

I Всероссийский форум по улучшению качества обслуживания

## «КОНТАКТ-ЦЕНТР 2022»

Как развивать контактный центр для улучшения клиентского опыта? Технологии, продажи, персонал

## Программа мероприятия

## 23 ноября | День 1

09:30-10:00	Регистрация. Приветственный кофе-брейк
10:00-10:20	ДОКЛАД: Тренды и развитие отрасли КЦ
10:20-11:20	ДИСКУССИЯ: Как модернизировать КЦ, чтобы отвечать вызовам времени? • Что поменялось и что нового происходит в отрасли КЦ? • Какие прорывные инструменты в части управления качеством внедрили? • Как рынок справляется с ситуацией ухода вендоров? На что ориентироваться при выборе новых? • Как работать в омниканальном КЦ? Какие цифровые каналы развивать? • Какие опции для клиентов в сервисе автоматизировать?
11:20-11:40	ДОКЛАД: Как превратить обслуживание в КЦ в wow-сервис для клиента?
11:40-12:20	Кофе-брейк



12:20-12:40 ДОКЛАД: Инструменты эффективного управления трафиком в КЦ

• Как снизить нагрузку и обеспечить высокий уровень сервиса в высокий сезон?

12:40-13:00 КЕЙС: Как оптимизировать затраты и снизить количество обращений с помощью бота?



Екатерина Федотова **УТКОНОС** 

13:00-13:20 КЕЙС: Опыт внедрения искусственного интеллекта (продажи, сервис, речевая аналитика)

13:20-13:40 КЕЙС: Клиентский опыт в чатах поддержки. Лучшие практики

13:40-14:00 ДОКЛАД: Импортозамещение инфраструктуры контактных центров



	14:00-14:20	ДОКЛАД: Как	сделать КЦ центр	ом получения	прибыли?
--	-------------	-------------	------------------	--------------	----------

14:20-15:20 Обед

15:20-15:40 ДОКЛАД: Service to sale. Как реализовывать продажи в КЦ?

• Как повысить эффективность продаж через КЦ?

15:40-16:00 ДОКЛАД: Эффективные продажи в чатах

• Процесс. Отклик. Эффектность канала

16:00-16:20 ДОКЛАД: Как упростить и ускорить подбор персонала в КЦ?





16:20-16:40 ДОКЛАД: Счастливый сотрудник - счастливый клиент

- Как руководитель КЦ помогает персоналу адаптироваться к изменениям?
- Как настроить персонал на доброжелательность и позитив?
- Как научить операторов мыслить нестандартно?
- 16:40-17:00 ДОКЛАД: Новые способы удержания персонала
- 17:00 Подведение итогов и завершение Форума. Шампанское и неформальное общение



## Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!