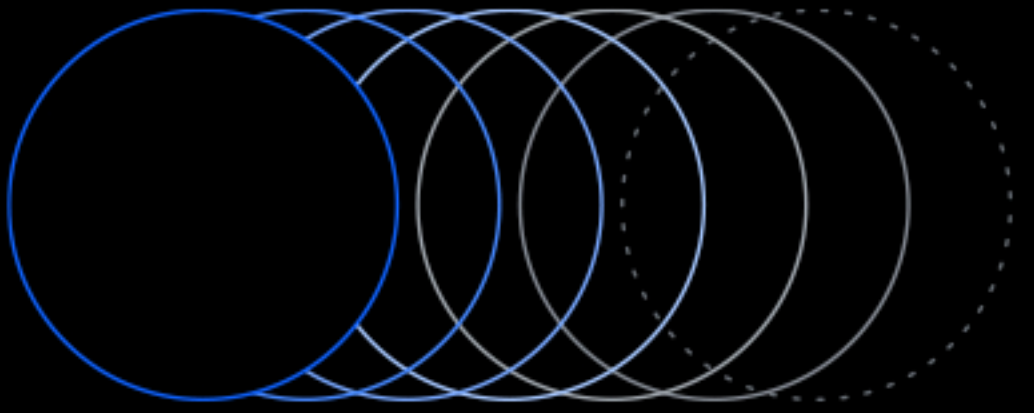


언택트 시대, 컨택 센터의 혁신



2020년 10월 16일(금) 오후1시

고객의 경험을 향상시키고 신뢰를 쌓기 위해서는 모든 접점에서 24시간 연중무휴(24x7)로 고객을 케어하고, 실시간으로 대응하며, 고객과의 유대감을 심화시키는 것이 중요합니다.

지능형 워크플로우와 AI가 접목된 솔루션을 통해 비용을 절감하는 동시에 뛰어난 고객 및 에이전트 경험을 제공할 수 있는 컨택 센터가 필요합니다.

2020년 10월 16일 '언택트 시대, 컨택 센터의 혁신' 주제로 진행되는 디지털 이벤트에서는 글로벌 리딩 기업의 경영진, 애널리스트(Forrest) 및 IBM 전문가들이 한자리에 모여 앞으로 나아갈 방향에 대해 논의합니다.

본 이벤트에 등록하시어, 컨택 센터 혁신의 길을 전문가와 같이 탐색해 보시기 바랍니다.

[등록하기](#) ➔

주요 아젠다

- 오후 1시

환영사 및 스포트라이트

*한글 자막 제공

Why Contact Centre Transformation is the #1 Priority? 컨택 센터 혁신이 최우선 과제인 이유는?

오늘날 디지털 상호 작용이 급증하는 환경에서 고객은 모든 채널과 접점에서 연중무휴 탁월한 고객 서비스를 기대합니다. 컨택 센터는 고객의 불편을 최소화하고 개인화된 경험을 제공하는 데 중요한 역할을 합니다. 더 스마트 한 경험을 제공하려면 지능형 워크 플로우와 AI가 접목된 컨택 센터의 혁신이 필요합니다. 미국의 선도적인 의료 서비스 기업인 Anthem이 AI 및 데이터를 사용하여 의료 소비자를 더 잘 이해하고 맞춤형 케어를 제공한 혁신 스토리를 소개합니다.

- 👤 Brenda Harvey General Manager / IBM APAC
- 👤 Rob Thomas Senior Vice President / IBM Cloud and Data Platform
- 👤 Rajeev Ronanki Senior Vice President, Chief Digital Officer / Anthem

- 오후 1시 15분

키노트

*한글 자막 제공

Key Imperatives of Contact Centre Transformation 컨택 센터 혁신의 핵심 과제

고객의 기대치가 점점 높아짐에 따라 브랜드 아이덴티티와 고객 충성도를 높일 수 있는 보다 전략적이고 뛰어난 대응력의 컨택 센터 환경이 필요합니다. 이제는 사람과 AI 파트너십을 새롭게 해야 합니다. 어떻게 AI, 분석 및 자동화를 활용하여 비용 절감을 유도하고, 동시에 반복적이고 예측 가능한 작업을 자동화하고 상담원 효율성과 상담원 수용 능력을 강화하고 해결 시간을 단축함으로써 고객 및 상담원 경험을 개선할 수 있는지 알아보세요.

- 👤 Teresa Hamid VP and CTO - Cognitive Platform Solutions / North America
- 👤 Matthew Candy General Manager and Global Leader / IBM iX
- 👤 Robert Yates Distinguished Engineer, Customer Care / IBM Watson Assistant

- 오후 1시 35분

Panel Discussion

*한글 자막 제공

Panel Discussion: Building a Smart Contact Center 패널 토론 : 더 스마트 한 컨택 센터 구축

인도네시아 이동통신사 Indosat의 전문가, Forrester의 애널리스트 및 IBM의 리더가 스마트 컨택센터로의 전환 여정과 고객 서비스에서 AI 사용 사례에 대한 통찰력과 모범 사례를 공유합니다.

- 👤 Philip Joseph Senior Vice President, Customer Experience & Service Operation / Indosat
- 👤 Lula Mohanty Managing Partner / IBM Global Business Services, APAC
- 👤 Vasupradha Srinivasan Senior Analyst / Forrester

- 오후 1시 55분

맺음말 및 Live Q&A

온디맨드 세션

Watson Assistant 데모

Watson Assistant는 전반적인 비즈니스에 매력적인 경험을 제공하여 고객 및 직원과 상호 작용하는 방식을 혁신합니다. 웨비나 당일 온디맨드로 제공되는 데모 영상을 참조하세요.

HARO 데모

홍콩의 Hang Seung 은행은 연중 무휴 고객에게 최적의 बैं킹 경험을 제공하기 위해 인공지능(AI) 및 자연어 처리 능력을 기반으로 하는 어플리케이션 HARO 서비스를 제공하고 있습니다. 웨비나 당일 온디맨드로 제공되는 데모 영상을 참조하세요.