с учетом индивидуальных потребностей и финансовых возможностей

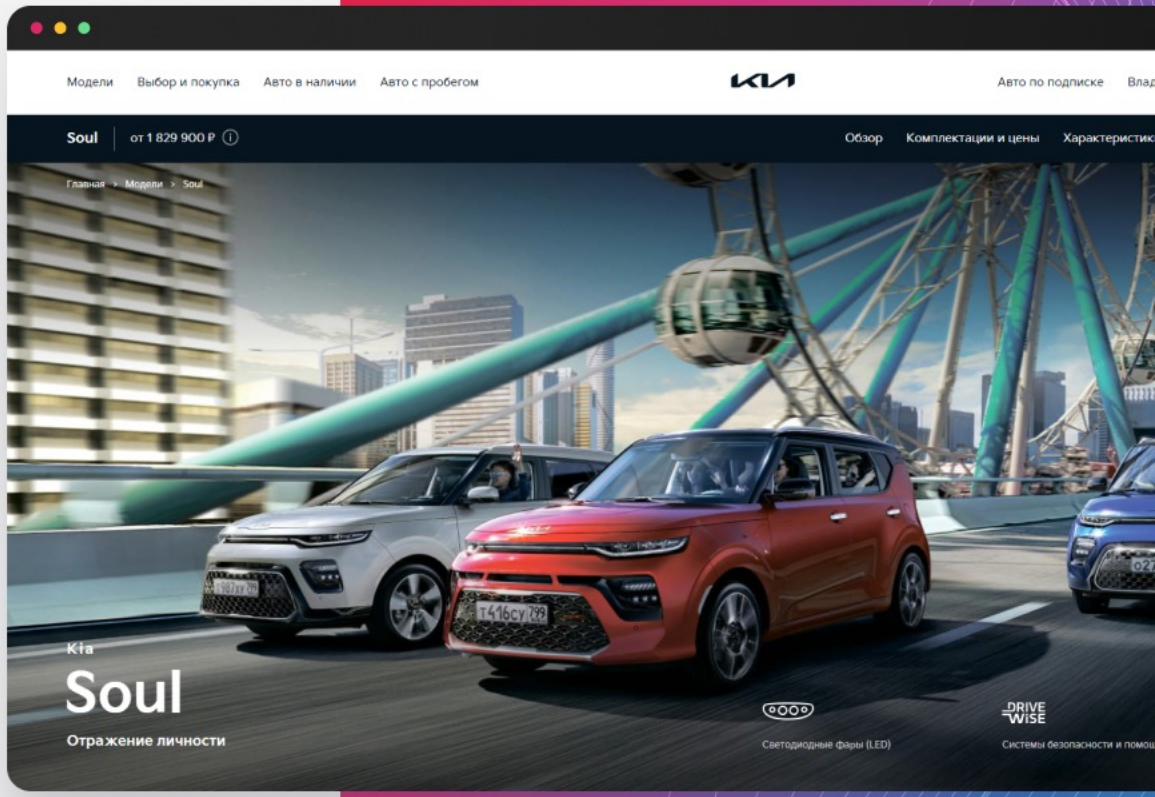


Новый сайт

Решение

Командой QSOFT был разработан поэтапный переход от монолитной архитектуры ресурса к более легким микросервисам. Такой подход повышает скорость разработки нового функционала и внесения изменений в текущий, обеспечивает стабильность работы сайта.

Сегодня ресурс kia.ru работает как Single Page Application, что заметно улучшает опыт пользователей и повышает скорость отклика системы в целом.



Масштабируемость

к системе можно с легкостью подключать другие платформы; дублировать сервисы, на которые увеличивается нагрузка

Полная модульность

при необходимости на любые страницы можно добавлять имеющиеся компоненты

QSOFT

Кейс

Чат-бот

для покупателей KIA

Чат-бот

Проблема

В России Kia предлагает множество моделей, каждая из которых имеет свои характеристики, модификации и комплектации.

При выборе автомобиля покупателям бывает сложно собрать нужную информацию и выбрать необходимый вариант. Компании сталкиваются с ситуациями, когда в периоды повышенных нагрузок на колл-центр клиенту приходится «отстоять» голосовую очередь для того, чтобы дозвониться до оператора.

Покупателю сложно собрать нужную информацию и выбрать авто

1

Повышенные нагрузки на колл-центр

2

Клиенту приходится «отстоять» очередь, чтобы дозвониться оператору

3

Влияние человеческого фактора на качество сервиса

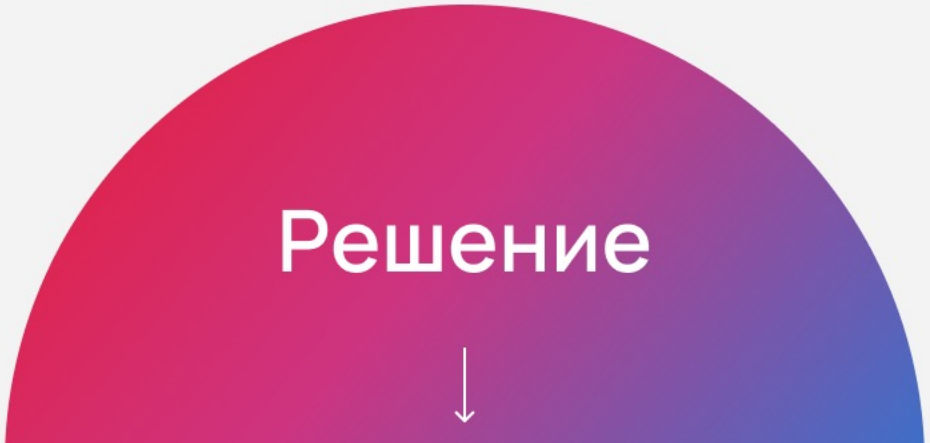
4

Чат-бот

Цели и задачи

В 2021 году произошел перезапуск бренда Kia. Теперь компания нацелена не только на производство качественных автомобилей, но и на цифровую трансформацию клиентского сервиса.

Цифровые продукты, сервисы мобильности, омниканальность позволят упростить, сделать более удобным и эффективным взаимодействие покупателей с Kia.



1. повысить генерацию лидов дилерам
2. оптимизировать расходы, в том числе на работу колл-центра
3. автоматизировать стандартные действия операторов
4. снизить влияние человеческого фактора на качество сервиса
5. получить инструмент для изучения цифрового профиля потребителя

Чат-бот

Решение

Чат-бот умеет

консультировать клиентов о продукте

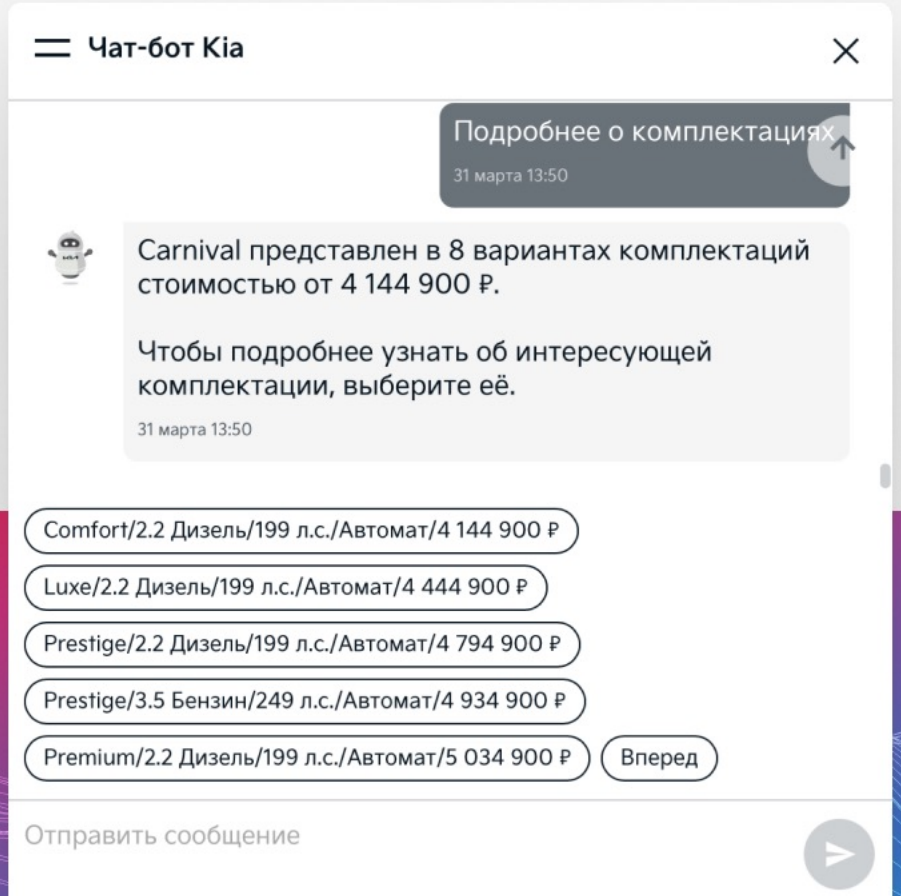
передавать пожелания и жалобы в представительство Kia

поддерживать неформальный разговор

обрабатывать запросы за 0,01 секунду

предоставлять информацию клиенту

записывать клиентов на сервис и оформлять заявки



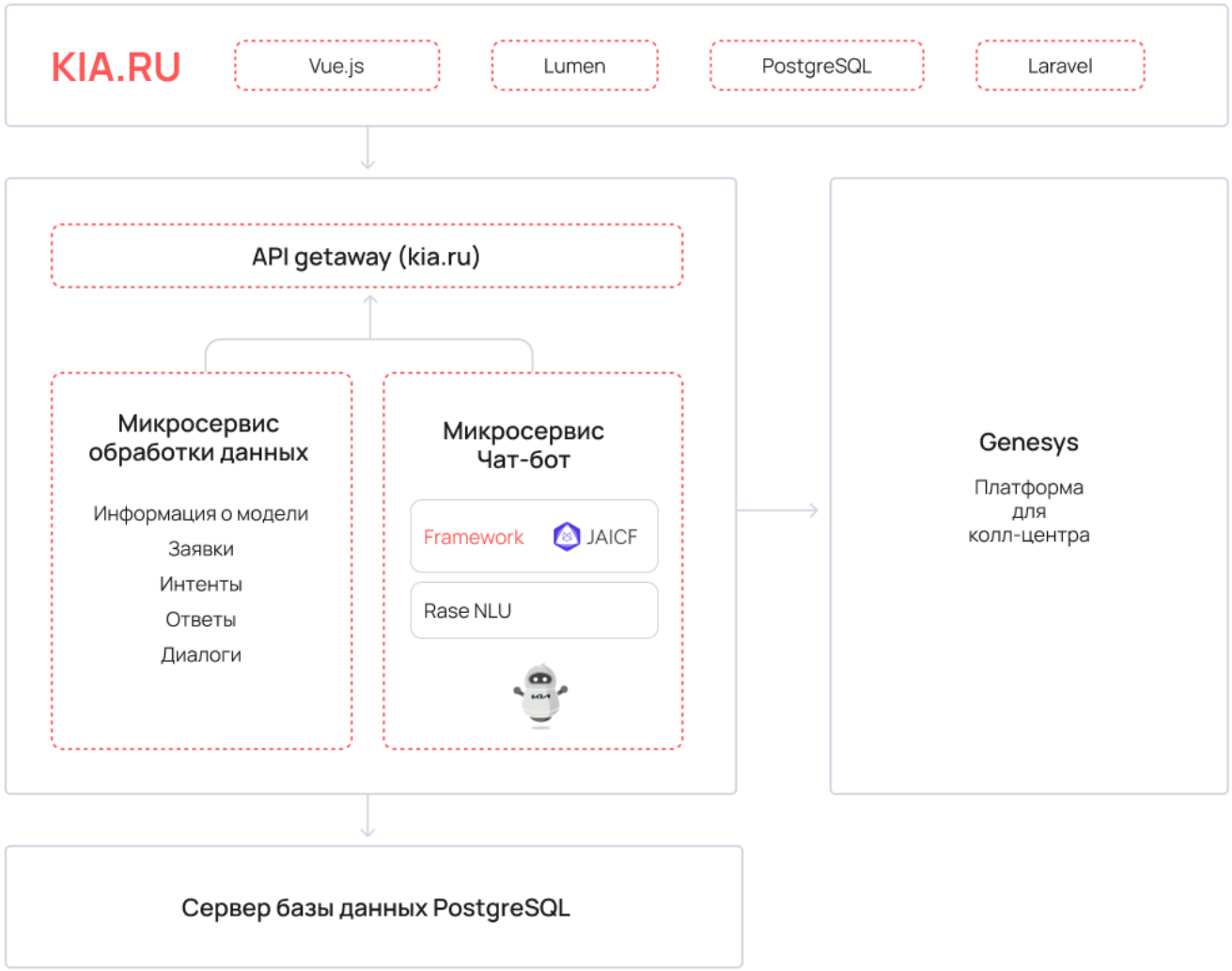
Чат-бот

Архитектура

Архитектура диалогов основана на более чем 100 намерениях, каждое из которых — это отдельная тема разговора. Чат-бот учится определять, что хочет пользователь, контекст и реагировать на высказывания собеседника.

В зависимости от контекста чат-бот может предоставлять оптимальный сценарий клиенту и выдавать более 200 реакций.

Например, если пользователь находится на странице определенной модели и спрашивает «Какие характеристики?», чат-бот понимает, что вопрос касается данного автомобиля.



QSOFT

Кейс

Дилерская платформа Kia

Дилерская платформа

Цели и задачи

Создание единой многофункциональной Дилерской платформы, с помощью которой каждый дилерский центр сможет самостоятельно продвигать продукцию KIA на собственном сайте в едином стиле бренда и с помощью новейших инструментов Интернет-коммуникации.

1. Реализовать гибкую и быструю платформу для создания сайтов дилерской сети
2. Обеспечить синхронизацию данных на дилерских сайтах с официальным сайтом KIA, а также настройку интеграций дилерских сайтов с системами учета авто в наличии, CRM и др. внешними системами
3. Реализовать удобную и интуитивно понятную административную систему Дилера для быстрого и эффективного наполнения и поддержки сайта, создания собственного уникального контента — SEO-блоков, текстовых страниц, спецпредложений
4. Обеспечить отказоустойчивость платформы, чтобы в случае недоступности сайта kia.ru дилерские сайты продолжали функционировать, а пользователи могли совершать основные ключевые действия на страницах

Решение

↓

Дилерская платформа

Решение

Ключевая информация по умолчанию

XВсе основные данные по моделям, комплектациям и ценам, авто в наличии публикуются одновременно с основным сайтом бренда kia.ru

Уникальный контент

Создание дилером в админ. системе собственных новостей, спецпредложений, текстовых страниц, SEO-блоков в единой дизайн-концепции бренда

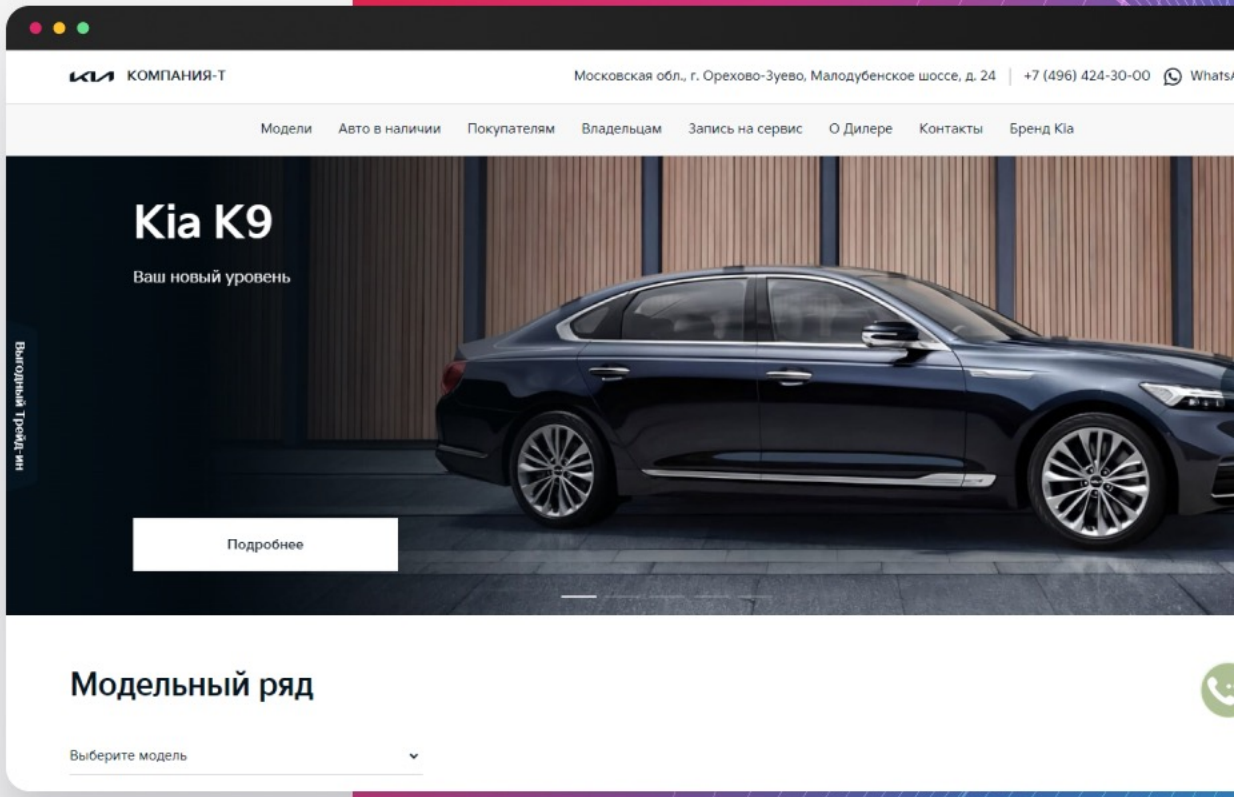
Микросервисы и отказоустойчивость

Быстрая скорость работы сайта благодаря микросервисной архитектуре и использованию системы доставки контента CDN, отказоустойчивая и масштабируемая серверная архитектура

Архитектурное решение

Хранение данных по всем сайтам в одной базе и валидация в зависимости от домена сайта

Дилерская платформа
реализована
за 4 месяца



Дилерская платформа

Технические особенности

Микросервисы реализованы на быстром фреймворке Lumen

Стек Дилерской платформы и сайта KIA похожи и тесно связаны функционально благодаря единой микросервисной и серверной архитектуре. При этом, дилерская платформа и сайт kia.ru являются отказоустойчивыми системами относительно друг друга

Интеграция с единой системой авторизации IDM, благодаря чему возможна гибкая настройка прав доступа в административной системе отдельного сайта и всей платформы в целом

PostgreSQL — база данных, используемая для хранения данных всех микросервисов

Для увеличения скорости загрузки платформы используется система доставки визуального контента CDN

Используется Nuxt.js — модуль для создания приложений на Vue.js с серверным рендерингом

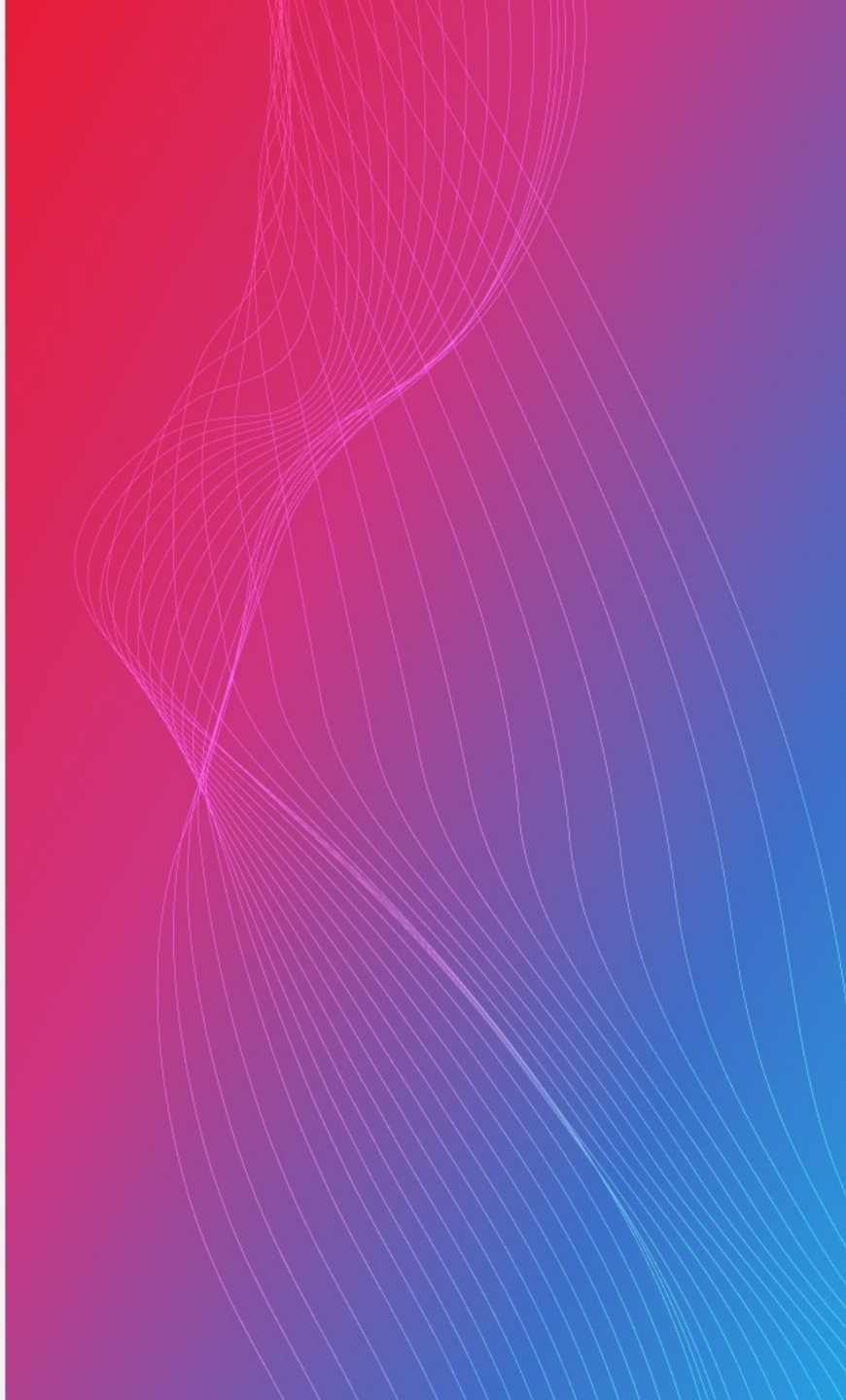
Разработан собственный плагин интеграции с Google Analytics для дилерских сайтов, позволяющий устанавливать код счетчика через административную систему сайта в код страницы, не используя при этом стандартные надстройки Nuxt.js

QSOFT

Кейс

Система личных кабинетов

для клиента и сети дилерских центров KIA



Личные кабинеты

Цели и задачи

Создать единое пространство внутри сайта kia.ru с простой точкой входа. Новое пространство позволит владельцам автомобилей добавлять и просматривать понравившиеся товары в избранное, получать информацию о совершенных покупках.

Сотрудникам компании — собирать важные данные о текущих и потенциальных клиентах.

Решение

↓

1. Разработать единую защищенную IDM-систему для обслуживания сети дилерских центров и сайта kia.ru
2. Добавить на сайт систему Личных Кабинетов, где пользователь видит интересующую его информацию о своих автомобилях, а Kia фиксирует информацию о пользователе
3. Перенести пользователей старого Личного Кабинета в новый
4. Добавить функционал Избранное, куда пользователь сможет добавлять все понравившиеся ему товары
5. Продумать удобный интерфейс и внедрить блоки с полезной для пользователя информацией

Личные кабинеты

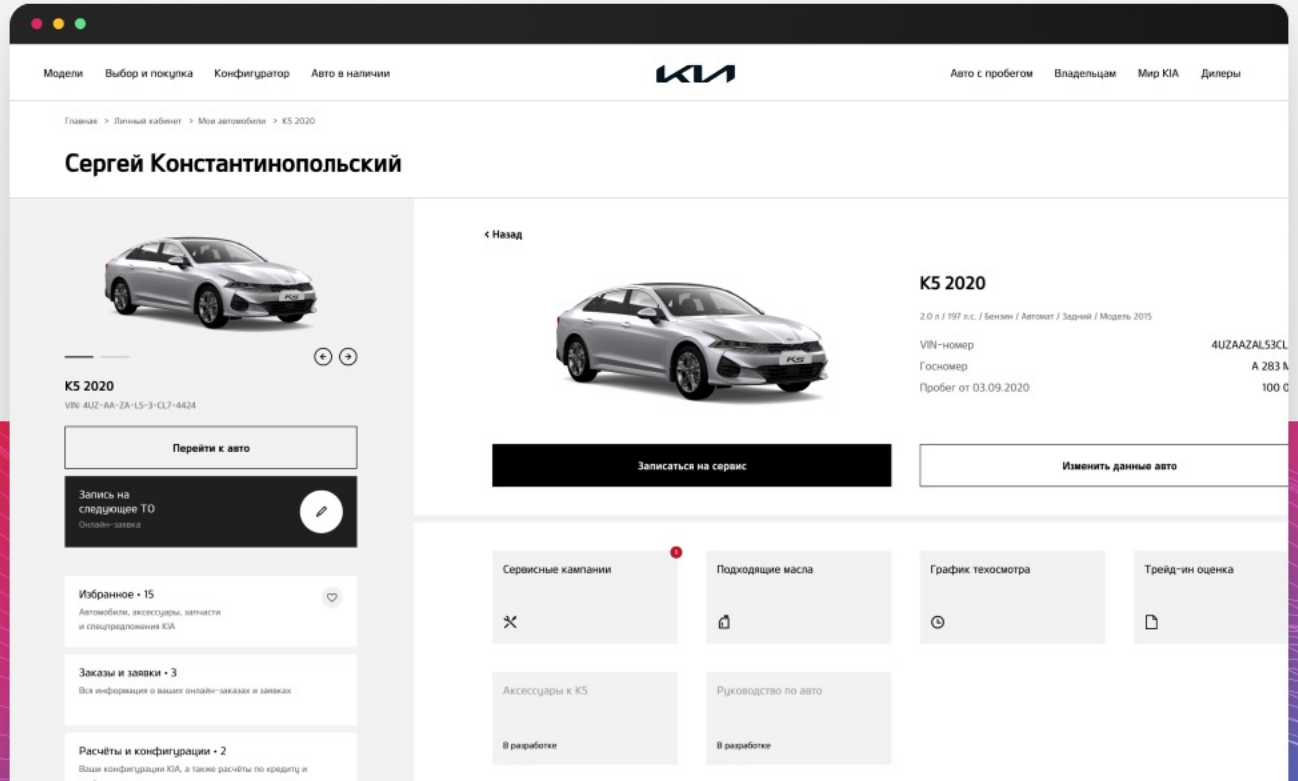
Решение

Успешно перенести пользователей из Личного Кабинета старого сайта, удалив при этом не актуальные аккаунты

В два раза увеличить количество зарегистрированных пользователей с помощью удобной формы регистрации (перенесено более 75 000 пользователей и около 35 000 добавленных ранее автомобилей за 2 месяца

Автоматизировать сбор информации об интересующих пользователей товарах и услугах через функционал Избранное.

Внедрить функционал для распознавания автомобиля и его комплектации по VIN-номеру



Реализовать Единую систему авторизации для пользователей, благодаря открытому API;

Личные кабинеты

Статистика

Более точно оценить реализацию проекта позволила наглядная статистика за март 2022 года:

1000

активных пользователей административной системы

3500

регистраций в Личном Кабинете

2500

автомобилей добавлено в раздел Мои автомобили

989

автомобилей добавлено по VIN-номеру

2762

позиций добавлено в Избранное неавторизованными пользователями

334

новых позиций добавлено в раздел Мой дилер

QSOFT

Контакты

QSOFT

+7 (495) 771-7363

Россия, Москва,
Покровский бульвар,
4/17, стр.1

info@qsoft.ru