Customer Contacts Week

ключевое событие в осеннем календаре

XIII Международная
Неделя Контактных Центров | CC Week 2022

КОНФЕРЕНЦИЯ

25 - 26 октября 2022, Москва, Россия

ПРЯМОЙ ЭФИР

ПЛАТИНОВЫЕ ПАРТНЕРЫ

3iTech · АРГУС НТЦ · BSS · NAUMEN · SIGURD·IT · Шторм Технологии

ЗОЛОТЫЕ ПАРТНЕРЫ

Cloud · TINKOFF

СЕРЕБРЯНЫЙ ПАРТНЕР

SMS TRAFFIC

ПАРТНЕРЫ

Телесейлз сервис · MANGO OFFICE · CTI 20 лет в IT с вами!

WWW.CC-WEEK.RU

ПРОГРАММА ПОТОКА «БИЗНЕС»

В программе возможны изменения, дополнения, исключения.
Следите за объявлениями ведущего.

ПУБЛИЧНЫЙ ИНТЕРНЕТ РАБОТАЕТ НА ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ

SSID: @CUSTOMER2022

PASSWORD: @CUSTOMER2022

25 ОКТЯБРЯ | ПЕРВЫЙ ДЕНЬ КОНФЕРЕНЦИИ

08:30

Регистрация участников

09:30

Открытие Конференции, приветственные слова от организаторов и спонсоров

СЕССИЯ «СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ И НОВЫЕ ВЫЗОВЫ ИНДУСТРИИ»

Сканируйте или тапните по QR коду, чтобы смотреть прямой эфир или в записи. Для доступа используйте первый код доступа, нанесенный на ваш бейдж

09:45

Технологии, люди и вызовы времени: как VOXYS меняет клиентский сервис

- Цифровые сервисы для персонала, дистанционное обучение и формирование ключевых навыков сотрудников контакт-центра
- Услуги вендоров и собственная разработка: опыт VOXYS по сепарации IT-функции и созданию востребованных бизнесом IT-решений
- Внедрение IT-продуктов собственной разработки: автоматизация, контроль стандартов качества и эффективное управление трудовыми ресурсами контакт-центра
- Центр цифровых компетенций – новый формат формирования дистанционных команд по клиентскому сервису
- Технологический суверенитет российских контакт-центров: драйверы и направления перспективных IT-разработок



Христина Зубрицкая, Руководитель департамента продаж и развития,
Voxys

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

10:15

Почему в тяжелые времена в дистанционных каналах необходимы великие лидеры?

- Лидеры главенствуют во всех аспектах бизнеса, а не только на самом верху
- Стили руководства и эволюция бизнес-моделей
- Трудности с удержанием внимания персонала, вовлечённостью и мотивацией
- Как великие лидеры создают правильное окружение для успеха и развития?



Майкл Ракмен, Основатель и президент консалтинговой компании,
Senteo

11:00

Что такое современный контакт-центр?

- 3 года без увеличения штата - как нам это удалось?
- Новые условия - новые решения
- Чего хотят операторы?
- Мотивация персонала
- Правильная адаптация, обучение и их влияние на текучесть
- Автоматизация процессов работы, как повод остаться у нас



Ольга Покатаева, Директор департамента по работе с клиентами,
СМ-Клиника

11:30 – 12:00

Интерактивный перерыв, осмотр демонстрационных стендов

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

11:45 – 13:15 | УТРЕННЯЯ СЕССИЯ ДИСКУССИОННЫХ ГРУП

ГРУППА 1.1.1 **Как перевести клиентов на цифровые каналы доступа?**
Александр Носков, Директор по клиентскому сервису, **УК Альфа-Капитал**

ГРУППА 1.1.2 **Где и как взять силы для работы с Клиентским опытом в нынешнее время**
Елена Войтова, Бизнес-тренер, **Босс Внутри - Boss Vnutri**

ГРУППА 1.1.3 **Как провести диагностику системы управления контактным центром на соответствие требованиям международных стандартов и лучших практик. Методика Апекс Берг**
Михаил Тришкин, Руководитель проектов, **Апекс Берг**
Мельников Юрий, Президент, **Национальная Ассоциация Контактных Центров,**
Генеральный директор, **Международный Институт Сертификации Контактных Центров**

12:00
КЦ: от центра затрат к стратегическому преимуществу: опыт лидеров рынка

- Эволюция роли КЦ в CX стратегии компании
- "Адвокат клиента" - место КЦ за столом Совета Директоров
- Изменение роли КЦ в цифровом мире
- КЦ как внутренний центр экспертизы о клиентах в компании
- Кросс-функциональные решения: интеграция КЦ и других подразделений компании
- КЦ как источник конкурентного преимущества



Ольга Гусева, Управляющий партнер,
Integria Consult

12:30
Как создать прозрачную среду взаимодействия оператора и менеджмента в контакт-центре для улучшения клиентского опыта?

- Рассмотрим, как благодаря инструментам «бирюзового» менеджмента можно создавать благоприятный микроклимат в контакт-центре. Также раскроем секреты эффективного управления трудовыми ресурсами.
- Какие инструменты снижают текучесть кадров?
- Какие инструменты могут повысить лояльность и мотивацию оператора, как их использовать?
- Какие инструменты позволят сократить "операционку" и облегчить выполнение KPI по направлениям в КЦ?



Никита Городчиков, Менеджер проектов WFM,
НТЦ АРГУС

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

13:00

"Будущее уже не то, что раньше?" Клиентский опыт — тренды, наблюдения, прогнозы

- Актуальная на текущий месяц статистика по отраслям и тенденции. Выводы о том, что происходит в компаниях.
- Тренды, которые есть сейчас — такие ли они, как и раньше?
- В какой реальности мы сейчас находимся?
- Как это все отражается на клиентском опыте?
- Что делать с сотрудниками, чему учить, что объяснять им?
- Какие можно сделать прогнозы



Марина Вострикова, Директор по клиентскому сервису,
Битрикс24

13:30

Совершают ли компании глупые ошибки, когда дело доходит до отношений с клиентами в дистанционных каналах и за их пределами?

- Особенности интеллекта, необходимые для выстраивания отношений с клиентами
- Проблемы классической теории управления в цифровом и глобальном мире
- Недостатки текущих операционных моделей и систем CRM
- Чеклист для улучшения отношений с клиентами



Майкл Ракмен, Основатель и президент консалтинговой компании,
Senteo

14:00 – 15:00

Обеденный перерыв, осмотр демонстрационных стендов

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

14:45 – 16:15 | ДНЕВНАЯ СЕССИЯ ДИСКУССИОННЫХ ГРУПП

ГРУППА 1.2.1 Как заменить функционал зарубежных контакт-центров в рамках импортозамещения
Мария Сергеева, Технический директор, **SIGURD-IT**

ГРУППА 1.2.2 Роль управления знаниями в современном контакт-центре
Галина Хаустова, Управляющий партнёр, **Академия телемаркетинга**

ГРУППА 1.2.3 Взгляд на сервисную стратегию: строить ли планы в реалиях неопределенности и выживания
Елена Юрина, Директор по дистанционному клиентскому сервису, **Tele2**

СЕССИЯ: «АВТОМАТИЗАЦИЯ И РОБОТИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ»

Сканируйте или тапните по QR коду, чтобы смотреть прямой эфир или в записи. Для доступа используйте второй код доступа, нанесенный на ваш бейдж

15:00

Ваши роботы больше не звучат как железные леди и дровосеки: как мы научились (и вас научим) создавать новые голоса без студий, ожидания и больших затрат

- Какие варианты озвучки роботов для контакт-центра существуют на рынке сейчас. Их плюсы и минусы
- Как выглядит и звучит объединение подходов предзаписи и синтеза
- Презентация технологии «копирования голоса на лету»
- Применение технологии «копирования голоса на лету» в контакт центрах: возможности, которые она открывает



Елена Белоброва, Менеджер по развитию партнерской сети и продажам ML сервисов, **Яндекс.Облако**

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

15:30

"Будь, как робот". Как роботы стали сервиснее менеджеров, а мы этого не заметили?

- Обучение роботов и людей. Сравнение подходов.
- Реальные кейсы из опыта разных компаний, собранные за 5 лет: смешные, эффективные, разоряющие.
- "А робот так не напишет". Личная подборка ответов компаний на публичные отзывы.



Ольга Конова, Директор по качеству и стандартам,
World Class

16:00

Боты для продаж, коллекшена и опросов: как соблюсти баланс эффективности, выгоды и гибкости и сохранить "человечность" в исходящих обзвонах

- Боты для исходящих коммуникаций: по какому пути пойти при их запуске и что сделает проект выгодным?
- Боты для телемаркетинга : разбор must-have навыков для вовлечения в диалог и удержания, опыт "отсечения" нецелевых звонков, кейсы из финсектора и телекома
- Роботы-коллекторы: подходы к отработке отказов и реальные цифры на проектах
- Как боту для NPS-опросов не выжечь клиентов и качественно собрать оценки: разбор кейса из ритейла с осторожной работой с возражениями, обработкой жалоб и верификацией оценок



Александра Деханова, Руководитель направления диалогового искусственного интеллекта и роботизации,
NAUMEN

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

16:30

Как вернуть доверие клиента после прозвона роботами?

- Что в итоге сэкономили/натворили роботы?
- Где искать решение, или стоит ли опираться на предыдущий опыт?
- Кто не рискует, тот....теряет клиентов. Как минимизировать потери в современных решениях работы с клиентской базой?
- Алгоритм поступательных движений в создании кардинально новых отношений с клиентом. Готовы ли КЦ к революции маркетинга отношений с клиентом?



Галина Хаустова, Управляющий партнёр,
Академия телемаркетинга

16:45 – 18:00 | ВЕЧЕРНЯЯ СЕССИЯ ДИСКУССИОННЫХ ГРУПП

ГРУППА 1.3.1 **Голосовые боты для телемаркетинга, опросов и информирования: возможности, ограничения, реальный клиентский опыт**
Александра Деханова, Product Owner Naumen Erudite и Naumen ASR, **NAUMEN**

ГРУППА 1.3.2 **Управление знаниями в клиентском сервисе: виджет, портал самообслуживания и другие технические «фишки» эффективной базы знаний**
Алексей Зобнин, Руководитель направления Naumen KMS и Naumen LMS, **NAUMEN**

ГРУППА 1.3.3 **Коллаборация контакт-центра с другими подразделениями компании**
Марина Вострикова, Директор по клиентскому сервису, **Битрикс24**

17:00

Робот ВТБ Миссия ЭОС

- Полная синергия робота&оператора
- Экспансия на этапе позднего урегулирования
- Упрощай, развивай, обучай
- Отличаем «правду» от «лжи» в онлайн



Игорь Верещака, Директор департамента розничного взыскания,
ВТБ

17:30 – 20:00
ЗАВЕРШЕНИЕ ПЕРВОГО ДНЯ КОНФЕРЕНЦИИ. КОКТЕЙЛЬ НЕТВОРКИНГ

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

26 ОКТЯБРЯ | ВТОРОЙ ДЕНЬ КОНФЕРЕНЦИИ

СЕССИЯ: «ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ»

Сканируйте или тапните по QR коду, чтобы смотреть прямой эфир или в записи. Для доступа используйте третий код доступа, нанесенный на ваш бейдж

09:00

Омниканальность взаимодействия с клиентами

- Практика внедрения омниканальной АИС в страховой компании
- Результаты и критерии успешности внедрения
- Перспективы расширения каналов коммуникации



Анна Дубровская, Руководитель управления клиентского сервиса,
Абсолют Страхование

09:30

Работа по предотвращению оттока во всех каналах

- Культура работы с сохранением базы как инструмент роста лояльности клиентов
- 5 способов, как связаться с клиентами и охватить 100% отточной базы
- Омниканальность – как внедрить процесс сохранения базы во всех каналах?
- Плюсы омниканальной системы сохранения клиентов
- 5 шагов, которые позволят увеличить уровень вовлеченности персонала в работе с сохранением



Маргарита Рудакова, Руководитель службы реактивного удержания и работы с клиентским опытом,
Tele2

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

10:00

Результаты внедрения омниканальной платформы букмекерской компании “Бетсити” и ее влияние на улучшение клиентского опыта

- Предпосылки разработки и применения стратегии омниканальности в Бетсити.
- Критерии выбора поставщика и решения
- Проблемы при реализации решения и пути их решения
- Какие каналы доступа в контакт-центре Бетсити были интегрированы в рамках стратегии
- Как удалось достичь интеграции всех информационных систем Бетсити для обеспечение бесшовного клиентского опыта
- Обеспечение тесной коллаборации КЦ и всех подразделений компаний для снятия барьеров
- Какое влияние на клиентский опыт и удовлетворенность сотрудников оказало применение омниканального подхода.
- Планы на будущее развитие



Роман Потишний, Генеральный директор,
SIGURD-IT

10:30

Интерактивный перерыв, осмотр демонстрационных стендов

10:50 - 12:10 | УТРЕННЯЯ СЕССИЯ ДИСКУССИОННЫХ ГРУПП

ГРУППА 2.1.1 **Тренды развития аналитических инструментов для КЦ**
Герман Михайлов, Директор по продажам в финансовом секторе, **Группа компаний ЦРТ**

ГРУППА 2.1.2 **Мотивация персонала в новых условиях**
Елена Войтова, Бизнес Тренер, **Босс Внутри - Boss Vnutri**

ГРУППА 2.1.3 **Как провести продуктивное пилотирование новой системы в вашем контакт-центре?**
Владислав Трубников, Менеджер проектов WFM, **НТЦ АРГУС**

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

СЕССИЯ «АНАЛИТИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ»

10:50

Применение инструментов продвинутой аналитики для поиска инсайтов по улучшению клиентского опыта

- Какие данные используем в управлении клиентским опытом?
- Как инструменты продвинутой аналитики помогают в поиске инсайтов?
- Как перевести обратную связь клиентов в структурированную BIG DATA и идеи по улучшению клиентских впечатлений?
- Как перейти от идей к реальным улучшениям впечатлений клиентов?



Анна Кабанец, Начальник управления клиентского опыта,
Альфа- Банк

11:20

Необходимые и достаточные знания о клиентах для реализации CX стратегии

- Система управления знаниями о клиентах и изменения, которые мы внедряем
- Система управления изменениями с сохранениям лояльности
- Как использовать знания о клиентах, чтобы получать прибыль?



Юлия Сурина, Директор центра дистанционных продаж и сервиса г. Саранск,
Tele2

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

11:50

Как массовое обслуживание сделать персонализированным?

- Эволюция персонализированного обслуживания
- Проактивный клиентский опыт – какой он?
- Прогностические модели в обслуживании и продажах
- Примеры практических кейсов персонализации



Юлия Вдовина, Директор по продукту цифровизации клиентского сервиса в дистанционных каналах,
BSS

12:20

Для чего компании использовать речевую аналитику в реальном времени?

- Реалтайм лучше, чем офлайн? Разбираем принципиальные различия и подводные камни
- Ключевые кейсы и сценарии использования речевой аналитики в реальном времени
- Как обработка звонков в реальном времени позволяет увеличивать продажи и повышать продуктивность операторов КЦ?
- Как с помощью реалтайм аналитики повысить качество клиентского сервиса? Основные подходы
- Практический кейс



Дмитрий Макаренко, Директор по развитию,
3iTech

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

12:50

А вы знаете, что говорят ваши сотрудники?

- Как внедрение речевой аналитики может улучшить качество обслуживания, а именно, такие важные показатели NPS и CSI?
- Можно ли проверять 100% коммуникаций с клиентами и сколько это реально стоит?
- First Call Resolution без речевой аналитики и после ее внедрения
- Что произошло с клиентским негативом?
- Какие еще возможности открывает перед компанией использование речевой аналитики?



Ольга Анисько, Директор клиентского сервиса,
Level.Travel

13:20

Когда «Голос Клиента» громкий и недовольный. Что важно учитывать при обработке жалоб и претензий от клиентов?

- Жалобы клиентов представляют собой один из источников голоса клиента и мощный инструмент для роста клиентского опыта в компаниях. Мы провели второй раунд исследования уровня зрелости процессов обработки жалоб в российских контакт-центрах и дополнили его лучшими практиками и требованиями международных стандартов. В ходе доклада мы представим результаты исследования и рассмотрим следующие вопросы:
- Как относиться к жалобам? Подарок это или нет?
- Каналы приема жалоб – как не заглушить голос клиента?
- Каковы лучшие практики в организации приема, обработки и подготовки ответов?
- Сроки обработки жалоб и претензий – бенчмаркинг.
- Что руководство компании должно знать о жалобах и какие действия предпринимать?
- Какую информацию о жалобах клиентов можно использовать для повышения клиентского опыта?



Юрий Мельников, Генеральный директор, Международный Институт Сертификации Контактных Центров,,
Вице-Президент, Национальная Ассоциация Контактных Центров

13:50 – 14:50

Обеденный перерыв, осмотр демонстрационных стендов

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

15:00 - 16:30 | ДНЕВНАЯ СЕССИЯ ДИСКУССИОННЫХ ГРУПП

ГРУППА 2.2.1 **Российские решения для контроля качества в КЦ**
Мария Боднева, Коммерческий директор, **Аурус**

ГРУППА 2.2.2 **Как настроить оперативное руководство и не "убить" команду?**
Татьяна Кузнецова, Руководитель направления WFM, **НТЦ АРГУС**

ГРУППА 2.2.3 **Сколько стоит SL? Как меняется поведение контакт центра при изменении целевого уровня обслуживания (SL)**
Валерий Тарасов, Генеральный директор, **Тревиди**

14:50 - 17:50 | ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ ПОТОКИ

СЕССИЯ «ОПТИМИЗАЦИЯ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»

14:50

Какие метанавыки руководителей контакт-центра актуальны в новом BANI мире?

Мир изменился и это можно уже не обсуждать. Это факт. Был мир «VUCA», стал мир «BANI». В новом мире для выживания и успеха людям нужны иные навыки. А чтобы успешным был ваш Контакт-центр – новые навыки нужны вашим руководителям. Какие навыки, почему нужны и как их развивать – расскажу в ходе доклада.

- В чем разница между VUCA и BANI для Контакт-центров?
- Какие навыки остались актуальны, а какие добавились?
- Как и у кого развивать новые навыки для нового мира?
- С каким сложностями встретимся и что учесть при планировании развития?



Елена Войтова, Бизнес Тренер,
Босс Внутри - Boss Vnutri

СЕССИЯ «ИСХОДЯЩИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ»

14:50

Сервисные решения в продажах

- Продажи в сервисе или сервис в продажах? (о совместимости)
- Неформальное общение как залог привлечения клиентов
- Реальные полномочия сотрудников как продвижение в продажах
- Как заинтересовать клиента в период перенасыщенности рынка предложений?
- Сотрудники как главная ценность в продажах



Екатерина Ложкина, Руководитель службы дистанционного привлечения новых клиентов,
Tele2

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

15:15

Система обучения и развития персонала в BANI мире

- Какими знаниями, умениями, навыками надо обладать в BANI мире?
- Коучинговый подход как основа самообучения
- Рескилинг и ротации как инструмент эффективного роста управленцев



Лидия Величко, Директор центра дистанционных продаж и сервиса,
Tele2

15:40

Геймификация как инструмент повышения вовлечённости и эффективности сотрудников

- Зачем нужна геймификация и почему она работает?
- Важные принципы.
- Виды механик.
- Наш опыт. Алгоритм разработки концепта. 10 шагов.
- Цели. Интерфейс. Механики. Коммуникации. Результаты.
- Гипотезы. Инсайты. Советы.



Вероника Юрьева, Руководитель проектов,
Сбер

16:05

Интерактивный перерыв, осмотр демонстрационных стендов

15:20

Формирование культуры клиентских отношений при взаимодействии с клиентами на исходящих кампаниях

- Алгоритм и сценарий взаимодействия с клиентами
- Поиск инструментов, подходов, точек касания с клиентами. Отработка гипотез.
- Результаты использования речевой аналитики, при взаимодействии с клиентами
- Управление показателем неудовлетворенности и использование инструментов для управления
- Формирование культуры отношений в рамках взятых обязательств



Андрей Хрущев, Заместитель директора розничных продаж,
Быстробанк

15:50

Сокращение токсичности при исходящем взаимодействии с клиентами

- Звонок ради звонка? Исходящие коммуникации- как сократить токсичность
- Охватить больший объём или повысить лидогенерацию
- Робот или человек? Выбираем исполнителя правильно



Владимир Обрывин, Операционный директор,
Сбер

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

16:35

Применение системы лояльности в Контактном центре

- История возникновения системы лояльности в КЦ – почему решили создать отдельную программу лояльности, которую могут использовать сотрудники.
- Что такое программа "service recovery"?
- Принципы использования системы- на чем основана система и как ее используют сотрудники при работе с клиентом?
- Проблемы применения- с какими проблемами мы сталкиваемся на текущий момент при реализации программы.
- Шаги на будущее – какие шаги для развития программы видим в дальнейшем.



Ольга Чепурная, Начальник Управления,
Хоум Кредит энд Финанс Банк

17:00

Вовлекающие беседы, как уникальный инструмент в работе с вовлеченностью операторов КЦ

- В чём отличие вовлекающей беседы от других рабочих встреч и обычных диалогов?
- Какой результат в итоге получают оператор и супервизор?
- Как правильно и как часто нужно проводить вовлекающие беседы?



Анна Кицута, Начальник управления контроля и сопровождения, **СК "Согласие"**

16:20

Практика исходящего взаимодействия с клиентами на примере кейсов Альфа Банка Беларусь

- Ключевые подходы по коммуникациям с клиентами
- 3 приоритета в работе оператора для успешной коммуникации
- Как научить успешно взаимодействовать операторов с разными клиентами



Оксана Савенкова, Операционный директор,
Альфа-Банк

16:45 - 18:00 | ВЕЧЕРНЯЯ ДИСКУССИОННАЯ ГРУППА

ГРУППА 2.3.2 **Проверка квалификации специалистов индустрии Контакт-центров по национальной системе независимой оценки. Тест-драйв и разбор экзамена на соответствие профессиональному стандарту**
Иветта Кузнецова, эксперт НОК, **СПК в области документационного и административно-хозяйственного обеспечения деятельности организации**

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.

17:25

Автоматизация массового найма в КЦ с использованием чат-бота в мессенджере

- Заменяем звонок по отклику на job-ресурсе на бота в мессенджере. Свое решение или готовое на рынке: за и против.
- Автоматизированный путь соискателя: HR подключается только на собеседовании.
- Как мы сэкономили на SMS и HSM-сообщениях без потери результата.



Аркадий Валерьевич Ступень, Руководитель отдела развития,
Контакт Сервис

17:55

ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЕРЕНЦИИ

© 2009—2022 CCGuru, все права защищены.