

## Программа семинара

### «Naumen Contact Center. Современные, эффективные коммуникации».

28 сентября 2017 года

9.00 – 9.30	<i>Регистрация участников. Утренний кофе</i>
9.30 – 9.50	<b>Приветственное слово</b> <i>Андрей Киселёв, Директор КвадроСофт</i>
9.50 – 10.30	<b>«Naumen Contact Center – функциональное и оптимальное решение для эффективного контакт-центра. Сравнение с западными аналогами».</b> <i>Повестка обсуждения:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naumen Contact Center – специализированная ALL-IN-ONE платформа для комплексной автоматизации работы контактного центра.</li> <li>• Naumen Omni-channel - омниканальная платформа для работы во всех цифровых каналах: телефон, e-mail, FB, VK, Telegram, Viber, веб-чат и пр.</li> <li>• Naumen Workforce Management (WFM) – полнофункциональное решение для управления и прогнозирования рабочей нагрузки.</li> </ul>
10.30 – 11.00	<b>«Голосовые технологии от компании BSS. Обзор стека решений».</b> <i>Повестка обсуждения:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BSS.VeryFi подтверждение личности по голосу.</li> <li>• BSS.CodyFi автоматическое преобразование речи в текстовую запись.</li> <li>• BSS.SignyFi определение смысла речи и выделение смысловых тэгов.</li> <li>• Речевая аналитика для контакт-центра.</li> </ul>
11.00 – 11.20	<i>Кофе-брейк</i>
11.20 – 11.50	<b>«Умный IVR от компании BSS. Виртуальный оператор Алеся в «БПС-Сбербанк».</b> <i>Повестка обсуждения:</i> Будет рассмотрен кейс реализации «умного» IVR контакт-центра. Вы узнаете о том, как при входящем звонке клиента робот по имени «Алеся» может ответить на все Ваши простые вопросы.
11.50 – 12.20	<b>«Контактный центр без операторов в «Мосэнергосбыт».</b> <i>Повестка обсуждения:</i> Будет представлена целевая модель контактного центра в перспективе на 5-10 лет, в котором порядка 80% обращений будут обслуживать персональные роботы-ассистенты.
12.20 – 12.50	<i>Успешная практика:</i> <b>«Voice –user интерфейс в SBB (Швейцарские железные дороги)».</b>
12.50	<i>Неформальное общение, обмен мнениями</i>

\* В программу могут быть внесены корректировки по докладом и спикерам.