



15 марта 2023, Marriott Grand Отель

ПРОГРАММА

09:20 – 10:30	Регистрация гостей. Приветственный кофе
10:30 – 10:55	СХ-тренды и векторы клиентоцентричности, которые выбирает бизнес: от бережной автоматизации до централизации коммуникаций и влияния контакт-центра на развитие продуктов Сергей Попов, директор департамента контактных центров и роботизированных систем Naumen
10:55 - 11:15	Опыт трансформации контакт-центра и улучшения CX на базе импортозамещающих технологий Юрий Мишанин, руководитель блока сопровождения Центра дистанционных продаж и сервисов Уральского банка реконструкции и развития
11:15 – 11:35	Сезон миграции: как банк ДОМ.РФ параллельно запустил миграцию платформы КЦ и голосового помощника Анна Федина, руководитель центра компетенций CRM и контакт-центра Банка «ДОМ.РФ»
11:35 – 11:55	CRM вчера, сегодня, завтра: взгляд бизнеса, изменения рынка и целевая модель для enterprise Анна Кузнецова, руководитель практик BPM и CRM в Naumen
11:55 – 12:15	Бесплатные пуши - миф или реальность. Передовой опыт Альфа-Банка в push-коммуникациях Владимир Ястребков, руководитель дирекции цифровых и финансовых сервисов для мессенджеров и партнеров в Альфа-Банке Евгений Кошелев, руководитель направления продаж edna
12:15 – 12:50	Кофе-брейк и демо-активности
12:50 – 13:10	Клиентский опыт в исходящих звонках: как мы строим голосовых роботов для телемаркетинга, опросов NPS и обработки проблемных заказов Ксения Белоусова, руководитель продукта исходящих голосовых роботов Naumen Erudite VoiceOut

13:10 – 13:30	<p>Речевая аналитика для контроля оттока клиентов в банке: настройка системы, результаты, эволюция роли живого отдела контроля качества</p> <p>Максим Асташкин, руководитель отдела контроля качества центра дистанционных продаж и сервисов УБРИР</p>
13:30– 13:50	<p>Как Газпромбанк запустил бота-помощника в мобильном приложении: навыки, результаты, перспективы</p> <p>Евгений Гавриленко, управляющий директор Газпромбанка</p>
13:50 – 14:10	<p>Обучение операторов на основе речевой аналитики: как автоматизировать выявление и устранение проблем в сервисе</p> <p>Денис Корнилов, руководитель направления речевой аналитики Naumen Алексей Зобнин, руководитель направления управления знаниями и обучением Naumen</p>
14:10 – 14:30	<p>Дашборды: анализ данных в операционном управлении контакт-центра, визуализация и принятие решений</p> <p>Роман Беляев, руководитель направления WFM в Naumen</p>
14:30 – 15:20	<p>Ланч и демо-активности</p>
15:20 – 15:40	<p>Как запустить управление нагрузкой и планирование графиков операторов "в один клик" с помощью Naumen WFM Cloud: опыт Быстробанка</p> <p>Наталья Галкина, руководитель контактного центра Быстробанка</p>
15:40 – 16:00	<p>Умный поиск и интерактивные сценарии: как база знаний ускорила работу техподдержки «Эвотора»</p> <p>Дарья Княжева, руководитель направления методологии техподдержки и сервиса Эвотор</p>
16:00 – 16:20	<p>Лучше, чем FAQ: как работать с источниками информации для клиентов и партнеров</p> <p>Алексей Зобнин, руководитель направления управления знаниями и обучением Naumen Денис Кучеров, консультант по менеджменту знаний в Naumen</p>
16:20 – 16:40	<p>Автоматизация рабочего графика в клиентском сервисе «Спортмастера»: как оптимизировать построение расписания сотрудников с учетом нагрузки, навыков и предпочтений персонала</p> <p>Екатерина Гречанник, директор департамента клиентского сервиса Спортмастера</p>
16:40 – 17:00	<p>Полноценная база знаний как ключ к комфорту сотрудников и клиентов. Опыт внедрения Naumen KMS в Мосэнергосбыте</p> <p>Антон Сункин, начальник объединенного контакт-центра Мосэнергосбыта</p>