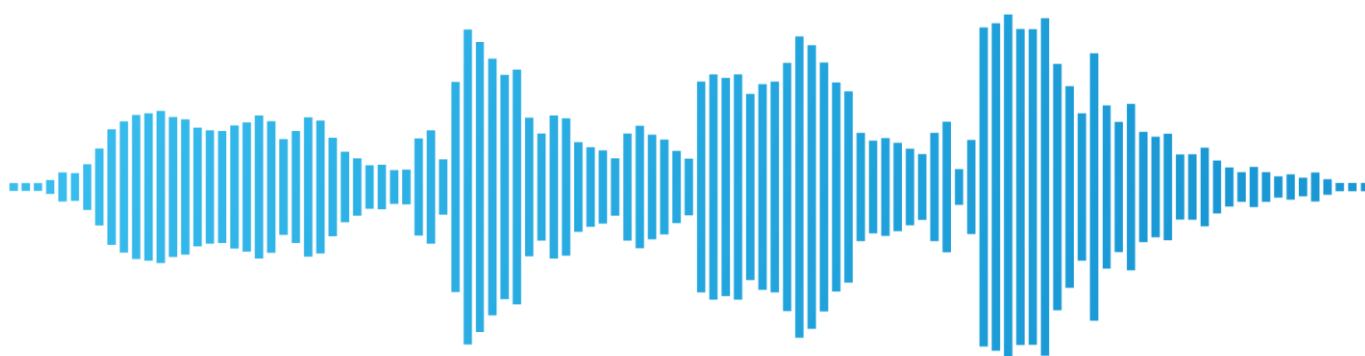




CALL CENTER DAY 2024

«ТРАНСФОРМАЦИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА:
ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ, РОБОТИЗАЦИЯ,
ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ»

11 апреля 2024 г.

Международный образовательный центр им. Йоханнеса Рау (IBB)



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЯ

9.00 – 9.30	Приветственный кофе. Регистрация участников.
9.30 – 9.40	Открытие конференции. Владимир Коваленко, управляющий директор ООО «Мастертелеком» (Минск, Беларусь)
9.40 – 10.10	Тренды развития индустрии клиентского сервиса. Михаил Тришкин, директор по диагностике и сертификации Контактных Центров Алекс Берг (Москва, Россия).
10.10 – 10.40	Автоматизация в контакт-центре. Заменит ли робот людей? Елена Соловьева, начальник Управления клиентского сервиса Екатерина Иович, начальник отдела качества, аналитики и развития систем Управления клиентского сервиса ЗАО «МТБанк» (Минск, Беларусь)
10.40 – 11.10	ChatGPT и другие нейросети: новые возможности для привлечения и обслуживания клиентов. Андрей Цыган, основатель «Изи-Штандарт» и центра автоматизации Pushka Lab (Минск, Беларусь).
11.10 – 11.40	Кофе-пауза
11.40 – 12.10	Повышение эффективности систем самообслуживания. Стратегия доминирования цифровых каналов. Светлана Родионова, начальник Отдела цифрового обслуживания клиентов Дмитрий Шибинский, начальник Управления продуктов и тарифов Павел Беленький, начальник Управления обслуживания клиентов Унитарное предприятие «А1» (Минск, Беларусь)
12.10 – 12.40	Искусственный интеллект и RPA как инструмент автоматизации процессов КЦ. Маша Дылец, руководитель по управлению клиентским опытом Евгений Михальков, аналитик RPA Елизавета Гиро, ведущий специалист по работе с данными Аида Криштафук, главный специалист управления поддержки и экспертизы ЗАО «Альфа-Банк» (Минск, Беларусь)
12.40 – 14.00	Обед
14.00 – 14.30	Инструменты мониторинга качества обслуживания клиентов по телефону и в текстовых каналах. Оксана Рапацевич, руководитель Audit Service (Минск, Беларусь)
14.30 – 15.30	Мастер-класс. Система метрик для систем обслуживания клиентов без поддержки человека (боты). Юрий Мельников, исполнительный директор Алекс Берг Контакт Центр Консалтинг, президент Национальной Ассоциации Контактных центров (Москва, Россия).
15.30 – 16.00	От мульти- к омниканальности: как обеспечить оптимальный сервис для клиента. Наталья Гучек, начальник Контакт-центра, заместитель начальника управления стратегии и развития по клиентскому сервису ЗАО «Интернет-магазин «Евроопт» (Минск, Беларусь)
16.00 – 16.30	Кофе-пауза
16.30 – 16.45	Возможности IP-телефонов для контакт-центров и бизнеса. Александр Ященко, специалист по техническому сопровождению проектов МЕРАТЕХ (Минск, Беларусь).
16.45 – 17.00	Аналитика и автоматизация коммуникаций как ключ к росту эффективности бизнеса. Дмитрий Шеранов, руководитель направления по работе со странами СНГ группы компаний ЦРТ (Санкт-Петербург, Россия).



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

17.00 – 18.00 Торжественная часть, лотереи и розыгрыши призов от партнеров, награждение победителей.

ПАРТНЕРЫ МЕРОПРИЯТИЯ

Генеральные партнеры



Группа компаний MERATEX – VAD-дистрибьютор технологических продуктов и решений. Также производит серверное и компьютерное оборудование под собственной торговой маркой BVK.

Регионы покрытия: штаб-квартира в Беларуси, филиалы в России, Литве, Армении, Грузии, Китае. 200+ сотрудников в штате. 50+ прямых контрактов с вендорами.

В портфеле мировые и локальные телекоммуникационные решения, IP-телефония, системы видеонаблюдения.

Полный продуктовый портфель:

Компьютерная техника, оборудование, комплектующие, периферия

Серверное оборудование, СХД

Системы видеонаблюдения

Системы защиты данных

Телекоммуникационное оборудование

IP-телефония, аудио/видео

Платформы и устройства IoT

Мониторы, экраны, LCD-панели

Программное обеспечение

Системы вентиляции и кондиционирования

Сайт компании: www.meratech.by



ГРУППА
КОМПАНИЙ

Группа компаний ЦРТ — глобальный разработчик продуктов и решений на основе разговорного искусственного интеллекта, машинного обучения и компьютерного зрения с 33-летним опытом.

Технологический эксперт в области речевых технологий, лицевой и голосовой биометрии. Группа ЦРТ реализовала более 5 тыс. AI-проектов по всему миру, в том числе национального масштаба — в России, странах СНГ, а также Мексике, Эквадоре, на Ближнем Востоке. В России решения ЦРТ работают в крупнейших банках, телеком-компаниях, ТЭК, госсекторе, применяют для реализации концепции Safe&Smart city.

Технологии выявления подделок голоса и распознавания речи от группы ЦРТ показывают выдающиеся результаты на мировых технологических конкурсах. На российском рынке с помощью технологий ЦРТ реализовано уже более 240 проектов внедрения текстовых и голосовых роботов, более 50 проектов по речевой аналитике.

Решения ЦРТ имеют более 20 наград в направлениях оптимизации клиентского опыта, применения роботизации и искусственного интеллекта.

Сайт компании: www.speechpro.ru



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

Партнеры мероприятия



MIGHTYCALL

MightyCall – решение для организации профессиональных контактных центров и отделов продаж

MightyCall помогает среднему и крупному бизнесу повышать конкурентоспособность за счет комплексного решения задач обработки вызовов. Более 20 лет MightyCall развивает портфель продуктов и услуг в области создания и оптимизации контакт-центров, который включает консалтинг, поставку и внедрение оборудования и программного обеспечения, интеграцию, обучение и сопровождение. Нам доверяет более 1000 компаний, в их числе – Zenden, Anextour, «Семейный доктор», «Модульбанк».

Сайт компании: www.mightycall.ru



BSS - российский разработчик комплексного программного решения, включающего интеллектуальную диалоговую платформу Digital2Speech, в составе которой голосовой помощник, текстовый бот, речевая аналитика, голосовая биометрия, автоматизация исходящих обзвонів и база знаний. Решение способствует цифровой трансформации обслуживания и продаж и позволяет выстраивать бесшовный клиентский опыт в различных каналах.

Продукты компании BSS широко применяются и востребованы в различных отраслях экономики: в финансовой сфере, госсекторе, здравоохранении, контакт-центрах, телекоме, электронной коммерции, страховом бизнесе, транспорте, торговле, логистике, недвижимости и образовании.

Сайт компании: www.bssys.com



ООО «Крафт-Толк» (торговая марка CraftTalk) - единая платформа для поддержки клиентов и помощи сотрудникам.

CraftTalk помогает среднему и крупному бизнесу использовать инструменты, которые позволяют максимально переложить работу на искусственный интеллект, а клиентам компаний получать быстрый и качественный сервис в удобных каналах. С омниканальной AI платформой CraftTalk компании получают: все сообщения в одном окне от клиентов из чатов на сайте, мессенджеров, социальных сетей, email; чат-боты на основе искусственного интеллекта на связи 24/7, автоматизируют продажи и помогают вашим клиентам; базу знаний для сотрудников и обучаемых чат-ботов, а также полную отчетность в виде аналитики и статистики.

Платформа CraftTalk успешно опробована и используется такими организациями, как ДИТ г. Москва, АО «Почта России», АО «Тандер» (Торговая марка Магнит), АО «РоссельхозБанк» и другими.

Сайт компании: www.crafttalk.ru



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



ООО «Телефонные Системы» - российский разработчик программных продуктов для автоматизации коммуникаций и эффективной организации бизнес-процессов, индивидуальных проектов для бизнеса, предприятий и контактных центров.

Входит в ТОП-5 программных IP АТС на российском рынке и в ТОП-5 поставщиков решений для контакт-центров.

За 18 лет работы на B2B рынке реализовано внушительное количество крупных проектов для ведущих компаний, разработаны уникальные востребованные рынком решения и неоднократно подтверждены экспертные компетенции в отрасли.

Основное решение компании - геораспределенная масштабируемая отказоустойчивая экосистема Oktell Studio, состоящая из зарегистрированных в реестре российского ПО программных продуктов и ролевых приложений, предназначенных для автоматизации коммуникаций. На базе кейсов, которые уже реализованы в отрасли и показали свою эффективность, компанией разработаны специализированные отраслевые предложения.

Основными принципами компании являются клиентоориентированность и эффективность.

Сайт компании: www.oktell.ru

Информационный партнер



Тренинговый портал Аспект – это специализированная интернет-площадка, посвященная бизнес-обучению в Беларуси, где вы найдете полезные статьи, интервью с экспертами, специальные проекты по различным направлениям развития сотрудников, а также обширный каталог обучающих компаний и бизнес-тренеров, работающих на белорусском рынке, и актуальное расписание образовательных и деловых мероприятий. Портал предлагает дополнительные скидки на обучение и бесплатную услугу для HR –

подбор корпоративного обучения под запрос компании.

Сайт компании: www.ta-aspect.by