

III Всероссийский форум по улучшению качества обслуживания

## «КОТАКТ-ЦЕНТР 2024»

### Программа мероприятия

26 ноября | День 1

09:30-10:00 Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор Форума:



Алексей Шеметов  
**ПЕРВЫЙ БИТ**

10:00-10:20 ДОКЛАД: Тренды рынка труда в контакт-центрах и продажах

- Насколько активно люди ищут работу в целом и в этих отраслях в частности?
- Какие ожидания у людей есть к процессу собеседования и трудоустройства?
- Какие факторы важны при выборе компании?



Рина Мочалова  
**HEADHUNTER GROUP**

10:20-10:40 ДОКЛАД: Новые источники найма персонала КЦ



Елена Дробот  
**АЛЬФА-БАНК**

10:40-11:00 ДОКЛАД: Главные люди компании

•

Как бороться с выгоранием?

- Как вовлечь сотрудника в обучение, вдохновить и замотивировать?
- Кейс Иви, Sber Private Banking



Анна Губанова  
**ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР ИВИ**

11:00-11:20 КЕЙС: Как привлечь и обучить большое количество сотрудников КЦ за короткий срок?

- Как подбирать персонал?
- Как поддерживать вовлеченность персонала?
- Как адаптировать сотрудников?



Альбина Турбина  
**СБЕРЗДОРОВЬЕ**

- 11:20-11:40 ДОКЛАД: Как увеличить производительность сотрудников?
- Очевидные способы и инструменты роста производительности
  - Неочевидные способы и инструменты роста производительности
  - Практика применения и подходы к управлению производительностью в контакт-центрах ГК Самолет
  - Наши ошибки и уроки



Андрей Голомысов  
**ГК САМОЛЕТ**

- 11:40-12:00 ДОКЛАД: Мультисервисная голосовая платформа BUSINESS-TO-SERVICES (B2S)
- Актуальные цели и задачи КЦ при построении коммуникаций с клиентами
  - Интеллектуальные сервисы от билайн. Эффективный инструмент для автоматизации коммуникаций с клиентами на примере СберМаркет
  - Робот-тренажер: инновационный сервис для обучения сотрудников КЦ в короткие сроки на примере СберМаркет



Александр Корчевный  
**БИЛАЙН БИЗНЕС**

12:00-12:40 Кофе-брейк

- 12:40-13:00 ДОКЛАД: Стандарты в КЦ и живой диалог. Как общаться без шаблонов?
- Общаться без шаблонов – мыслить без шаблонов. Как креативное мышление влияет на решение задач клиентов?
  - Как мы учим вести живой диалог в чате и голосе: инструменты и сопровождение
  - Вспомогательные метрики в клиентском сервисе: метрики эмоциональности и конверсия из детракторов в промоутеров



Валерия Гужова  
**РАЙФФАЙЗЕН БАНК**

- 13:00-14:00 ДИСКУССИЯ: Как повысить удовлетворенность клиентов в КЦ?
- Что такое качественный сервис в КЦ в понимании клиентов?
  - Нужно ли предоставлять wow-сервис в КЦ? Важно это для клиента или нет?
  - Как доносить сложную информацию до неподготовленного клиента?
  - Что для клиента означает качественный диалог?
  - Как добиться того, чтобы клиент после общения с КЦ сохранял и повышал лояльность?
  - Как довести до конца и проконтролировать решение проблемы клиента, если оно не может быть решено в моменте?



Георгий Думикян  
**МТС**



Светлана Старостина  
**БАНК ВТБ**



Андрей Голомысов  
**ГК САМОЛЕТ**



Александр Носков  
**УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»**



Олег Мартеняк  
**ГК МЕДСКАН**

- 14:00-14:20 ДОКЛАД: Как за счет автоматизации снизить нагрузку на операторов КЦ и не потерять в качестве обслуживания?
- Меняется ли методология обслуживания при автоматизации процессов?
  - Какие решения может принимать система, а какие остаются человеку?
  - Как сохранить качество обслуживания в период перехода на новую систему?
  - Слишком хорошо тоже плохо! Обратная сторона автоматизации и влияние на сотрудников
  - Как грамотно слушать пожелания пользователя и когда стоит сказать «нет»?



Татьяна Курганович  
**БАНК ВТБ**

- 14:20-14:40 ДОКЛАД: Как построить идеальный рабочий график с учетом навыков и предпочтений оператора?
- Отраслевые бизнес-кейсы о внедрении WFM-системы и влиянии новых технологий на опыт сотрудников и клиентский сервис



Роман Беляев  
**NAUMEN WFM**

14:40-15:40 Обед

- 15:40-16:00 ДОКЛАД: Использование роботов в КЦ (голос, чат)
- Какой должен быть робот?
  - Как клиент оценивает работа?
  - Как сделать так, чтобы роботы не раздражали клиентов?



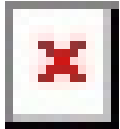
Олег Мартеняк  
**ГК МЕДСКАН**

- 16:00-16:20 ДОКЛАД: Использование Chat GPT при обработке массива данных контакт-центра
- Что можно оптимизировать с помощью GPT?
  - Барьеры в работе с GPT
  - Кейс Лиги Ставок



Кристина Косенкова  
**ЛИГА СТАВОК**

- 16:20-16:40 ДОКЛАД: Как повысить клиентскую удовлетворенность с помощью эмоционально интеллекта?
- Tone of Voice
  - Как систематизировать эмоции?
  - Формирование системы ценностей с амбасадорами эмпатии



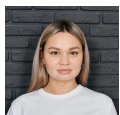
Надежда Олейникова  
**БАНК УРАЛСИБ**

- 16:40-17:00 ДОКЛАД: Клиентский сервис в корпоративном контакт-центре. Нужно ли изучать, что мерить и зачем?



Станислав Перфильев  
**ГРИНАТОМ**

- 17:00-17:20 ДОКЛАД: Продажи на входящих звонках. Успешный опыт и новые инструменты
- Готовые решения продвижения услуг через систему campaign management
  - Контакт с клиентом: что считать истинным возражением?
  - Путь клиента при продаже домашнего интернета, наши кейсы



Марина Лобкова  
**TELE2**

17:20

Подведение итогов и завершение Форума. Шампанское и неформальное общение



**Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!**