

CCWF

Call Center World Forum
expo and conference

КРУПНЕЙШЕЕ СОБЫТИЕ
ИНДУСТРИИ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ
И ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
В РОССИИ И ВОСТОЧНОЙ ЕВРОПЕ



19 - 20
марта

RADISSON
SLAVYANSKAYA
MOSCOW 2019
пл. Европы д.2, Москва, Россия

ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ К НАМ!

Современные технологии предоставляют нам широчайший выбор возможностей взаимодействовать друг с другом и с компаниями. Мы уже давно не ограничены одним каналом. онлайн или оффлайн, аналоговый или цифровой, письменный или устный, возможностей много как никогда. В эпоху цифровых технологий мы общаемся не только с людьми, но также и чат-боты отвечают на наши запросы. Темы искусственного интеллекта становятся актуальными и важными для современного Контакт-центра. Современные технологические разработки открывают новые, порой неожиданные возможности для общения в будущем. Наша задача идти в ногу со временем и быть в курсе всех последних современных изменений, которые касаются как технологических решений, так и взаимодействия с клиентами. Это касается абсолютно любой сферы деятельности. Новые требования клиента, а также новейшие технологические решения заставляют нас изменить модель работы. Роль контакт-центра стала составной частью CX стратегии организации.

Обслуживание клиентов, скорость реагирования на технологии и простота ведения бизнеса становятся факторами, определяющими конкурентоспособность. Организации испытывают на себе недовольство или благодарность клиентов в зависимости от их позиции и выводов в отношении революции CX сервисов.

В рамках двухдневной программы наши эксперты обсудят актуальные темы и вопросы, поделятся опытом, расскажут о новейших тенденциях и трендах отрасли. Уже по традиции, программа Конференции представит шесть основных сессий, которые предоставят участникам возможность ознакомиться как с экспертными, аналитическими мнениями, взглядами на будущее, так и с сегодняшним практическим опытом успешных компаний, расскажут вам о тех преобразованиях в индустрии, после которых работа вашего контакт-центра больше никогда не будет прежней.

В рамках Выставки ССЕхро Вы встретите ведущих российских и международных вендоров, интеграторов, сервис-провайдеров, которые представят Вам весь спектр продуктов и услуг.

18 Международный бизнес-форум в индустрии контактных центров и обслуживания клиентов - это превосходная инвестиция в развитие

вашего контакт-центра, в улучшение клиентского опыта и профессионального развития вас и вашей команды. Благодаря насыщенной программе Конференции и Семинаров, Экскурсиям на лучшие площадки Вы сможете не только ознакомиться с реальными кейсами, новейшими решениями для контакт-центров, но и завести новые деловые связи, партнерские отношения, заложить основу и ориентировать Ваш бизнес на будущее.

ЧТО ТАКОЕ CALL CENTER WORLD FORUM?



Call Center World Forum уже более 18 лет служит главной площадкой для диалога, обсуждения и обмена опытом между экспертами и профессионалы индустрии. Цифровая трансформация, большие объемы данных, искусственный интеллект, умное рабочее место... - будьте в курсе передового опыта коллег, найдите новые идеи для повышения эффективности бизнес-процессов в вашей компании.

«ОТЗЫВЫ НАШИХ УЧАСТНИКОВ»

Многообразие выступлений экспертов и практиков в области сервиса и отрасли контактных центров. Ориентация выступлений на диджитализацию обслуживания...»

Юлия Сурина, Руководитель КЦ г. Саранск, **T2 Мобайл**

«Сильные спикеры и качественно подготовленный контент в большинстве мастер-классов/презентаций. Особо отмечу отличную подачу материала от Олега Зельдина, Ольги Сердюковой, Антона Ищенко, Ольги Кузнецовой»

Раушан Каримов, Руководитель группы инженеров Service Desk, **ICL Services**

«Понравилась форма открытого диалога. Так как наш КЦ пока маленький и находится в стадии становления, очень ценна возможность перенять опыт крупных специалистов»

Анна Макарова, Руководитель КЦ, **inDriver**

«Мне нравится высокий уровень этого мероприятия: профессионально, достойно, полезно. Всегда находишься в курсе современных решений и опыта коллег из нашей индустрии»

Галина Хаустова, Управляющий партнёр, **Академия телемаркетинга**

«С каждым годом форум становится все информативнее»

Елена Тимошина, Руководитель КЦ, **Новые технологии связи**

ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ ФОРУМА:

- Стратегии и тенденции развития индустрии контактных центров в России и в мире, тренды в управлении клиентским опытом.
- Цифровая трансформация, большие объемы данных, искусственный интеллект, умное рабочее место – что ожидает контактные центры и CX-стратегию в ближайшие 5 лет.
- Какие шаги необходимо предпринять компании, чтобы обновить свою CX-стратегию, сделать клиентский опыт реальным конкурентным преимуществом
- Digital: какие стратегии сегодня используют успешные компании при переходе в цифровые каналы и как это влияет на клиентский опыт (CX) и КЦ?
- От центра обслуживания вызовов к центру управления клиентским опытом. Какую роль играет КЦ в формировании качественного сервиса сегодня?
- Как меняются подходы к управлению контакт-центром, чтобы соответствовать более требовательным сотрудникам, расширению клиентской базы и развитию новых цифровых каналов доступа?
- Искусственный интеллект в КЦ – как изменится работа операторов?
- Роботы в действии: что ждет ваш клиент и способен ли робот улучшить клиентский сервис в КЦ?
- Обучение, мотивация и вовлеченность персонала в создание качественного клиентского сервиса. Как и чему в условиях новых технологий обучать персонал для создания качественного клиентского сервиса?
- Культура инноваций: как создать и развивать атмосферу, вдохновляющую людей разрабатывать новые решения, приносящие ценность клиенту и бизнесу
- Глубокое понимание клиента и персонализация взаимодействия на основе CRM, Big Data и предиктивной аналитики
- Персонализация коммуникаций с клиентами. Актуальные мировые тренды и практические кейсы.
- Эффективные методы продаж в современном digital-мире
- Чат-боты и Искусственный Интеллект (ИИ) в контактном центре: Готовы ли российские компании к массовому внедрению?
- Вся правда об опыте внедрений речевых систем. Кейсы
- Как будут выглядеть «цифровые контакт-центры» и CX через 5-10 лет?
- Новейшие технологические решения: в какие технологии инвестировать?

ЗАЧЕМ УЧАСТВОВАТЬ?

Участие в Форуме предоставит непревзойденную возможность для развития и укрепления профессиональных связей, получения новых контактов, генерации лидов, обмена опытом, получения актуальной информации, свежих идей и новых знаний. Многочисленные выступления в рамках программы Конференции зарубежных и российских экспертов, бизнес-лидеров, несомненно, вдохновят вас, а мастер-классы и практические семинары в третий день Форума дадут доступ к самым передовым знаниям и личным встречам со специалистами и консультантами мирового уровня.



КОНФЕРЕНЦИЯ

В программу Форума включены актуальная аналитика, кейсы и панельные дискуссии. Узнайте о лучших практиках и внедрите в свою работу!



ВЫСТАВКА ССЕХРО

Более 30 ведущих российских и международных поставщиков решений, технологий и услуг.



МАСТЕР-КЛАССЫ

Глубокое погружение в тему и практические знания, которые сразу же можно применить в работе.



NETWORKING

Знакомьтесь онлайн с интересными вам коллегами, договаривайтесь о встречах и общайтесь в живую на Форуме.



ЭКСКУРСИИ

Экскурсионные туры в действующие контакт-центры.



МАТЕРИАЛЫ ФОРУМА

Онлайн доступ к материалам позволит вам прослушать все выступления на Форуме и вспомнить самые интересные идеи экспертов.

СРЕДИ СПИКЕРОВ 2019

100+ экспертов



ЮЗЕФА ФОСЕТТ
Международный
консультант по
развитию талантов и
эксперт по CX



МАРИНА БЕЗГУЛОВА
[Ipsos](#)
Исполнительный
директор



ЕЛЕНА ИВАШЕЧКИНА
[Центральный Банк РФ](#)
Советник Службы по
защите прав
потребителей



ДМИТРИЙ КУЗЯКИН
[Ренессанс страхование](#)
Вице-президент,
Директор департамента
развития
взаимоотношений с
клиента



ОЛЕГ ЗЕЛЬДИН
[Алекс Берг Контакт-](#)
[Центр Консалтинг](#)
Генеральный директор



ОКСАНА ЛУГОВАЯ
[AliExpress](#)
Руководитель отдела по
работе с клиентами



ИРИНА ВОЛКОВА
[Skyeng](#)
Директор по
персоналу



**ЕВГЕНИЯ
БЕЛОУСОВА**
[Hoff.ru](#)
Руководитель
департамента
продаж



АНТОН ДОВЖЕНКО
[Аэрофлот](#)
Руководитель группы
мониторинга
качества

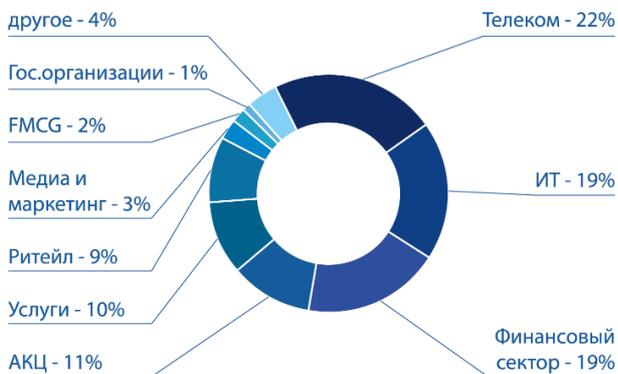
КТО УЧАСТВУЕТ?

С 2002 года Форум ежегодно собирает профессионалов индустрии клиентского сервиса и контактных центров. От топ-менеджеров, ответственных за клиентскую стратегию компании, маркетинг и продажи, до менеджеров, ответственных за развитие бизнеса, операционное управление, руководителей и менеджеров контактных центров.

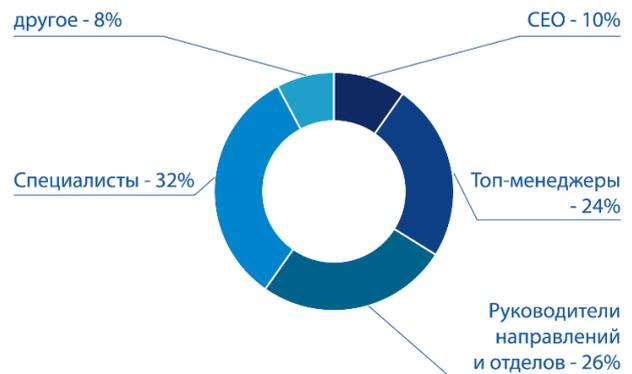
Каждый, кому необходимо найти решение проблемы, получить ценные знания и изучить успешный опыт, адресовать вопрос экспертам индустрии, найти консультантов, поставщиков решений, интеграторов и сервис-провайдеров должен включить CCWF в календарь обязательных для участия мероприятий. Call Center World Forum проводится с 2002 года и по праву завоевал позиции ключевой площадки для ежегодной встречи участников рынка из различных отраслей и сфер бизнеса.

ПРОФИЛЬ УЧАСТНИКОВ

ОТРАСЛИ



ДОЛЖНОСТИ



Участниками форума уже несколько лет становятся такие компании:



В ПРОГРАММЕ CALL CENTER WORD FORUM 2019

Конференция

19-20 марта

Более 350 делегатов, свыше 100 выступлений, множество тематических сессий, панельных интерактивных дискуссий, непревзойденные условия для обмена опытом, получения новых знаний, свежих идей и вдохновения, встреча с успешными бизнес-лидерами, экспертами и консультантами мирового уровня. Комфортные условия для знакомства и развития деловых контактов.

Трехдневная конференция (19 и 20 марта – основная сессионная программа, дополнительно в третий день 21 марта – Мастер-классы, Семинары и Экскурсии).

ОБЗОР ПРОГРАММЫ

Программа Конференции включает в себя Пленарную Сессию в первый день форума, 5 тематических параллельных сессий во второй день.

Все сессии Конференции включают интерактивные панельные дискуссии с участием бизнес-лидеров и экспертов, сессии вопросов и ответов.

Первый день 19 марта, вторник				
КЛЮЧЕВАЯ СЕССИЯ: ТРЕНДЫ И СТРАТЕГИИ				
Неформальное вечернее мероприятие				
Второй день 20 марта, среда				
СЕССИЯ: АНАЛИТИКА И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ	СЕССИЯ: DIGITAL- ТРАНСФОРМАЦИЯ и AI	СЕССИЯ: ОПЕРАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ	СЕССИЯ: УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ КЦ	СЕССИЯ: ПРОДАЖИ В DIGITAL-МИРЕ
Пост-конференция 21 марта, четверг				
Референс-визиты в контактные центры			Workshop Day	

19 марта

КЛЮЧЕВАЯ СЕССИЯ: ТРЕНДЫ И СТРАТЕГИИ

Перед организациями стоит стратегическая задача идти в ногу с технологиями и поведением клиентов. Выбор, который вы сделаете, формируя стратегию относительно CX и использования digital-возможностей, определит будущий успех вашей компании. Пленарная сессия расскажет вам о тех преобразованиях в индустрии, после которых работа вашего контакт-центра больше никогда не будет прежней.

ПРОГРАММА СЕССИИ

08.30 Регистрация участников. Кофе-брейк
09.30 Открытие Конференции Call Center World Forum 2019



Олег Зельдин
Генеральный директор
Apex Berg Contact Center Consulting

09.40

Сохранился ли моментум изменений? Результаты и выводы ключевых исследований Dimension Data (весь мир) и Contact Center Benchmark (Россия)

Несколько лет на территории индустрии клиентского сервиса мы говорим о новых тенденциях, порожденных развитием технологий. Автоматизация, роботизация, искусственный интеллект, перераспределение клиентских обращений по различным каналам. Что происходит на самом деле в мире и в России? Сохраняется ли высокая скорость изменений, о которой мы говорили все эти годы или что-то изменилось?

Давайте встретимся на пленарной сессии и увидим это вместе.



Андрей Зайцев
Директор департамента контактных центров
NAUMEN

10.25

Как обрабатывать роботами более 1,5 млн. обращений в месяц

На примере реальных AI-проектов в Почте России, ИнтерРАО, ТД Петрович, ОТП Банке и др.

Рассмотрим: каким образом оценивать качество обслуживания роботом, когда стоит переключать с работа на оператора и как быстро обучать и переобучать робота

Узнаем: чем эрудированный робот отличается от обычного и как считать ROI от его внедрения

Ознакомимся с ролями и задачами роботов: классификатор, коллектор, суфлер, виртуальный помощник, заказ такси, оплата заказов, трекинг отправлений, прием показаний счетчиков, анкетирование

Доклад получит практическое подтверждение на демо-форуме, где работу AI-платформы Naumen Erudite можно будет увидеть вживую.



Марина Безгулова
Исполнительный директор
Ipsos
знания для улучшения опыта клиента?

10.50

Как сделать счастливыми ваших клиентов, а клиентский опыт - конкурентным преимуществом?

- Как цифровые сервисы уже изменили системы обслуживания и клиентский сервис за последние 3 года/год?
- На что сегодня стоит направить внимание, чтобы ваши клиенты подарили свое внимание вам?!
- Customer Journey - управляем клиентским опытом через изучение пути клиента Design Thinking - улучшаем понимание клиента и его потребностей
- Нейромаркетинг - модный тренд или новая область



Спикер уточняется

11.20

Call-центр будущего. Что лежит в его основе?



11.45 – 12.15

Кофе-брейк



Юзефа Фосетт
Профессиональный международный тренер, консультант по развитию талантов и эксперт по качеству

12.15

Итак, что изменилось? Персонал КЦ разных поколений

Нам необходимо обеспечить, чтобы сотрудники обладали необходимыми знаниями и возможностями для раскрытия своего потенциала и предоставления сервиса высокого уровня. В этом ключевом докладе Юзефа рассмотрит проблемы и их решения, связанные со скоростью изменений в эру диджитализации: обучение сотрудников, использование новых обучающих технологий без ущерба для качества обучения и всего бизнеса, на какие тенденции стоит обратить внимание.

- Как изменилась демография сотрудников в индустрии КЦ
- Разбираем сильные стороны и мотивацию сотрудников разных поколений
- 10 рекомендаций: Какие компетенции, личные и профессиональные качества необходимы для вашего персонала в эру «Четвертой промышленной революции»?



Оксана Кухарчук
Генеральный
директор
Университет МТС

12.50

Тренды в онлайн обучении персонала

- Ключевые тренды развития персонала
- Онлайн форматы массового обучения
- Мотивация и вовлечение сотрудников



Елена Ивашечкина
Советник Службы по
защите прав
потребителей и
обеспечению
доступности
финансовых услуг
Центральный Банк
РФ

13.20

Время, когда исчезнут Колл-центры уже наступает. Вы готовы?

- Когда искусственный интеллект повзрослеет?
- Роль сотрудников при появлении роботов
- В какие каналы обслуживания стоит инвестировать?
- Что ждать от технологий обработки данных?
- Какой он - сервис будущего?
- Как уже сейчас должен себя развивать руководитель колл-центра?



Платон Бегун
Руководитель
направления
«Контактные центры»
СТІ

13.50

Как завалить проект внедрения самообслуживания. На живом примере

- Как работает самообслуживание и как нет
- Как видеть проблемы и как их решать
- Точка Зрения (ТЗ) в начале и что хочется в конце
- Из личного. Откровенно



14.15 – 15.15

Обед



Спикер уточняется

15.15

Customer experience – какие изменения несет digital-трансформация, и что можно использовать прямо сейчас для того, чтобы обойти своих конкурентов?



15.15

Дискуссия «Технологии на службе у клиентов». Выводы и итоги Пленарной сессии

- Клиентский сервис и технологии - что изменилось и к чему мы пришли? Что ожидают сегодня клиенты от компаний?
- Какие ещё инновационные тренды могут изменить CX стратегии компаний? ТОП 3 тренда от каждого спикера
- Как аналитика взаимодействия и данные о клиентах в контакт-центре могут дифференцировать вашу CX стратегию?
- Клиентский сервис в цифровых каналах: что меняется и как улучшить?
- Какие частые ошибки допускают компании в осуществлении изменений своих CX стратегий?
- Как настроить свою стратегию клиентского опыта? ТОП 3 вывода от каждого спикера

Модератор сессии:



Руслан Бондаренко
Модератор и Ведущий деловых мероприятий Москвы №1

- Автор и ведущий радио и ТВ-программ о технологиях, инновациях и лидерстве
- (Телеканал «Точа отрыва», Радио Мегapolis FM, Рост FM)
- Лауреат Премии Правительства Москвы «Журналист Года»
- Ex-Креативный директор радиостанции «Megapolis 89'5 FM - Moscow»
- Эксперт публичных выступлений, нетворкер
- Актёр театра и кино

20 марта

АНАЛИТИКА И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

Информация – сила! Главный залог успеха – понять клиента: его историю, а также будущие потребности. Без чёткого фокуса на сборе и анализе данных, компания не сможет обеспечить клиентам персонализированный подход и качественные услуги. Данная сессия предоставит участникам возможность ознакомиться как с экспертными, аналитическими мнениями, взглядами на будущее, так и с сегодняшним практическим опытом успешных компаний в области аналитики.

ПРОГРАММА СЕССИИ

09.00 Регистрация участников. Кофе-брейк
10.00 Открытие Конференции Call Center World Forum 2019



Олег Зельдин
Генеральный директор
Apex Berg Contact Center Consulting

10.00

Ключевые заинтересованные стороны и логика выводов применения анализа в клиентском сервисе

Про анализ можно говорить много, но при этом «ни о чем». В течение времени доклада на конференции я постараюсь дать квинтэссенцию ответов на следующие вопросы:

- Кто заинтересован в результатах анализа процессов клиентского сервиса?
- Какова должна быть логика выводов при анализе клиентского сервиса – другими словами – на какие вопросы должен отвечать анализ клиентского сервиса?



Марина Елистратова
Заместитель Генерального директора по автоматизации бизнес-процессов и качеству
ARES

10.30

Персонализация взаимодействия на основе CRM, Big Data и предиктивной аналитики как основа для успешной CX-стратегии

- Анализ бизнес-процессов компании: CX в каждом шаге. Вы знаете клиента, а знаете ли вы себя?
- CX и CRM(ERP) – БЭК должен работать на клиента!
- Автоматизация и интеграция сервисов: легкий доступ ко всей информации о потребностях Клиента в один клик.
- КЕЙС Call-центр для подбора персонала: как автоматизация процесса подбора персонала привел к повышению удовлетворенности Клиента, к разработке CX-стратегии Компании и плану внедрения инновационных технологий на год вперед.



Алена Артемьева
Head of Analytics
Biglion Russia

10.55

Как анализ этих данных помогает компаниям вносить необходимые коррективы в коммуникацию с потребителем

- Как настроить аналитику клиентских обращений?
- Как найти проблемные зоны через систематизацию клиентских обращений?
- Основные показатели для определения «здоровья» бизнеса и бренда
- Анализ обращений клиентов как источник дополнительной прибыли: к чему приводит грамотная работа с рекламациями?



11.20 – 11.50

Кофе-брейк



Кирилл Иртыга
Основатель и
генеральный
директор
УК
«РосинвестОТЕЛЬ»

11.50

Персонализация коммуникаций с клиентами. Актуальные мировые тренды и практические кейсы

- Каналы взаимодействия
- Цифровая трансформация
- Социальные медиа
- Каналы-новички
- Клиентский опыт



Юлия Силина
Руководитель центра
вовлечения и
лояльности абонентов
МТС

12.15

Стратегия развития продукта, основанная на аналитике и сегментации клиентов. Кейс МТС Cashback

- Как обеспечить индивидуальный подход к клиентам, когда их 80 миллионов
- Как сделать сбалансированное портфолио предложений для разных клиентских сегментов
- Стратегии работы с пожеланиями и предложениями клиентов, основанные на сегментации
- Product Discovery или Product Evolution? Как аналитика помогает понять, чем стоит заниматься именно сейчас



Алексей Минеев
Директор по работе с
финансовыми
институтами
**Группа компаний
ЦРТ**

12.40

Применение речевой аналитики в текстовых каналах обслуживания

- Проблематика запуска чат-ботов и оценки их работы
- Возможности анализа и оценки текстовых и голосовых каналов
- Готовое омниканальное решение для автоматического контроля качества от ЦРТ



Елена Юрина
Руководитель
департамента по
управлению
взаимодействием с
абонентами
Теле2

12.40

Аналитика будущих потребностей клиента как основа успешной стратегии развития

- Автоматизированная оценка профилей клиента
- Развитие клиентов как драйвер роста удовлетворенности
- Система развития клиентов
- Модель обращаемости клиентов



13.30 – 14.30

Обед



Вадим Аниканов
Независимый
эксперт

14.30

Call-центр будущего. Что лежит в его основе?



**Спикеры
уточняются**

14.55 - 15.45

Тема уточняется



16.10 - 16.40

Кофе-брейк



16.40

Дискуссия «Фокус на анализе данных и персонализации». Ключевые выводы и итоги сессии

- Как аналитика влияет и помогает в улучшении клиентского опыта и эффективности операторов КЦ?
- Проблемы эффективной аналитики взаимодействия. Как четко понять, что из себя представляет клиент.
- Какие решения в клиентской аналитике наиболее эффективны и применимы в эпоху цифровой-трансформации?
- Анализ каких данных сегодня является наиболее ценным при улучшении клиентского опыта?
- Каковы тренды в развитии клиентской аналитике?
- Как будет выглядеть клиентская аналитика через 5-10 лет?

Участники:

- Зельдин Олег, Генеральный директор, **Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг**
- Ревяшко Андрей, IT Директор, **Wildberries**
- Кузякин Дмитрий, Вице-президент, Директор департамента развития взаимоотношений с клиентами, **Ренессанс страхование**

Модератор сессии:



Олег Зельдин
Генеральный
директор
Апекс Берг
Контакт-Центр
Консалтинг

- 2002–2005 гг. — Глава Российского представительства консалтинговой компании Fortnostress Consulting
- 2003–2006 гг. — Создание и развитие аутсорсингового Call Центра Fortax
- 2006 год — Создание компании Apex Berg Contact Center Consulting
- 2008 год — обучение и сертификация в компании COPC (Customer Operations Performance Center)

Клиенты: Всероссийский Центр Изучения Общественного Мнения, ЗАО «Дельтабанк», ОАО «РОСНО», ООО «Мишлен», ЗАО «Москва-Макдональдс», ЗАО «Мастердент», Издательский дом «Афиша», «Сбербанк России», Страховая компания «Согласие», «Райффазен Банк», Банк «ВТБ 24», Банк «ВТБ» и другие.

20 марта **DIGITAL-ТРАНСФОРМАЦИЯ И AI**

Digital-трансформация — это неизбежный процесс, который проходит мировой бизнес, чтобы адаптироваться к новым реалиям цифровой экономики. Ввиду внедрения роботизации, AI и машинного обучения, возможность обеспечивать достойный клиентский сервис изменит модель работы компаний в будущем. Обсудим процессы и технологии, на которых все больше сосредотачиваются руководители КЦ и CX сейчас и будут сосредотачиваться в будущем.

ПРОГРАММА СЕССИИ

09.00 Регистрация участников. Кофе-брейк

10.00 Открытие Конференции Call Center World Forum 2019



Кирилл Петров
Основатель и
управляющий
директор
Just AI

10.00

Разговорный AI в КЦ: тренды и перспективы

- Чаты, мессенджеры, чатботы. Чего ждать компаниям от новой технологии.
- Какие технологии необходимы, чтобы общаться с клиентами в 2019-2020.
- Главные драйверы использования AI в контакт-центрах.
- Работающие кейсы применения разговорного AI для автоматизации КЦ.



Антон Довженко
Руководитель группы
мониторинга качества
Аэрофлот

10.30

Новейшие технологические решения: в какие технологии инвестировать?

- Каков ROI сервисов самообслуживания и автоматизации обслуживания клиентов?
- Каков расчётный NPV проектов речевой аналитики и голосовой биометрии?
- Какие продукты для контакт-центров обеспечивают устойчивый рост CSI и NPS?
- Видеокиоски обслуживания клиентов – это интеграция контакт-центров в ритейл?



Янив Коэн
Генеральный
директор
7twenty

10.55

Путь организации digital контакт-центра и бэк-офиса

- Новый Цифровой Контакт-Центр
- Бэк-офис как полноценная часть организации
- Выигрышное решение взаимодействия между этими подразделениями



11.20 – 11.50

Кофе-брейк



Марина Жегалина
Начальник
управления развития
обслуживания
клиентов
DPD

11.50

Люди и роботы: кто умнее?

- Каналы взаимодействия
- Цифровая трансформация
- Социальные медиа
- Каналы-новички
- Клиентский опыт



**Юлия
Стрельцова**
Руководитель отдела
развития
дистанционного
обслуживания
Промсвязьбанк

12.15

**Виртуальный ассистент в банке: как роботизация
меняет клиентский сервис для бизнеса**

- Курс на роботизацию КЦ: предпосылки, настоящее и ближайшее будущее
- Единое окно для бизнеса: как AI-бот помогает улучшить клиентский опыт
- Настоящий omni-channel: запуск первого WhatsApp-бота в России
- Эффект для банка: время, деньги и лояльность



Оксана Луговая
Руководитель отдела
по работе с
клиентами
AliExpress

12.40

Роботы в действии: что ждет ваш клиент и способен ли робот улучшить клиентский сервис в КЦ?

- Виды работ, которые AliExpress доверяет роботам
- Чем FAQ отличается от интеллектуальных решений?
- Как внедрить робота и не потерять удовлетворенность клиентов?
- Как измерить эффективность работы робота?



**Наталья
Филимонова**
Project manager
AliExpress



Марина Харченко
Training leader of
service team
4Service

13.05

Результаты Исследования «Бизнес революция 2019. Роботы VS Люди»

Качественное исследование 4Service™:

- Как роботизированный сервис влияет на лояльность клиента?
- Робот или человек: что эффективней для бизнеса?
- Роботизированный сервис: Примеры. Мнения. Эмоции



13.30 – 14.30

Обед



Андрей Ващенко
Руководитель
управления
Газпромтранс

14.30

Красивый голос или картинка: что победит в борьбе за доверие и внимание абонента?

- Реклама нового типа - зритель, как актер и соучастник. Визуальные Скрипты в автоматизированной коммуникации
- Мобильные приложения 2.0 - дополнение к коллцентрам или опасный конкурент?
- Поведенческие паттерны, как форма выражения доверия действием
- Мессенджеры - как «личное пространство», как они изменятся через два года
- Рекламодатель в роли Моисея - ведущий покупателя в тумане информационного мусора.



ОТП Банк

14.55

Как мы всего за месяц научили чат-бот с умом отвечать на вопросы по 19 темам?

- Как роботизация может помочь банку из топ-50
- Что показал анализ исторических данных о работе операторов?
- Как определили предметные тематики, которые можно передать на обслуживание роботу?
- Что уже умеет делать чат-бот и почему он становится умнее?
- Каких результатов добились на стартовом запуске?



Ленура Шевцова
Менеджер проекта
МТС

15.20

Внедрение чат- ботов в больших корпорациях

- Какие боли больших корпораций закрывают чат-боты?
- На сколько можно сократить время решения вопроса клиентов в Контактном центре?
- Что полезно знать о внедрении чат-ботом, если вы хотите, чтобы он был крутым?
- Что сделали в МТС? Чего достигли?
- Какие направления AI еще есть в МТС?



Валентин Смирнов
Руководитель
учебного центра КЦ
ДоДо

14.55

От коробки до облака: как облачные технологии помогают работе удаленного КЦ

- Айсберг, с которым мы столкнулись
- До и после - сравнение работы в цифрах
- Преимущества работы в облаке
- Почему важно выбирать партнеров по принципам



16.10 – 16.40

Кофе-брейк



16.40

Дискуссия «Диджитал - настоящее и будущее КЦ». Ключевые выводы и итоги сессии

- Как цифровые сервисы уже изменили системы обслуживания и клиентский сервис за последние 3 года/год?
- Какие стоп-факторы и помехи на пути к полноценному использованию новых технологий в КЦ?
- Вызовы для КЦ сегодня - с чем столкнулись? Почему отстаем от повсеместного использования технологических решений (скайп, видео-чат и пр)
- Основные тренды digital-трансформации в КЦ
- Повсеместное и массовое внедрение технологий искусственного интеллекта: ЗА и ПРОТИВ
- Чат-боты: настоящее и будущее, что еще умеем и какие перспективы?
- Строить свой чат-бот, сторонний разработчик или аутсорс? Сроки окупаемости

Участники:

- Зайцев Андрей, Директор департамента контактных центров, **NAUMEN**
- Мария Расинская, Старший менеджер по развитию систем самообслуживания, Поволжский филиал ПАО «МегФон»
- Алексей Троценко, Regional Director, Russia and CIS, **7twenty**

Модератор сессии:



Кирилл Петров
Основатель и
управляющий
директор
Just AI

- Кандидат экономических наук.
- Автор более 20 публикаций в области инноваций, предпринимательства и информационных технологий, спикер и приглашенный эксперт конференций по ИИ.
- Основатель и управляющий директор Just AI (группа компаний i-Free) – IT-компания, специализирующаяся на технологиях искусственного интеллекта, машинного обучения и понимания естественного языка с 2011 года. За это время на рынок были выведено более 10-ти продуктов на базе распознавания естественного языка, многие из которых стали коммерчески успешными.

20 марта

ОПЕРАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Очевидно, что для процветания в новую цифровую эру необходимы революционные изменения в том, как мы проектируем, строим и управляем деятельностью контактных центров. К сожалению, руководства многих компаний пытаются применить старые процессы в новом, уже навсегда изменившемся мире. Спикеры сессии обсудят как адаптировать процессы операционного управления для работы с цифровыми каналами и какие революционные изменения необходимы сегодня для достижения поставленных CX-целей компании.

ПРОГРАММА СЕССИИ

09.00 Регистрация участников. Кофе-брейк
10.00 Открытие Конференции Call Center World Forum 2019



Галина Хаустова
Управляющий
партнёр
**Академия
телемаркетинга**

10.00

Ваш робот и сотрудник глазами Клиента. Управление человеческими и автоматическими ресурсами в КЦ

- Придётся подвинуться, или чьё время пришло? B2B, B2C, H2H или... R2C (робот для человека)?
- Кто определяет роли и задачи сотруднику-оператору и сотруднику-человеку?
- Операционное управление: диктант или сочинение?
- Ваш робот - какой он? Как «привить» роботу корпоративную культуру?
- Инструмент сотрудника - диалог с клиентом.
- Возможности и ресурсы руководителя в ежедневной работе



Наталья Сторожева
Генеральный
директор Центр
развития бизнеса и
карьеры
Перспектива

10.30

Использование искусственного интеллекта в работе Call Center: как построить взаимодействие между людьми и роботами

- Внедрение ИИ в работу Call Center – ожидания и реальность;
- Отношение сотрудников Call Center к инновационным технологиям и ИИ;
- Общение клиентов с ИИ – восприятие и реакции;
- Анализ психологических аспектов взаимодействия людей и роботов;
- Корректировка бизнес-процессов Call Center при внедрении ИИ.



Ольга Покатаева
Руководитель
проектов службы
сервиса и КЦ
СМ-Клиника

10.55

Организация процесса массового подбора персонала через аутсорсинговый КЦ

Кейс об уникальном для российского рынка проекте – организации процесса массового подбора персонала для Почты России через аутсорсинговый контакт-центр, основных методиках и аналитическом инструментарии, позволяющем контролировать и улучшать качество подбора.

- Процесс массового подбора персонала через аутсорсинговый контактный центр:
 - Вакансии и планы. Перечень вакансий, география поиска, работные сайты.
 - Основные сложности массового подбора персонала. Пути решения.
 - IT-технологии в процессе подбора персонала.
- Мероприятия, позволяющие провести анализ и улучшить качество подбора.



11.20 – 11.50

Кофе-брейк



Дарья Дмитриева
Директор
Операционного
Департамента
**Allianz Partners
Russia**

11.50

Подготовка Контактного Центра к автоматизации и роботизации процессов

- Определение потребностей Контактного Центра в автоматизации
- Выбор процессов для эффективной автоматизации, расстановка приоритетов
- Подготовка к запуску Робота, тестирование и вывод на production
- Подготовка клиентов и сотрудников к работе в новой среде
- Оценка результатов



Анна Стародуб

Руководитель
направления
абонентского
обслуживания
Телекарта

12.15

Стоп-факторы на пути массовой автоматизации клиентского обслуживания

- Как происходит массовая автоматизация клиентского обслуживания?
- Портрет клиента, на которого направлена автоматизация.
- Кто неподвластен автоматизации (или почти неподвластен)? Какую часть рынка мы упускаем, фокусируясь на автоматизации процессов обслуживания?
- Стоп-факторы на пути массовой автоматизации клиентского обслуживания.
- Как работать в ситуации невозможности автоматизации процессов?



Ольга Львова

Руководитель отдела
бизнес-аналитики и
планирования,
Otto Group Russia

12.40

15 Черных пятниц или как пережить маркетинговый апокалипсис

- Новый подход в прогнозировании. Все ли средства хороши?
- Оптимизация затрат проверенная временем.
- Мультиканальные операторы, недостатки и преимущества.



Юлия Горенкова

Менеджер проектов
**Контакт-центр
«ГРАН»**



Даниил

Заболотный

Директор по
Операциям и
Клиентскому Сервису
OZON.travel

13.05

Как снизить расходы на клиентский сервис: уменьшение contact rate, эксперименты с IVR, автоматизация ответов, оптимизация продукта и работа с операторами



13.30 – 14.30

Обед



Ольга Покатаева
Руководитель
проектов службы
сервиса и КЦ
СМ-Клиника

14.30

Роль контакт-центра в формировании качественного сервиса

- Основные цели, направления и задачи изменения клиентского сервиса
- Формирование маршрутизации звонков на основе клиентского опыта
- Системное управление клиентским опытом по всем каналам дистанционного сервиса
- Как качество обслуживания зависит от операционной эффективности
- Реализация изменений и полученные результаты



Ирина Волкова
Head of Customer
Service
Skyeng

14.55

Клиентский сервис «на удалёнке». Как обеспечить единый уровень сервиса из разных уголков мира?

- Основы построения клиентского сервиса с удалённой поддержкой: о чём стоит подумать заранее.
- Экономическая эффективность: миф или реальность?
- Как вовлекать сотрудников поддержки так, чтобы они чувствовали себя в едином пространстве, не смотря на расстояния.
- Без чего удалённая поддержка не сможет работать эффективно и качественно.
- За чем будущее: аутсорс, собственный коллцентр, удалённые сотрудники?



Дмитрий Наумов
Руководитель службы
коммуникаций в
социальных сетях
Яндекс

15.20

Скорочтение социальных сетей: как проанализировать за 15 минут десятки тысяч постов о своей компании и найти те, на которые необходимо ответить

Настроить мониторинг отзывов и комментариев из соцсетей о работе своей компании совсем несложно. Куда труднее оперативно выделять в потоке найденного действительно важные сообщения, требующие немедленной реакции. Особенно если про вас пишут тысячи постов в день, и у вас нет возможности нанять сотрудников, которые будут круглосуточно в них вчитываться.

- Как в режиме реального времени сортировать и размечать тысячи упоминаний из социальных сетей?

- Какие посты и комментарии должны попадать в работу в первую очередь?
- Как быстро масштабировать ресурсы и сохранять скорость обработки упоминаний во время громких инфоповодов?
- Как находить в социальных сетях публикации из закрытых групп или доступные только «для друзей»?



Елена Войтова
Ведущий
консультант, бизнес-
тренер

Алекс Берг
Контакт-центр
Консалтинг

15.45

Что такое Верификация и как ее выстроить в КЦ логично и навсегда

Два процесса «ходят парой» – обучение и верификация. А к этой «парочке» присоединяется порой еще и процесс внедрения изменений.

Причем верификация — это не только тестирование, это гораздо больше и с точки зрения набора инструментов, и с точки зрения организации самого процесса.

Во время доклада разберемся:

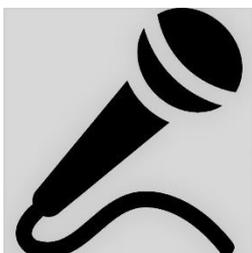
- Что такое Верификация
- Какие триггеры ее запускают и как часто
- Требования к самому процессу
- Современные практики и инструменты проведения верификации
- Связь с профилем должности и с проф. стандартами
- Традиционно – «грабли» и «фишки»

Все участники получают чек-лист для самопроверки – «Уровень здоровья процесса верификации в Вашем КЦ».



16.10 – 16.40

Кофе-брейк



16.40

Дискуссия «ООО = Операционное управление + Оптимизация + Опыт». Ключевые выводы и итоги сессии

- Оптимизация неуспеха или оптимизация управления? С чего начинаются изменения в КЦ?
- Плюсы и минусы оптимизации - что накопили за это время? Какие выводы сделали?
- Современное управление бизнес-процессами: кто ставит приоритеты - клиенты или конкуренты?
- Кто в вашем штате - операторы-надомники, роботы или операторы-офисники?
- Управление роботами: как и зачем оценивать звонки роботов? А что вы думаете про систему мотивации для роботов?

- «Жертвы» роботов - операторы, клиенты, HR?
 - От оптимизации к стратегии оптимизма - с чем входим в 20-е годы?
-

Модератор сессии:



Галина Хаустова
Управляющий
партнёр
**Академия
телемаркетинга**

- Управляющий партнёр Академии телемаркетинга, продюсер, международный сертифицированный тренер-практик с 30-летним опытом руководства, с 15 летним стажем работы в сфере продаж, эксперт профессионального сообщества «Call Center Guru»
- Член жюри Премии для успешных женщин Successful Ladies Awards 2018г.
- Ведет авторские тренинги по продажам, проводит обучение руководителей по стратегическому управлению предприятием, обладает собственными методиками по обучению операторов и руководителей КЦ.
- В клиентском портфеле - более 70 компаний разных сфер бизнеса.

20 марта УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ КЦ

В рамках оптимизации КЦ, руководители по-прежнему сосредоточены на повышении эффективности работы КЦ и производительности операторов. Новые технологии создают плацдарм для новых возможностей эффективности — как для компании, так и для клиентов. Тем не менее, потребуются новые навыки, чтобы работать в меняющейся среде.

В рамках сессии эксперты обсудят навыки и опыт операторов, приёмы и технологии вовлечения сотрудников в проекты клиентского сервиса, изменения на рынке труда, которые уже привнесла цифровая революция.

ПРОГРАММА СЕССИИ

09.00 Регистрация участников. Кофе-брейк

10.00 Открытие Конференции Call Center World Forum 2019



Сергей Васильев
Независимый эксперт
Ex-Директор Центра
продаж и
обслуживания
привилегированных
клиентов
ВТБ

10.00

Вовлеченность персонала: как взрастить вовлеченность персонала поколения Z

- С чего начинается вовлечение персонала в корпоративную культуру?
- Через ценности к лояльности
- Когда и как начать вовлечение нового сотрудника к клиентскому опыту?
- Роль руководителя в вовлечении персонала в корпоративную культуру



Юрий Мельников
Генеральный
Директор
**Международный
Институт
Сертификации КЦ**

10.30

Результаты IV всероссийского исследования удовлетворенности операторов Контактных Центров

Так же как восприятие клиентами качества сервиса является одним из важнейших факторов, который оказывает влияние на лояльность клиентов и прибыль компании, восприятие операторами КЦ условий своего труда является одним из определяющих факторов удовлетворенности людьми своей работой.

В рамках доклада будут представлены результаты IV Ежегодного исследования удовлетворенности операторов Контактных Центров условиями своего труда – Job Quality, проведенного компанией Апекс Берг и НАКЦ в 2018/2019 годах, а рекомендации по улучшению факторов, получивших по итогам исследования наихудшие оценки операторов.



Елена Шемагонова
Директор по
управлению
отношениями с
клиентами
SEPHORA

10.55

Обучение персонала в направлении оказания качественного сервиса

- Если Компания настроена на обеспечение стабильного и высокого уровня сервиса, то необходимо выстроить систему обучения сервису.
- С чего начать выстраивание подобной системы?
- Какие формы обучающего контента выбрать?
- Как вид обучения предпочтительнее?
- Как доставлять учебный материал пользователю?



11.20 – 11.50

Кофе-брейк



Ирина Королева
Руководитель
проектов
МЕДСИ

11.50

Секреты успеха мотивации в контактном центре

- Групповая или персональная мотивация?
- Должна ли мотивация меняться, если цели компании не меняются?
- Нанимать «правильных» сотрудников или растить их?
- Системы мотивации для «говорящих» и «пишущих» сотрудников



Елена Щербакова
Руководитель
Контактного центра
Tele2

12.15

Пять реальных и один волшебный способ сделать сотрудников контактного центра успешными

- Условия роста и развития сотрудников первой линии
- Развитие персональной ответственности у управленцев за успех операторов
- Доверяй, но проверяй – KPI, методы отслеживания эффективности
- Как внедрить изменение структуры в будущем, не разрушив основы успеха в прошлом



Александр Зайцев
Руководитель группы
клиентской
поддержки
Европлан
персонала

12.40

Внутрикорпоративная социальная сеть. Очередное развлечение для сотрудников или нечто большее?

- Возможности современных платформ корпоративных социальных сетей
- Какую пользу можно извлечь, используя функции социальных сетей
- Этапы внедрения корпоративной социальной сети
- Примеры кейсов, решение которых было реализовано через взаимодействие во внутренней соц.сети
- Почему социальная сеть влияет на эффективность



Светлана Теселкина
Руководитель
департамента
обучения и развития
Перекресток

13.05

Как меняется корпоративное обучение в условиях цифровизации



13.30 – 14.30

Обед



**Спикеры
уточняются**

14.55 - 15.45

Темы уточняются



16.10 – 16.40

Кофе-брейк



Елена Жданова
Тренер-практик

16.40

Воркшоп «Мотивация персонала – что изменилось, а что осталось неизменным в цифровом мире»

Длительность 1.5 часа

Научитесь:

- Вовремя определять сотрудника, стоящего на этапе принятия решения в пользу компании или в пользу поиска нового варианта работы
- Определять, что может удержать сотрудника в компании, чтобы не происходило
 - Определять, ради чего сотрудник увеличит свою лояльность к компании и повысит (в разы) свою продуктивность
 - Узнаете какой профиль мотивационной карты не отличается высокой лояльностью и сотрудник (при получении больших возможностей) легко развернется и уйдет
 - Вы сможете посчитать вовлеченность своих сотрудников (с высокой точностью)
 - Сможете предполагать: как сотрудник будет вести себя в рабочих процессах в период времени полгода - год

Модератор сессии:



Сергей Васильев
Независимый эксперт
Ex-Директор Центра
продаж и
обслуживания
привилегированных
клиентов
ВТБ

- В индустрии КЦ более 10 лет
- 2006 г. -2015 г.

Восточный экспресс банк

Начальник управления дистанционного обслуживания и продаж г. Саратов

- 2016 г. -2018 г.

ВТБ

Директор Центра продаж и обслуживания привилегированных клиентов г. Чебоксары

- 2019 г.

Аудит процесса дистанционных продаж и оказание консалтинговых услуг по дистанционным продажам

20 марта ПРОДАЖИ В DIGITAL-МИРЕ

В рамках сессии эксперты рассмотрят наиболее актуальные вопросы, стоящие перед руководителями контакт-центров, отделов телемаркетинга и HR-служб. Вы узнаете, как использовать различные подходы во время процесса привлечения клиентов в голосовых и неголосовых каналах и как сделать ваших сотрудников ключевым дифференцирующим фактором.

ПРОГРАММА СЕССИИ

09.00 Регистрация участников. Кофе-брейк
10.00 Открытие Конференции Call Center World Forum 2019



Евгения Караван
Основатель
DM Global

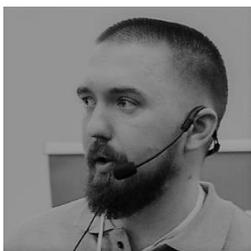
10.00
Диджитализация продаж: обязательные требования к современному контакт-центру



Алексей Муразанов
Управляющий
партнер
Psychea

10.30
Интеграция эффективных методов продаж в работу колл-центра. Как помочь оператору найти свой голос

- Особенности восприятия и обработки информации, индивидуальные установки и поведенческие стереотипы личности клиента и оператора
- Оперативное психопрофилирование клиента
- Динамическая подстройка оператора под клиента по ценностям, речи, голосу и ролевому взаимодействию
- Динамические скрипты и работа с возражениями



Антон Макаров
Основатель
Диван.ру

10.30
Эффективные методы продаж в современном digital мире

- Что изменилось в коммуникациях за последние 5 лет и как это сказывается на желаниях потребителя?
- Социальные сети - маркетинговый канал, точка соприкосновения с брендом или инструмент коммуникации с отделом продаж?
- Кто должен отвечать за общение с клиентами в социальных сетях: smm менеджер или сотрудники отдела продаж?

- Какие инструменты автоматизации и управления цифровыми обращениями? Как не пропустить ни 1 комментария, вопроса и упоминания.
- На сколько это все эффективно, выгодно и необходимо?
- Какие перспективы мы в divan.ru видим за цифровыми коммуникациями, что планируем внедрять?



11.20 – 11.50
Кофе-брейк



Евгения Белоусова
Руководитель
департамента продаж
Интернет-магазина
Hoff.ru

11.50

Бизнес-ориентированный колл-центр: продавать больше, не теряя в сервисе

- Структура и цели колл-центра – от задач бизнеса.
- Правильные акценты в мотивации.
- 7 лет проб и ошибок. К чему мы пришли, куда идем дальше.



Наталья Водорацкова
Начальник отдела
дистанционного
обслуживания
клиентов
Промсвязьбанк

12.15

Как создать универсальный отдел продаж

- Холодные и теплые продажи. Драйверы к объединению
- Как продать идею сотрудникам?
- Первые шаги и результаты
- Новые возможности универсального отдела продаж



Юлия Горенкова
Менеджер проектов
Контакт-центр
«ГРАН»

12.40

Новый взгляд: от звонка к продаже

- Главные тенденции в дистанционных продажах финансовых продуктов:
 - сокращение числа контактов;
 - выбор в пользу высокоточных коммуникаций;
- Особенности телемаркетинга финансовых продуктов при переходе на свободный скрипт.



Екатерина Вайнберг
Директор телефонных продаж
HeadHunter

13.05

Развитие качества продаж и повышение результативности операторов, работающих дистанционно

- Что сегодня является «качественной продажей»
- Каналы дистанционных продаж и их специфика
- Критерии результативности: кол-во, скорость или же конверсия?
- Как объединить в эффективный процесс все 3 компонента?



13.30 – 14.30

Обед



Спикер уточняется

14.30

Тема уточняется



Ирина Эддайра
Директор по
Стратегическому
Развитию, Россия и
Казахстан
English First

14.55

В офисе как дома: корпоративная культура как успешный инструмент продаж и мотивации сотрудников поколения У



Максим Фомин
Начальник
управления контакт-
центра
Уралсиб

15.20

Самоуправляемый продающий колл-центр: возможно ли это?



Наталья Петина
Директор проектов
управление работой
колл-центров
**АО ТДК (дочерняя
компания РЖД)**

15.45

Тема уточняется



16.10 – 16.40

Кофе-брейк



Анна Дубровская
Руководитель Центра
клиентского
обслуживания
ВСК

16.40

Телемаркетинг - как новый канал продаж в страховой компании

- Цифровизация классических каналов продаж СК
- Место контакт-центра в диджитал продажах



Наталья Аникина
Директор
департамента
дистанционных
продаж
Home Credit Bank

17.05

Тема уточняется



Спикер уточняется

17.30

Тема уточняется

Модератор сессии:



Евгения Караван
Основатель
DM Global

- Идеолог и создатель DMGlobal, разработчик и создатель методик продаж по телефону и программы «Лидер продаж», постоянный куратор школы телемаркетинга.
- Эксперт по развитию и повышению эффективности продаж.
- С 2002 года возглавляла направления прямого маркетинга, дистанционных продаж и качества сервиса в таких компаниях, как Hewlett-Packard, MetLife, Сбербанк России.
- С 2015 года обучает методам повышения продаж и является постоянным консультантом ряда маркетинговых, страховых и финансовых компаний по вопросам повышения доходов от взаимодействия с клиентами.бизнеса.

21 марта ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССОВ

МК «Инструменты для эффективного обучения – внедрение гибкого подхода к организационному обучению, креативности и инновациям»



Ведущий МК: Фосетт Юзефа (Fawcett Jozefa), Профессиональный международный тренер, консультант по развитию талантов и эксперт по качеству (Великобритания)

Бизнес-экспертиза: Юзефа имеет две мировые награды в сфере HR - HR leadership excellence (2009) и награду за обучение и развитие (2017). Jozefa работает в индустрии более 30 лет, тренировала 1000+ руководителей, менеджеров проектов и исполнительных директоров в 34 странах на четырех континентах. Среди клиентов: Executive Council

Абу-Даби, Европейская Комиссия, SAP, ENI Италия и Казахстан, European Patent Office Германия и Австрия, Novo Nordisk Pharmaceuticals Дания, GAC Дубай, Chalhoub Retail Group Кувейт, European Government Agencies Болгария, Румыния, Италия, Бельгия, Франция.

ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССА

Чтобы оставаться впереди в бизнесе, вы должны двигаться быстро, и ваши сотрудники тоже. Однако существует риск, что при этом под угрозой окажется качество работы в команде и уровень клиентского сервиса как для внутренних клиентов, так и для внешних.

На семинаре Юзефа рассмотрит некоторые вопросы, связанные со скоростью работы и качеством CX в эпоху диджитал, как использовать подходы AGILE и Design Thinking, а также определить уровень мышления, который необходим, чтобы поддерживать эффективность и темпы работы в среде инноваций.

Основные вопросы МК:

- Раскрытие концепции «Эффективного обучения»
- Самостоятельное обучение и способы его поощрения
- Формирование культуры «Эффективного обучения» в вашем КЦ
- Формирование и изучение «гибкого» подхода
- Практический кейс «Креативность и инновации»

Приготовьтесь использовать свои собственные примеры из вашего опыта работы. **На МК будут разобраны ваши кейсы**, даны инструменты и рекомендации, которые вы сможете применить в своей компании.

Мастер-класс будет интересен всем, кто управляют командой, контролирует стратегию развития и операционную деятельность, включая руководителей департаментов клиентского сервиса, коммерческих директоров, руководителей КЦ, HR директоров, тренеров.

Формат: Длительность 6 часов с перерывом на обед и кофе.
Мастер-класс на английском языке с последовательным переводом.

Расписание:

10:00 – начало МК
11:40 – 12:00 – кофе-брейк
13:30 – 14:30 – обед
16:00 – 16:20 – кофе-брейк
18:00 – завершение МК

МК «Цифровые KPI: Рекомендации по измерению KPI при обслуживании клиентов в цифровых каналах»



Ведущий МК: Мельников Юрий Генеральный Директор Международного Института Сертификации Контактных Центров, Исполнительный Директор Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг Бизнес-экспертиза: В индустрии Контактных Центров работает с 2000 года. Прошел путь от оператора до руководителя крупного Контакт-Центра. Имеет практический опыт организации процессов обслуживания клиентов в различных отраслях. Успешно реализовал проекты по оптимизации процессов КЦ в компаниях разных сфер деятельности. 17 лет изучения и работы с клиентским оптом.

Юрий специализируется на управлении Контакт-Центрами и персоналом, клиентском опыте, оптимизации процессов Контактных Центров. Проводит аудит и реализует консалтинговые проекты.

ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССА

Клиентский сервис по всему миру переживает цифровую революцию. Все больше клиентов предпочитает взаимодействовать с компаниями используя цифровые каналы: чаты, мессенджеры, социальные сети и т.д.

При этом, процессы клиентского обслуживания и продаж в цифровых каналах требуют от Контактного Центра такого же контроля через ключевые показатели (KPI), как и при обслуживании клиентов по телефону. Однако у цифровых каналов есть специфические особенности, которые необходимо учитывать при расчете KPI.

В рамках мастер-класса будут рассмотрены требования мировых стандартов и практические рекомендации по измерению KPI в цифровых каналах обслуживания клиентов.

Основные вопросы МК:

- Структура показателей по ключевым областям управления КЦ
- Особенности коммуникации с клиентами в цифровых каналах коммуникации
- Показатели доступности. Особенности измерения доступности в чатах, социальных сетях и мессенджерах
- Показатели производительности. Особенности измерения загруженности операторов при многосессионной обработке контактов
- Показатели качества обработки контактов. Ключевые зоны контроля в цифровых каналах
- Показатели клиентского опыта
- Подходы к установке целевых значений KPI

Для кого мастер-класс?

Мастер-класс будет полезен для руководителей Контакт-Центров, а также менеджеров, в чьи функциональные обязанности входят: операционное управление процессами обслуживания клиентов, контроль за работой операторов, контроль качества обработки контактов, контроль различных показателей в процессах обслуживания клиентов в цифровых каналах коммуникации.

Формат: Длительность 4 часа с перерывом на кофе.

Расписание:

10:00 – начало МК
11:40 – 12:00 – кофе-брейк
15:00 – завершение МК

МК «Организация процесса анализа обращений клиентов в точки контакта компании»



Ведущий МК: Олег Зельдин, Генеральный директор, Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

Бизнес-экспертиза:

2002–2005 гг. — Глава Российского представительства консалтинговой компании Fortnostress Consulting.

2003–2006 гг. — Создание и развитие аутсорсингового Call Центра Fortax.

2006 год — Создание компании Apex Berg Contact Center Consulting.

2008 год — обучение и сертификация в компании COPC (Customer Operations Performance Center).

Клиенты: Всероссийский Центр Изучения Общественного Мнения, ЗАО «Дельтабанк», ОАО «РОСНО», ООО «Мишлен», ЗАО «Москва-Макдональдс», ЗАО «Мастердент», Издательский дом «Афиша», «Сбербанк России», Страховая компания «Согласие», «Райффазен Банк», Western Union, «Московский Международный банк», «Промсвязьбанк», Банк «ВТБ 24», Банк «ВТБ» и другие.

ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССА

Основные вопросы МК:

- Для чего нужен процесс анализа обращений клиентов?
- На какие вопросы должен отвечать данный процесс?
- Ключевые компоненты процесса анализа обращений клиентов.
- Метрики, которые можно рассчитывать в процессе анализа клиентских обращений
- Разбор моделей анализа в Excel.
- Решение кейса по анализу обращаемости участниками мастер-класса

Для кого мастер-класс?

Мастер-класс будет полезен для руководителей Контакт-Центров, а также менеджеров, в чьи функциональные обязанности входят: операционное управление процессами обслуживания клиентов, контроль за работой операторов, контроль качества обработки контактов, контроль различных показателей в процессах обслуживания клиентов.

Формат: Длительность 4 часа с перерывом на кофе.

Расписание:

10:00 – начало МК

11:40 – 12:00 – кофе-брейк

15:00 – завершение МК

ВЫСТАВКА

19-20 марта

Выставка ССЕхро – ключевое место встречи профессионалов индустрии контактных центров и обслуживания клиентов в Восточной Европе!

На своих стендах компании-участники Выставки представят посетителям решения, продукты и услуги для контактных центров и департаментов по обслуживанию клиентов, проведут бесплатные консультации и дадут рекомендации по использованию решений.

В рамках Выставки будут организованы специальные мероприятия, открытые для свободного посещения:

Демо-форум (открытая сессия, в рамках которой все посетители Выставки смогут ознакомиться с новейшими технологическими решениями для КЦ)

Live Demo (демонстрация реально работающего контакт-центра на базе нескольких технологических платформ)



ПРОГРАММА ДЕМО-ФОРУМА 19-20 марта



Анна Зубкова
Генеральный
директор
Digital Intelligence

Этапы и кейсы внедрения разговорного AI в контакт-центры

- Главные драйверы использования AI в контакт-центрах.
- Обратная сторона AI – о чем подумать заранее.
- Каких результатов ждать от внедрения.
- Какие вопросы задать себе перед тем, как начать внедрение разговорного AI в контакт-центре. Подготовка Контактного Центра к автоматизации и роботизации процессов



Полина Куделина
Руководитель
ИТ-проектов
New Contact

Организация эффективной службы поддержки: кастомизированная система обработки e-mail обращений в КЦ

- Организация обработки e-mail обращений в аутсорсинговом контакт-центре.
- ИС MailReader. Программное обеспечение для обработки e-mail: описание и решаемые задачи.
- Функциональные возможности MailReader.
- Ключевые отличия ИС MailReader от других систем Service Desk.



Алексей Какунин
Директор
EmDev

База Знаний Контактного Центра InKnowledge

Перед корпоративной базой знаний КЦ стоят особые задачи - быстрый и точный поиск в большом объеме однородной информации. Стандартные средства организации баз знаний с этими задачами не справляются - требуются специализированный подход к поиску информации, который и будет рассмотрен в докладе.



Сергей Будяков
СЕО
Юздек

Проактивные коммуникации с использованием омниканальной системы для поддержки клиентов — как превратить контакт центр в центр прибыли

- Обзор вариантов использования омниканальных систем для поддержки;
- Кейсы внедрения проактивных коммуникаций: пишем и звоним клиентам первыми до того, как клиент подумал написать нам;
- Как превратить контакт центр в центр прибыли, а не центр затрат.



Алексей Трощенко
Региональный директор, Россия и СНГ
7twenty

- Обзор функциональности платформы и новые технологические возможности.

7twenty Customer Engagement Platform - платформа, которая позволит вывести клиентское обслуживание на новый уровень

- Как выстроить процессы кросс-канального обслуживания и ничего не упустить?
- Как объединить старую инфраструктуру телефонного контакт-центра и цифровую платформу?
- Как работать с исходящими коммуникациями и учитывать клиентский путь клиента?



Даниил Богородицкий
Менеджер по работе с ключевыми клиентами
Webim

Тренды текстовых каналов

- Обзор новых текстовых каналов для общения с клиентами;
- Кейсы разных отраслей.



Платон Бегун
Руководитель направления «Контактные центра»
СТІ

Обзор решения СТІ OMNI для автоматизации обработки вызовов в неголосовых каналах

В ходе доклада будет представлен функционал новой омниканальной платформы для контактных центров от компании СТІ и опыт внедрения системы в крупном банке. При разработке нашей системы мы ориентировались на запросы реальных клиентов и уделили особое внимание таким вопросам как:

- удобные и понятные интерфейсы оператора, супервизора, администратора;
- гибкие настройки маршрутизации, приоритетов и полезные функции для обработки обращений в не голосовых каналах;
- исчерпывающая статистика, к которой привыкли менеджеры голосовых КЦ;
- возможность интеграции с системами речевой аналитики и WFM.ИС MailReader от других систем Service Desk.



Артём Бухтояров
Руководитель
направления продаж
комплексных решений
Манго Телеком

Как с помощью одного логина и пароля построить простой, но эффективный контакт-центр?



Наталья Зиновьева
Менеджер по развитию
Threads

Customer Experience: digital-каналы, которые продают. Реальный клиентский кейс о том, как платформа чат-поддержки становится эффективным инструментом продаж.

- Как привлекать клиентов в чаты?
- Автоматизация и упрощение процессов поддержки/продаж.
- Омниканальность есть, куда двигаться дальше?



Владимир Долгов
Менеджер по продажам
в России и СНГ
Unify

Построение чат ботов в Контакт-центре Unify OSCC Enterprise на базе облачного сервиса Google Dialogflow

- Чат боты в современном контакт-центре.
- Какую систему Искусственного Интеллекта выбрать?
- Можно ли использовать публичный сервис Google Dialogflow для построения полноценных чат ботов в контакт центре Unify?



Андрей Разуменко
Ведущий технический
специалист отдела продаж
НТЦ АРГУС

Как повысить качество сервиса и лояльность клиентов, одновременно снизив нагрузку на контакт-центр? Обзор решений для организации проактивного и бесшовного взаимодействия с клиентами.

- Каковы требования современных клиентов к качеству сервиса и как им соответствовать?
- Перевод клиентов в digital-каналы – как это сделать правильно, чтобы не вызвать негатив?
- «Умный» self-service для организации обработки входящих обращений клиентов в любом удобном канале связи;
- Как проверить, довольны ли клиенты внедряемыми изменениями, положительно ли они сказываются на качестве сервиса? Анализ клиентского мнения путём исходящих коммуникаций со стороны компании.
- Инструменты системы WFM, которые помогут оценить качество сервиса.



Алексей Кондратенко
Генеральный директор
Speech Analytics

Как увеличить эффективность продаж и лояльность клиентов, автоматически анализируя 100% звонков

- Демонстрация возможностей Speech Analytics
- Методика поиска причин недовольства клиентов и проблем в бизнес-процессах компании
- Кейс: поиск точек роста на 200 000 000 рублей в крупнейшем ритуальном агентстве с помощью речевой аналитики



Александр Белозерчик
Руководитель отдела
развития продуктов
ЦРТ Группа компаний

Еще раз о кейсах речевой аналитики

- Мне кажется, что кейсов РА слишком много. Как сориентироваться в их многообразии?
- Формулировки кейсов РА кажутся пространными. Неужели "это" действительно можно измерить и насколько можно верить полученным результатам?
- Я успешно решаю кейсы РА, но чувствую, что можно достичь большего. Как использовать инструменты РА по-максимуму?
- Говорят, что после внедрения РА в КЦ многое изменится. А что конкретно изменится и в какую сторону?



Сергей Попов
Руководитель проектов
NAUMEN

Обзор возможностей чат-бота на платформе Naumen Erudite

- Функциональные характеристики платформы
- Особенности проектов создания чат-ботов
- Демонстрация интерфейса платформы
 - Дерево тематик
 - Редактор для создания сценариев
 - Управление обучением
- Демонстрация примера реализации чата с клиентом



Алексей Золотарев
Коммерческий Директор
Наносемантика

Как выжать из чат-бота максимум: изучаем спрос клиентов и повышаем продажи в компании

- Как настроить и использовать обратную связь от клиентов?
- Изучаем и формируем спрос - персонализация предложений;
- Продающие техники, используемые в чат-ботах: доп. продажи, up-sale, cross-sale



Максим Калинин
Генеральный директор
Контакт-центр Гран

«..и снова, здравствуйте!» или «Почему ботам пока не обойтись без живого агента»

- Место и роль ботов и агентов в реальных кейсах;
- Трудозатраты и эффект от настройки бота в горизонте 2-3 лет;
- Почему лучшие боты написаны на PowerPoint.



Елена Новикова
Руководитель
проектного отдела
Астра Пейдж

«Тикетная система*, как инструмент повышения лояльности клиентов»

*система обработки заявок пользователей

- Зачем внедрять «Тикетную систему», если «и так все работает»? Предпосылки для разработки и отработка возражений при внедрении Тикетной системы
- Трудности, с которыми пришлось столкнуться в процессе внедрения. Интеграция сервиса в действующие процессы Контакт-центра.
- Кейсы успешных внедрений – «до» и «после» в цифрах. Что получает Контакт – центр, Заказчик и Клиенты заказчика от внедрения Тикетной системы.

Программа продолжает формирование. Следите за обновлениями.

ТЕМЫ ДЕМО-ФОРУМА:

AI (Искусственный интеллект), роботизация и автоматизация работы КЦ

- Роль и возможности технологий и сервисов, направленных на повышение клиентского сервиса.
- Применение голосовых помощников в работе Вашего КЦ. Практический опыт компаний.
- Повышение эффективности работы КЦ при помощи искусственного интеллекта.
- Заменят ли в ближайшем будущем работы сотрудников контактных центров?
- Автоматизация процессов и роботизация в обслуживании клиентов.

Платформы КЦ: на пути к омниканальности

- Обзор омниканальных технологий и решений для КЦ.
- Digital как важная часть омниканальной стратегии.
- Бесшовная стратегия в использовании различных каналов взаимодействия с клиентом.
- Внедрение WFM систем в работу КЦ.

Оптимизация ресурсов в цифровых каналах

- Автоматизированные системы самообслуживания.
- Аналитика клиентского поведения.
- Ключевые технологии для оптимизации рабочего места в КЦ.

Диджитализация в КЦ

- Цифровое будущее клиентского сервиса.
- Повышение удовлетворенности клиентов: Какие каналы предпочтительнее применять?
- Ожидания клиента и пути решения задач по улучшению качества обслуживания.

Речевые технологии в КЦ

- Понимание клиентского опыта на основе речевой аналитики
- Голосовая и цифровая биометрия. Сферы и отрасли применения.
- Разговорные ассистенты. Обзор рынка голосовых роботов.
- Синтез и распознавание речи. Технологии и контроль качества.

Облачные технологии в КЦ

- Технологии анализа больших объемов неструктурированных данных.
- Системы анализа данных для измерения Customer Journey и Customer Experience.
- Гибридные и облачные решения в клиентском сервисе
- Преимущества облачных сервисов.

21 марта

Экскурсии в контактные центры

КЦ МегаФон, г. Брянск

Приглашаем Вас на площадку Контактного Центра МегаФон в г. Брянск.

Площадка Контактного центра МегаФон в Брянске начала свою работу в ноябре 2010 года, когда первая группа сотрудников вышла на обучение. Первый звонок на площадке был принят 7 декабря 2010 года, а официальное торжественное открытие КЦ состоялось 3 февраля 2011 года (именно этот день считается Днем Рождения площадки).

На тот момент КЦ Брянск стал второй площадкой по обслуживанию Клиентов МегаФон Столичного филиала (первый был открыт годом ранее в Туле).

На сегодняшний день на площадке работает около **350 сотрудников**, которые обслуживают в рамках Единого Контактного центра на входящих звонках Клиентов МегаФон всей России 24/7. На площадке реализовано обслуживание всех рынков – B2B, B2C и VIP. Порядка 20 000 звонков мы принимаем ежедневно.

В контактном центре используются прогрессивные технические решения: реализация обработки звонков построена на платформе Avaya, для контроля качества внедрена система записи разговоров с функцией записи экрана специалиста, для планирования и управления персоналом используется функционал Teleopti.

Контактный центр Брянск размещен в отдельном здании с собственной котельной, парковкой для сотрудников и зоной отдыха. Для сотрудников центра созданы комфортные условия: здесь есть 2 обеденные зоны, с доставкой горячего питания, 2 комнаты отдыха, игровая комната с настольным теннисом. Для обучения и развития сотрудников есть 2 класса обучения с компьютерами и отдельная комната для тренингов.

КЦ Ренессанс Кредит, г. Пенза

Контактному Центру в этом году исполнится 8 лет. Это одна из двух площадок Банка, которые осуществляют поддержку клиентов и продажу продуктов Банка (кредиты: целевые и не целевые, кредитные карты, комиссионные продукты и депозиты) по всей территории России в круглосуточном режиме.

Контактный Центр многофункционален, в нем действуют **9 отделов и одно управление:**

Управление дистанционных продаж банковских продуктов и обслуживания клиентов (организация и развитие дистанционных продаж, сервисный блок, контроль качества, обучение, поддержка сервиса и продаж);

- **Отдел дистанционных продаж и обслуживания клиентов** (продажи клиентам продуктов Банка, сервисные консультации, обработка претензий);
- **Отдел развития технологий и систем дистанционных продаж банковских продуктов и обслуживания клиентов** (включает направления по развитию систем телефонии, отчетности и аналитики, операционного мониторинга);
- **Отдел анализа и разработки программного обеспечения** (разработка ПО Банка для клиентов и сотрудников);
- **Отдел тестирования программных систем** (тестирование: систем обслуживания клиентов, бэк-офисных систем, процессинга и устройств самообслуживания);
- **Отдел сопровождения прикладного программного обеспечения** (сопровождение и поддержка банковских информационных систем, сопровождение внутренних ИТ систем и автоматизация процессов в рамках сопровождения).
- **Отдел дистанционного оформления кредитов** (дистанционное оформление целевых кредитов, поддержка партнеров Банка);
- **Отдел по работе с персоналом** (подбор, обучение сотрудников, кадровое администрирование);

- **Административно-хозяйственный отдел** (обеспечение непрерывности функционирования инфраструктуры КЦ);
- **Отдел информационных технологий** (поддержка работоспособности оборудования, пользователей КЦ);

Контактный Центр обслуживает более 240 тыс. входящих и более 280 тыс. исходящих обращений в месяц. На площадке оборудовано **939 рабочих места**. Контактный Центр обеспечен современным оборудованием, технологическую базу составляют платформа AVAYA и Банковское ПО.

В Контактном Центре внедрена система обучения новых сотрудников, которая дает возможность пройти функциональное и коммуникационное обучение – научиться продавать и быть клиентоориентированным.

Осуществляется многоуровневый контроль качества обслуживания Клиентов проводится оценка разговоров специалистов, опросы клиентов по качеству работы операторов по разным каналам обращения.

В Контактном центре действует эффективная матрица карьерного роста. Каждый сотрудник организации может показать свою результативность и перейти на следующую ступень карьерной лестницы.

МЕСТО И ВРЕМЯ

Call Center World Forum состоится с 19 марта по 20 марта 2019 в Москве Конференция, Выставка, Демо-форум (19 и 20 марта) и Мастер-классы (21 марта) пройдут в гостинице Рэдиссон Славянская. Экскурсии в КЦ (21 марта) пройдут в контактных центрах крупных компаний. Следите за обновлениями на сайте.



Адрес места проведения:

пл. Европы д.2, Москва, Россия

Время начала и завершения:

19 марта с 08:30 до 22:00
20 марта с 09:00 до 18:00
21 марта с 09:00 до 18:00

Доступно проживание в месте проведения

[Подробная информация](#)

>>>