

IV Всероссийский Форум по улучшению качества обслуживания

«КОНТАКТ-ЦЕНТР 2025»

Программа мероприятия

02 октября | День 1

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

Модератор Форума:



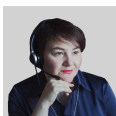
Андрей Голомысов
ГК САМОЛЕТ

10:00-10:20 ДОКЛАД: Как изменились ожидания клиентов от КЦ

- Чего клиенты хотят от обслуживания в КЦ?
- Как изменились запросы клиентов?

10:20-11:20 ДИСКУССИЯ: Тренды КЦ в 2024-2025 гг. Как предоставить наилучший сервис в КЦ?

- Кто в какую сторону идет? На чем сейчас сосредотачивают усилия?
- КЦ – сервисная функция или драйвер изменений в бизнес-процессах всей компании?
- Как улучшить качество работы в КЦ? Где зоны роста? За счет чего их искать?
- С какими проблемами сталкиваемся при реализации идей?
- Как выстроен контроль качества и работа с обратной связью от клиентов?
- Насколько актуально собирать отклик через опросы? Чем заменить опросы, чтобы получать качественную обратную связь от клиентов?
- Как изменится роль оператора КЦ в связи с внедрением роботов?



Евгения Шилова
ИНВИТРО



Светлана Бери
РОСГОССТРАХ



Елена Дробот
АЛЬФА-БАНК

11:20-11:40 ДОКЛАД: Как оцифровать стоимость и пользу клиентского сервиса для компании?

- Как выбрать метрики для определения эффекта от клиентского сервиса?
- Как определить влияние изменений на бизнес?



Елена Артемьева
РАБОТА.РУ

11:40-12:00 **ДОКЛАД:** Как повысить взаимодействие КЦ с другими подразделениями компании?
*Или как сделать так, чтобы все команды были заинтересованы в снижении нецелевых обращений в поддержку.
Как метрика CR объединяет команды?*



Светлана Колтакова
РАЙФФАЙЗЕН БАНК

12:00-12:20 **ДОКЛАД:** GPT-ассистент в базе знаний: как он помогает клиенту и сотруднику и почему без качественных знаний не обойтись?

- В чем ценность применения генИИ в контакт-центре: юзкейсы с применением GPT-ассистента для управления знаниями, быстрые и долгосрочные эффекты для клиента и сотрудника
- Мифы и факты о работе GPT-ассистента: почему не стоит опасаться галлюцинаций, низкой скорости генерации и качества ответа, а какие сложности действительно могут возникнуть?
- При каких условиях внедрение GPT-ассистента оправдывает ожидания и вложения: когда его использование целесообразно и почему без качественных знаний он не будет эффективно работать?



Алексей Зобнин
NAUMEN

12:20-13:00 Кофе-брейк

13:00-13:20 **ДОКЛАД:** Как улучшить взаимодействие с клиентами через работу с обратной связью?
**Тема согласовывается*



Андрей Голомысов
ГК САМОЛЕТ

13:20-13:40 ДОКЛАД: Как эффективно взаимодействовать с клиентами в разных каналах обслуживания и улучшать процессы с помощью контроля качества и речевой аналитики?

- *Единые стандарты обслуживания: Обеспечение единого опыта взаимодействия с клиентами через разные каналы (телефон, чат, e-mail) с помощью инструмента Золотые принципы КЦ СМБ*
- *Мониторинг и анализ каналов с помощью Речевой аналитики: Оценка эффективности каждого канала обслуживания и выявление возможностей для улучшения*



Яна Строганова
БАНК ВТБ



Кристина Бейрис
БАНК ВТБ

13:40-14:00 ДОКЛАД: Как закрывать вакансии в КЦ в текущей ситуации на рынке труда?

- Креативные подходы к поиску сотрудников в КЦ
- Какие есть новые каналы по привлечению сотрудников?



Рина Мочалова
HEADHUNTER GROUP

14:00-15:00 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Привлечение и удержание персонала в КЦ в эпоху кадрового голода

- Что ищут люди при поиске работы?
- Какие каналы привлечения персонала хорошо срабатывают?
- Какие мероприятия по удержанию и мотивации персонала показали свою эффективность?
- Как простаивать обучение и взаимодействие с сотрудниками нового поколения?
- Как меняться функциям, которые отвечают за обучение и управление качеством, чтобы быть актуальными? Как успевать меняться вместе с аудиторией?
- Как держать баланс между удовлетворением интересов сотрудников и интересами бизнеса?
- Что выгоднее идти в сторону автоматизации или в сторону улучшения условий для сотрудников?



Алина Логвинова
Ингосстрах



Рина Мочалова
HEADHUNTER GROUP

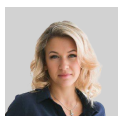


Елена Артемьева
РАБОТА.РУ

15:00-15:20 ДОКЛАД: Делаем беспроигрышную ставку на голосового робота Fromtech: автоматизация взаимодействия с клиентами, опыт компании «Лига Ставок»



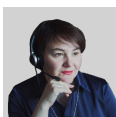
Дарья Рыбина
FROMTECH



Екатерина Филиппская
ЛИГА СТАВОК

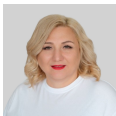
15:20-16:20 Обед

- 16:20-16:40 **ДОКЛАД:** Мимо кнута и пряника – управление развитием сотрудников на удаленке с помощью геймификации
- Плюсы и минусы удаленного формата работы операторов. Как я использую удаленный формат работы в свою пользу
 - Базовый уровень организации работы с удаленными сотрудниками
 - Игровая надстройка в помощь руководителю колл-центра
 - Кейс: геймификация аттестации. Механика игры, которая стимулирует операторов и врачей КЦ изучать «Правила телефонного обслуживания Инвитро»
 - Результаты такого подхода



Евгения Шилова
ИНВИТРО

- 16:40-17:00 **ДОКЛАД:** Как сохранить качество сервиса при дефиците сотрудников КЦ?
Доклад посвящён роли ИИ в диагностике технических проблем Клиентов в телеком-операторе. В нём рассматриваются существующие методы и технологии применения ИИ в трёх этапах функции технической поддержки Клиентов:
- сбор информации от систем мониторинга
 - проведение аналитики собранной информации
 - предоставление сотруднику технической поддержки вероятностных результатов проведённой диагностики и дальнейших вариантов шагов по бизнес-процессу
- Доклад подчёркивает объём использования технологий ИИ в современных телеком-операторах, где требуется значительно повысить эффективность работы функции технической поддержки Клиентов в условиях ограниченного человеческого ресурса.*



Вера Кулебякина
РОСТЕЛЕКОМ



Михаил Зыков
РОСТЕЛЕКОМ

17:00-17:20 КЕЙС: Как ИИ помогает в улучшении процессов в КЦ?

- Применение ИИ и автоматизации при обработке отзывов, вопросов на маркетплейсах
- Результаты внедрения ИИ



Ирина Жигулина
EKONIKA

17:20-17:40 КЕЙС: От причин обращения в КЦ до итогов. Как разложить все диалоги на составляющие и собрать из них инсайты.

- Сколько требуется времени и ресурсов на настройку и поддержку речевой аналитики.
- Как быстро выявить неявные категории обращений клиентов.
- Что такое суммаризация суммаризаций на базе генеративных технологий и зачем она нужна.
- Чем всё кончается?



Андрей Смолев
YANDEX CLOUD

17:40-18:00 ОТКРЫТАЯ ДИСКУССИЯ: Есть ли идеальная система речевой аналитики?

- Качество обслуживания, анализ звонков
- Кто применял? К чему пришли? С чем столкнулись?

18:00-18:20 ДОКЛАД: Как сохранить баланс между автоматизацией КЦ и человеческим ресурсом?

- Роль сотрудника КЦ в написании сценариев для бота
- Бот и оператор – коллеги
- Счастливый сотрудник – счастливый пользователь



Роза Саргсян
ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР ИВИ

18:20 Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение

03 октября | День 2



Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!