

15-ая Международная Неделя Контакт-Центров



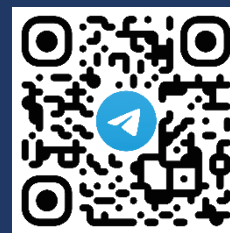
Customer Contacts Week

28 - 31 октября 2024, Москва



Ключевое событие в осеннем календаре
ПРОГРАММА ПОТОКА «БИЗНЕС»
29 - 30 октября 2024, Москва, Россия

Телеграм бот



ПЛАТИНОВЫЕ ПАРТНЕРЫ



ЗОЛОТЫЕ ПАРТНЕРЫ



WWW.CC-WEEK.RU



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ НА CCWeek

XV Юбилейная Международная Неделя Контактных Центров | Customer Contacts Week, которую ежегодно проводит **Сообщество профессионалов CCGuru** — это превосходная инвестиция не только в профессиональное развитие руководителей и ключевых менеджеров КЦ, но и в развитие вашего контакт-центра, в улучшение клиентского опыта. Благодаря насыщенной новыми знаниями и успешным опытом программе Конференции и Мастер-классов, Экскурсиям на лучшие площадки и расширению новых контактов, вдохновению и энтузиазму ключевых спикеров, CCWeek предоставляет всем участникам высокую ценность и ощутимый результат.

Гуру, эксперты и лучшие практики Сообщества, которым вы можете доверять, гарантируют участникам, что программа Недели CCWeek обеспечит глубокое, всестороннее изучение и обмен опытом по актуальным темам, волнующим сегодня индустрию. А если вы в поиске новых технологий и эффективных решений, специально созданная демонстрационная зона и выставка обеспечат благоприятную атмосферу для изучения последних тенденций и технологических трендов. Добавьте ко всему непревзойденные возможности для делового знакомства и общения, и вы сможете легко понять, почему это событие является ключевым для профессионалов индустрии контакт-центров на протяжении уже 15 лет!

Возрастающие ожидания ваших клиентов, успехи в применении искусственного интеллекта, автоматизации и роботизации обслуживания, взрывной рост популярности новых цифровых каналов доступа, таких как чат-боты, мессенджеры, мобильные приложения и каналы самообслуживания, требуют от руководителей и ключевых менеджеров контакт-центров постоянного поиска новых подходов в управлении взаимодействием с клиентами и изучения успешного опыта коллег. При этом становится очевидным, что рост важности контактного центра для бизнеса возрастает. Контакт-центры лидирующих компаний по всему миру проходят трансформацию от центра обработки вызовов к центру понимания и управления клиентским опытом. Мы должны понимать эти процессы и быть готовыми к грядущим изменениям. Негативное влияние трудностей, связанных с кадровым голодом, управлением производительностью и эффективностью должно быть минимизировано, а новые метрики, современные инструменты управления КЦ и технологии должны быть востребованы.

Рады приветствовать Вас и Ваших коллег на мероприятиях CCWeek в Москве!

Команда CCGuru

ПОЛЕЗНЫЕ QR КОДЫ

(тапните по экрану или отсканируйте)

**ПРОГРАММА
ПОТОКА
«БИЗНЕС»**



**ПРОГРАММА
ПОТОКА
«ТЕХНОЛОГИИ»**



**ТРАНСЛЯЦИЯ ПОТОКА
«ТЕХНОЛОГИИ»,
СЕССИИ А, В, D**



**ТРАНСЛЯЦИЯ ПОТОКА
«ТЕХНОЛОГИИ»,
СЕССИЯ С**





ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ. ПОТОК «БИЗНЕС»

В программе возможны изменения, дополнения, исключения, пожалуйста, следите за объявлениями в залах.

29 ОКТЯБРЯ, ПЕРВЫЙ ДЕНЬ КОНФЕРЕНЦИИ

08:30 – Регистрация участников

09:00 – Открытие Конференции, приветственные слова организаторов, спонсоров и партнеров

СХ СТРАТЕГИИ, СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ И НОВЫЕ ВЫЗОВЫ ИНДУСТРИИ ЗАЛ СОКОЛЬНИКИ 2 (утренняя сессия)

09:05

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В УЛУЧШЕНИИ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

- Искусственный интеллект в помощь клиентам или операторам? Какие ошибки допускают компании при внедрении и как их избежать?
- Оценка качества - кто лучше человек или робот? Есть два типа оценки: операторы и администраторы. Какой подход применим для каждого и как сочетать ИИ для повышения качества обслуживания?
- Как "голос клиента" влияет на стратегию компании? Грамотная организация клиентской поддержки оптимизирует ресурсы, экономит деньги компании и повышает уровень удовлетворенности клиентов



Покатаева Ольга, Заместитель генерального директора по развитию,
Многопрофильный медицинский центр НИКОР-МЕД

09:35

СХ СТРАТЕГИЯ: КАК ПОНЯТЬ ГРАНИЦЫ И ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ, ЧТОБЫ НЕ ПАЛИТЬ РЕСУРСЫ «ИЗ ПУШКИ ПО ВОРОБЬЯМ» И НЕ СБИТЬСЯ С ПУТИ?

- Просто прикрутить ботика за 5 копеек в чате – это СХ?
- Стартап, небольшая компания, средний бизнес или лидеры рынка – точно ли всем им нужны СХ-стратегии (и какие), чтобы перейти на уровень выше или удержаться на своем?
- SCI vs % автоматизации – как найти золотую середину при агрессивном развитии?



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



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

10:05

ОТ УПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ К УПРАВЛЕНИЮ СХ: КАК И ПОЧЕМУ РУКОВОДИТЕЛИ КЦ СТАНОВЯТСЯ СХ-ДИРЕКТОРАМИ?

- «Место» современного КЦ в бизнесе
- Точки соприкосновения КЦ и СХ
- Проактивность КЦ при работе с ОС клиентов - один из основных трендов развития этого «одного из ключевых источников обратной связи»
- Лёгкость и простота - один из основных драйверов лояльности Клиентов
- Итак: низы готовы; при этом, как известно: «Для революции недостаточно того, чтобы низы не хотели жить, как прежде. Для неё требуется ещё, чтобы верхи не могли хозяйничать и управлять, как прежде», - поэтому поговорим про компетенции руководителя КЦ, которые помогут и уже помогают (и помогли лично мне) «перейти» в СХ
- Что делать, если Вы - руководитель - самостоятельно «не можете в СХ»? (и нет - речь пойдет не про обучение (хотя такой вариант тоже есть))
- Как зарождаются СХ-подразделения
- Самый удобный вариант перехода: из КЦ и с позиции РКЦ - к центрам исследований клиентского опыта
- При этом важно не подменять понятия: клиентский сервис - это функция, клиентский опыт - процесс и результат (взаимо)действий с функциями



Шеметов Алексей, СХ директор,
IEK Group

10:35

ЛЮДИ И ИННОВАЦИИ: ЧТО ВАЖНО СЕЙЧАС В РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ

- Откуда появилось измерение eNPS и его связь с инновациями
- Взгляд на поколение Z и и как он связан с текущим уровнем развития экономики
- Как меняется технологическая составляющая базовых процессов КЦ и при чем тут люди



Рыбинская Елизавета, Эксперт в эффективности Клиентского опыта/сервиса и контактных центров, коуч-ментор,

11:05

ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В КОНТАКТ-ЦЕНТРАХ

Технологии и автоматизация уже давно и успешно применяются в контактных центрах. Но прогресс не стоит на месте и на рынке появляются новые технологические решения и функциональные возможности для обслуживания клиентов и управления процессами в КЦ. Кроме этого, новый виток интереса вызывают системы на основе искусственного интеллекта (ИИ). На сегодня, планирование и внедрение технологических элементов с использованием ИИ для многих контакт-центров становится ключевым элементом стратегии.



Мельников Юрий,
Генеральный директор, **Международный Институт Сертификации Контактных Центров**;
Вице-Президент, **Национальная Ассоциация Контактных Центров**;
Исполнительный директор, **Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг**



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

11:35

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ, НЕТВОРКИНГ, НАПИТКИ И ЛЕГКИЕ ЗАКУСКИ

12:00

ОТ ЦИФРОВЫХ К ОРГАНИЗАЦИОННЫМ ПРЕОБРАЗОВАНИЯМ: КАК ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ПРИВЕДЕТ К ИЗМЕНЕНИЮ СПОСОБОВ СОТРУДНИЧЕСТВА ЛЮДЕЙ

- Как люди реагировали на технологические достижения на протяжении всей истории?
- Как ИИ, скорее всего, изменит то, как мы работаем и как мы сотрудничаем?
- Почему большинство предприятий не готовы к использованию всех преимуществ ИИ?
- Почему организационная трансформация будет первоочередной задачей для большинства предприятий, движущихся вперед?



Ракмен Майкл, CEO,
Senteo

12:40

СЛЕДУЮЩАЯ РЕВОЛЮЦИЯ CUSTOMER CONTACT: СМЕНА САМОГО КЛИЕНТА. ЛИЧНЫЙ AI-АССИСТЕНТ-СУПЕРКОМПЬЮТЕР У КАЖДОГО ПОТРЕБИТЕЛЯ В КАРМАНЕ

- Суперкомпьютер в кармане и AI-assistant у каждого потребителя. Что это, как он работает? Какие последствия для потребителя?
- Какие последствия для бизнеса? Как бизнесу «продать» свои продукты и услуги не самому потребителю, а его «ассистенту»? Как обслуживать не самого потребителя, а его ассистента?
- Какова должна быть идеология, стратегия и тактика бизнеса, чтобы остаться конкурентоспособными? Что это означает для customer contact? Кто теперь «customer»? , и что теперь «contact»?



Джонстон Гарретт, Founder & CEO,
epiphany™, Purpose-As-A-Service

13:10

ЦИФРОВИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА. КЕЙС КОМПАНИИ TELE2

- Как работать во всех часовых поясах, имея ограниченное количество персонала, не изменяя внутренние процессы службы и расписание сотрудников?
- Как автоматизировать обзвон? Автоматизация как инструмент для повышения эффективности сотрудников



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

- Какие этапы клиентского пути могут обрабатываться автоматически? Автоматизация, как упрощение клиентского опыта
- Стратегия win-win, для клиента и компании, при использовании роботизации?



Баринов Александр, Руководитель направления поддержки конвергентного продукта, t2

13:30

КЕЙС X. ИНТЕГРАЦИЯ ИИ-СЕРВИСА GIGACHAT В СИСТЕМУ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

- Как повысить эффективность внешних коммуникаций и внутрикорпоративных взаимодействий с помощью централизованного управления знаниями
- Как оператор контакт-центра может сократить время на ответ по запросу клиента с помощью системы управления знаниями и встроенного в нее GigaChat
- Возможные сценарии использования GigaChat при работе с системой управления знаниями



Гришина Полина, Руководитель направления по развитию бизнеса, SberDevices



Боровлева Ирина, Эксперт в области управления знаниями, DIS Group

14:00

ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ. ОСМОТР ДЕМО-ЗОНЫ

СХ СТРАТЕГИИ, СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ И НОВЫЕ ВЫЗОВЫ ИНДУСТРИИ
ЗАЛ СОКОЛЬНИКИ 2 (дневная сессия)

14:45

ПЕРЕЗАПУСК УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ ДЛЯ КЦ

- Перезапуск подхода к работе с Базой знаний: стандартизация, взаимодействие с бизнесом
- Связка материалов БЗ с KPI КЦ, применение Agile-подхода

ИСХОДЯЩИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ
ЗАЛ КРЫМСКИЙ ВАЛ
(параллельная сессия)

14:45

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В ТЕЛЕМАРКЕТИНГЕ. ВНЕДРЕНИЯ И ОЦЕНКА

- Новые подходы при работе с клиентами в многоступенчатой сделке
- Ролевые модели для менеджеров в КЦ



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

- Оптимизация внутренних ресурсов на поддержку БЗ: единая публикация новости, загрузка обновлений реестрами и пр.
- Организация взаимодействия с КЦ: система оценки новостей, получения ОС по достаточности и понятности контента
- Запуск «Медийной базы знаний»: видео ролики про изменения, памятки по изменениям в слайдах, использование других каналов вовлечения в ознакомление с информацией



Гладышева Светлана,
экс-Управляющий директор по качеству
обслуживания в Банке ФК "Открытие"

15:15

ТРИ ИСТОРИИ О КЛИЕНТСКОМ ОПЫТЕ, ДЕНЬГАХ И ДЕРЗОСТИ ИЛИ КАК С ПОМОЩЬЮ ВНЕДРЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ СНИЗИТЬ ЗАТРАТЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Практически все изменения в КЦ Самолет направлены на снижение трудозатрат и повышения уровня удовлетворенности для клиентов, сотрудников, партнеров и стейкхолдеров в компании. Мы верим, что основной потенциал находится там, где происходят лишние действия, а простая операция для пользователя становится сложной. Все лишнее влияет на эффективность, производительность, клиентский опыт и лояльность нашей команды. Поэтому мы постоянно снижаем количество касаний, кликов, трудозатрат и повторных звонков на решение своего вопроса. В своем выступлении мы поделимся 3 дерзкими примерами того как нам удалось снизить затраты компании, стоимость услуг для клиентов и при этом значимо улучшить пользовательский опыт.

- Мы поменяли бизнес-процесс и сэкономили 60% бюджета КЦ даже без ботов и нейросетей или как искать большие победы и не стесняться экспериментировать?
- Мы сэкономили 12 миллионов рублей в 2024 году с нейросетями и ботами или что на самом деле вы уже знаете о своих клиентах?
- Мы создали цифровую услугу по недвижимости и начали окупать наш контакт-центр или как создать с нуля то, что еще не существует?



Голомысов Андрей, Руководитель единого
контакт-центра,
ГК Самолет

- Отслеживание изменений в оценке работы менеджера
- Гибкий подход к обратной связи сотруднику
- Речевая аналитика или менеджер по контролю качества



Федорцов Александр, Старший бизнес-
тренер,
Синергия

15:10

ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ ВТОРИЧНЫХ ПРОДАЖ: ЧТО ДОЛЖНО БЫТЬ ЧАСТЬЮ СИСТЕМЫ

- Как превратить Контакт центр в Профит-центр: какую долю в бизнесе может и должен занимать Контакт центр компании?
- Продажи без продаж: изменение парадигмы "продают только продавцы" как тренд рынка
- Формирование сквозных коммуникаций для ощутимого роста бизнеса: кейс



Юртаев Николай, Эксперт,
ДМГ Глобал

15:35

БЫСТРЫЙ И КАЧЕСТВЕННЫЙ ЗАПУСК ПРОЕКТА В УСЛОВИЯХ «НАМ НАДО ВЧЕРА»

- Основные причины срочных запусков проектов.
- Статистика рынка и личный опыт. Форсмажор – не повод для паники
- Время = деньги: когда промедление приводит к убытку
- Превращаем риски в выгоду. Как эффективные бизнес-процессы помогают повысить скорость запуска без потери качества?
- Реальные кейсы с нереальными проблемами. Раскрываем опыт.



Шибалков Евгений, Руководитель проектного
департамента,
Контакт Сервис



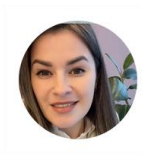
Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

15:45

ТРИ КИТА УСПЕХА: КАК ПОДДЕРЖКА, ПРОДУКТ И БИЗНЕС РАБОТАЮТ ВМЕСТЕ

- В современном мире компании сталкиваются с множеством вызовов, кризисами и открывающимися возможностями, которые требуют от них быстрой адаптации и принятия эффективных решений. В таких условиях поддержка, продукт и бизнес должны работать сообща, чтобы обеспечить успех компании.
- Мы расскажем вам, как создавались Авито. Путешествия и как они стали ведущим в России предложением краткосрочной аренды жилья наравне с Airbnb и Booking.com!
- Поддержка, продукт и бизнес: как синергия помогает в построении идентичности бренда и позволяет быстро масштабироваться?
- Почему важно уметь быстро реагировать на кризисы и возможности, и как это помогает улучшать клиентский опыт и стимулировать рост бизнеса?
- Как данные и инсайты от поддержки помогают продукту и бизнесу улучшать клиентский опыт и увеличивать прибыль?



Пуртова Екатерина,
Старший руководитель
вертикали,
Avito



Егерев Виталий, Бизнес-партнер по клиентскому сервису,
Avito

16:05

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ, НЕТВОРКИНГ, НАПИТКИ И ЛЕГКИЕ ЗАКУСКИ

16:30

КОГНИТИВНЫЕ ИСКАЖЕНИЯ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА НАШЕ ВОСПРИЯТИЕ ОПЫТА КЛИЕНТОВ

- Что такое когнитивные искажения и какие они бывают?
- Как их заметить и когда они нестати? Почему важно отслеживать искажения и работать с ними

16:00

ТРИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КАЧЕСТВА ОПЕРАТОРА. КАК УВЕЛИЧИТЬ КОНВЕРСИЮ И ПРИ ЭТОМ ЭКОНОМИТЬ ВРЕМЯ НА ОБУЧЕНИИ?

- Что повлияло на сокращение времени тренинга: теория поколений, типология людей или ещё что-то?
- Почему развиваем именно эти три качества?
- Методология обучения и тренировки профессионализма сотрудников
- А что с конверсией? - К чему привели изменения по сокращению времени обучения, опыт трёх лет



Хаустова Галина, Управляющий партнёр,
Академия телемаркетинга

16:25

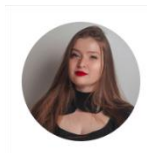
ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ, НЕТВОРКИНГ, НАПИТКИ И ЛЕГКИЕ ЗАКУСКИ

16:45

НЕСТАНДАРТНЫЕ КЕЙСЫ ПО УВЕЛИЧЕНИЮ КОНВЕРСИИ И РАЗВИТИЯ СОТРУДНИКОВ

Мы привыкли в работе сервиса, продаж и нашего персонала полагаться на скрипты, целевые/нецелевые, замер воронки и многое другое, а что можно сделать ещё, чтобы поднять конверсию выше 5% меньше чем за 3 месяца.

- Как это? Обсудим в ходе моего выступления
- Классическая литература, чем развивает?
- Конкурсы в работе соперничество или новая мотивация?
- Антистресс игрушки о чём это вообще?
- Кейсы подсчёта конверсии и "скрытые" цифры



Плосконосова Кира, Руководитель контакт-центра,
Клинический госпиталь на Яузе



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

- Цепочка опыта клиентов - на каком этапе компания теряет деньги?
- Как улучшать опыт клиентов, работая с когнитивными искажениями?



Вострикова Марина, Эксперт по CX/Support/Success

17:10

КАК В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ УВЕЛИЧИТЬ ПРОДАЖИ? ПЯТЬ КЛЮЧЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ

- Две типологии и четыре потребности клиентов
- Как легко настроить учет продаж
- Работа с действующей и спящей базой клиентов
- Пять ключевых действий, дающих рост продаж от 30%

17:00

КАКОЙ ОН, ИДЕАЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА? ТРЕБОВАНИЯ СТАНДАРТОВ И ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

В докладе будет рассказано о том, как должен быть выстроен самый правильный процесс мониторинга качества обработки контактов с т.з. требований международных стандартов и лучших мировых управленческих практик:

- Что регламентировать: мониторинг качества как процесс
- Что измерять: показатели качества на уровне контакта, оператора и процесса
- Как измерять: репрезентативность выборки и точность измерений
- Что оценивать: сборник требований к параметрам оценки
- Как оценивать: инструменты обеспечения согласованности оценок
- Что делать с результатами: обратная, связь, анализ и корректирующие мероприятия



Тришкин Михаил, Директор по диагностике и сертификации КЦ, **Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг**



Анасикина Ольга, Бизнес-тренер, специалист по настройке системы продаж

17:35

ЭФФЕКТИВНАЯ МОНЕТИЗАЦИЯ ОБРАЩАЕМОСТИ КЛИЕНТОВ В ДИСТАНЦИОННОМ КАНАЛЕ

- Как склонить клиента к продаже?
- Как увеличить конверсию лидов роботизированным обзвоном за счёт его бережного сопровождения?
- Каким образом автоматизация процессов монетизации входящего трафика может повлиять на увеличение количества продаж?
- Какие преимущества и риски сопряжены с внедрением автоматизированных систем монетизации входящего трафика для бизнеса?
- Как решая вопрос клиента можно совершить продажу?



Белусов Антон, Менеджер по управлению монетизацией дистанционных продуктов, **t2**

17:30

НЕПРЕРЫВНОЕ УЛУЧШЕНИЕ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ. КЕЙС АБСОЛЮТ СТРАХОВАНИЕ

Современные требования клиентов к сервису имеют тенденцию к унификации: если вас всегда оперативно обслуживают в сфере быстрого питания, то вы ожидаете этого и от других своих поставщиков товаров и услуг. Чтобы соответствовать внутренним стандартам наших клиентов, необходимо непрерывно анализировать их клиентский опыт и улучшать сервис.



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

- Почему современные тренды в массовом потреблении требуют новых сервисных и продуктовых подходов?
- Экономит ли время клиента и оптимизирует ли ваши затраты на сервис цифровой аутсорсинг?
- Переход на быстрое обслуживание - быстрые выплаты.
- Нужна ли работа с клиентом даже после того, как он перестал быть клиентом?



Дубровская Анна, Руководитель Управления клиентского сервиса, Абсолют Страхование

18:00

**НЕТВОРКИНГ КОКТЕЙЛЬ. НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ.
СПЕЦИАЛЬНЫЙ ГОСТЬ АЛЁНА ЛАЙФГАРД. ЖИВОЙ ЗВУК.**

20:30

ЗАВЕРШЕНИЕ ПЕРВОГО ДНЯ



30 ОКТЯБРЯ, ВТОРОЙ ДЕНЬ КОНФЕРЕНЦИИ

08:45 – Регистрация участников

ОПТИМИЗАЦИЯ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ЗАЛ СОКОЛЬНИКИ 2 (параллельная сессия)

09:15

АЗЫ CUSTOMER SUCCESS - КАК ВОЙТИ В СОВРЕМЕННУЮ ПРОФЕССИЮ?

- Как называются роли Customer Success менеджера?
- Из каких ролей можно перейти в Customer Success?
- Обзор вилкок зарплат CS специалистов
- Навыки, умения и способности - чему нужно учиться и что уметь для этой роли



**Вострикова
Марина**, Эксперт по
CX/Support/Success

09:40

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ (AI/ИИ) В WFM СИСТЕМАХ – ХАЙП ИЛИ ГОРЯЧАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ДЛЯ СРОЧНОГО ПРИМЕНЕНИЯ В КОНТАКТ-ЦЕНТРАХ?

- Какие цифровые WFM продукты востребованы сегодня контактными центрами?
- Предпосылки использования технологий искусственного интеллекта для решения задач управления персоналом
- Что можно делегировать искусственному интеллекту в WFM?

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ЗАЛ СОКОЛЬНИКИ 1 (параллельная сессия)

09:30

САМЫЕ УДАЧНЫЕ ПРАКТИКИ ИТ РЕШЕНИЙ ПО ОПыТУ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ ДОДО ПИЦЦЫ

Современный рынок требует от компаний не только качественных продуктов, но и отличного обслуживания клиентов. В условиях высоких ожиданий клиентов автоматизация процессов для "вау"-опыта становится ключевым элементом развития бизнеса. Компании должны обеспечивать высокую скорость решения запросов клиентов, при этом сервис должен быть дружелюбным, а интерфейс понятным и приятным. Также поддержка должна передавать аналитику по обращениям лидерам процессов, чтобы решать корень проблемы, а не работать с последствиями. А еще поддержка должна быть экономически эффективной. Омниканальность и автоматизации серьезно помогли Додо пицце в этих вызовах, на выступлении поделимся этим опытом.

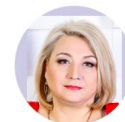
- Как омниканальность взаимодействия с клиентами помогает Додо Пицце улучшать сервис?
- Какие метрики и данные подтверждают эффективность омниканальности и персонализированного подхода? Как система автоматической генерации компенсаций на основе модели компенсаций и сегментации клиентов влияет на улучшение обслуживания?
- Как мы достигли медианы решения обращения в 3,5 минуты при 750 000

АНАЛИТИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ЗАЛ КРЫМСКИЙ ВАЛ (параллельная сессия)

09:30

СОБИРАЕМ ДАННЫЕ ВНУТРИ – ВЫЯВЛЯЕМ ПРОБЛЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ И МЕНЯЕМ КЛИЕНТСКИЙ ОПыТ

- Внутренняя информационная система сбора информации о взаимодействии с клиентом как инструмент сбора проблем в клиентском пути
- Зачем нужен внутренний анализ? Что может увидеть профессионал?
- Как собираются данные? Как с ними работаем дальше?
- Какие результаты получаем для клиента внешнего и внутреннего?
- Почему путь одного клиента, обозначивший проблему, меняет путь уже не одного клиента
- Есть ли в этом выгода для компании?



**Кулебякина
Вера**, Руководитель
направления,
Ростелеком

10:00

БИЗНЕС – ЭТО КОММУНИКАЦИИ. КОММУНИКАЦИИ – ЭТО РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА. РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА – ЭТО ДАШБОРДЫ

Держать руку на пульсе бизнеса -



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

- Поможет ли ИИ в вопросах кадрового дефицита: удержание сотрудников, повышение их удовлетворенности и вовлеченности, предвосхищение желаний операторов?
- Почему использование ИИ для задач прогнозирования – плохая идея?



Городчиков Никита, Менеджер проектов WFM, НТЦ АРГУС

10:05

WFM-СИСТЕМЫ В ПАРАДИГМЕ КАДРОВОГО ГОЛОДА И СНИЖЕНИЯ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА ПО ВСЕМУ МИРУ

- Инструменты WFM для лучшего EX и удержания талантливых сотрудников
- Новые алгоритмы на базе ИИ для повышения производительности КЦ и улучшения опыта сотрудников
- Обновление мобильных приложений WFM под запросы нового поколения
- Анализ личной эффективности и процессов КЦ через отчетность и дашборды



Беляев Роман, Руководитель направления Naumen WFM, Naumen

10:30

РАБОТА СОВРЕМЕННОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА В УСЛОВИЯХ КАДРОВОГО ГОЛОДА

- Как продлить «срок жизни» оператора в компании?
- Каким должен быть процесс подбора и адаптации персонала, чтобы все работало?

обращения клиентов в месяц во всех каналах связи: горячая линия, чат, социальные сети, упоминания на сайтах, картографические сервисы и др.? Как эффективность решения 80% обращений при первом контакте с клиентом повышает удовлетворённость клиентов и общее качество обслуживания?

- Какие инновации планируем внедрять? Какие результаты показал тест суфлера саппорта на искусственном интеллекте на реальных обращениях? Как автоматическое тегирование и саммари обращений с помощью AI и внедрение ботов улучшают клиентский опыт?
- Как оптимизация нагрузки и снижение расходов на поддержку клиентов через автоматизации и омниканальность способствуют достижению снижения расходов на 40% за 3 месяца?



Заболоцкая Ксения, Head of IT Customer Support, Додо

10:00

КАК УВЕЛИЧИТЬ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ В ТОЧКАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА ЗА СЧЕТ ВИДЕО КИОСКОВ. КЕЙС РНКБ

- Может ли видео киоск снять нагрузку в точках обслуживания клиентов без потери качества клиентского опыта?
- Как новые технологии дистанционного взаимодействия повлияли на скорость и качество обработки обращений клиентов?
- Интеграция видео-канала в общую линию обслуживания в отделениях

основная задача менеджмента. Чтобы делать это максимально эффективно, необходимы соответствующие инструменты контроля. На помощь приходят дашборды, показывающие ключевые метрики компании в режиме, максимально приближенном к реальному времени. В докладе мы расскажем о том, как настроить отчеты в современной системе речевой аналитики, какие метрики отслеживать на регулярной основе, как эффективно контролировать операторов - все через призму наглядных управленческих дашбордов, максимально гибко подстраивающихся под ваш бизнес.



Смирнов Валентин, Эксперт по речевым технологиям, SIGURD IT



Бугров Василий, Руководитель по работе с ключевыми клиентами, SIGURD IT

10:30

ЧЕТЫРЕ КИТА РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ: В ЧЕМ СИЛА?

- сила речевых технологий для реальных результатов
- сила данных для эффективного анализа
- сила контроля для повышения качества обслуживания
- сила генеративных технологии для турбоускорения
- упущенные возможности и калькулятор профита от речевой аналитики



Верещака Игорь, Менеджер проектов Yandex SpeechSense, Yandex Cloud

11:00

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ, НЕТВОРКИНГ, НАПИТКИ И ЛЕГКИЕ ЗАКУСКИ



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

- Как, сколько и чему обучать оператора-новичка?
- Сложности удаленки для оператора и как их решить?
- Как роботы помогают при нехватке персонала?



Савицкий Андрей, Директор департамента Общегородского контакт-центра,

Департамент информационных технологий города Москвы

- Трудности, с которыми пришлось столкнуться во время пилотного проекта, варианты их решения и как их можно избежать?
- Результаты внедрения: экономический эффект, количественные оценки уровня клиентского опыта



Безверхняя Ирина, начальник отдела голосовых коммуникаций, РНКБ

11:30

ВОЛШЕБНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ АНАЛИТИКИ: МЕТРИКИ, ПРОЦЕССЫ, РЕЗУЛЬТАТЫ

- Как аналитика может помочь выявить болевые точки клиентов?
- Какие стратегии подходят для реализации проактивного подхода к проблемам клиентов?
- Цепочка опыта клиента - на каком этапе компания теряет деньги?
- Почему важно измерять и интерпретировать данные?
- Практические рекомендации по применению аналитических подходов

10:55

УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ - КАК СПОСОБ УВЕЛИЧЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

- Как получить экономическую выгоду и не растерять людей?
- Зачем универсализировать сотрудников? Шаги реализации
- Как выстроить работу многофункциональных сотрудников, не снижая качество?
- Подводные камни универсализации



Альхамова Рузанна, Директор департамента клиентского сервиса, Pony Express



Тучинов Валерий, Менеджер по развитию бизнеса, AURUS

10:30

ВЫСОКИЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС И ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕКСТОВЫХ КАНАЛОВ В КЦ

Контакт-центр компании Восток-Запад курирует процесс доставки продуктов нашим клиентам – это крупнейшие рестораны и магазины по всей России. Уровень сервиса – важный показатель работы компании.

- Как с помощью детального анализа текстового канала (метрики, коммуникационные процессы, ключевые тематики входящих обращений) и внедрения БОТа улучшить уровень клиентского сервиса?
- Зачем нужны текстовые каналы?
- Особенности внедрения текстовых каналов:
 - определение точек входа
 - создание шаблонных сообщений
 - анализ потенциальных пиковых нагрузок (определение кол-ва операторов в чате)
 - обеспечение бесперебойной связи и исключение технических сбоев



Вострикова Марина, Эксперт по CX/Support/Success

12:00

ТРАНСФОРМАЦИЯ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА В СТРАТЕГИЮ РАЗВИТИЯ И УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДДЕРЖКИ

- Как обеспечить качественную оценку и доверие к ней со стороны операторов? Как автоматизировать процессы?
- Переход от контроля к развитию качества: основные принципы
- Оценка качества и доверие к ней со стороны контакт-центра
- Автоматизация процессов и оптимизация работы операторов
- Стратегия развития качества как ключевой фактор повышения удовлетворённости клиентов



Алдошина Маргарита, Рук-ль центра клиентских коммуникаций, Европейский Медицинский Центр

11:20

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ, НЕТВОРКИНГ, НАПИТКИ И ЛЕГКИЕ ЗАКУСКИ

11:40

УДЕРЖАНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА: ПУТЬ К СОЗДАНИЮ СИЛЬНОЙ КОМАНДЫ



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

- Привлечь нельзя сохранять? Как ставит знаки самый серьезный HR-вызов 2024 года?
- Расширяем горизонты. Новые решения в рекрутинге: на чьей стороне ответственность?
- Роль HR-бренда в привлечении и удержании персонала: мероприятия и инструменты развития
- Как сохранить себя и команду в условиях неопределенности



Денисова Дарья,
Рук-ль по обслуживанию массового сегмента, t2

12:05

КАК СДЕЛАТЬ ФИЛОСОФИЮ ЗАБОТЫ И ГОСТЕПРИИМСТВА МЫШЛЕНИЕМ КАЖДОГО СОТРУДНИКА?

- «Гости хотят испытать что-то из тех ощущений, которые закрепились в их подсознании в детстве – то, что они чувствовали в доме своих мам. И чтобы это значило? Для ребенка дом – место, где ему не нужно ни о чем беспокоиться, где ни одна его потребность не остается без внимания взрослых.» (с) Х. Шульце
- Инструкции, регламенты и приказы, безусловно, необходимы, но не могут научить, как превосходить ожидания клиентов
- Типичные проблемы процесса, что не так?
- Как научить сотрудников искать решения, а не придумывать отговорки?
- Как рождаются восхитительные истории доброты, тепла, заботы и гостеприимства?
- Сколько кружков гостеприимства надо провести, чтобы научить сотрудников превосходить ожидания клиентов?

- Как с помощью Бота оптимизировать 30-40 % запросов в текстовом канале:
 - анализ запросов Клиентов, тегирование
 - интеграция БОТа с внутренними ИС (по запросу Клиента «Где мой заказа?») Бот отдает интерактивную ссылку на отслеживание маршрута доставки)
- Как интегрировать голосовые и текстовые каналы (перевод клиента из текстового в голосовой канал. Решение с помощью омниканального окна оператора).
- Разбор чат-переписки: фиксируем ошибки, находим решения.



Савельева Ольга, Руководитель Колл-Центра, Восток-Запад

11:00

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ, НЕТВОРКИНГ, НАПИТКИ И ЛЕГКИЕ ЗАКУСКИ

11:30

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ – РАСШИРЯЕМ ИЛИ СОКРАЩАЕМ?

- Экономим время клиентов и деньги компании или максимизируем каналы коммуникаций.
- Клиенты устали от большого количества каналов коммуникаций – миф или реальность.
- Люди или боты – кому доверяют клиенты.
- Кейс ОН КЛИНИК: мессенджеры, голосовой бот, виджет записи и обработки обратной связи – микс технических решений для

12:30

ОТ ИСКУССТВА ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ К МАГИИ ЭМОЦИЙ: ВДОХНОВЛЯЮЩИЕ ПОДХОДЫ К ОБСЛУЖИВАНИЮ

- Волшебство данных: как аналитика помогает создавать идеальное обслуживание через умное использование информации и влияние на успех бизнеса
- Будущее уже здесь: боты и автоматизация в контактных центрах - путь к эффективности и инновациям, открывающим новые горизонты эффективности работы
- Мастерство в общении: секреты улучшения клиентского опыта через ключевые стратегии и практики, делающие взаимодействие с поддержкой легким и приятным
- Эмоциональный интеллект: как понимание и управление эмоциями становятся ключом к лояльности и успешному клиентскому сервису



Хмелевская Любовь, Customer experience leader of customer support, Dodo Brands

13:00

ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ. ОСМОТР ДЕМО-ЗОНЫ

14:00

КАК ИССЛЕДОВАНИЯ И АНАЛИТИКА ПОМОГАЮТ ПОСТРОИТЬ ИДЕАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

- Всегда ли исследования клиентского опыта = сложно, долго и дорого?
- Как аналитика и продуктовые исследования помогают улучшать клиентский опыт в Работа.ру



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия



Логвинова Алина, Директор по дистанционному клиентскому обслуживанию, Ингосстрах

эффективной коммуникации с пациентами.

- Как найти баланс между желаниями разных категорий клиентов при построении клиентского опыта



Королева Ирина, Операционный директор, Он клиник



Артемьева Алена, Директор по аналитике, Работа ру

12:30

СЕРВИС С ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ ЛИЦОМ, ПОИСК МЕТОДОВ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПОДХОДА К КАЖДОМУ КЛИЕНТУ БЕЗ ПОТЕРИ КАЧЕСТВА И ВЫГОРАНИЯ ПЕРСОНАЛА

- Кого набираем? Как понять кто идет просто зарабатывать, а то хочет помогать и зарабатывать?
- Методы обучения погружения в проблему клиента, не пропуская ее через себя. Как не стать роботом – оператором?
- Насколько можно и важно проявлять эмоции в эфире, поиск золотой середины
- Какой он идеальный оператор в компании помощи гражданам?

12:00

КЛИЕНТСКИЙ ДЭШБОРД КАК ЕЩЕ ОДИН СПОСОБ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ

- Каналы взаимодействия с клиентами с точки зрения затрат клиентский усилий
- Чат-бот и дэшборд. Сходства и отличия.
- Преимущества дэшборда для клиентов и возможные сферы применения.
- Клиентский дэшборд расчетов по сделкам, как пример удачной реализации



Матинченко Елена, Руководитель направления, Сбербанк

14:30

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕСА ЧЕРЕЗ АНАЛИЗ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТОВ: ОПТИМИЗАЦИЯ НАГРУЗКИ, ПОВЫШЕНИЕ КОНВЕРСИИ И УЛУЧШЕНИЕ NPS

- Как глубокий анализ клиентских путей позволяет выявить "боли" и ключевые точки взаимодействия
- Перераспределение потоков клиентов на основе аналитики поведения
- Использование аналитики для выявления "зон роста" удовлетворенности клиентов
- Синергия данных, технологий и людей - ключ к устойчивому росту бизнеса



Акишина Наталья, Руководитель направления, ДОМ.РФ

12:20

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ ПО ЖАЛОБАМ В ДИДЖИТАЛ ПРОСТРАНСТВЕ

- Мы там, где клиент, новый подход и сложности во взаимодействия с клиентами
- Клиентский путь в чатах по отложенным обращениям
- Насколько важно для клиента живое взаимодействие голосом по претензионным обращениям
- Простота, открытость и доступность во всех каналах взаимодействия, новый канал и измененный подход к обслуживанию
- Актуализация данных и персонализация клиента, почему это важно для оператора сотовой связи, новые автоматизированные



Наумова Людмила, Директор департамента по развитию сервисного обслуживания бренда, Grow Food

12:55

КАК КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И РУКОВОДИТЕЛЬ ВЛИЯЮТ НА РЕЗУЛЬТАТ КОМАНДЫ

- От каких к каким работодателям бегут сотрудники?
- На что сейчас обращают внимание при выборе работы?
- Что сотрудники ожидают от компании?
- О чем говорят последние исследования вовлеченности и человекоцентричности?
- Какие нематериальные способы работают для мотивации сотрудников?

15:00

ТРАНСФОРМАЦИЯ В РАБОТЕ С UGC: ВНЕДРЕНИЕ НОВОГО TONE OF VOICE

- Формирование нового образа бренда
- Практические инструменты работы с негативным впечатлением клиентов
- Контроль качества на всех уровнях
- Создание публичного голоса бренда в UGC
- Лазаревская Екатерина, Руководитель операционного центра



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия



Мощагина Татьяна, Рук-ль по продвижению бренда работодателя и внутренним коммуникациям сервиса, Работа.ру

подходы обновления данных клиента



Молдобаева София, Менеджер по обработке клиентских запросов и эскалации массовых жалоб, [t2](https://t.me/t2)



Лазаревская Екатерина, Департамент омниканального развития, [Остин](https://www.instagram.com/ostin)

- Операционный центр поддержки омниканальных продаж



Ипатова Виктория, Начальник группы контроля качества, [Остин](https://www.instagram.com/ostin)

13:20

ДВИЖЕНИЕ АМБАССАДОРОВ: КАК? КТО? И ЗАЧЕМ ЭТО НУЖНО?

Движение Амбассадоров из необычной практики постепенно превратилось в тренд и постепенно становится чем-то обязательным для «любого приличного КЦ».

А нужно ли создавать у себя такое движение? Если нужно – то как, из чего оно состоит? Кто эти люди и как их найти? Чем их занять и как их мотивировать?

Давайте честно поговорим про Амбассадоров:

- Про отбор и фильтры для Амбассадоров
- Про подходы к организации их работы
- Про управление этими пассионариями
- Про мотивацию и вознаграждение
- Про новые объемы и форматы работы, которые у вас появятся
- И главное - про цели движения Амбассадоров: какие они бывают, кому все это нужно и кому не нужно!



Войтова Елена, Бизнес Тренер, [Босс Внутри](https://www.instagram.com/boss.vnutri)

12:50

КАК ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ. КЕЙС ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ КОМПАНИИ "РОКВУЛ"

- Управление клиентским опытом в компании с 12 000 специалистов
- Особенности эффективных коммуникаций в голосе и тексте
- Результаты изменений и перспективы развития
- Экспертный взгляд на будущее производственной отрасли и роль цифровизации в управлении клиентским опытом



Писчаскина Алёна, руководитель Отдела по работе с клиентами, [Роквул](https://www.instagram.com/rokvul)

15:30

ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ СЕССИИ

13:20

ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ. ОСМОТР ДЕМО-ЗОНЫ

13:45

ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ. ОСМОТР ДЕМО-ЗОНЫ



14:45

ПУСТЬ ТЕБЯ УСЛЫШАТ: ПРАВИЛА И ТЕХНИКИ РАБОТЫ С ГОЛОСОМ ДЛЯ УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ

- Какой будет голос и как он звучит будет исход разговора?
- Каким должен быть идеальный голос?
- Что такое голос и как он рождается?
- Что влияет на голос?
- Как за ним следить и ухаживать?



Харина Дарья, Врач оториноларинголог, Фониатр, кандидат медицинских наук, Руководитель ЛОР-отделения Гута Клиник, эксперт 1 канала,
Культура Здоровья

15:10

КАК ОСВЕЩЕНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА ОПЕРАТОРА ВЛИЯЕТ НА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ И ТОЧНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАЧ

- Дефицит кадров – сегодня главная проблема для многих компаний. В дальнейшем дефицит кадров может стать ключевым ограничением развития многих компаний. Решением проблемы может стать повышение производительности труда.
- Изменения в потребностях сотрудников к офисным пространствам. Если несколько лет назад было достаточно чайника и микроволновки, то сейчас компании вкладывают огромные средства, чтобы завлечь сотрудников в офис. Благополучие сотрудников в офисе, что влияет на эффективность их работы, удовлетворенность и снижение текучести кадров.
- Свет и его влияние на здоровье, производительность и ментальное благополучие сотрудников. Мы эволюционировали при

АВТОМАТИЗАЦИЯ И РОБОТИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

ЗАЛ СОКОЛЬНИКИ 1
(параллельная сессия)

14:20

КОММУНИКАЦИЯ БЕЗ ГРАНИЦ: ЭФФЕКТИВНЫЕ МЕТОДЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ЧЕРЕЗ ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

- В какие процессы контакт-центра можно внедрить роботов
- Использование роботов для снижения нагрузки на операторов
- Как чат-боты помогают создать омниканальный опыт
- Как с помощью чат-бота создать идеальный tone of voice бренда
- Как чат-боты помогают наладить персонализированную коммуникацию с клиентом



Масич Николай, Директор проектов,
Ростелеком Контакт-центр | Digital Operator

14:50

КАК GPT-АССИСТЕНТ В БАЗЕ ЗНАНИЙ УЛУЧШАЕТ ОПЫТ КЛИЕНТА И СОТРУДНИКА

- Возможности, ограничения и примеры юзкейсов с применением GPT-ассистента в клиентском сервисе и других подразделениях компании
- Топ-5 мифов о работе GPT-ассистента базы знаний на Naumen KMS: галлюцинации, низкая скорость генерации и качества ответа
- Быстрые и долгосрочные эффекты: как GPT-ассистент повышает продуктивность сотрудников и может влиять на их лояльность к



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

дневном свете, но теперь более 90% времени проводим в помещении, где уровень дневной освещенности намного ниже, чем на улице, и электрический свет другого спектрального состава, чем дневной. И как результат мы страдаем либо от повышенной сонливости, либо от хронической бессонницы

- Освещение рабочего места для зрения и для здоровья отличаются. В чем разница света для зрения и для продуктивности
- Экономика правильного света. Расчет экономической эффективности

работодателю, а также на удовлетворенность клиентов компании

- Перспективы применения GPT-ассистента в управлении обучением: как оптимизировать процесс создания учебных курсов и тестов для проверки уровня знаний персонала



Зобнин Алексей,
Руководитель направления управления знаниями и обучением,
Naumen



Иванова Наталья,
Генеральный директор,
ИНЛАЙТ

15:20

БОЛЬШИЕ ЯЗЫКОВЫЕ МОДЕЛИ (LLM) В СОВРЕМЕННЫХ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРАХ

- Заменяют ли LLM классические сценарии обслуживания в КЦ?
- Где LLM в современных КЦ уже полезен, а где еще учится?
- Риски применения LLM при обслуживании клиентов

15:35

ПОКОЛЕНИЕ X: ЭФФЕКТИВНЫЕ МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА. КЕЙС АЛЬФЫ

- Расширяем территорию: универсальный или персонализированный контент пользователю поколения X?
- Ключевые элементы: чем наполнить карту обучения сотрудников с учётом особенностей целевой аудитории?
- Исследование рынка: современные тенденции в обучении поколения X
- Кейс Альфы: ключевые выводы исследования
- Эмоциональный отклик: что говорят сотрудники?



Жадаев Никита,
Руководитель группы разработки,
Банк ВТБ



Ларских Алексей,
Руководитель направления, IT лидер,
Банк ВТБ

15:50

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ, НЕТВОРКИНГ, НАПИТКИ И ЛЕГКИЕ ЗАКУСКИ



Камагоров Илья,
Бизнес-тренер,
команда Change,
Альфа Банк



Блинов Данила, Эксперт по проектированию учебного контента, Альфа Банк

16:10

СЕКРЕТ ВЫЖИВАНИЯ ПРИ РАСТУЩЕЙ НАГРУЗКЕ. КАК СПРАВИТЬСЯ ДО ПРИХОДА AI?

В условиях острой нехватки персонала управлять входящим трафиком становится все сложнее и на данный момент очевидное решение это подключение искусственного интеллекта. Но что делать, если интеграция еще не скоро или входящий трафик резко возрос?!

- Проблема нехватки персонала, так ли остро стоит этот вопрос?
- Что делать с резко возросшим входящим трафиком?
- Внедряем AI, но ML это долго, есть ли другие решения?
- Как работать с помощью разметки тематик?
- Инструменты по управлению входящим трафиком. Что еще можно применить? Как снизить нагрузку на КЦ?
- Какие еще преимущества дает оперативное реагирование на возросший трафик?

16:00

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ, НЕТВОРКИНГ, НАПИТКИ И ЛЕГКИЕ ЗАКУСКИ

16:20

ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ: ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ СМЕШАННОГО ОБУЧЕНИЯ

- Ключ к успеху: когда выбирать смешанный формат?
- Кейс Grow Food: как запустить смешанное первичное обучение и достичь успеха
- Обучение с человеческим лицом: навстречу каждому
- Всё лучшее разом: как учесть тренды



Любич Ольга, Руководитель отдела обучения и развития, Grow Food



Андреев Виктор, Руководитель CX, Ситидрайв

16:35

ЧАТ-БОТ КАК ВАЖНЫЙ ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ. КЕЙС БАНКА ВТБ

- Что такое современный чат-бот и в каких каналах доступ он применяется?
- Как фишки в интерфейсе влияют на лояльность клиента?
- Как повысить лояльность с помощью нестандартных решений в сценарии?
- Клиентский сервис в VK: как дотянуться до клиентов, которые не используют приложения?
- ML в чат-боте: что это и какие проблемы решает?

16:45

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ: КАК МЫ МЕНЯЕМ ОБУЧЕНИЕ БЛАГОДАРЯ СОТРУДНИКАМ

- Методы сбора обратной связи
- Способы анализа обратной связи
- Что выбираем мы: методы и анализ в Альфе
- Обратная связь в обучении: как мы становимся лучше
- Примеры из практики: кейс Альфы
- Препятствия и решения



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия



Ватуева Ирина,
Начальник управления
профессионального
развития персонала
СИБ,
Альфа Банк

- Прогресс в метриках: А что же мы в итоге получили?



Гусев Антон, Руководитель направления,
Банк ВТБ



Соболева Ирина,
Методолог команды
Change,
Альфа Банк



Агеев Станислав,
Эксперт,
Банк ВТБ

17:10

КОРПОРАТИВНЫЕ МЕДИА. КАК СДЕЛАТЬ КАНАЛ КОММУНИКАЦИИ С СОТРУДНИКАМИ УВЛЕКАТЕЛЬНЕЕ СПЛЕТЕН В КУРИЛКЕ?

- Какие медиа существуют: классические и нетривиальные подходы к организации корпоративных источников информации
- Развивать корпоративные медиа важно? Можно ли от них вообще отказаться?
- Алло, мы ищем таланты. Авторы и работа с ними
- Сплетни все ещё интереснее ваших новостей? Несколько психологических уловок, чтобы контент стал привлекательным
- Медиа-бинго: разрабатываем концепцию за 24 часа



Воробьева Светлана,
Маркетолог,
НТЦ АРГУС

17:05

ПРАКТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НЕЙРОСЕТЕЙ В ОБУЧЕНИИ

- Мировая практика и зарубежные тренды
- Российские разработки для обучения персонала
- Примеры контента, созданные нейросетью
- Оптимизация методологического ресурса с помощью нейросетей



Бажанова Анастасия, Product Owner,
Альфа Банк



Стульников Максим,
Методолог команды
Change, Академия
Альфа Банк

17:35

ГЕЙМИФИКАЦИЯ В БИЗНЕСЕ. ПОВЫШАЕМ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОТРУДНИКОВ ЧЕРЕЗ ИГРОВОЙ ПОДХОД

- Какие бизнес-задачи решает геймификация?

17:35

ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ СЕССИИ



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

- С чего начать и как запустить геймификацию? Пошаговая инструкция
- Как это работает на практике. Пример реализации и ключевые механики
- Результаты и инсайты



Юрјева Вероника,
Руководитель
проектов,
Сбер

18:00 - ЗАВЕРШЕНИЕ ПОТОКА «БИЗНЕС» КОНФЕРЕНЦИИ



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ. ПОТОК «ТЕХНОЛОГИИ»

В программе возможны изменения, дополнения, исключения, пожалуйста, следите за объявлениями в залах.

29 ОКТЯБРЯ, ПЕРВЫЙ ДЕНЬ КОНФЕРЕНЦИИ

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ И УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

08:30 – Регистрация участников

08:45 – Легкий завтрак

ЗАЛ СОКОЛЬНИКИ 1 | СЕССИЯ "А"

09:00 – Открытие Демо-зоны, приветственные слова Партнеров, Спонсоров и организаторов

ТРЕНДЫ, ПОДХОДЫ, НОВЫЕ ВЫЗОВЫ

09:10

ТРЕНДЫ ТЕ ЖЕ, ВЫЗОВЫ ДРУГИЕ. MANGO OFFICE 2024

- На что компании ориентируется в 2024 году?
- Комплексный подход к управлению персоналом
- Основные боли, стоящие перед компаниями в 2024 году и их решения

Воронкин Александр, Руководитель направления комплексных решений,
MANGO OFFICE

09:40

ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ: КАК ТРЕБОВАТЕЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ ДЕЛАЮТ НАС ЛУЧШЕ

- Автоматизируй все или умри: что такое цифровизация и как технологии влияют на людей и бизнес
- Цели и задачи современных контакт-центров
- Многоканальность: быть там, где клиент
- Неважно — где, важно — что: наш ответ — не суперинновации, а качественный клиентоориентированный подход
- Внедрение AI в контакт-центрах
- Ограничения по роботизации
- Must have контакт-центра 2024

Щербаков Евгений, Бизнес-партнер по ИТ,
Ростелеком Контакт-центр



10:00

AI-ПОМОЩНИК У СОТРУДНИКА КЦ

- Как роботизация и RPA с использованием искусственного интеллекта влияют на развитие контакт-центров?
- Какие преимущества дает использование AI-ассистентов в работе сотрудников контакт-центра?
- Как AI-ассистенты помогают улучшить качество обслуживания клиентов?
- Каким образом внедрение AI-ассистентов влияет на эффективность работы сотрудников контакт-центра?
- Какие шаги необходимо предпринять для успешного внедрения AI-ассистентов?

Крылов Павел, Исполнительный директор,
СБЕР

10:20

ХОТЕЛИ КАК ЛУЧШЕ, А ПОЛУЧИЛОСЬ, КАК ВСЕГДА, ИЛИ КАК СДЕЛАТЬ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ КЛИЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОТАЮЩИМ НА БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТЫ

- Как не получить отрицательный эффект при внедрении AI-технологий
- Реальный клиентский кейс о самостоятельном развитии внедренного решения
- Как выстроить работу внутри компании, чтобы внедренные решения реально работали
- Как не впасть в зависимость от вендора, но и не потерять преимущества от сотрудничества с ним

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

10:40

ГОЛОС + LLM АГЕНТ: КАК БЫСТРО И КАЧЕСТВЕННО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ СЛОЖНЫЕ ТЕМАТИКИ ОБРАЩЕНИЙ НА ГОЛОСОВОЙ ЛИНИИ С ПОМОЩЬЮ LLM АГЕНТА

Автоматизация сложных и транзакционных тематик, особенно в голосе, — это трудоемкий процесс обучения интенгов и написания интеграций. Классические сценарные роботы справляются с этим с большим трудом или не справляются вовсе. LLM модели могут помочь, но в свою очередь создают новый класс проблем, связанных с неконтролируемыми галлюцинациями и задержками, неадаптированными под голос.

В докладе расскажем, как с помощью своего продукта добились естественного диалога с LLM в голосе и достигают 65% автоматизации сложных сценариев за считанные недели с помощью LLM агента.

Дементьев Глеб, Product Owner LLM OS,
TargetAI

11:00 - КОФЕ-БРЕЙК. НЕТВОРКИНГ, ОСМОТР ДЕМО-ЗОНЫ



ЗАЛ СОКОЛЬНИКИ 1 | СЕССИЯ "В"

АВТОМАТИЗАЦИЯ, РОБОТИЗАЦИЯ, ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

11:20

КОНТАКТ-ЦЕНТР БУДУЩЕГО. КАК ИИ МЕНЯЕТ СИСТЕМЫ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

Один успешный кейс – 7 программных продуктов, работающих на технологии Искусственного Интеллекта

- Smart IVR
- Голосовой робот
- Автовозвонки
- Омниканальный Контакт-центр
- Речевая аналитика
- Чат-бот
- База знаний

Мельников Денис, Директор по развитию, MCNtelecom

11:40

ОБЛАЧНЫЙ КОЛЛ-ЦЕНТР ДЛЯ РАСТУЩИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ БИЗНЕСА

- Автоматизация звонков за 1 день и повышение эффективности обзвона клиентов
- Как повысить утилизацию менеджеров
- Кейсы автоматизации отделов продаж и колл-центров

Кузнецов Денис, Руководитель клиентского сервиса, Скорозвон

Столярчук Сергей, Руководитель управления по работе с юридическими лицами, Телесейлз

12:00

АВТОМАТИЗАЦИЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА В БАНКЕ

- Текущее состояние рынка контакт-центров в РФ
- Потребности и боли клиентов
- Как выглядит решение проблем
- Пример внедрения в одном из банков СНГ: какие были задачи, как мы эти задачи решили, что получил заказчик

Метелин Арсений, Эксперт продукта НОТА МОДУС. Контактный центр, Вендор НОТА

ЗАЛ ДЕЛОВОЙ ЦЕНТР | СЕССИЯ "С"

РЕШЕНИЯ, ПЛАТФОРМЫ, ИНТЕГРАЦИИ

11:20

СОВРЕМЕННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО

- EPOS, Jabra, JLab - бренды класса А для колл-центров и офисов
- Специальные предложения для ваших рабочих мест
- Сервисная поддержка до и после продажи

Фаертас Сергей, Руководитель отдела продаж, Ваш Концепт

11:40

БЫСТРЫЙ ЗАПУСК КОНТАКТ-ЦЕНТРА БЕЗ ЗАТРАТ НА ИТ-ИНФРАСТРУКТУРУ: ОПЫТ ПРОЕКТОВ В РИТЕЙЛЕ, EDTECH, МЕДИЦИНЕ

- Обзор возможностей облачной платформы Naumen Contact Center SaaS
 - Рабочее место оператора
 - Настройка сценариев
 - Отчетность и онлайн-мониторинг
- Примеры реализованных проектов

Севастьянов Алексей, директор по развитию бизнеса, Naumen

12:00

ОПЫТ РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННОГО РЕШЕНИЯ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ АВИАКОМПАНИИ S7

- Предпосылки перехода на отечественное решение
- Реализация плавного перехода и запуск контакт-центра на отечественном решении
- Сравнение характеристик контакт-центра на платформе отечественного и зарубежного вендора для специфики рынка РФ
- «Улучшайзинг» бизнес-задач Авиакомпании с помощью инновационных технологий и продуктов КЦ
- Перспективы развития контакт-центра в рамках технологического суверенитета РФ

Бугров Василий, Руководитель по работе с ключевыми клиентами, SIGURD IT

Бородихин Михаил, к.т.н., руководитель группы унифицированных коммуникаций S7 Airlines



12:20

ОДИН В ПОЛЕ НЕ ВОИН: ВОЗМОЖНОСТИ ИНТЕГРАЦИИ РОБОТА НА БАЗЕ ПЛАТФОРМЫ ZIAX

- Цели внедрения роботов и чат-ботов – оптимальное использование ресурсов, оптимизация обработки входящих обращений и конкурентное развитие
- Как обеспечить чат-боты и роботы потенциалом к устойчивому развитию с помощью всесторонних интеграций?
- Возможности API платформы ZIAX и их роль в расширении возможностей робота для оптимизации бизнес-процессов

Милованов Роман, Руководитель отдела разработки решений для контакт-центров, **CATEL**

12:40

ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ ДЛЯ NPS ОПРОСОВ: ОТ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЛЯ БИЗНЕСА К КОМФОРТУ ДЛЯ КЛИЕНТА

- Стоимость и конверсия роботизированного NPS опроса в сравнении с другими способами сбора обратной связи
- Рыночные примеры кейсов из отраслей ритейла, девелопмента и страховых услуг
- Правила контакта при сборе обратной связи через обзвоны
- Инструменты для оптимизации сбора обратной связи: результаты экспериментов с приветствием, шкалой оценок и работой робота в открытую
- Особенности робота, которые позволяют доводить диалог до результата и получать ценную развернутую обратную связь
- Сроки на запуск голосового робота для NPS опроса
- Сложности, которые могут возникнуть при автоматизации NPS опроса с помощью голосового робота и как их решать

Медведев Анатолий, Руководитель группы реализации проектов голосовых исходящих роботов Erudite VoiceOut, **Naumen**

13:00

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ + ВИДЕО-ЗВОНОК = РЕАЛЬНАЯ ИСТОРИЯ, КАК МЫ ВНЕДРИЛИ RICHCALL В ЧАТ-БОТ

- Почему появилась эта идея? Какую задачу хотели решить?
- Какие сценарии были реализованы?
- Какой результат получили?
- Что дальше? Синергия решений и дальнейшие перспективы развития

Тучинов Валерий, Менеджер по развитию бизнеса, **Aurus**

12:20

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР «СВЕТЕЦ» КАК СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ КЛИЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Различные опросы экспертов, работа которых связана с повышением качества дистанционного обслуживания показывают, что эталон цифровых коммуникаций – формат живого общения.

- Как модульная архитектура контакт-центра «СВЕТЕЦ» гарантирует надежную работу федеральных и региональных систем заказчика?
- Как автоматизированное рабочее место оператора влияет на эффективность коммуникации с клиентом?
- Как сохранить историю персональных коммуникаций с клиентом при помощи базовых инструментов контакт-центра?
- Как применение виртуальных голосовых помощников помогает повысить эффективность коммуникации с клиентом?
- Как снизить нагрузку операторов и поддержать требуемый уровень качества обслуживания при резком росте запросов?

Пименова Мари, медиа-менеджер, **Шакуров Владимир**, директор по продукту, **СВЕТЕЦ**

12:40

КЕЙСЫ ИНТЕГРАЦИЙ И КАСТОМНЫХ ДОРАБОТОК ЗА РАМКАМИ СТАНДАРТНЫХ СЦЕНАРИЕВ

- Как интегрировать омниканальную платформу в нестандартные бизнес-процессы компании
- Возможности интеграции омниканальной платформы с: умными ботами, речевой аналитикой, CRM и телефонией
- Взгляд на процессы изнутри: кейсы кастомных доработок для контакт-центров банков, телеком и страховых компаний

Андикаловский Дмитрий, Коммерческий директор, **Webim**

13:00

ДОСТАВЛЯЯ СЧАСТЬЕ: ТЕХНОЛОГИЧНОЕ УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В КОНТАКТ ЦЕНТРАХ

- Эволюция цифровых каналов коммуникаций
- Как успешно преодолеть пиковые нагрузки в контакт-центрах
- Правильный подход к интеграции современной омниканальной платформы в контакт центре

Ходусов Сергей, Генеральный директор, **iQStore**



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

13:20

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ И СЦЕНАРИИ ПРИМЕНЕНИЯ БОЛЬШИХ ЯЗЫКОВЫХ МОДЕЛЕЙ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

- Как меняются подходы к формированию контента ответов виртуальных ассистентов (на примере реального кейса)
- Основные риски использования LLM+GPT и как ими управлять?
- Что требуется для старта проекта с использованием генеративного интеллекта?

Воронин Михаил, Старший руководитель проектов, BSS

13:40

КАК КВИНТ СОЗДАЕТ ГЕНЕРАТИВНОГО ГОЛОСОВОГО РОБОТА ДЛЯ ВХОДЯЩЕЙ ЛИНИИ

- Переход от скриптовых роботов к гибридным и генеративным в 2024 году
- Возможности генеративного решения КВИНТ и кейсы использования
- GPT или российские аналоги: выбор оптимального решения для облака и контура
- Преодоление сложностей с использованием потокового синтеза и работа с задержками
- Таймлайн внедрения и возможности интеграций

Захарищев Михаил, руководитель отдела развития бизнеса, КВИНТ

14:00

АВТОМАТИЗАЦИЯ И РОБОТИЗАЦИЯ БИЗНЕСА. РЕШЕНИЯ АКТИВБИЗНЕСКОНСАЛТ

- Автоматизация входящей линии
- Как с помощью NPS найти слепые зоны бизнеса
- Индивидуальный подход к каждому проекту
- Как 3 сотрудника справляются с задачами 6 600 сотрудников

Титкин Павел, Руководитель направления, АБК

ОПТИМИЗАЦИЯ РЕСУРСОВ В КЦ

13:20

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АНАЛИТИКИ В WFM: КАК ДАННЫЕ ПОМОГАЮТ ПРИНИМАТЬ ОБОСНОВАННЫЕ РЕШЕНИЯ В УПРАВЛЕНИИ РАБОЧЕЙ СИЛОЙ

- Сбор исторических данных о времени работы сотрудников, их продуктивности и сезонных изменениях
- Анализ данных о работе сотрудников, их нагрузке и точечная работа
- Увеличение точности составления прогнозов за счет выявления сезонности и автоматизации прогнозирования
- Создание прогноза потребности в персонале на основе ожидаемого объема работы, доступности и навыков сотрудников (мультиязыки)

Торгов Максим, Руководитель направления продаж, Некстсофт

13:40

ПЕРВЫМ ДЕЛОМ ЛЮДИ – ЦИФРЫ ОСТАВЬТЕ WFM. ПОЧЕМУ РАБОТУ С ДАННЫМИ СТОИТ ПЕРЕДАТЬ СИСТЕМЕ АВТОМАТИЗАЦИИ?

- О чем говорят цифры: Digital-портрет вашего контактного центра
- О чем молчат операторы: Digital-портрет ваших сотрудников
- Устойчивое развитие: как повысить КПД контактного центра при помощи данных из WFM
- Тест пройден: управление изменениями в КЦ на основе тестирования гипотез
- Всё под контролем: что может забыть и упустить человек, но система – никогда

Чуприна Евгения, Менеджер проектов, НТЦ АРГУС

14:00

РЕШЕНИЕ ДЛЯ ВЫХОДА НА КАЧЕСТВЕННО НОВЫЙ УРОВЕНЬ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ СЕРВИСОМ

В докладе мы поделимся опытом применения современных решений в области анализа речи для управления качеством клиентского сервиса. Приведем примеры успешного внедрения платформы омниканальной речевой аналитики 3iTouchPoint Analytics

Макаренко Дмитрий, Директор по развитию, 3iTech

14:20 - **ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ. ГОРЯЧИЕ ЗАКУСКИ И НАПИТКИ. ОСМОТР ДЕМО-ЗОНЫ**



ЗАЛ СОКОЛЬНИКИ 1 | СЕССИЯ "D"

АНАЛИТИКА И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, РЕЧЕВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Спонсор сессии



ЦРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ

15:00

ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАЦИЙ – ЭТО ЛЕГКО. ОБЛАЧНАЯ AI-BASED РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА ДЛЯ РОСТА БИЗНЕСА

- Коммуникации как источник ценных данных о клиенте, сервисе, продукте
- Возможности генеративного ИИ для совершенствования клиентского опыта
- Доступность и легкость анализа – ключ к эффективному использованию речевой аналитики

Щетинин Дмитрий, Директор департамента Digital Identity группы компаний ЦРТ,
ЦРТ

15:20

КАК ВЫБРАТЬ СИСТЕМУ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА В КЦ?

- Что такое система контроля качества и какие процессы она автоматизирует?
- Какие подсистемы включает в себя полноценная система контроля качества?
- Примеры результатов внедрения
- Оценка экономической эффективности внедрения

Тучинов Валерий, Менеджер по развитию бизнеса,
Augus

15:40

ПРОЕКТ «УМНЫЙ ЧЕК-ЛИСТ» КАК РЕЗУЛЬТАТ ТВОРЧЕСКОГО ПОДХОДА К СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА КЦ S7 AIRLINES

- Факторы, повлиявшие на старт автоматизации процессов контроля качества (давление технологических трендов, кризис и т.п.)
- Выбор приоритетов. Как понять, с чего начать и что должно быть драйвером проекта
- «Умный чек лист» как альтернатива типовым чек-листам. В чем смысл?
- Почему «паттерны поведения» введены в проект как ключевой фактор автоматизации управления сотрудниками и геймификации. Примеры и эффект от применения
- Объективная оценка роли современных технологий в проекте (ASR, NLP, AI)

Линючев Павел, Генеральный директор,
InfoQubes, партнёр S7 Airlines



Customer Contacts Week - 2024

XV Международная Неделя Контактных Центров с 28 по 31 октября 2024, Москва, Россия

16:10

ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ГЕНЕРАТИВНОГО ИИ ДЛЯ АНАЛИЗА КОММУНИКАЦИЙ С КЛИЕНТАМИ

В докладе раскроем особенности применения генеративного ИИ для анализа коммуникаций с клиентами. Расскажем о балансе применения функций на основе традиционных подходов и больших языковых моделей, приведем примеры из практики.

Макаренко Дмитрий, Директор по развитию,
3iTech

16:30

ПРОДВИНУТАЯ РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА ДЛЯ ОФИСНЫХ ПРОСТРАНСТВ: ТЕХНОЛОГИИ, РАЗЛИЧИЯ И ВЫГОДЫ

- Особенности работы с очными коммуникациями
- Нетривиальные задачи анализа речи в сложных акустических условиях
- Синергия современных речевых технологий для решения сложных задач анализа очных коммуникаций

Щетинин Дмитрий, Директор департамента Digital Identity группы компаний ЦРТ,
ЦРТ

16:50

YANDEX SPEECHSENSE: АНАЛИТИКА КОММУНИКАЦИЙ, КОТОРАЯ ПРИНОСИТ ЭФФЕКТ

- Речевая аналитика не просто ради процесса
- Технологии под капотом и уникальные новинки этого года
- Минимум усилий — максимум эффективности
- Готовые сценарии для решения проблемы «чистого листа»

Аверочкин Артем, Менеджер проектов Yandex SpeechSense
Yandex Cloud

18:00

ВЕЧЕРНИЙ КОКТЕЙЛЬ НЕТВОРКИНГ. НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ. СПЕЦИАЛЬНЫЙ ГОСТЬ АЛЁНА ЛАЙФГАРД

Спонсор вечера



20:30

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПОТОКА "ТЕХНОЛОГИИ"
