

ПРОГРАММА ДЕМО-ФОРУМА

20 марта

09.00 Регистрация участников. Кофе-брейк

Зал Мусоргский 1

AI (ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ), РОБОТИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ КЦ

10:00

**Роботы-сотрудники: специалисты каких профессий могут уже быть
заменены роботами сегодня и в ближайшем будущем**

- О современном развитии робототехники, ИИ (Искусственного интеллекта) и перспективах.
- Где может работать только ИИ, где нужен робот в механическом воплощении.
- Решения для подбора персонала.
- Решения для контактных центров.
- Где уже работают роботы.
- Где в ближайшее время роботы смогут заменить человека.

Бураков Антон, Аналитик-робототехник маркетплейса, **Roboter.ru**

10:25

**Решения NICE для комплексной автоматизации процессов (APA) –
Революция в области Роботизации и автоматизации**

Краткое содержание: Решение NICE для комплексной автоматизации процессов (NICEAPA) открывает новые, дополнительные возможности для автоматизации, которые не были доступны в традиционных решениях Роботизации и автоматизации. Благодаря новым уникальным функциональным возможностям, таким, как режим «помощи сотруднику» (совместная синхронная обработка процесса роботом и оператором), оптическое распознавание текста из графических документов и возможности искусственного интеллекта, роботы NICE могут обрабатывать неструктурированные данные (сканы документов, факсы), работать с интеллектуальными динамическими сценариями, при этом неизменно обеспечивая высокое качество данных и сервиса в процессах как фронт-, так и бэк-офиса, и даже разговаривать с клиентом, предоставляя новые дополнительные варианты самообслуживания.

Карагианис Крис, Эксперт по продвижению решений Роботики и Искусственного Интеллекта,
NICE System

10:50

Поговорим об автоматизации обслуживания, замене людей роботами и о том, как анализировать полученные результаты

- Автоматизация управления качеством обслуживания.
- Голосовые роботы и чат-боты.
- Аналитика омниканального обслуживания.
- Примеры кейсов клиентов ЦРТ.

Перминов Леонид, Заместитель директора по бизнес-развитию, **ЦРТ Группа компаний**

11:15

Интеллектуальные вопросно-ответные системы для контакт-центров и служб поддержки

- Применение технологий ИИ для автоматизации контакт-центров.
- Высокая точность понимания вопросов в свободных формулировках.
- Самостоятельный запуск баз знаний в работу.
- Прозрачный контроль над уровнем автоматизации.
- Автоматическое дообучение баз знаний в процессе работы.
- Использование баз знаний для поддержки операторов.
- Накопление знаний online и обучение новых сотрудников.

Киселев Денис, Директор проектного офиса, **Reason8**

11:40

Заменяем оператора кол-центра на искусственный интеллект:

Ожидания, практика и перспективы

Использование в работе искусственного интеллекта

- Повысит эффективность переговоров
- Минимизирует репутационные риски
- Освободит операторов от рутинного обзвона
- Существенно сократит стоимость процессов

Марков Сергей, Директор дирекции информационных технологий, **АктивБизнесКоллекшн**

12:05-12:35
кофе-брейк

12:35

Голосовые помощники, как лицо call-центра

- Как сделать голосового помощника для бизнеса?
- В какие сферы нужно уже сейчас внедрять автоматизацию обработки звонков.
- Пример создания call-центра без операторов, где все звонки обрабатывает робот.

Митрошкин Александр, Технический директор, **Алена**

13:00

Оmnikanальное обслуживание клиентов с использованием искусственного интеллекта

- Бесперывное обслуживание на всех каналах связи, таких как голос, чат-боты, Facebook messenger.
- Оптимизация расходов и увеличение лояльности клиентов в контактном центре.
- Инструменты анализа Big Data.

Кондратюк Марьян, Руководитель коммерческой и проектной деятельности в странах СНГ и ЕБВА, **Omilia**

13:25

Умные устройства и ИИ в контакт-центрах: как меняется поддержка клиентов и как выжить в гонке технологий?

- Умные устройства в домах и личные ассистенты как возможность стать ближе к клиентам. Яндекс, Алиса, Amazon Echo, умные роботы и игрушки – как они изменят мир КЦ в ближайшие годы.
- Клиенты не любят общаться с ботами. Как сделать ботов частью естественного общения с операторами КЦ?
- Omnikanальность и интегрированные решения – как построить эффективную пользовательскую поддержку на базе современных сервисов и технологий.
- Кейсы внедрения технологий Just AI:
 - как сделать так, чтобы 60% запросов закрывались без участия операторов и при этом клиенты были довольны компанией?
 - как снизить стоимость клиентского обслуживания в 2 раза и при этом не потерять в качестве?

Обломский Глеб, Директор по продуктам, **Just AI**

13:50**Опыт автоматизации процессов обслуживания с применением чат-ботов**

- Интегрированный подход к внедрению чат-бота.
 - какие процессы могут быть автоматизированы прежде всего?
 - в чем заключаются преимущества “интегрированного” подхода к внедрению чат-бота (чат-платформа и чат-бот являются частями одного решения) в сравнении со “standalone” - подходом (чат-платформа и чат-бот это решения разных производителей)?
 - когда применение “standalone” - подхода оправдано с точки зрения экономической эффективности?
- Сценарий обучения модели для автоматизации процессов обслуживания.
 - основные шаги, выполняемые подрядчиком для обучения чат-бота;
 - как подготовить “правильную” базу диалогов и оценить её качество;
 - с какими ограничениями могут столкнуться компании, пытаясь обучить чат-ботов?
- Как обеспечивается безопасность данных, используемых для обучения чат-бота?
- Практический кейс “Митер гритер бот”.
- Кейсы использования чат-бота для оптимизации работы оператора контактного центра и повышения эффективности процессов обслуживания.

Буйницкий Егор, Руководитель направления, **mfms**^o

14:15-15:15**Обед**

ДИДЖИТАЛИЦИЯ В КЦ**15:15****Боты на работе**

Прежде всего – в чат-ботах. Полезная аналитика: основные тенденции развития чат-ботов в мире и в нашей стране, рекомендации и прогнозы экспертов. Обсудим практические вопросы: когда нужны боты; какого бота выбрать и как сделать так, чтобы он помогал, а не вредил контакт центру. Обзор рынка на примерах отечественных и зарубежных сервисов поможет дать ответы на ключевые вопросы, связанные с построением, внедрением и перспективами автоматизированных текстовых сервисов.

Столяр Дмитрий, Директор по развитию бизнеса, **Cloud Contact**

15:40

Неголосовые каналы и чат-боты. Успешные кейсы внедрения.

- Какие каналы будут пользоваться популярностью у клиентов в ближайшее время.
- Что важно для построения эффективного обслуживания в этих каналах.
- Омниканальное обслуживание. Примеры интеграций с решениями для работы в голосовом канале.
- Кастомные доработки для повышения уровня клиентского сервиса.
- В каких случаях чат-боты могут помочь бизнесу, а в каких - навредить: примеры внедрений.

Холмухамедов Тимур, Директор по развитию бизнеса, **Webim**

16:05

Роль интеграции с соц.сетями в современном контакт-центре

- Почему социальные сети важны для службы обслуживания клиентов?
- Варианты взаимодействия с социальными сетями.
- Шаги внедрения сетей в КЦ.

Долгов Владимир, Менеджер по продажам в России и СНГ, **Unify**

16:30

Построение поддержки инструментами Вконтакте

- Создание поддержки там, где сидят ваши пользователи.
- Бесплатные инструменты ВКонтакте для создания поддержки.
- Кейс внедрения службы поддержки ВКонтакте.

Якунина Наталья, Директор по продвижению продуктов, **ВКонтакте**

17:00 Завершение программы **Первого дня в зале Мусоргский 1**

***В программе возможны изменения, следите за обновления на сайте и во время Форума CCWF18.**

20 марта

Зал Толстой

ОПТИМИЗАЦИЯ РЕСУРСОВ В ЦИФРОВЫХ КАНАЛАХ

10:00

Управляя знаниями, управляешь качеством

Управление знаниями – один из ключевых процессов в Контакт-центре, ведь именно знания являются источником высокой производительности специалистов, а также инноваций и конкурентных преимуществ. Эффективное использование интеллектуального капитала – это залог экономического успеха любой компании.

- Анализируйте процесс управления знаниями на всех уровнях подготовки и работы сотрудников.
- Узнайте, как мы выстраиваем процессы приобретения, усвоения и передачи знаний.
- Послушайте, как путем оптимизации этих процессов нам удалось систематизировать процедуры накопления и передачи знаний, а также сократить затраты на обработку клиентских запросов и подготовку персонала любого уровня.
- Узнайте, как мы выбирали инструменты управления знаниями и как внедряли их в существующие процессы.
- Поразмышляйте вместе с нами, какие инновационные технологии можно применить для оптимизации процесса управления знаниями, можно ли вовлечь в процесс наших Партнеров и можно ли создать у вовлеченных участников wow-эффект.

РубинаТатьяна, Директор по развитию, КЦ Гран

10:25

Управление знаниями в организации. Система KMS Lighthouse

- Демонстрация самой эффективной на сегодня системы управления знаниями
- Успешные кейсы в России и в мире - крупные телеком операторы, банки, логистические компании

Шагалиев Руслан, Руководитель по продажам направления KMS Lighthouse, DIS Group

10:50

Как вооружить и вовлечь вашу команду с помощью NICE WFM

Процессы управления и планирования персонала, наравне с процессами мониторинга качества работы операторов, являются старейшими и неотъемлемыми элементами в повседневной работе любого контакт-центра. Что же нового можно изобрести в этой области?

Применение уникальных технологий искусственного интеллекта при прогнозировании и планировании, детальный статус активности оператора для голосового и мультимедийных каналов, значительные усилия по повышению комфортности работы операторов, управление и планирование персонала в бэк-офисе – эти и другие новинки NICE WFM, делающие NICE безусловным лидером рынка, будут освещены в ходе выступления.

Рывлин Роман, инженер по решениям NICE, Россия, СНГ и страны Балтии, **NICE Systems**

11:15

«Оценка эффективности реализации WFM-проектов в контакт-центрах»

Тезисы:

- Цели и задачи предварительного анализа эффективности WFM-проекта
- Что требуется для анализа эффективности WFM-проекта?
- Этапы анализа эффективности WFM-проекта
- Пример анализа эффективности WFM-проекта с помощью Naumen WFM

Графский Дмитрий, Менеджер по развитию Naumen WFM, **NAUMEN**

11:40-12:10
кофе-брейк

12:10

Какие технологии помогли оптимизировать управление проектами в Infotell?

Разработки в области речевых технологий:

- Автоматический анализ всех телефонных разговоров.
- Определение тематики разговора.
- Определение всех проблемных разговоров.

- Фильтрация разговоров по типу отклонений от нормативов: продолжительное молчание, перебивание клиента, употребление запрещенных слов, речевых оборотов.

Личный кабинет клиента

- Отображение всех ключевых показателей горячих линий: аналитика по вызовам, аналитика по операторам.
- Отображение всех ключевых показателей исходящего телемаркетинга: анализ трафика, результативность звонков.
- Формирование сводной статистики и визуализация: таблицы, - диаграммы, гистограммы; детализация отчетности.

Фирун Константин, Ведущий программист-разработчик, **Infotell**

ПЛАТФОРМЫ КЦ: НА ПУТИ К ОМНИКАНАЛЬНОСТИ

12:35

Чего ждут клиенты от новых технологий платформ колл-центров

- Guest-track как единая уникальная платформа для управления и расчёта лояльности клиентов. Как Guest-track позволяет собирать данные для управления сервисом? Почему является мотивационным инструментом персонала? Как контролировать обработку проблем внутри бизнеса с помощью Guest-track? Guest-track как платформа для поддержки управления показателями бизнеса.
- Action plan как инструмент NPS менеджмента и управления. Как сделать критика промоутером? Как Action plan позволяет создать оперативный план действий по улучшению процессов бизнеса?

Ищенко Виталий, Директор по развитию 4Service Russia, **4Service Group**
Чоповская Екатерина, Руководитель отдела колл-центр, **4Service Group**

13:00

Демонстрация возможностей Naumen Omni-Channel

- Общие принципы обслуживания, реализованные в продукте.
- Логика обработки обращений по разным каналам на примере кейса в ритейле.
- Как это выглядит с точки зрения клиента.
- Как это выглядит на стороне оператора.

Паршуков Николай, Технический пресейл Naumen, **Naumen**

13:25

Эволюция OS Contact Center: новые возможности

- Новые рабочие места операторов на базе браузера.
- Новый IVR, расширяемый до 3000 портов в одном КЦ.
- Средства интеграции с внешними информационными системами.

Долгов Владимир, Менеджер по продажам в России и СНГ, Unify

13:50-14:50

Обед

14:50

Обслуживание клиентов в цифровых каналах с помощью CTI OMNI в интеграции с контактными центром Cisco

Бегун Платон, Руководитель направления контактных центров, CTI

15:15

Организация полного цикла омниканального обслуживания - платформа 7twenty Limitless Engagement Platform

- Каждая организация стремится наладить самое тесное и продуктивное взаимодействие со своими клиентами.
- Но как вы сможете грамотно управлять миллионами обращений из разнородных каналов?
- Как вы можете быть уверены что соблюдаете единый SLA?
- Как вы наладите процессы самообслуживания через эти каналы?
- Сможете ли вы использовать прорывные технологии, такие как биометрическая аутентификация в обслуживании?
- Готовы ли вы трансформировать ваш сервис в действительно Цифровой?

Троценко Алексей, Региональный директор, 7twenty

15:40

Шаг за шагом к Customer Engagement

- Задачи наших клиентов – какие они?
- Мультивендорность – как возможность сравнивать и выбирать лучшее для решения бизнес задач.
- От бизнес процесса к продукту - контактный центр неотделим от инфраструктуры клиента и должен бесшовно встраиваться в его бизнес-процессы.
- Услуги и программное обеспечения для контактных центров от компании СТЭП ЛОДЖИК как путь к построению идеального Customer Engagement.

Крупчицкая Екатерина, Руководитель группы разработки решений (департамент унифицированных коммуникаций и контакт-центров), **Step Logic**

16:05

In a world of automation the human touch is more valuable than ever

(В автоматизированном мире человеческий ресурс становится более ценным)

More technology is available to more organisations than ever before. Much of that technology automates, streamlines and simplifies. So will the human agent in contact centres decrease in importance? We say no. Those humans are more valuable to a contact centre than ever before. (Все больше технологий сейчас доступно компаниям. Большинство из них автоматизируют и упрощают процессы. Потеряет ли свое значение человеческий ресурс в работе КЦ? Мы говорим нет. Сейчас человек становится более ценен, чем прежде.)

Bosworth Patric, Presales Manager, Oberon

*Доклад будет на английском языке с переводом.

16:30 Завершение программы Первого дня в зале Мусоргский1

*В программе возможны изменения, следите за обновления на сайте и во время Форума CCWF18.

21 марта

Зал Мусоргский1

ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИИ, ПОВЫШАЮЩИЕ КАЧЕСТВО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

10:00

Как организовать запуск проекта с нуля: от знакомства с заказчиком до предоставления первой статистики

- Знакомство с заказчиком. Определение вектора движения.
- Формализация бизнес-процессов, создание плана подготовки к запуску
- Разработка и внедрение технической интеграции
- Организация приема звонков: подбор, обучение, тестирование, вывод в линию
- Результаты запуска: преодоленные трудности и критерии успешности

Новикова Елена, Ведущий менеджер проектов, Астра Пейдж

10:25

Эмоциональный интеллект. Как его применить в контакт-центре?

- Что такое эмоциональный интеллект?
- Последствия неумения управлять эмоциями.
- Примеры кейсов использования эмоционального интеллекта операторами КЦ.
Как можно косвенно влиять на эмоции операторов с помощью инструментария системы АРГУС WFM CC?

Разуменко Андрей, Ведущий технический специалист отдела продаж, НТЦ "Аргус"

10:50

Перспективы развития автоматических систем профилирования клиентов и управления коммуникациями

- Типы данных, системы профилирования и сегментации
- Продакт девелопмент и кастомизация
- Управление речевой коммуникацией и переговорные техники
- Адаптированные сценарии
- Показатели эффективности переговоров.

Муразанов Алексей, Управляющий партнер, Psychea

11:20

Важность проведения интеграционных работ при использовании аутсорсинга

- Зачем проводить интеграционные работы?
- Обеспечение единого центра управления показателями при использовании аутсорсинга;
- Практические кейсы и эффекты внедрения;

Александр Забалуев, Менеджер проектов, Контакт-центр ГРАН

11:45-12:15

Кофе-брейк

12:15

Клиентский сервис для совместной работы с удаленным экспертом

- Секторы, получающие наибольший эффект от использования.
- Бизнес-кейсы на примере реальных проектов внедрения в РФ.
- Живая демонстрация продукта со стороны клиента.

Боднева Мария, Коммерческий директор, RichCall.io

12:40

Звонки без проблем

Мы постоянно находимся на связи. Без связи сегодня невозможно представить работу в офисе или контакт-центре. «Комфортная связь» для нас — это гарнитуры, идеально дополняющие настольный, программный и/или мобильный телефон и позволяющие с комфортом отвечать на вызовы, поддерживая связь с вашими клиентами и коллегами.

- Как выбрать правильную гарнитуры для контактного-центра. Отличительные особенности и преимущества.
- Насколько шумно на вашем рабочем месте? Правильный выбор гарнитуры зависит от уровня шума в помещении.
- Беспроводные и проводные решения для контактного-центра и офиса от компании Sennheiser

Гилёв Антон, Руководитель отдела PRO&IS, Sennheiser

13:05

5 Лайфхаков победы в борьбе за клиента

- Общайтесь с клиентами где удобно им.
- Информация об интересах клиента до начала разговора.
- Омниканальный клиентский опыт.
- Магия интеграции с вашими бизнес-приложениями.
- Хороший сценарий – хороший финал.

Бухтояров Артем, Менеджер по развитию продукта, **Mango Office**

13:30

3 причины для перехода от SMS и Viber рассылок к рассылкам в мессенджерах

- Экономия денег.
- Возможность двусторонних коммуникаций вместо одностороннего уведомления.
- Отправка кнопочных чатботов вместо традиционных текстовых сообщений.

Чаевский Олег, Руководитель, **Beesender**

13:55-14:55

Обед

14:55

Как организовать поддержку клиентов в розничной сети 500+ магазинов. Кейс Детского мира

- Как справиться с тысячами неотвеченных писем от клиентов в почтовом ящике.
- Как централизованно собирать обратную связь по клиентам в 500+ розничных магазинах.
- Внедрение нового инструмента поддержки — цели, подводные камни и результаты в цифрах.

Чернышева Евгения, Начальник Центра поддержки клиентов, **Детский Мир**

Виноходова Екатерина, Сооснователь, **Юздеск**

15:20

Контроль и мониторинг пользователей телефонии за пределами контакт-центра - решение 7twenty Call Watch Pro

- Знаете ли вы как ваши сотрудники обслуживают клиентов за пределами контакт-центра?
- Сколько клиентов не дозвонилось до ваших сотрудников бэк-офиса и отделений?
- Можете ли вы ответить какой у вас SLA при звонках напрямую сотрудникам, минуя контакт-центр?
- Уверены ли вы что сотрудники работают эффективно и отвечают на все звонки?
- Хотите ли вы лучше управлять процессами между фронт и бэк-офисом?
- Имеете ли вы полную картину customer journey, включая звонки за пределами контакт-центра?

Троценко Алексей, Региональный директор, **7twenty**

15:45

E-learning в контакт-центре. Практика применения

- Предпосылки для использования e-learning
- Выбор системы обучения
- Этапы внедрения
- Результат и дальнейшее развитие системы

Новикова Яна, Руководитель группы обучения, **Астра Пейдж**

16: 15 ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ ДЕМО—ФОРУМА

***В программе возможны изменения, следите за обновления на сайте и во время Форума CCWF18.**