

Agenda- część wykładowa

Dzień I 13 października 2016		Dzień II 14 października 2016	
10:30 - 10:40	Wprowadzenie Krzysztof Kniszner Prezes Unima 2000 S.A.	10:00 - 10:45	<i>Narzędzia wspierające pracę grupową i komunikację w firmie</i> 45 min Grzegorz Pieńkosz Avaya Piotr Bac Unima 2000 S.A.
10:40 - 11:25	<i>Wielokanałowa komunikacja z Klientem</i> 45 min Laurent Detournay Vocalcom Rafał Pychowski Unima 2000 S.A. Piotr Bac Unima 2000 S.A.	10:45 - 11:00	<i>Wsparcie procesów obsługi zdarzeń serwisowych</i> 15 min Magdalena Pisarczyk Unima 2000 S.A. Piotr Lis Unima 2000 S.A.
11:25 - 11:40	Przerwa kawowa ☕		
11:40 - 12:10	<i>Biometryczna weryfikacja i identyfikacja głosu w obsłudze Klienta</i> 30 min Aleksander Rzetelski VoicePIN.com		
12:10 - 12:20	Przerwa kawowa ☕		
12:20 - 12:50	<i>Zrób użytek z tego co mówi Klient – analityka mowy w procesach obsługi Klienta</i> 30 min Michał Chojnacki ZOOM International		
12:50 - 13:00	Przerwa kawowa ☕		
13:00 - 13:45	<i>Jak wykorzystać Big Data i narzędzia analizy predykcyjnej do poprawy efektywności obsługi Klienta?</i> 45 min Marcin Górzyński Algomine Jakub Skuratowicz Algomine		