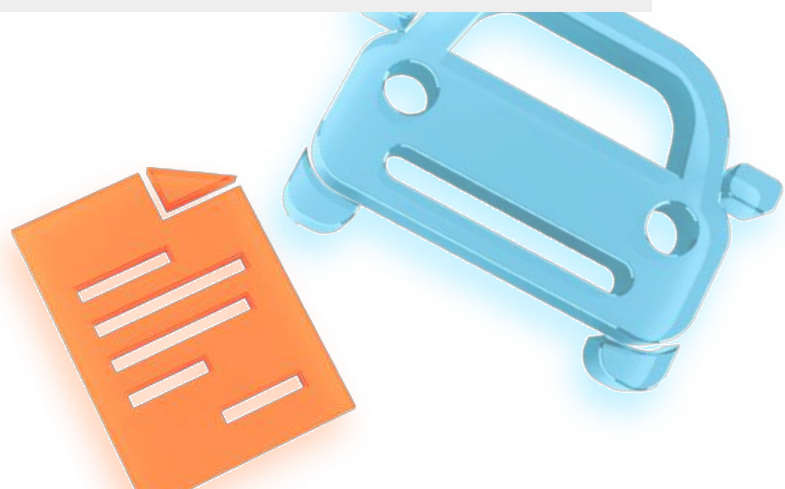


ПРОГРАММА



09:45 – 10:30	Регистрация гостей. Приветственный кофе
10:30 – 10:35	Открытие конференции. Приветственное слово организатора
10:35 – 11:00	Презентация первой части исследования 2024. Обзор результатов телефонного обзвона 70 контакт-центров ведущих российских страховщиков <i>Валерия Чижикова, руководитель направления исследований Naumen</i>
11:00 – 11:20	Как успешно перенести управление нагрузкой контакт-центра страховой компании с западной платформы на российскую, сохранив непрерывность работы и качество сервиса? <i>Роман Беляев, руководитель направления Naumen WFM</i>
11:20 – 11:35	Работа с клиентскими обращениями как инструмент управления СХ. Как сквозной процесс и единая картина по обращениям помогают работать с эффективностью и удовлетворенностью клиентов <i>Анна Кузнецова, руководитель практики BPM в Naumen</i>
11:35 – 11:50	Чего на самом деле хотят клиенты: знания как основа сервиса. Создаем качественный и быстрый сервис во всех каналах обслуживания и готовимся к GPT-революции <i>Алексей Зобнин, руководитель направления управления знаниями и обучением Naumen</i>
11:50 – 12:35	Кофе-брейк
12:35 – 12:50	Помощник на входящей линии, внутренняя поддержка, продажи: как голосовые и чат-боты встраиваются в контакт-центры страховых компаний <i>Александр Сиянов, руководитель практики в направлении диалогового ИИ и роботизации Naumen</i>
12:50 – 13:30	Презентация второй части исследования 2024. Обзор результатов исследования обслуживания страховщиками в цифровых каналах: соцсети, мессенджеры, чат на сайте. Обслуживание чат-ботами и голосовые помощниками <i>Валерия Чижикова, руководитель направления исследований Naumen</i>
13:30 – 14:00	Фуршет. Нетворкинг



21 ноября 2024

Дизайн-отель «СтандАрт», 9 этаж, зал «Луноход»

Москва, Страстной бульвар, 2