Customer Contacts Week

ключевое событие в осеннем календаре

XIV Международная
Неделя Контактных Центров | CC Week 2023

ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ | ПОТОК «ТЕХНОЛОГИИ»

24 - 25 октября 2023, Holiday Inn Сокольники, Москва, Россия

ПЛАТИНОВЫЕ ПАРТНЕРЫ

3iTech · АРГУС НТЦ · BSS · NAUMEN · SIGURD·IT · Шторм Технологии · Cloud

ЗОЛОТЫЕ ПАРТНЕРЫ

CTI · MANGO OFFICE · kvint · aurus · АКТИВ БИЗНЕС КОНСАЛТ

СЕРЕБРЯНЫЙ ПАРТНЕР

SMS TRAFFIC

ПАРТНЕР

ЦРТ ГРУППА КОМПАНИЙ

WWW.CC-WEEK.RU

ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ. ПОТОК «ТЕХНОЛОГИИ»

В программе возможны изменения, дополнения, исключения,
пожалуйста, подпишитесь на информационный канал (тапните по QR).

24 октября

08:30 - Регистрация участников

09:00 - Легкий завтрак, ароматный кофе, чай, хрустящие круассаны

09:10 - Открытие, приветственные слова организаторов и партнеров

СЕССИЯ "ТРЕНДЫ"
зал СОКОЛЬНИКИ 1

09:30 - 11:40

09:30
РАСТУЩАЯ ОБЛАЧНОСТЬ - ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕНДЫ КЛИЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ '23-24 И ПОЧЕМУ CCAAS – ОДИН ИЗ НАИЛУЧШИХ ПУТЕЙ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ

- AI (речевая аналитика, AMD, умные ассистенты операторов и т.д.) в точках соприкосновения с клиентами
- Омниканальности и персонализация – новое прочтение CX
- Трансформация использования аутсорсинга. Как происходит переход к новой сервисной модели

Алексей Кривошеев, CX-эксперт,
Voximplant

09:50
ОБЛАЧНАЯ АТС: КОМПЛЕКСНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ РАСПРЕДЕЛЕННЫХ ГРУПП СОТРУДНИКОВ

- С какими проблемами сталкивается бизнес при построении работы распределённых групп КЦ.
- Как настроить распределение нагрузки на операторов.

© 2009—2023 CCGuru, все права защищены.

- Как организовать рабочее место распределенных операторов.
- Как контролировать операторов при работе в распределённых группах

Елена Чалых, Руководитель направления развития голосовых сервисов,
билайн бизнес

10:10
ДИПФЕЙКИ В КЦ: МИФ ИЛИ РЕАЛЬНОСТЬ

- Бум развития технологий производства и распространения контента: к чему это ведет
- Реальность угрозы дипфейков в области коммуникаций
- Проблема определения настоящий/ненастоящий для управления диалогами
- Потенциальные средства защиты от дипфейковых атак на КЦ

Дмитрий Щетинин, руководитель департамента Digital Identity,
Группа компаний ЦРТ

10:30
ТЕХНОЛОГИИ CX ЗА ПРЕДЕЛАМИ КЦ

- Клиентский опыт как мерило всему
- Улучшение коммуникаций – не только в КЦ
- Аналитика для принятия решений
- Оптимизация и автоматизация процессов

Михаил Миняйлов, Руководитель направления бизнес-процессов,
CTI

11:10
КАК ПОЛУЧИТЬ ОТ ПИЛОТИРОВАНИЯ НОВОЙ СИСТЕМЫ МАКСИМАЛЬНУЮ ОТДАЧУ?

Пилотирование новой системы – всегда трудоемкий процесс для проектной команды контакт-центра и для специалистов вендора.

Рассказываем, как получить максимальную пользу от пилотирования и бережно распорядиться ресурсами и временем.

- Какие виды пилотов бывают. Академический и кейсовый пилоты
- Как подготовить команду и правильно распределить цели и задачи между участниками проекта
- Как во время пилотирования новой системы проверить клиентоориентированность вендора
- Как оценить результаты пилота и сделать правильные выводы

Никита Городчиков, Менеджер проектов WFM,
НТЦ АРГУС

© 2009—2023 CCGuru, все права защищены.

11:30
Интерактивный перерыв, осмотр Демо-зоны, ароматный кофе, чай, хрустящие круассаны

СЕССИЯ "РЕЧЕВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И АНАЛИТИКА"
зал СОКОЛЬНИКИ 1

12:00 - 15:20

12:00
ДВА МИРА: РУЧНАЯ И АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАБОТКИ КЛИЕНТСКИХ ОБРАЩЕНИЙ В ЕДИНОМ ОКНЕ

- Как ручная и автоматическая оценка качества взаимно дополняют друг друга
- Какие задачи решает речевая аналитика в формировании процесса оценки качества
- Сравнение скорости оценки "руками" с комбинированной оценкой
- Сколько можно сэкономить при использовании комбинированной оценки качества

Денис Корнилов, Руководитель направления речевой аналитики,
Naumen

12:20
РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА, КАК ОСНОВА В ПОСТРОЕНИИ БЕСШОВНОГО КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

- CJM и синергия каналов обслуживания
- Знание клиента, как конкурентное преимущество
- Практические кейсы выстраивания взаимодействия с клиентами

Юлия Вдовина, Директор по продукту цифровизации клиентского сервиса в дистанционных каналах,
BSS

12:40
HUMAN-LIKE АНАЛИТИКА: ЧТО ДАЕТ YANDEXGPT «ПОД КАПОТОМ» YANDEX SPEECHSENSE

- Почему Yandex SpeechSense — not yet another речевая аналитика для вашего контакт-центра?

СЕССИЯ "РОБОТИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ"
зал ДЕЛОВОЙ ЦЕНТР - МЕЖДУНАРОДНАЯ

12:00 - 15:50

12:00
ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ УВЕЛИЧЕНИЯ КОНВЕРСИИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОЛОСОВЫХ РОБОТОВ

- Какие показатели следует учитывать при аналитике работы голосовых роботов и как они влияют на повышение конверсии?
- Раскрытие методологии проведения АВ-тестирований и сравнение эффективности различных подходов
- Как вероятностный анализ определения намерения из фразы абонента позволяет улучшить качество диалога
- Анализ циклов в диалоге и для чего это нужно.
- Частые аномалии в диалогах и способы их выявления
- Практические советы для повышения конверсии и качества звонков

Анастасия Золкина, Руководитель отдела контроля качества голосовых роботов,
KVINT

12:20
НОВЫЕ ТРЕНДЫ И ПОДХОДЫ К СОЗДАНИЮ ГОЛОСОВЫХ РОБОТОВ ДЛЯ КЦ

- Современные тенденции на рынке КЦ
- Новые требования, предъявляемые к разработке голосовых роботов
- Какие преимущества в использовании генеративных моделей при создании голосовых роботов
- Комбинированные подходы в использовании скриптовых и генеративных моделей при создании голосовых роботов
- Практические кейсы и новые решения с использованием генеративных моделей

© 2009—2023 CCGuru, все права защищены.

- Технологии в основе сервиса речевой аналитики Yandex SpeechSense
- Словари и как с ними работать
- Кейсы применения YandexGPT в сценариях работы с аналитикой всех коммуникаций

Андрей Смолев, Менеджер продукта,
Yandex Cloud

13:00
РОБОТЫ С ЭМПАТИЧНЫМИ ГОЛОСАМИ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИХ РАБОТЫ

- Такое разное распознавание Yandex SpeechKit
- Варианты озвучки роботов технологиями Yandex Cloud
- Как в Yandex Cloud создают новые голоса в синтезе речи?
- Brand Voice Call Center — как это звучит? И при чем там ребенок?
- Кейсы применения речевых технологий: как звучат и как влияют на бизнес показатели?

Елена Белоброва, Руководитель направления развития бизнеса ML технологий,
Yandex Cloud

13:20
РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА: КАК ПОДГОТОВИТЬСЯ К ЦИФРОВЫМ ТРЕБОВАНИЯМ ЗАВТРАШНЕГО ДНЯ

- Развитие аналитических возможностей, работа со сложными запросами
- Автоматизация тематизации в условиях высоких нагрузок – 100+ тыс.диалогов в сутки
- Рост требований к скоростям и производительности анализа коммуникации
- Извлечение дополнительной ценности из данных при работе со сложными ML-алгоритмами в реальном времени

Дмитрий Щетинин, руководитель департамента Digital Identity,
Группа компаний ЦРТ
Ольга Бусыгина, Заместитель директора департамента, начальник управления,
Газпромбанк

13:40 – **БИЗНЕС-ЛАНЧ. ОСМОТР ДЕМО-ЗОНЫ**

Михаил Захарищев, Руководитель направления развития бизнеса,
KVINT

12:40
КАК ПРАВИЛЬНО ПРОВОДИТЬ ОБСЛЕДОВАНИЕ КЦ ЗАКАЗЧИКА ДЛЯ КАЧЕСТВЕННОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ

- Определение областей, которые необходимо изучить для проведения обследования
- Типовые проблемы и как их правильно выявлять
- От проблем к их решению

Кирилл Поморцев, Руководитель направления партнёрских продаж,
ШТОРМ Технологии

13:00
СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ И ПРИМЕНЕНИЯ ЧАТ-БОТОВ

- История развития чат-ботов
- Современный рынок – какой он?
- Какие тренды нас ждут в ближайшие годы

Дмитрий Смык, Руководитель направления маркетинга,
ШТОРМ Технологии

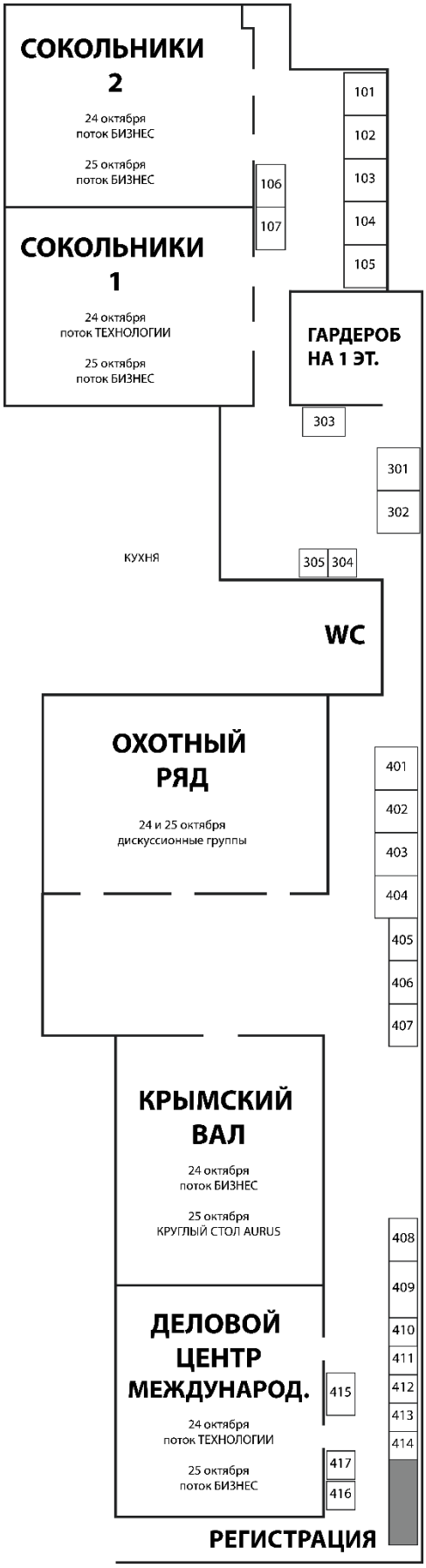
13:20
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ В ПОМОЩЬ БИЗНЕСУ

- Встраивание роботизации в бизнес-процессы
- Баланс между цифровизацией и клиентскими впечатлениями
- Истории успеха

Юлия Вдовина, Директор по продукту цифровизации клиентского сервиса в дистанционных каналах,
BSS

© 2009—2023 CCGuru, все права защищены.

ПЛАН ДЕМО-ЗОНЫ И ЗАЛОВ



© 2009—2023 CCGuru, все права защищены.

СЕССИЯ "РЕЧЕВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И АНАЛИТИКА"
зал СОКОЛЬНИКИ 1

продолжение до 15:20

14:20
НОВЫЙ ВЕКТОР РАЗВИТИЯ РЕЧЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПОД ВЛИЯНИЕМ БОЛЬШИХ ЯЗЫКОВЫХ МОДЕЛЕЙ.

- Что такое большие языковые модели и почему все о них говорят
- При чем тут речевые технологии?
- Будущее с Large Language Model

Юлия Кравченко, Исполнительный директор,
SberDevices

14:40
ОСОБЕННОСТИ АНАЛИЗА ОМНИКАНАЛЬНЫХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ

В докладе поговорим о важности организации омниканальных взаимодействий с клиентами, обсудим особенности анализа коммуникаций в разных каналах и формах – по телефону, в чатах, очно, по видеосвязи, обозначим ценность, которую, даёт анализ омниканальных взаимодействий в каждой точке контакта.

Дмитрий Макаренко, Директор по развитию,
3iTech

СЕССИЯ "РЕШЕНИЯ ОПТИМИЗАЦИИ"
зал СОКОЛЬНИКИ 1

15:20 - 17:20

15:20
КОНСТРУКТОР ОТЧЁТОВ: СОЗДАЙ ЛЮБОЙ ПОКАЗАТЕЛЬ В ОТЧЁТЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА БЕЗ SQL И КАСТОМНОЙ РАЗРАБОТКИ

- Создай свой отчет в Контакт-центре без SQL
- Экономь время, избегай ошибок, принимай управленческие решения на основе данных

СЕССИЯ "РОБОТИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ"
зал ДЕЛОВОЙ ЦЕНТР - МЕЖДУНАРОДНАЯ

продолжение до 15:50

14:20
КАК КОНТАКТ-ЦЕНТРАМ АНАЛИЗИРОВАТЬ БОЛЬШИЕ ОБЪЕМЫ ИНФОРМАЦИИ И ОБЕСПЕЧИТЬ СТАБИЛЬНУЮ РАБОТУ ДАЖЕ В ПЕРИОДЫ ВЫСОКОЙ НАГРУЗКИ

- Как контакт-центрам выдерживать пиковые нагрузки
- Массовые инциденты в КЦ: инструменты, которые помогут их предотвратить и минимизировать риски
- Как аккаунтам с высокой нагрузкой увеличить скорость поиска по истории диалогов
- Как развивать клиентский сервис: метрики, которые стоит отслеживать, и инструменты, которые могут в этом помочь
- Возможности кастомной статистики ClickHouse: улучшение производительности, новые метрики, фильтры и отчёты

Мария Жукотанская, Руководитель отдела по работе с партнерами,
Webim

14:40
КАК ГОЛОСОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ МЕНЯЮТ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ И КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС КОМПАНИЙ

- Факторы определяющие расходы контактного центра
- Ключевые проблемы КЦ и функциональные возможности голосовых ИИ-роботов для их решения
- Какие коммуникативные задачи сегодня стоит делегировать боту и почему?
- Фактические результаты цифровизации КЦ с помощью голосовых роботов на примере 3 реальных кейсов: повторные продажи, ответы на часто задаваемые вопросы и запись на прием
- Демо – поговорим с голосовым роботом в прямом эфире

© 2009—2023 CCGuru, все права защищены.

- Кастомные показатели отчёта в рамках тарифного плана: уже реальность

Дмитрий Сергеев, Менеджер продукта,
Mango Office

15:40
ТРЕНДЫ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА 2023-24. ОПТИМИЗАЦИЯ, ВЫСОКИЕ ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ И ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

- Тренды клиентского сервиса 2023. Аналитика из первых рук
- Омникакнальный WorkForce Optimization
- Примеры внедрения: от проблемы к результату. Кейсы клиентов MANGO OFFICE

Илья Шелковников, руководитель проектов,
Mango Office

16:00
КАК ЗАМЕНИТЬ ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ НА ЗАПУСК ОБЛАЧНОЙ ВЕРСИИ NAUMEN WFM CLOUD И СОКРАТИТЬ ЗАТРАТЫ ПО СТОИМОСТИ И ВРЕМЕНИ?

- Как синхронизировать основные задачи пилота, настроить бесплатную облачную версию и пройти там оценку основных функций?
- Как оценить функциональное наполнение, качество прогноза, расписания и другие результаты с учетом динамики контактного центра во времени?
- Как проверить сценарии с учетом специфики работы контактного центра на релевантных кейсах?
- Вы планируете переход на полнофункциональную версию и хотите, чтобы ПО росло вместе с вами в части добавления функций и интеграций, что может предложить cloud?

Роман Беляев, руководитель направления Naumen WFM,
NAUMEN

16:20
ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ НЕМАТЕРИАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ И УДЕРЖАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Последние несколько лет соискатели выбирают не только компанию с достойной зарплатой, но также внимательно присматриваются к условиям работы и

- Решение для быстрого запуска голосового робота без разработки, а также для интеграции бота с CRM

Александр Коваль, Коммерческий директор,
Robovoice

15:10
КАК БЫСТРО ВЫЯВЛЯТЬ НЕОБУЧЕННЫЕ ТЕМАТИКИ В РОБОТАХ

- Много переводов на операторов и тяжело понять по каким темам?
- С помощью нашего модуля "Кластеризация нераспознанных запросов" мы быстро сгруппируем по темам те запросы, на которые робот не знает ответа и предложим их для обучения, параллельно предоставив уже отобранные и размеченные данные для обучения.
- Вы поймете по каким темам, из тех что робот не знает, клиенты чаще задают вопросы роботу.
- Робот станет лучше консультировать, будет обрабатывать большее количество тем. Качество обслуживания клиентов улучшится.

Роман Милованов, Руководитель направления разработки чат-ботов и голосовых роботов,
САТЕЛ

15:30
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ ТЕЛЕКОМ-ПЛАТФОРМЫ MCN TELECOM ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

- Голосовые роботы и новые технологии.
- Интеллектуальный IVR на нейросети. Кейсы
- Скоростные автозвонки.
- Мультичат как основа контакт-центра

Денис Мельников, руководитель проектов
MCN Telecom

© 2009—2023 CCGuru, все права защищены.

надеются попасть в комфортную атмосферу, где их ждут и поддерживают. Рассмотрим некоторые инструменты стыке HR, маркетинга и технологий, которые способствуют удержанию сотрудников и повышают лояльность к бренду компании.

- «Welcome box – это кружка, ручка и ланъярд?». Как произвести правильное первое впечатление и надо ли?
- «Мерч – это кепка с логотипом?» и другие заблуждения, которые мешают вам использовать этот инструмент повышения лояльности и вовлеченности.
- «Спросите у админа» - находим инструменты мотивации в существующем программном контуре контакт-центра. Разберем, чем может быть полезна WFM система.

Светлана Воробьева, маркетолог направления WFM,
НТЦ АРГУС

16:40
ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА С ПОМОЩЬЮ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ И ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

- Из каких компонент должен состоять современный контактный центр?
- Знаний - важный актив компании. Накопление, структурирование и использование знаний для клиентского сервиса и внутренней автоматизации.
- Эффективный поиск знаний и искусственный интеллект. Генеративный ИИ (ChatGPT, CraftTalk GPT и др.) - помощник в работе с клиентами.
- Практические примеры использования систем управления знаниями (KMS) и искусственного интеллекта (ИИ).

Роман Потишний, Генеральный директор,
SIGURD IT

17:00
EX, CX, WFM – КАК АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ПОМОГАЕТ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ОСЧАСТЛИВИТЬ ОПЕРАТОРОВ И КЛИЕНТОВ

- Подходы к снижению стресса команды при внедрении нового решения.
- Разбор рентабельности инвестиций в проекты КЦ.
- Дзен-планирование – как повысить КПД сотрудников без расширения штата и с минимизацией рисков эмоционального выгорания.

СЕССИЯ "ПЛАТФОРМЫ И РЕШЕНИЯ"
Зал: ДЕЛОВОЙ ЦЕНТР - МЕЖДУНАРОДНАЯ

15:50 - 17:30

15:50
ПЛАТФОРМА ЭРА - НОВЫЙ ПРОДУКТ ДЛЯ СОЗДАНИЯ РЕШЕНИЙ С ВОЗМОЖНОСТЯМИ ОМНИКАНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- История команды Эра и её опыт в разработке платформ для контактных центров.
- Предпосылки к созданию платформы ЭРА. Почему мы не могли не заняться разработкой нового продукта.
- Архитектурное превосходство платформы Эра. Как микросервисы повышают надежность.
- Платформа Эра как основной компонент для создания информационных, коммуникационных, и информационно-коммуникационных решений.

Денис Букашин, Руководитель,
Технологии коммуникаций

16:10
ИССЛЕДОВАНИЕ КАНАЛОВ КОММУНИКАЦИЙ. КАКИЕ КАНАЛЫ САМЫЕ ВАЖНЫЕ И ВОСТРЕБОВАННЫЕ У КЛИЕНТОВ В 2023?

- Исследование рынка каналов коммуникаций
- Сравнение показателей мессенджеров и соц.сетей
- Анализируем каналы. Кейсы аудитов
- Какой канал коммуникаций выбрать в 2023?
- Выводы

Максим Кюрегян, Менеджер продукта,
SMS Traffic

16:30
МУЛЬТИСЕРВИСНАЯ ГОЛОСОВАЯ ПЛАТФОРМА BUSINESS-TO-SERVICES (B2S)

- Актуальные цели и задачи бизнеса при построении коммуникаций с клиентами
- Интеллектуальные сервисы от билайн. Эффективный инструмент для автоматизации коммуникаций

© 2009—2023 CCGuru, все права защищены.

- Как с помощью улучшения EX добиться роста показателей CX?
- Автоматизация высвободила ресурс: на что его тратить?

Татьяна Кузнецова, Руководитель направления WFM,
НТЦ АРГУС
Олег Кайриш, Директор по информационным технологиям,
Ростелеком КЦ

- Как комплексная роботизация коммуникаций в СберМаркет позволяет преодолеть постоянный рост трафика и сохранить лояльность клиентов

Александр Неумывако, Руководитель развития интеллектуальных сервисов,
билайн бизнес

16:50
КАКИЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ И ТЕХНОЛОГИИ ВАЖНЫ ПРИ ВЫБОРЕ ГАРНИТУРЫ ДЛЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

- Влияние технологии шумоподавления микрофона гарнитуры на клиентский опыт
- Какие технические параметры гарнитуры нужно учитывать при внедрении речевой аналитики, сервисов распознавания речи
- Как влияет выбор гарнитуры/способа подключения на качество рабочего места?
- Можно ли использовать дешевые гарнитуры для операторов, работающих из дома, и как это повлияет на клиентский опыт?
- Технология защиты слуха, удовлетворение требованиям СанПиН - залог безопасности и здоровья сотрудников

Павел Бородин, Директор по развитию бизнеса,
VoiceXpert

17:10
КАК ВЫГОДНО ПЕРЕДАТЬ ПРИЕМ ЗВОНКОВ НА АУТСОРСИНГ

- Основные запросы клиентов в 2023 году при передаче звонков на аутсорсинг
- Время = деньги. Выгоды и риски поминутной оплаты услуг аутсорсинга
- Текущие тренды и новые возможности в рамках классических услуг аутсорсинга

Елена Борисова, Руководитель направления по работе с ключевыми клиентами,
Контакт Сервис

18:00 - ФУРШЕТ-НЕТВОРКИНГ. НЕФОРМАЛЬНОЕ ЗНАКОМСТВО И ОБЩЕНИЕ. РОЗЫГРЫШ ПРИЗОВ ОТ СПОНСОРОВ И ПАРТНЕРОВ

© 2009—2023 CCGuru, все права защищены.