

V Всероссийский Форум по улучшению качества обслуживания

## **КОНТАКТ-ЦЕНТР 2026**

Как объединить требования клиентов, массовую ИИзацию и кадровые возможности в стратегии развития контакт-центра?

24-25 сентября 2026г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

### **Ключевые вопросы Форума:**

- Как сделать КЦ драйвером бизнеса?
- Как использовать ИИ в управлении и улучшении процессов КЦ?
- Как эффективно решать кадровые проблемы контакт центра?
- Как повысить уровень удовлетворенности в КЦ?
- Практическое использование ИИ для улучшения обслуживания клиентов в КЦ

### **Аудитория Форума:**

- Руководитель контактного центра
- Директор по обслуживанию клиентов и развитию бизнеса
- Директор по продажам
- Руководитель поддержки и взаимодействия с клиентами

### **Программа Форума**

24 сентября (четверг) | Первый день

09:00–09:30

Регистрация. Приветственный кофе-брейк

### **СЕССИЯ 1. КАК СДЕЛАТЬ КЦ ДРАЙВЕРОМ БИЗНЕСА?**



10:00 – 10:30

ДОКЛАД: Из статьи расходов в стратегический актив. Как изменить позиционирование контакт-центра?

- Как интегрировать КЦ в глобальную стратегию компании?
- Как КЦ правильно взаимодействовать с бизнесом?
- Как показать руководству значимость качественного клиентского сервиса для инвестиций?
- Как интегрировать КЦ в глобальную стратегию компании?
- Как КЦ правильно взаимодействовать с бизнесом?
- Как показать руководству значимость качественного клиентского сервиса для инвестиций?

Спикеры:

Евгений Жукович, Директор по клиентскому сервису, **РОСТЕЛЕКОМ**

10:30 – 10:50

ДОКЛАД: Трансформация ролей команды КЦ для повышения эффективности

10:50 – 11:20

ДОКЛАД: Как превратить клиентские инсайты контакт-центра в прибыльные изменения бизнеса

11:20 – 11:50

ДОКЛАД: Реальность '26. Как сохранить качество и сэкономить на процессах контакт-центра?

11:50–12:30

Кофе-брейк

## **СЕССИЯ 2. КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ИИ В УПРАВЛЕНИИ И УЛУЧШЕНИИ ПРОЦЕССОВ КЦ?**

12:50 – 13:10

ДОКЛАД: Как улучшить качество управления и качество принятия решений в контакт-центрах за счет внедрения ИИ?

13:10–14:10

ДИСКУССИЯ: Новая модель контактного центра благодаря ИИ

- Как ИИ повлиял на модель и стратегию развития контакт-центра?
- Как применяется ИИ в решении задач контакт-центра?
- Разбор ошибок, которые можно было бы избежать при внедрении ИИ. Как не уронить уровень сервиса, внедряя искусственный интеллект?
- Какие дальнейшие шаги по использованию ИИ в КЦ?



14:10 – 15:10

Обед

15:10 – 15:30

КЕЙС: Как ИИ помогает бизнесу улучшать процессы КЦ?

15:30 – 15:50

КЕЙС: Как сделать ИИ помощником в качественном контроле качества

15:00–16:00

Обед

15:50 – 16:10

ДОКЛАД: Аналитика данных КЦ с помощью генеративного ИИ

16:10 – 16:40

ДОКЛАД: Как находить баланс расходов на КЦ при внедрении ИИ?

### **СЕССИЯ 3. КАК ЭФФЕКТИВНО РЕШАТЬ КАДРОВЫЕ ПРОБЛЕМЫ КОНТАКТ ЦЕНТРА?**

16:40 – 17:00

КЕЙС: Как управлять новым поколением сотрудников КЦ?

17:00

Завершение Первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

25 сентября (пятница) | Второй день

09:30 – 10:00

Регистрация. Приветственный кофе-брейк

### **СЕССИЯ 3. КАК ЭФФЕКТИВНО РЕШАТЬ КАДРОВЫЕ ПРОБЛЕМЫ КОНТАКТ ЦЕНТРА? (продолжение)**

10:00 – 10:20

КЕЙС: Как использовать ИИ для снижения текучести персонала?



10:20 -11:20

ДИСКУССИЯ: Как решать проблему кадров КЦ в демографической яме?

- Какие тренды на рынке труда, какие ожидания?
- Где искать сильных сотрудников?
- Как мы определяем критерии доступа к работе и чему мы учим?
- Как бороться с текучестью кадров КЦ? Что делается для удержания и развития персонала КЦ?
- Как один человек может делать большее количество задач не теряя эффективность и не выгорая?

11:20 – 11:40

КЕЙС: Как перестроить обучение персонала КЦ?

11:40 – 12:20

Кофе-брейк

#### **СЕССИЯ 4. КАК ПОВЫСИТЬ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ В КЦ?**

12:20 – 12:40

ДОКЛАД: Как организовать качественное и бесперебойное обслуживание с учетом внешних изменений?

12:40 – 13:00

КЕЙС: Как уйти от формализма и шаблонных фраз в коммуникациях с клиентом?

13:00 – 13:20

КЕЙС: Как сократить время и усилия клиента для решения вопроса через КЦ?

13:20 – 13:40

КЕЙС: Управление контакт-центром в пиковые нагрузки

13:40 – 14:00

ДОКЛАД: Удержание клиента и сохранение их лояльности в контакт-центре

14:00 – 15:00

Обед

#### **СЕССИЯ 5. ПРАКТИЧЕСКОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В КЦ**

15:00 – 15:30

КЕЙС: Как гармонично интегрировать ИИ в существующую инфраструктуру КЦ



15:30 – 15:50

КЕЙС: Что и на сколько мы оптимизировали в обслуживании клиентов контакт-центров при внедрении ИИ?

15:50 – 16:10

КЕЙС: Как сделать ИИ помощником оператора и сохранить индивидуальный подход к клиенту?

16:10 – 16:30

КЕЙС: Применение ИИ агентов внутри контактного центра

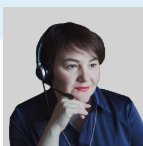
16:30 – 16:50

КЕЙС: Как найти и соблюдают баланс между роботом и человеком в обслуживании клиента КЦ?

16:50

Завершение Форума. Шампанское и неформальное общение

### Отзывы о Форуме



**Евгения Шилова, Руководитель Контакт-Центра, ИНВИТРО**

*«Мне понравилось всё: место, темы, возможность пообщаться с коллегами, супер-ведущим, который именно вёл мероприятие и при этом правильно расставлял акценты, задавал глубокие вопросы и удерживал зал»*



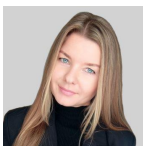
**Алина Логвинова, Директор по дистанционному клиентскому обслуживанию, ИНГОССТРАХ**

*«Форум превзошел мои ожидания! Посещение форума было не тратой времени, а инвестицией в свое профессиональное развитие, понимание тенденций и, конечно, новых интересных знакомств!»*



**Ирина Жигулина, Руководитель Отдела заботы о клиентах, ЕКОНІКА**

*«Спасибо вам за приглашение принять участие в форуме! Понравилась доклады коллег из реальной практики, очень понравилась атмосфера форума, чувствуется, все в одном интересном профессиональном контексте. Модератор - просто огонь, лучший!»*



**Олеся Петрова, Руководитель направления методологии клиентского сервиса b2g, ЭР-ТЕЛЕКОМ**

*«Мне всё очень понравилось. Всё организовано и слаженно. Даже температура в помещении регулировалась под запрос аудитории. Тем, кто не успел озвучить свой вопрос, в чате сразу давали ответы и в целом велась достаточно активная коммуникация. Спасибо за организацию»*



**Auditorium**

Conference Group



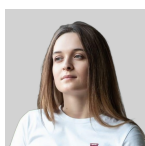
**Рина Мочалова, Руководитель Управления клиентской лояльности, HEADHUNTER**

*«Панельная дискуссия была живая, и мне понравилось, как модератор стремился с нашей помощью показать разные точки зрения на обсуждаемые вопросы. Презентации спикеров впечатлили»*



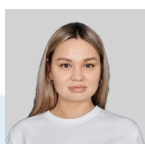
**Елена Артемьева, Директор по аналитике, Data Science и исследованиям, РАБОТА.РУ**

*«Модератор был отличным, редко встретишь такого вовлеченного и активного человека, и чтобы за таймингом хорошо следил. У вас получилось отличное мероприятие»*



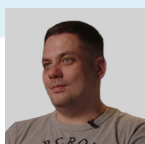
**Валерия Гужова, Старший вице-президент, Руководитель группы по созданию лучшего клиентского сервиса в центре дистанционной работы с клиентами, РАЙФФАЙЗЕН БАНК**

*«Спасибо большое за организацию мероприятия! Как всегда, все на высшем уровне:) Мы рады, что есть такие отличные площадки для обмена опытом с коллегами и просто неформального общения. Зовите еще:)»*



**Марина Лобкова, Руководитель направления по обслуживанию массового сегмента, департамент дистанционного сервиса, TELE2**

*«Мне мероприятие очень понравилось животрепещущими темами, грамотно было начать с персонала – боль работодателей, и в целом комфортный тайминг, чтобы удерживать внимание слушателей»*



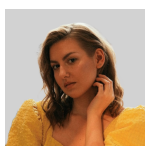
**Николай Шашкин, Руководитель службы по работе с соискателями, HH.RU**

*«Спасибо, всё было очень хорошо: организация, место проведения, модератор и спикеры. Буду рад посетить и выступить на мероприятиях в будущем»*



**Ольга Худякова, Начальник Управления «Развитие контактного центра», БАНК ВТБ**

*«Без преувеличений, форум мне понравился, не смотря на то, что темы и правда казались до боли знакомыми и не супер новыми, НО контент был интересен, и некоторый best-practice для себя вынесла. Буду ждать новых событий!»*



**Кристина Косенкова, Руководитель группы исследований клиентского опыта, ЛИГА СТАВОК**

*«Форум со своей задачей справился – доклады и аудитория хорошие, нетворкинг был) в плане организации тоже всё отлично»*



**Ирма Метревели, Начальник, Исполнительный директор дистанционной работы с клиентами, РАЙФФАЙЗЕН БАНК**

*«По организации все здорово, по спикерам тоже были интересные выступления. Спасибо, что пригласили) Классно, что получилось собрать столько специалистов из профессионального сообщества»*

**ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!**



**Auditorium**

Conference Group



**Владислав Бурдаков, Руководитель направления цифровой и голосовой экспертной поддержки, T2 (TELE2)**

*«Полезность в практиках, которые применяют коллеги. Может быть, ты еще что-то не пробовал, а коллеги сделали и увидели в этом профит. Проблематики +- похожие у всех. Интересно пообщаться с коллегами и узнать, как они выстраивают работу с процессами»*



**Марина Петряева, Управляющий директор, Банк ВТБ**

*«Мне все максимально понравилось. Были очень интересные, разноплановые доклады, профессионалы в роли спикеров, прекрасная организация. Спасибо, что пригласили участвовать!»*



**Юрий Мироненков, СРО, МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК**

*«Лучший форум!»*



**Вера Берникова, Руководитель отдела Заботы о клиентах, БРУСНИКА**

*«Полезный форум. Площадка для обмена опытом среди единомышленников, полезных знакомств. Организация на достойном уровне»*



**Глеб Павленко, Руководитель единого Контакт-Центра, ГОЛОС.КОМФОРТ**

*«Мероприятие мега полезно, расширяет кругозор»*



**Екатерина Каменкова, Руководитель Контакт-Центра, НОВИКОМБАНК**

*«Очень полезно в части организации такого мероприятия. Есть понимание, где находишься и где находятся другие, есть понимание куда расти и развиваться»*



**Александра Кутина, Начальник отдела, БАНК ВБРР**

*«Очень классное и полезное мероприятие, спасибо за опыт и интересные идеи, полученные от докладчиков»*



**Юлия Макаренко, Старший оператор связи, БЕЛГОРОДЭНЕРГОСБЫТ**

*«Все было на высшем уровне, все понравилось, большое спасибо!»*



**Александр Стародумов, Руководитель группы продаж Отдела заботы о клиентах, БРУСНИКА**

*«Все прошло отлично, организация на хорошем уровне»*



**Лейсян Сабирова, Главный менеджер команды, РАЙФФАЙЗЕН БАНК**

*«Уровень отличный, полезный обмен опытом. Именно этого ждала от форума. Спасибо!»*

**ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!**

**Три простых способа оставить заявку на участие в Форуме:**

- Позвонить по тел.: +7(495)789-37-46 и сообщить данные об участниках менеджеру.
- Отправить заявку в свободной форме по электронной почте: [info@auditorium-cg.ru](mailto:info@auditorium-cg.ru)
- Заполнить заявку [на сайте](#). Менеджер свяжется с Вами в ближайшее время.