



15 марта 2023, Marriott Grand Отель

## ПРОГРАММА

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

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