

Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

# CCWF Call Center World Forum

20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya



## ОБЗОР ПРОГРАММЫ КОНФЕРЕНЦИИ

Внимание! В Программе возможны дополнения и изменения без персонального уведомления участников.

20 марта 2012, вторник				
КЛЮЧЕВОЕ ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ «Рынок и Тренды»				
Гала ужин и Церемония награждения CCG Call Center Awards				
21 марта 2012, среда				
Сессия «Управление Эффективностью»	Сессия «Персонал»		Сессия «Клиенты»	
22 марта 2012, четверг				
Экскурсии в действующие контактные центры	Мастер – класс «Новая методика от Алекс Берг: "Универсальный язык описания схем маршрутизации и меню IVR"»	Мастер – класс «Строим грамотную систему отчетности Контактного Центра»	Мастер – класс «Приемы, используемые в обучении специалистов контакт-центра»	Тренинг для тренеров «Грани профессии. Среда обитания тренера»

Пожалуйста, следите за обновлениями на web-сайте: [www.ccwf.ru](http://www.ccwf.ru)

## ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ 1 ДЕНЬ

Посещение Конференции возможно только для зарегистрированных делегатов.

В программе возможны дополнения и изменения без персонального уведомления участников.

Пожалуйста, следите за обновлениями в залах, на специальных информационных стендах и в офисе организаторов.

**Первый день – 20 МАРТА**

**9.00 – Регистрация делегатов**

**Конференц-зал, 10.00 – 17.50**

## КЛЮЧЕВОЕ ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ: РЫНОК И ТРЕНДЫ

Эта ключевая пленарная сессия откроет работу Конференции в первой половине дня 20 марта. Приглашенные эксперты в формате панельных дискуссий и кратких презентаций представят свои точки зрения по таким вопросам как:

**10.00**

**«Влияние на взаимодействие с клиентами. Тенденции и внедрения в обслуживание клиентов»**

**Ofer Mosseri**, Вице-президент по маркетингу и развитию бизнеса, регион EMEA, Nice

• Как мы можем знать, если услуги, которые мы предлагаем нашим клиентам оказывают влияние, и если наши фронтальные сотрудники имеют значение? В то время как потребители имеют более широкий выбор поставщиков и каналов взаимодействия, как мы можем застраховать себя что мы оптимизируем взаимодействие с нашими самыми ценными клиентами?



Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya

**AVAYA**  
The Power of We™

**NICE**®

**CISCO**

**NAUMEN**  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

**oberon** 3%™  
Information technology

**VERINT**

**КРОК**

- Большинство поставщиков услуг, в разных отраслях и географических регионах, сталкиваются сегодня с этими ключевыми вопросами. А так как объем взаимодействия растет, многоканальная среда становится все более сложной и поэтому клиенты имеют более высокие ожидания для которых необходимы новые инновационные решения ....
- При решении этих ключевых вопросов, на заседании будут рассмотрены выводы из недавнего глобального доклада NICE по исследованию тенденций и проблем в сегодняшнем обслуживании клиентов и инновационные решения для создания более персонального, своевременного и эффективного взаимодействия с клиентами.

**10.30**

**«The Evolution of the Contact Centre»**

**Nigel Moulton**, Технический директор, **Avaya**

See how changes in customer and consumer behaviour is changing the way in which the Contact Centre of the future needs to be built

**11.00**

**«The 5 ingredients for successful Customer Interaction Management»**

**Fabien Frenay**, Директор по продажам по Центральной и Восточной Европе, **Altitude Software**

**Александр Абаджиди**, Директор по развитию, **Белтел**

The way that we handle customer interactions is changing rapidly. Companies are facing new challenges and need to implement innovative business models.

Expectations and assertivity of customers is significantly increasing. Speed of communication has entered a new dimension with the social media.

How to prepare your contact center for these new trends?

**11.30 Кофе**

**12.00**

**«Контактный центр в эпоху облачных вычислений»**

**Павел Теплов**, Менеджер по развитию бизнеса, **Cisco**

**12.30**

**«Контактные центры – только вершина айсберга: как связать административный и операционный отделы и оптимизировать их работу?»**

**Анна Мамиконян**, Исполнительный директор, **Verint Systems**

Подразделения, работу которых видят клиенты – это лишь видимая часть айсберга, поскольку в них занято всего 10% сотрудников. Часто наибольшие возможности по совершенствованию, сокращению издержек и повышению эффективности связаны с административным отделом. Успех этих сложных подводных операций зависит от объединения данных с проблемами, связанными с бизнесом и эффективностью, которые были выявлены на передней линии. Услышав истинный голос клиента, вы можете выявлять нарушения в процессах, избегая ненужных повторных вызовов, и объединять данные в единое целое для получения общей картины и определения важнейших результатов.

**13.00**

**«Борьба с информационными технологиями внутри контакт-центра»**

**Олег Кравченко**, Заместитель генерального директора, руководитель направления систем связи, **Крок**

• Бизнес-трансформация контакт-центра: путь с периферии в ядро бизнеса, или Как из затратного подразделения сделать генератор прибыли;

• Простые инновации – это не сложно. Инвестиции возвращаются;

• Жизненный цикл данных: как живёт и умирает информация в контакт-центре;

• Как упорядочить неструктурированный поток информации и создать удобное хранилище данных, где важное всегда под рукой.

**13.30 Обед**

**CSBI** group

**CTI** Communications  
Technology  
Innovations

Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya

**AVAYA**  
The Power of We™

**NICE**®

**CISCO**

**NAUMEN**  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

**oberon**   
Information technology

**VERINT**

**KPOK**

**14.30**

**«Современные тенденции в процессах управления контактными центрами»**

**Олег Зельдин**, Генеральный директор, **Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг**

- Подходы к системе управления КЦ должны изменяться в ответ на изменения внешних условий;
- Измерение и контроль качества обслуживания – выделяем главное, не обращая внимания на мелочи. Можно ли при этом отнести soft skills к «мелочам»?
- Управление взаимодействием с клиентами в IVR - системах самообслуживания – есть ли необходимость изменять методику оптимизации при разных стадиях «продвинутой» Вашей информационно-справочной системы?
- Что делать КЦ при работе в Social Media?
- Насколько важно прописывать SLA с внутренними Заказчиками для корпоративного КЦ?

**15.00**

**«Как руководители Контакт-Центров оценивают результаты и преимущества сертификации на соответствие Международному стандарту EN15838»**

Модератор: **Олег Зельдин**, Директор по стратегическому развитию, **International Contact Center Certification Institute**

При участии:

**Юрий Мельников**, Директор по сертификации, **International Contact Center Certification Institute**

**Сергей Синягин**, Генеральный директор, **Телеком Экспресс**

**Денис Любимый**, Директор, **Аутсорсинговый контакт-центр CONTACTIS**

**Юрий Коптяев**, Директор департамента обслуживания клиентов, **Связной Банк**

**Вусал Атаев**, Руководитель отдела телефонной поддержки абонентов, **AzerCell Telecom**

**Махаммад Ильхам оглы Юнусов**, Начальник отдела Телефонной информационной службы (ТИС), **Министерство Налогов Азербайджанской Республики**

- Что дает организация бизнес-процессов Контакт-Центра в соответствии с требованиями Международного стандарта EN15838? О целях прохождения сертификационного аудита, результатах и преимуществах сертификации расскажут руководители Контакт-Центров, сертифицированных по EN15838 в 2010-2011 годах из различных отраслей бизнеса.

**15.20**

**«Тренды на рынке КЦ. Конца света не будет!»**

**Сергей Кутенков**, Начальник отдела бизнес-анализа, **Oberon**

- Основные направления развития ЦОВ – Оптимизация существующего КЦ; Внедрение новых решений и расширение функционала; В совокупности - комплексный подход;
- Выходим за рамки – Развитие и отладка инфраструктуры ЦОВ. Увеличение производительности и эффективности работы КЦ за счет отладки обслуживающей его инфраструктуры;
- Скрытые возможности – Сервисное обслуживание как элемент развития и оптимизации ЦОВ. Анализ обращений и эффективное развитие КЦ на его основе. Обратная связь как важный элемент оказания качественных услуг;
- КЦ “под ключ” – Правильный подход к внедрению. Эффективное управление проектами, как важный сервис для клиентов строящих ЦОВ;
- В ногу со временем – Рынок интеграторов внедряющих КЦ и стратегия развития.

**15.50**

**«NAUMEN – решаем истинные задачи!»**

**Алексей Садовский**, Руководитель по развитию направления call-центров, **Naumen**

- Портфель решений от автоматизации продаж до учета и поддержки;
- Решение комплексных задач – это к нам!
- PaaS, SaaS – мы тоже мигрируем в облака;
- Что ждет рынок от поставщика-интегратора;
- Куда движется поставщик-интегратор.

**16.20 Кофе**

**CSBI** group

**CTI** Communications  
Technology  
Innovations

Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya



**16.50**

**«Как оптимизировать работу службы клиентской поддержки, чтобы клиент был доволен качеством услуг»**  
**Кирилл Богданов**, Заместитель генерального директора по информационным технологиям, **Аэрофлот - Российские авиалинии**

Презентация показывает, как использование технологий речи позволяет улучшить общее впечатление клиента. Как функция автоматического приема звонков позволяет обеспечить связь с клиентом в любое время суток.

**17.20**

**Дискуссия: «Современные тренды в развитии стратегии обслуживания клиентов и контактных центров»**

Зарегистрируйтесь на конференцию прямо сейчас, перейдя [по ссылке>>](#)

#### ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ 2 ДЕНЬ

Посещение Конференции возможно только для зарегистрированных делегатов.

В программе возможны дополнения и изменения без персонального уведомления участников.

Пожалуйста, следите за обновлениями в залах, на специальных информационных стендах и в офисе организаторов.

### ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ СЕССИИ:

Второй день – 21 МАРТА

9.00 – Регистрация делегатов

Зал «ТОЛСТОЙ», 9.30 – 18.05

### УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ

**9.30**

**«Структура подхода к оптимизации обслуживания клиентов в IVR на начальных этапах»**

**Олег Зельдин**, Генеральный директор, **Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг**

- Основные цели внедрения IVR;
- Основные определения методики (транзитный и сервисный пункт, точка входа, доступность и лаконичность пунктов IVR);
- Оценка доступности;
- Оценка лаконичности;
- Анализ типов запросов и оценка популярности их у клиентов;
- Сравнительный анализ популярности;
- Оценка меню и её оптимизация;
- Выводы.

**9.55**

**«Оптимизация процессов и ресурсов в контактном центре»**

**Наталья Кабакова**, Директор по работе с клиентами, **DHL Express**

- Пиковый сезон - аврал или хладнокровное планирование?
- Лишних людей не бывает;
- Делимся с клиентами позитивной энергией;
- Координация действий с дружественными отделами.



Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya



**10.22**

**«Эффективный контакт-центр»**

**Алексей Зырянов**, Начальник отдела контакт-центров, **АМТ-Груп**

- Оптимизация контакт-центров;
- Интеграция с CRM и ERP: проблемы и практики;
- Контакт-центр, как инструмент обслуживания клиентов на всех этапах (front и back office).

**10.45**

**«Оптимизация процессов и ресурсов в контактном центре»**

**Татьяна Лысун**, Начальник управления дистанционного обслуживания клиентов, **КБ Ренессанс Капитал**

- Управление эффективностью в КЦ Ренессанс Кредит;
- Планирование ресурсов: WFM - прогнозирование нагрузки, расписание, эффективность внедрения;
- Организация процессов: business advocate; система обучения; портал; двухуровневое обслуживание;
- Контроль и анализ полученных результатов: количественные показатели и качество.

**11.10 Кофе**

**11.35**

**«Проведение внутреннего аудита по единому Европейскому стандарту EN15838 как эффективный инструмент оптимизации контактного центра»**

**Юрий Мельников**, Директор по сертификации, **International Contact Center Certification Institute**

- Какие преимущества имеют Контактные Центры, использующие в своей работе единый Европейский стандарт?
- Как руководство компании может быть уверено, что Контактный Центр работает эффективно? Внутренний и внешний аудиты Контактных Центров
- Проведение внутреннего аудита Контактного Центра как эффективный инструмент оптимизации:
  - Гарантии стабильно работающих процессов, независимости от конкретных специалистов;
  - Постоянное улучшение качества взаимодействия с клиентами;
  - Повышение экономической эффективности Контактного Центра.
- Рекомендуемый порядок проведения внутреннего аудита Контактного Центра;
- Подготовка и сертификация внутренних аудиторов EN15838.

**12.00**

**«Экономика и эффективность WFM решения Teleopti CCC»**

**Валерий Тарасов**, Представитель Teleopti по России и СНГ, вице-президент НАКЦ, к.т.н., **Teleopti**

Доклад посвящен анализу эффективности различных типов формирования смен и графиков работы операторов для обслуживания нагрузки контакт-центра. В ходе доклада будут проанализированы затраты контакт-центра на персонал при использовании различных видов смен, показано влияние графика работы операторов на качество обслуживания клиентов, оценена окупаемость использования решения Teleopti CCC, позволяющего сформировать оптимальное расписание работы.

Будут даны ответы на вопросы:

- Как меняются затраты на персонал в контакт-центре при различных схемах планирования ресурсов?
- Как меняется период окупаемость WFM решения в зависимости от размера контакт-центра?
- Способы повышения эффективности использования персонала и WFM решения в контакт-центрах?

В докладе будут представлены практические результаты достигнутые российскими и зарубежными пользователями Teleopti CCC.

**12.25**

**«Повышение продуктивности работы в контактном центре и бэк-офисе»**

**Алексей Троценко**, Менеджер по развитию бизнеса, **Nice**

- Показатели важные для бизнеса – продажи, издержки, отток клиентов;
- Балланс между высокими показателями эффективности и уровнем сервиса;
- Решения NICE Workforce Management, NICE Real-Time Impact и NICE Performance Management;



Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya

**AVAYA**  
The Power of We™

**NICE**®

**CISCO**

**NAUMEN**  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

**oberon**   
Information technology

**VERINT**

**КРОК**

• Унификация процессов в контакт-центре, бэк-офисе и филиалах – контроль качества, планирование, автоматизация процессов.

**12.50**

**«Качество обслуживания при оптимизации затрат»**

**Елизавета Рыбинская**, Директор клиентского сервиса, **Quelle Russia**

- Принципы кросс-канальных коммуникаций с клиентами;
- Организация работы с кросс-канальными коммуникациями внутри компании;
- Показатели эффективности, их мониторинг и оптимизация;
- Примеры из опыта внедрения.

**13.15 Обед**

**14.05**

**«Методология выбора идеального города для размещения контактного центра в Российской Федерации и республике Беларусь»**

**Денис Любимый**, Директор аутсорсингового контакт-центра/Lead Auditor EN 15838:2009, **CONTACTIS**

- Этапы выбора города для региональной площадки в Российской Федерации и Республики Беларусь;
- Критери выбора и методика подсчета;
- Почему дешево не всегда хорошо?
- Почему расстояния нельзя сравнивать в километрах?
- Почему наилучший выбор не всегда наилучший?
- Можно ли выбрать город заочно?
- Так куда же все-таки податься?

**14.30**

**«Создание и управление многосайтовыми колл-центрами»**

**Сергей Синягин**, Генеральный директор, **Телеком Экспресс**

- Опыт создания распределенного КЦ;
- Адаптация бизнес-процессов;
- Внедрение новых технологий;
- Обеспечение контроля за работой сайтов;
- Опыт запуска коммерческих проектов на фоне обслуживания якорного заказчика;
- Обеспечение баланса ресурсов.

**14.55**

**«Вынос в регионы: нужен ли вынос и как просчитать эффективность?»**

**Наталья Смирнова**, Вице-президент, директор департамента, **ВТБ24**

- Нужен ли вынос в регион;
- Как выбрать регион;
- Как просчитать эффективность;
- Как нужно распределить СС по часовым поясам.

**15.20**

**«Речевые технологии для обслуживания клиентов: время пришло!»**

**Мартин Веселка**, Директор по продажам в странах Центральной и Восточной Европы, **Nuance Communications**

- Инновационные возможности и технологии коммуникации с клиентами;
- Голосовая биометрия и ее использование в современном деловом мире;
- Мобильные приложения как актуальный способ обслуживания потребителей;
- Примеры эффективного применения речевых технологий.

**15.45 Кофе**

**CSBI** group

**CTI** Communications  
Technology  
Innovations

Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya



#### 16.10

##### «Быстрые коммуникации - прямой путь к эффективному управлению контактными центром»

**Павел Теплов**, Менеджер по развитию бизнеса, **Cisco**

Обзор коммуникационных технологий, позволяющих повысить эффективность внутренних коммуникаций менеджеров контактного центра, сократить время и повысить результативность процессов обучения и поиска операторов, сократить время простоя и повысить уровень информационной безопасности.

#### 16.50

##### «Case study: Повышение качества обслуживания клиентов путем использования системы аналитики речи»

**Сергей Шпепер**, Старший вице-президент, **Национальная служба взъискания**

- Эффективное общение с должником – основное преимущество агентства «Пристав». Высокое качество обзвонів обеспечено высокотехнологичной базой компании, в том числе - использованием системы аналитики речи. Роль операторов в поиске контакта и взаимопонимания с должником, способы повышения результативности сборов и снижения количества жалоб;
- Проверка качества звонков до внедрения системы аналитики. Случайная и дополнительная выборка по каждому оператору – достоинства и недостатки;
- Проверка качества звонков после внедрения системы аналитики. Контроль эмоционального течения разговора и оперативная корректировка хода переговоров. Показатели роста качества обслуживания и эффективность взъискания задолженностей.

#### 17.15

##### «Роль контактного центра в работе интернет-магазина»

**Наталья Таркова**, Начальник отдела клиентского обслуживания управления интернет-торговли, **Детский мир**

- Какой КЦ лучше для интернет-магазина: собственный или аутсорсинг. Критерии принятия решения;
- Качественные Показатели Эффективности для аутсорсингового КЦ;
- Обработка заказов интернет-магазина через КЦ: механика расчета конверсии;
- Взаимодействие КЦ и других подразделений Интернет магазина;
- Влияние КЦ на итоговый результат работы интернет магазина.

#### 17.40

##### «Эффективные технологии на службе повышения лояльности клиентов»

**Елена Войтова**, Руководитель контакт центра, **Такском**

Практические примеры внедрения эффективных инструментов работы Контакт-Центра в компании ТАКСКОМ совместно с компанией Oberon:

- Особенности и результаты внедрения системы оценки качества Клиентами: Quality IVR как инструмент анализа и управления удовлетворенностью клиентов;
- Проект автоматизации отложенных обратных звонков: AutoCall-Back как возможность повысить лояльность клиентов;
- Реализация обработки Пропущенных звонков от Клиентов как способ помочь оперативно.

**Зарегистрируйтесь на конференцию прямо сейчас, перейдя [по ссылке>>](#)**

**Второй день – 21 МАРТА**

**9.00 – Регистрация делегатов**

**Зал «ГЛИНКА», 9.30 – 17.25**

## ПЕРСОНАЛ

#### 9.30

##### «Специфика обучения операторов в контактном центре»

**Ирина Акулова**, Директор департамента единого контактного центра, **СК РОСНО**

- Специфика обучения к контактном центре;
- Основной вопрос - Как достичь высокого качества при наличии текучки;



Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya

**AVAYA**  
The Power of We™

**NICE**®

**CISCO**

**NAUMEN**  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

**oberon**™  
Information technology

**VERINT**

**КРОК**

- Система непрерывного обучения (принципы построения и реализации);
- Обработка и фиксирование обратной связи;
- Результаты непрерывного обучения на примере РОСНО: цифры и факты.

**9.55**

**«Новые подходы и решения в WFO»**

**Денис Михайлов**, Менеджер по развитию бизнеса профессиональных услуг, **Avaya**

- Основные потребности при управлении КЦ;
- WFO как бизнес-инструмент управления КЦ;
- Подход к внедрению WFO решений;
- Типовые сценарии использования WFO.

**10.20**

**«Как построить эффективную стратегию подбора и подготовки персонала»**

**Владимир Волков**, Бизнес-тренер, **DoogHan**

- Call-центры бывают разные...
- Как подобрать «правильных» сотрудников;
- Набирать подходящих или обучать?
- И еще раз о мотивации.

**10.45**

**«Подготовка тренеров в контактном центре»**

**Лидия Журина**, Тренер, **Arx Berg Contact Center Consulting**, Гильдия Менеджеров Контактных Центров, Клуб Тренеров КЦ

- Функционал внутреннего тренера;
- Разные виды тренингов и соответствующие требования к тренерам;
- Ошибки начинающих (и не только) тренеров;
- Обучение, развитие и повышение квалификации внутренних тренеров;
- Опыт Алекс Берг в подготовке тренеров для контактного центра.

**11.10 Кофе**

**11.35**

**«Технологии обучения специалистов контактного центра»**

**Зоя Изотова**, Руководитель отдела развития и обучения персонала столичного филиала, **МегаФон (Столичный филиал)**

- Особенности обучения специалистов КЦ;
- Структура Отдела развития в Столичном Филтале. Специфика работы тренеров на 3 площадках;
- Программа развития для каждого специалиста КЦ. Приоритет: высокий сервис и уровень продаж;
- Очное и дистанционное обучение - как сочетать для максимального результата;
- Особенность построения программ в условиях выполнения KPI КЦ.

**12.00**

**«Предпосылки и причины создания отдела профессионального развития персонала в рамках In-house Contact Center»**

**Юрий Коптяев**, Директор департамента обслуживания клиентов, **Связной банк**

- HR- функции в In-house Contact Center. Этапы внедрения;
- Обучение или развитие?! Основные направления деятельности отдела проф. развития персонала;
- Стратегические цели и основные задачи на этапе стартапа;
- Многоуровневая система в системе;
- Формировать новую, ломать старую или синхронизировать культуру Contact Center с корпоративной культурой Банка;

Кому под силу это сделать?! План мероприятий по работе с изменениями.

**CSBI** group

**CTI** Communications  
Technology  
Innovations

Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya



- Цели и задачи для отдела проф. развития на этапе развития Contact Center.

#### 12.25

##### «Комплексный подход к повышению эффективности продаж в контактном центре»

**Елена Курасова**, Тренер отдела управления персоналом, **МегаФон (Сибирский филиал)**

**Ольга Бутакова**, Руководитель контактного центра, **МегаФон (Сибирский филиал)**

- Ясность, как залог осознанности сотрудником своих действий;
- Ответственность, как способ влияния на результат;
- Гибкость, как основа индивидуального подхода к каждому сотруднику для достижения им поставленных целей;
- Командный дух, как фундамент достижения целей подразделения;
- Поощрение, как основа/база эмоциональной включенности в достижение целей;
- Стандарты, как планка требований, выдвигаемых бизнесом и клиентами.

#### 13.15 Обед

#### 14.05

##### «Сертификация менеджеров контактных центров – новые возможности управления карьерой, новые перспективы для бизнеса»

**Юрий Мельников**, Директор по сертификации, **International Contact Center Certification Institute**

- Какие возможности для управления своим карьерным ростом открывает система сертификации для менеджеров контактных центров?
- Почему организации важно сертифицировать своих специалистов. Сертификация менеджеров как способ повышения конкурентоспособности;
- Какие преимущества получают контактные центры, обучая и сертифицируя свой управленческий персонал?
- Система сертификации менеджеров и отраслевые стандарты систем управления контактными центрами;
- Структура системы сертификации, квалификационные уровни, требования к кандидатам;
- Рекомендуемый порядок подготовки к сертификационным экзаменам.

#### 14.30

##### «Повышение компетенции сотрудников на базе развития эмоционального интеллекта»

**Елена Хлевная**, Управляющий партнер МЦ КТК, доцент кафедры экономики и организации производства, **РЭУ имени Плеханова, Международный центр "КТК"**

- В 3-м тысячелетии многие методы управления оказались неэффективными;
- Новые подходы появляются в рамках Поведенческой экономики, учитывающей человеческую иррациональность;
- Эмоциональный интеллект - новое направление, кратно повышающее деловую эффективность;
- Исследования, подИсследования об эффективности Эмоционального интеллекта;
- Программа развития Эмоционального интеллекта и ее результаты;
- Отдельные примеры и техники программы для телефонного общения.

#### 14.55

##### «Построение системы обучения и повышения квалификации операторов»

**Любовь Вакарина**, Начальник информационно-справочной службы, **Тюмень Водоканал**

- Информационная база call-центра, принципы ее наполнения;
- Особенности построения системы обучения в call-центре ЖКХ;
- Формирование социальной ответственности специалистов-как часть системы обучения;
- Работа над ошибками: выявление и методы корректировки.

#### 15.20

##### «Форматы и методики обучения специалистов современного контакт-центра: как выбрать оптимальный вариант»

**Роман Баннов**, Независимый консультант

- Анализ форматов обучения специалистов контакт-центра с точки зрения результативности, эффективности и экономичности;



Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya



- Методики, зарекомендовавшие себя сегодня в обучении специалистов контакт-центров. Российский и зарубежный опыт;
- Критерии выбора метода и формата обучения;
- Комбинированные методы обучения: плюсы и минусы.

15.45 Кофе

Зарегистрируйтесь на конференцию прямо сейчас, перейдя [по ссылке>>](#)

**Второй день – 21 МАРТА**  
**9.00 – Регистрация делегатов**  
**Зал «ПУШКИН», 9.30 – 17.50**

## КЛИЕНТЫ

9.30

**«Эффективная стратегия обслуживания клиентов в компании»**

**Станислава Алиуллова**, Начальник управления контактный центр, **Хоум Кредит энд Финанс Банк**

- Инструменты для подготовки и развития персонала для работы в контактном центре;
- Консультирование Клиента на высоком уровне- базовая составляющая работы контактного центра;
- Продажи на входящем звонке;
- Развитие систем самообслуживания для клиентов.

9.55

**«Компания как клиентская служба»**

**Алексей Дроздецкий**, Заместитель директора филиала, директор по развитию контакт-центра, **Национальные Кабельные Сети**

- Бизнес- цели и реализация. Акценты, преимущества и уязвимости;
- Не только КЦ. Кто еще работает на клиента;
- Каналы взаимодействия и обратная связь. Расширение каналов ОС, - соцсети за работой;
- А теперь эффективней. Оптимизация обслуживания в КЦ.

10.20

**«Приоритет интересов клиента при выстраивании бизнес-процессов в компании»**

**Наталья Лошкарева**, Начальник отдела обслуживания абонентов, коммерческий департамент беспроводных сетей связи, корпоративный центр, **Ростелеком**

- Конкурентный рынок и ориентация на клиента: сколько стоит отсутствие гибкости;
- Что будем будем перестраивать? Глубина необходимых изменений;
- Раз и навсегда? Непрерывность изменений в интересах наших клиентов. Роль аудита процессов;
- Корпоративная культура и приоритет интересов клиента – от декларирования к реальным изменениям.

10.45

**«Как организовать Персональную поддержку Клиентов в Контакт – центре: опыт реализации»**

**Елена Войтова**, Руководитель контакт центра, **Такском**

- Основные элементы проекта: команда, цели и задачи, сегментация Клиентов, технологии и перспективы развития;
- Как организовать и мотивировать Команду: участие, включенность, компетентность;
- Что мы можем предложить Клиентам: сегментация, потребности и наши предложения;
- Как создать систему: процессы и технологии;
- «Грابل» и «Фишки»: что мешает и что помогает.



Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya



#### 11.10 Кофе

#### 11.35

##### «Измерение уровня удовлетворенности клиентов и построение обратной связи с клиентами в контактном центре»

**Маргарита Маслова**, Руководитель группы управления ресурсами клиентского сервиса, **Quelle Russia**

- Тренды и особенности обслуживания клиентов;
- Влияние кросс-канальных коммуникаций на продажи;
- Практический кейс работы с социальными медиа;
- Перспективы развития контакт-центров для интернет-магазинов.

#### 12.00

##### «Пора узнать больше о том, что в действительности клиенты думают о вашей организации»

**Ирина Колесникова**, Консультант по бизнес решениям «Речевая аналитика», **Verint Systems**

- Что понимать под Анализом впечатлений Клиентов (Анализ «голоса Клиента»);
- Как Анализ впечатлений Клиентов (Анализ «голоса Клиента») содействует изменениям в организации.

#### 12.25

##### «Специфика работы службы клиентской поддержки в электронной коммерции»

**Антон Портянко**, Руководитель службы поддержки, **Группон**

- Определение KPIs для различных каналов коммуникаций;
- Решение задачи по "утолению информационного голода" при импульсной покупке;
- Особенности "языка Группон" в общении с клиентами;
- Работа с претензиями клиентов.

#### 12.50

##### «Развитие каналов самообслуживания клиентов и продаж»

**Андрей Бирюков**, Менеджер контактного центра, **Эйвон Бьюти Продактс Компани**

- Новые каналы продаж;
- Переход на 100%-ю цифровую поддержку клиентов;
- Новые каналы обслуживания клиентов;
- Планы на ближайшие 3 года.

#### 13.15 Обед

#### 14.05

##### «Эффективные продажи в контактном центре»

**Наталья Аникина**, Начальник управления телефонных продаж, департамент клиентского сервиса, операционный Блок, **Хоум Кредит энд Финанс Банк**

- Качество или количество;
- Как влиять на количественные показатели;
- Как влиять на качественные показатели;
- Эффективная работа с персоналом;
- Результаты работы.

#### 14.30

##### «Повышение эффективности обзвона должников в коллекторской службе»

**Александр Марков**, Руководитель проектов по контакт-центрам, **Белтел**

**Дмитрий Смирнов**, Руководитель сектора унифицированных коммуникаций, **Райффайзенбанк**

- Задачи: повышение эффективности обзвона должников; проведение рекламных кампаний;
- Выбор решения, опыт других подразделений банка;
- Реализация проекта в цифрах;



Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya

**AVAYA**  
The Power of We™

**NICE**®

**CISCO**

**NAUMEN**  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

**oberon** 3%™  
Information technology

**VERINT**

**KPOK**

• Результат проекта: показатель «Контактность в час» повысился на 46%, производительность труда сотрудников возросла на 28%. В 2010 году российская служба Collection Райффайзенбанка заняла первое место среди всех 15 стран группы Центральбанк Австрия АГ .

**14.55**

**«Обслуживание клиентов интернет-магазина: как эффективно использовать Контакт Центр»**

**Чорнобривцев Олег**, Генеральный директор, **Adelina Call Center**

- Построение системы продаж: e-mails, calls, web chat;
- Проведение профессионального консультирования по продуктам;
- Контроль логистики;
- Телемаркетинг для оценки удовлетворенности клиентов.

**15.20**

**«Контакт-центр как инструмент маркетинга»**

**Владимир Сенченко**, Директор департамента развития бизнеса, **Страховая компания "ПРОВИДНА"**

Совместные усилия маркетологов и Контакт-центра позволяют получать оперативную и достоверную информации о деятельности Компании от самого надежного источника – клиента. Продуктивное взаимодействие этих двух подразделений превращается в качественную информацию об уровне удовлетворенности клиентов обслуживанием в процессе продажи и в процессе урегулирования страховых событий.

Маркетологи могут использовать всю статистическую информацию по входящим звонкам в КЦ: кто обращается за консультацией; какие продукты интересуют потенциальных клиентов; откуда потенциальные клиенты узнали о компании; какой региональный профиль у потенциальных клиентов.

Правильное выстроенное взаимодействие подразделений маркетинга и Контакт-центра позволяет адекватно и оперативно реагировать на изменение потребительских предпочтений и клиентских запросов.

В данном докладе будет рассказано о выстроенной системе взаимодействий между КЦ и подразделением маркетинга в страховой компании.

**15.45 Кофе**

**16.10**

**«Вход на новый рынок, как правильно выбрать мишень»**

**Лазид Адхамов**, Генеральный директор аутсорсингового контакт-центра «TOP Contact» (Ташкент, Узбекистан), **TOP Contact**

- Как мы выходили на рынок, выбор крупного ключевого клиента, поиск проблемы в его организации, постройка call центра под, его нужды. После организации, и отработки методологии работы, выход на рынок;
- Выход на рынок, как найти клиента, были попытки direct маркетинга, но они за частую не дают крупных результатов, поэтому стратегию, пришлось адаптировать;
- Формирование рынка аутсорсинга благодаря (СМИ) заказные материалы, рассылка презентаций и т.д. Формирование понятия аутсорсинга у потенциальных заказчиков;
- Выбор сектора, проведение исследования, о положении качества телефонного обслуживания, банков Узбекистана. Исследование дало положительные результаты и впечатление, о компании;
- Выбор потенциальных клиентов, председатели прогрессивных банков, вход в контакт, (у нас чаще дела решаются не в кабинетах, а в местах отдыха, ресторан, крупные мероприятия и т.д.) презентация, договор о сотрудничестве;
- Посещение мероприятий, на которых участвуют главы компаний и председатели банков. Закрытые сообщества;
- Мы пилотно предоставляем, бесплатное обслуживание от 1 недели до нескольких месяцев, чтобы клиенты могли понять, качество и увидеть результаты обслуживания.

**16.35**

**«Матрица мира контакт центров»**

**Михаил Назаров**, Руководитель дирекции по оперативному управлению клиентскими и сетевыми решениями, **Orange**

**17.00**

**«Увеличиваем продажи вдвое»**

**Валентин Касюн**, Начальник отдела телемаркетинга, **Контакт-Центр АО "УкрСиббанк"**

**CSBI** group

**CTI** Communications  
Technology  
Innovations

Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya



- Что продавать, кому продавать, когда продавать?
- Почему у некоторых продажи растут, а у некоторых их просто нет?
- Как измерить эффективность продаж в Контакт-Центре?
- И как увеличить продажи кратно?

17.25

**«Продажи по телефону. Практический опыт»**

**Валерий Светлов**, Генеральный директор, **Global Bilgi**

- Разработка продукта;
- Выбор целевой аудитории;
- Организация продажи по телефону от А до Я.

Зарегистрируйтесь на конференцию прямо сейчас, перейдя [по ссылке>>](#)

## ПОСТ- КОНФЕРЕНС, 22 МАРТА

По завершению двухдневной программы Сессионных заседаний в третий, заключительный, день работы Конференции, состоятся Мастер-классы и Тренинги, которые проведут признанные эксперты и консультанты.

22 марта 2012, четверг

22 марта 2012, четверг			
<b>Мастер-класс Романа Баннова</b>	<b>Мастер-класс Олега Зельдина:</b>	<b>Мастер-класс Олега Зельдина:</b>	<b>Тренинг для тренеров:</b>
«Приемы, используемые в обучении специалистов контакт-центра»	«Универсальный язык описания схем маршрутизации и меню IVR»»	«Строим грамотную систему отчетности Контактного Центра»	«Грани профессии. Среда обитания тренеров»

Зарегистрируйтесь на конференцию прямо сейчас, перейдя [по ссылке>>](#)

## МАСТЕР-КЛАСС

**МАСТЕР-КЛАСС РОМАНА БАННОВА:**

**«Приемы, используемые в обучении специалистов контакт-центра (на примере развития коммуникативных навыков оператора)»**

10.00 – 18.00, 22 марта

**В ходе семинара будут рассмотрены следующие вопросы:**

Мастер-класс состоит из 4-х модулей, каждый модуль включает в себя демонстрацию методики, обсуждение, разбор типовых ошибок.

- Экспресс-метод: 45 минут на «шлифовку» навыка (на примере техники сворачивания разговора)
- 3-х шаговая техника отработки коммуникативного инструмента (на примере позитивного парафразы)
- Как грамотно смоделировать обучающую ролевую игру (на примере отработки Алгоритма работы с претензиями)
- Как грамотно использовать аудиоанализ в обучении (на примере отработки Алгоритма работы с претензиями)



Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya



Мастер-класс проводит Роман Баннов, тренер-консультант.

## МАСТЕР-КЛАСС

### **МАСТЕР-КЛАСС ОЛЕГА ЗЕЛЬДИНА: «Универсальный язык описания схем маршрутизации и меню IVR»**

10.00 – 13.30, 22 марта

**В ходе семинара будут рассмотрены следующие вопросы:**

- Проблемы, вызванные отсутствием единого языка описания схем маршрутизации/меню IVR;
- Каким требованиям должен соответствовать язык описания схем маршрутизации/меню IVR, чтобы быть понятным для менеджеров КЦ и полезным для разработчиков и внедренцев со стороны IT?
- Методика: - Информация, которую Вам необходимо получить до начала описания схемы маршрутизации/меню IVR;
- Методика: - Основные графические элементы схемы;
- Методика: - «Дьявол кроется в мелочах» - или важность правильной нумерации элементов схемы, указания точек сбора статистики, защита от зацикливания, размещение сервисных пунктов и т.п.;
- Методика: - Структура документации предлагаемой методики;
- Ответы на вопросы.

Мастер-класс проводит Олег Зельдин, Генеральный Директор Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг

Окончил Дальневосточный Государственный Технический Университет. С 1999 г. занимается созданием и развитием бизнес-проектов, связанных с обучением и консалтингом. 1999-2002 гг. – компания «Форекс клуб». Разработка и создание очной и дистанционной системы обучения для трейдеров межбанковского валютного рынка. 2002-2005 гг. – Российское представительство консалтинговой компании «Фортностресс Консалтинг». 2003-2006 гг. – Call Центр «Фортакс». Создание и развитие бизнеса аутсорсингового Call Центра, Системы Подготовки Персонала «Фортакс». 2006 г. – консалтинговая компания «Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг». Услуги в области обучения персонала, а также создания, управления и развития корпоративных и коммерческих Call Центров.

## МАСТЕР-КЛАСС

### **МАСТЕР-КЛАСС ОЛЕГА ЗЕЛЬДИНА: «Строим грамотную систему отчетности Контактного Центра»**

14.30 – 18.00, 22 марта

**В ходе семинара будут рассмотрены следующие вопросы:**

- Требования международных стандартов к системе отчетности;
- Разработка ландшафта процессов Вашего Контактного Центра;
- Распределение необходимых KPI по Вашим процессам – или привязка универсальных требований стандартов к конкретной модели обслуживания;
- Методика интегральной оценки КЦ по показателям;
- Ответы на вопросы.

Мастер-класс проводит Олег Зельдин, Генеральный директор Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг

Окончил Дальневосточный Государственный Технический Университет. С 1999 г. занимается созданием и развитием бизнес-проектов, связанных с обучением и консалтингом. 1999-2002 гг. – компания «Форекс клуб». Разработка и



Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

**CCWF** Call Center World Forum  
20 - 21 March • Moscow • Russia  
Radisson Slavyanskaya



создание очной и дистанционной системы обучения для трейдеров межбанковского валютного рынка. 2002-2005 гг. – Российское представительство консалтинговой компании «Фортностресс Консалтинг». 2003-2006 гг. – Call Центр «Форттакс». Создание и развитие бизнеса аутсорсингового Call Центра, Системы Подготовки Персонала «Форттакс». 2006 г. – консалтинговая компания «Алекс Берг Контакт Центр Консалтинг». Услуги в области обучения персонала, а также создания, управления и развития корпоративных и коммерческих Call Центров.

## ТРЕНИНГ ДЛЯ ТРЕНЕРОВ

### ТРЕНИНГ ДЛЯ ТРЕНЕРОВ ЕЛЕНА ЦЕЛОВАЛЬКОВОЙ И БОРИСА МОРЕВА: «Грани профессии. Среда обитания тренера»

9.00 – 18.00, 22 марта

**В ходе семинара будут рассмотрены следующие вопросы:**

5 основных модулей, интерактивный формат с использованием презентаций, упражнений, работы в группах, видеоанализа и мини-лекций.

- От частного к публичному
- Харизма и ее отсутствие в формировании образа тренера.
- Уровни энергетического влияния на групповую динамику
- Вызовы среды обитания и позиционная поддержка тренерского ресурса
- Инструменты тренера и форматы для достижения целей заказчика
- (лучшие практики при внедрении проектов или изменений в КЦ)

Мастер-класс проводят:

Елена Целовальникова, сертифицированный бизнес – тренер, коуч, консультант по корпоративному развитию  
Борис Морев, сертифицированный гештальт-терапевт, тренер развития навыков публичных выступлений и презентаций

**Зарегистрируйтесь на конференцию прямо сейчас, перейдя [по ссылке>>](#)**

Для получения подробной информации, пожалуйста, обращайтесь по телефону: +7 495 995 8080 и по e-mail: [ccwf12@ccwf.ru](mailto:ccwf12@ccwf.ru)

