

ПРОГРАММА

Внимание! В Программе возможны дополнения и изменения без персонального уведомления участников.
Пожалуйста, следите за обновлениями на web-сайте www.ccwf.ru

2 ДЕНЬ ФОРУМА, 24 марта

09:00 - Регистрация делегатов

СЕССИЯ ТЕХНОЛОГИИ: РЕШЕНИЯ И ТЕХНОЛОГИИ

Спонсор:

10.00-17.50

ЗАЛ «МУСОРГСКИЙ»



10.00 – 10.30

«Новые бизнес-модели с голосовыми решениями»

Барбара Бергер (Barbara Berger), Director Partner Management EMEA, **Nuance Communications**

В докладе будет рассмотрено, как речевые технологии в настоящее время достигли такого уровня развития, на котором возможно существенное увеличение удовлетворенности клиентов и как следствие, улучшение восприятия бренда и лояльности. Nuance помогает компаниям по всему миру найти голосовое решение, соответствующее их бизнесу, call-центру и целям клиентского обслуживания, чтобы подтверждать ценность бренда и принципы.

10.30 – 11.00

«Применение новых голосовых технологий в интересах департаментов продаж и поддержки»

Людмила Калаушина, Начальник Центра обработки вызовов, **Московский филиал ОАО «ЦентрТелеком»**

11.00 – 11.30

«Особенности внедрения речевых технологий в системы голосового самообслуживания»

Кирилл Левин, Руководитель отдела распознавания речи, **Центр речевых технологий**

- Ознакомьтесь с разновидностями режимов работы системы распознавания речи в СГС;
- Типовое решение или тонкая настройка? Плюсы и минусы;
- Начало проекта. Сбор требований к системе. Компромисс между естественностью системы и надежностью ее работы;
- Анализ шумового окружения. Методы повышения устойчивости к помехам и искажениям;
- Итерации проекта. Подстройка под каналы Заказчика, учет региональной специфики (говор, акцент);
- Завершение проекта. Оценка качества работы системы.

11.30 – 12.00

Перерыв на кофе, осмотр Выставки

12.00 – 12.20

«Распознавание речи в системах записи телефонных переговоров на примере компании «ЕвроАвто»

Илья Плисов, Исполнительный директор, **ЕвроАвто**

- Ознакомьтесь с организационно-технологическим базисом проекта, в которые входит:
 - структура контакт-центра «Евро Авто»;
 - этапы внедрения, постановка работы персонала;
 - роли менеджеров и задачи супервизоров;
- Узнайте сценарии использования модуля поиска ключевых слов, среди которых:
 - контроль за «тонкими параметрами» типовых сценариев обслуживания;
 - поиск «тихих» рекламаций;
- Проанализируйте первые результаты.

12.20 – 12.45

«IVR, как инструмент эффективного управления контактными центром»

Андрей Любимов, Начальник Отдела развития Контактных центров Департамента Контактных центров и каналов самообслуживания, **МТС Россия**

Наталья Аникина, Начальник Отдела развития систем самообслуживания Департамента Контактных центров и Каналов самообслуживания, **МТС Россия**

- IVR - инструмент для управления Контактным центром (для чего необходим IVR, на кого он рассчитан, что там должно быть размещено);
- Как можно повысить эффективность IVR (какие возможности для управления IVR существовали в МТС и какие существуют в настоящее время);
- Инструменты управления IVR в Компании МТС (что такое IVR Tool, как он создавался, для чего он необходим, что он позволяет сделать);
- Как оценить эффективность IVR (как использовать IVR Tool и данные статистики для обеспечения эффективности IVR);
- Исследования IVR (какие исследования IVR проводятся в МТС и как используются их результаты для управления сервисом).

12.45 – 13.10

«Опыт использования системы «Автоматический оператор» в справочной службе 09 МГТС»

Сергей Кунегин, Начальник Департамента справочно-информационного обслуживания Коммерческого блока, **ОАО МГТС**

- Служба 09, ее назначение;
- Система «Автоматический оператор», основные характеристики, режимы работы;
- Опыт использования системы «Автоматический оператор», необходимость модернизации;
- Результаты модернизации системы с использованием технологий ASR и TTS.

13.10 – 13.30

«Обзор технологических стандартов современного контакт-центр»

Павел Теплов, Заместитель генерального директора, **CompTek**

В докладе будет сделан обзор новых технологических стандартов, рекомендуемых для использования в оборудовании и программном обеспечении контактных центров: Voice XML, CCXML, SSML, SCXML, SIP.

13.30 – 14.30

Перерыв на обед

14.30 – 15.00

«Попка-дурак?»

Константин Чернокожин, Начальник отдела инфраструктурных решений, **Oberon**

- Почему так часто IVR раздражает клиентов, почему так мало удачных решений, на каких этапах были допущены ошибки?
- Анализ проблем и принципов построения систем IVR;
- Анализ практики создания и эксплуатации. Примеры удачных и неудачных решений.

15.00-15.30

«IVR – это просто»

Евгений Кондратьев, Бизнес-аналитик, **Alcatel-Lucent**

- Использование современных возможностей платформы Genesys Voice Portal;
- Опыт интеграции IVR с решениями BSS;
- Инструменты для быстрого и гибкого управления приложениями IVR.

15.30 – 16.00

«У меня все ходы записаны!»

Алексей Сафонов, Ведущий специалист по дизайну и внедрению продукции Nice и Eclipse, **Oberon**

- Системы управления качеством Nice и Eclipse;
- Область применения, возможности, принципы построения, примеры внедрений;
- Сравнительный анализ систем контроля качества;
- Редко используемые возможности этих систем.

16.00-16.25

«Новое поколение контакт-центров. Avaya Context – Center»

Павел Баданов, Консультант Департамента Технической поддержки продаж, **Avaya**

16.25 – 16.55

Перерыв на кофе, осмотр Выставки, окончание сессии Технологии и решения