



Программа конференции

NAUMEN

9:00 – 10:00	Регистрация гостей. Приветственный кофе
10:00 – 10:10	Приветственное слово организаторов
10:10 – 10:30	Экосистема для работы с CX и дистанционного обслуживания в новых реалиях: возможности, кейсы, эффекты Сергей Попов, директор департамента контакт-центров и роботизированных систем NAUMEN
10:30 – 10:50	Построение премиального омниканального сервиса для обслуживания клиентов инвестиционной компании Александр Носков, директор по клиентскому сервису УК «Альфа-Капитал»
10:50 – 11:10	Опыт построения омниканального и цифрового взаимодействия с клиентами в девелоперской компании Ольга Балагурова, директор по клиентскому сервису группы «Самолет»
11:10 – 11:30	Как прозрачно управлять прогнозом нагрузки и передачей смен операторов на аутсорсе: опыт Ситимобил Татьяна Тимофеева, Руководитель направления дистанционного клиентского сервиса Ситимобил
11:30 – 12:10	Кофе-брейк и демо-активности
12:10 – 12:30	Опыт запуска и развития виртуального помощника, который стал главным по чатам в финтех-компании Гауранга Ладыгин, аналитик по автоматизации клиентского сервиса ЮMoney
12:30 – 12:50	Прозрачность обслуживания: речевая аналитика как инструмент для улучшения клиентского опыта Денис Корнилов, руководитель направления речевой аналитики NAUMEN
12:50 – 13:10	Как запустить голосового робота для валидации кредитных заявок и увеличить конверсию обзвонov: опыт CarMoney Оксана Давыдова, руководитель клиентского опыта CarMoney
13:10 – 14:10	Ланч и демо-активности
14:10 – 14:30	Учим по-другому: как Уралсиб изменил опыт сотрудников и клиентов с помощью управления знаниями Михаил Жучков, директор по развитию дистанционного обслуживания клиентов малого бизнеса Банка Уралсиб
14:30 – 14:50	Как повысить уровень клиентского сервиса в розничных офисах банка при помощи эффективных графиков сотрудников Игорь Кузнецов, управляющий директор Газпромбанка
14:50 – 15:10	Как «собрать» базу знаний, которая улучшит обслуживание клиентов: рекомендации, инструменты и результаты запуска Алексей Зобнин, Руководитель направления управления знаниями и обучением NAUMEN
15:10 – 15:30	Облачный сервис самозанятых «Аэроплан»: как сэкономить время на поиск операторов и оптимизировать затраты на ФОТ Роман Беляев, Руководитель направления WFM, NAUMEN



Что ждет участников в демо-зоне CX Day 2022?

NAUMEN

Оцените возможности омниканальной персонализированной коммуникации с клиентами



Обслуживание обращений с бесшовным переходом между каналами и единой историей диалога, кобразунг, видеозвонки, прием голосовых сообщений от клиентов в чате, гибридное обслуживание с участием ботов и операторов с сохранением контекста диалога

Посмотрите, как общаются современные боты и что у них «под капотом»



Голосовые помощники и чат-боты для банков, ритейла, HR-службы, робот-суфлер, no-code инструменты для их настройки. Диалоговые UX-фичи – работа с контекстом и множеством интенгов, быстрые ответы, перебивание, активное слушание, живой синтез речи

Узнайте о способах управления рабочей нагрузкой и визуализации данных



Персонализация расписания сотрудников и гибкое планирование графика, дашборды для анализа, составления прозрачной картины по работе операторов и принятия операционных решений

Протестируйте возможности инструментов для управления знаниями и обучением персонала



Точный, быстрый и предиктивный поиск, геймифицированный онбординг, обучение и контроль знаний «на лету» в ходе работы.

Интерактив: примерьте на себя роль сотрудника клиентской поддержки и решите запросы в чате с помощью виджета Naumen KMS

Хотите узнать больше? Свяжитесь с нами!

sales@naumen.ru +7 (495) 145 90 45



Партнёр:  **edna**

Инфопартнёры:

