



**Customer
Contacts
Week**

**XVI Международная ежегодная
Неделя Контактных Центров | CCWeek - 2025**
Конференция, Выставка, Мастер-классы, Сайт-туры
27 – 30 октября, Москва, Holiday Inn Sokolniki
www.cc-week.ru

ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ

ПОТОК «БИЗНЕС»

В программе могут быть изменения, дополнения, исключения. Пожалуйста, следите за объявлениями ведущих.

ПЕРВЫЙ ДЕНЬ КОНФЕРЕНЦИИ | 28 ОКТЯБРЯ

Зал СОКОЛЬНИКИ-2

08:30 - Регистрация участников, приветственный кофе

09:00 - Открытие Конференции, приветственные слова организаторов, партнеров и спонсоров

СТРАТЕГИИ, ПОДХОДЫ, НОВЫЕ ВЫЗОВЫ И ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ

9:05

Важные тренды, которые трансформируют контакт центр
Шеметов Алексей, CX директор,
IEK Group

9:35

CX-тренды и как они влияют на профессиональную деятельность CX-специалистов
Рыбинская Елизавета, Эксперт в области клиентского опыта/сервиса и контактных центров, CEO,
CXDive

10:05

КЦ как оркестратор клиентского опыта и кросс-канального CJM
Веретенов Алексей, Коуч, ментор руководителей,
Senteo Inc.

10:35

Фан-сервис или суровая реальность? Преодолеваем разрыв ожиданий и реальности
Серегина Радмила, Руководитель управления по работе с VIP- клиентами и улучшению клиентского опыта,
PONY EXPRESS

11:05 – 11:30

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ. ЛЕГКИЕ ЗАКУСКИ И НАПИТКИ. ОСМОТР ВЫСТАВКИ



**Customer
Contacts
Week**

XVI Международная ежегодная Неделя Контактных Центров | CCWeek - 2025

Конференция, Выставка, Мастер-классы, Сайт-туры
27 – 30 октября, Москва, Holiday Inn Sokolniki
www.cc-week.ru

11:30

Контактные центры как драйверы изменений: как формировать новые модели поведения клиентов через осознанный выбор

Акишина Наталья, Руководитель направления,
ДОМ.РФ

12:00

От массового обслуживания к индивидуальному подходу: построение эффективной системы персонализированного клиентского сервиса

Смородникова Карина, Руководитель голосовой линии и направления обработки отзывов из мобильного приложения,
Dodo Brands

12:30

Персонализация 2.0: как строить проактивный и эмпатичный сервис, используя уже накопленные по клиенту данные

Парахневич Илья, Руководитель направления новых цифровых продуктов,
NAUMEN

13:00

Искусственный интеллект в контактных центрах: что ждет нас в будущем и как превратить барьер в трамплин?

Ходусов Сергей, Генеральный директор,
iQStore

13:30

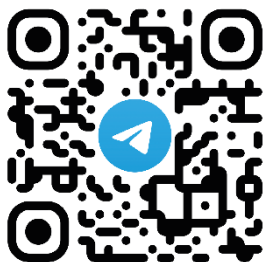
Клиентский сервис в эпоху Агентского ИИ - возможна ли 100% автоматизация взаимодействия с клиентами?

Зименков Андрей, основатель и CEO,
targetai

14:00 – 14:45

ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ, РЕСТОРАН МОСКВА, 2 ЭТАЖ

ТЕЛЕГРАМ БОТ





Зал СОКОЛЬНИКИ-2

**СТРАТЕГИИ, ПОДХОДЫ, НОВЫЕ
ВЫЗОВЫ И ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ
ИНДУСТРИИ**

(параллельная сессия, продолжение)

14:45

На страже интересов клиентов КЦ: обзор лучших практик организации оптимального процесса взаимодействия с клиентами в КЦ и защите их интересов

Мельников Юрий, Генеральный директор, Международный Институт Сертификации Контактных Центров; Президент, Национальная Ассоциация Контактных Центров; Исполнительный директор, Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

15:15

Применение GenAI в клиентском сервисе: опыт Сбера и Альфа Банка

Балыбердина Наталья, Начальник управления развития цифровых диалоговых систем, Альфа Банк
Сумбаева Лилия, Руководитель команды по работе с клиентами, GIGA B2B

15:45

Разговор с будущим: как ИИ-агенты меняют правила игры и создают новые возможности
Конорев Олег, Директор по развитию машинного обучения и искусственного интеллекта, Билайн

16:15

От отдела продаж к промышленному контакт-центру: как повысить выручку на 40+% год к году без роста численности
Черединов Максим, Руководитель коммерческого направления, Протекс

16:45 – 17:05 КОФЕ ПАУЗА

Зал КРЫМСКИЙ ВАЛ

**ИСХОДЯЩИЕ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ,
ДИСТАНЦИОННЫЕ ПРОДАЖИ**

(параллельная сессия)

14:45

Управление клиентскими впечатлениями
Прохоров Никита, Сертифицированный трекер стартап-проектов и методолог предпринимательского образования. Соучредитель и исполнительный директор агентства по управлению репутацией, Sidorin Lab.

15:15

Что на самом деле ожидают клиенты от коммуникаций с компаниями?

Королева Ирина, Операционный директор, Он клиник

15:45

Эволюция работы с премиальными клиентами в эпоху перемен

Филиппская Екатерина, Директор Департамента поддержки клиентов, Лига Ставок

16:05

Максимизация конверсии в контакт-центре: проверенные стратегии и опыт успешного телемаркетинга

Панченко Ульяна, Операционный директор медицинского контакт-центра, Единый Центр Записи

16:35 – 16:55 КОФЕ ПАУЗА

16:55

Холодные звонки, которые продают и нравятся клиентам

Анаскина Ольга, Бизнес-тренер, специалист по настройке системы продаж,

17:25

Почему сотрудник идёт на поводу у клиента и чем это отличается от умения слушать клиента?

Хаустова Галина, Управляющий партнёр, Академия телемаркетинга



**Customer
Contacts
Week**

XVI Международная ежегодная Неделя Контактных Центров | CCWeek - 2025

Конференция, Выставка, Мастер-классы, Сайт-туры
27 – 30 октября, Москва, Holiday Inn Sokolniki
www.cc-week.ru

17:05

**Пилоты в контактном центре: как мы
выстроили непрерывную систему
экспериментов**

Бажанова Анастасия, Product Owner,

Альфа Банк

Ватуева Ирина, Начальник управления
профессионального развития персонала СиВ,
Альфа Банк

17:55

Новая философия взаимодействия

Сулов Илья, Директор Центра
дистанционного урегулирования,

ВТБ Банк

17:35

**ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ:
"НОВЫЕ ВЫЗОВЫ, ТЕНДЕНЦИИ И
ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ"**

МОДЕРАТОР:

Шеметов Алексей, CX директор, IEK Group

УЧАСТНИКИ ДИСКУССИИ:

Рыбинская Елизавета, Эксперт в области
клиентского опыта/сервиса и контактных
центров, CEO, **CXDive**

Носков Александр, Директор по развитию
цифровых каналов и клиентского опыта,
Альфа-Капитал

Королева Ирина, Операционный директор, **Он
клиник**

Андреенков Виктор, Директор клиентского
опыта, **Ситидрайв**

18:25 - Завершение первого дня Конференции

18:30 – 20:30

**Вечерний коктейль-нетворкинг, неформальная встреча участников. Розыгрыш призов.
Ресторан Москва, 2 этаж.**



ВТОРОЙ ДЕНЬ КОНФЕРЕНЦИИ | 29 ОКТЯБРЯ

09:30 - Регистрация участников, приветственный кофе. Осмотр выставки.

09:55 - Открытие второго дня Конференции, приветственные слова модераторов сессий.

Зал СОКОЛЬНИКИ-1

АВТОМАТИЗАЦИЯ, РОБОТИЗАЦИЯ, ЦИФРОВИЗАЦИЯ

(параллельная сессия)

10:00
Практическое использование
Искусственного Интеллекта
для работы контакт-центра
Зыков Михаил, Директор
проектов, **Ростелеком**
Кулебякина Вера,
Руководитель направления,
Ростелеком

10:20
Возможности использования
AI-агентов и их оркестрации в
КЦ
Зельдин Олег, Вице-
Президент, Национальная
Ассоциация Контактных
Центров, Управляющий
партнер, генеральный
директор,
Апекс Берг Контакт-Центр
Консалтинг

11:05
Описание эксперимента по
тестированию различных
элементов проектирования
сервиса для повышения
уровня использования чат-
ботов
Зельдин Олег, генеральный
директор,
Апекс Берг Контакт-Центр
Консалтинг

Зал СОКОЛЬНИКИ-2

ОПТИМИЗАЦИЯ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

(параллельная сессия)

10:00
Как мы превратили контакт-
центр в стартовую площадку
для талантов банка
Костенкова Дарья,
Руководитель отдела
удаленных каналов
обслуживания,
КБ "Центр-инвест"

10:20
Обучение и адаптация
сотрудников клиентского
сервиса в современных
реалиях на кейсе
Dostaевского
Лобода Татьяна, Директор по
клиентскому сервису,
сервис Dostaевский

10:50
Как изменились WFM-
системы за несколько лет
периода импортозамещения
и чего нам ждать в будущем?
Городчиков Никита,
Руководитель направления
WFM,
НТЦ АРГУС

11:20 – 11:50
КОФЕ ПАУЗА

Зал КРЫМСКИЙ ВАЛ

АНАЛИТИКА КЛИЕНТОВ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

(параллельная сессия)

10:00
Гигиенические правила
работы с VOC аналитикой
Шеметов Алексей, СХ
директор,
IEK Group

10:30
О чем молчит клиент
Петелин Николай,
Независимый директор, член
Совета директоров,
сооснователь Банк "Точка" (до
2019г.) автор программы и
книги о предпринимателях
"Красная книга бизнеса",

11:00
Какой он, идеальный процесс
работы с жалобами в КЦ?
Мельников Юрий,
Генеральный директор,
Международный Институт
Сертификации Контактных
Центров; Президент,
Национальная Ассоциация
Контактных Центров;
Исполнительный директор,
Апекс Берг Контакт-Центр
Консалтинг



**11:35 – 12:00
КОФЕ ПАУЗА**

12:00
Улучшение чат-ботов с использованием контекста, избирательного внимания и многозадачного обучения
Зельдин Олег, Вице-Президент, Национальная Ассоциация Контактных Центров, Управляющий партнер, генеральный директор,
Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

12:30
Восприятие операторами КЦ ИИ-помощника после внедрения
Зельдин Олег, Вице-Президент, Национальная Ассоциация Контактных Центров, Управляющий партнер, генеральный директор,
Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

13:00
Резюмирование диалогов и подходы к улучшению этого процесса
Зельдин Олег, Вице-Президент, Национальная Ассоциация Контактных Центров, Управляющий партнер, генеральный директор,
Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

13:30
Легко ли автоматизировать поддержку вместе с GPT?
Дорофеева Илья, Руководитель службы развития клиентского сервиса в Yandex Crowd,
Яндекс

11:50
Управление персоналом и развитие команды на основе теории поколений
Литвинская Ирина, Менеджер контакт-центра,
Банк БелВЭБ

12:20
Универсализация навыков: миф или реальность?
Коневец Наталья, Руководитель Отдела клиентского обслуживания,
Джой Мани

12:50
Геймификация – как сделать так, чтобы она работала
Ерахтина Марина, Руководитель Отдела контроля качества,
Джой Мани

**13:10 – 14:00
ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ
РЕСТОРАН МОСКВА, 2 ЭТАЖ**

14:00
Как вписать ИИ-инструменты и Базу Знаний в современную экосистему обучения?
Бажанова Анастасия, Product Owner, **Альфа Банк**
Ватуева Ирина, Начальник управления профессионального развития персонала СиВ, **Альфа Банк**

14:30
Антитренды в обучении линейных сотрудников контакт центров
Савицкая Анна, Директор, Департамент финансового урегулирования,
Банк ВТБ

15:00
Формула подбора и 7 способов повысить конверсию и снизить стоимость подбора
Войтова Елена, Бизнес Тренер,
Босс Внутри

**11:30 – 12:00
КОФЕ ПАУЗА**

12:00
Инсайты клиентов: от сбора данных до бизнес-решений
Богданова Анастасия, Руководитель Службы Заботы,
Elama

12:30
Революция понимания: От традиционной статистики к глубинным смыслам с помощью LLM в речевой аналитике. Кейсы Честного знака.
Грознов Илья, Руководитель клиентского сервиса национальной системы цифровой маркировки и прослеживаемости товаров,
Честный знак
Ивлева Анна, Владелец продукта, департамент голосовых технологий, **BSS**

13:00
От первых тестов до масштабирования: Как FUN&SUN внедрял речевую аналитику и LLM для анализа продаж и отзывов
Боднева Мария, Коммерческий директор,
3iTech

13:30
Векторы развития систем речевой аналитики на ближайшие 5 лет
Смирнов Валентин, Эксперт по речевым технологиям,
SIGURD IT

**14:00 – 15:00
ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ
РЕСТОРАН МОСКВА, 2 ЭТАЖ**



14:00 – 15:00
ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ.
РЕСТОРАН МОСКВА, 2 ЭТАЖ

15:00
Как нейросети решают рутинные задачи. Кейс Ростелеком
Кулебякина Вера,
Руководитель направления,
Ростелеком

15:30
Десять из десяти: как чат-бот учится на обратной связи клиентов
Гусев Антон, Руководитель направления,
Банк ВТБ

16:00
Апокалипсис – сейчас: как писать ответы для чат-бота в кризисных и критических ситуациях?
Умрихин Александр, Редактор чат-бота,
Банк ВТБ

16:30 – 17:00
КОФЕ ПАУЗА

17:00
ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ: "ТРЕНДЫ И НОВЫЕ ВЫЗОВЫ АВТОМАТИЗАЦИИ"

МОДЕРАТОР:

Зельдин Олег, генеральный директор,
Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

УЧАСТНИКИ ДИСКУССИИ:

Зыков Михаил, Директор проектов, **Ростелеком**

Гусев Антон, Руководитель направления, **Банк ВТБ**

15:30 – 16:00
КОФЕ ПАУЗА

16:00
Экологичная автоматизация: как сохранить эффективность в условиях нехватки ресурсов
Горбачёв Иван, Руководитель службы по поддержке и координации конвергентного продукта,
Tele2

16:30
ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ: "БУДУЩЕЕ ПЕРСОНАЛА И РУКОВОДИТЕЛЕЙ КОНТАКТ-ЦЕНТРА"

МОДЕРАТОР:

Хаустова Галина,
Управляющий партнёр,
Академия телемаркетинга

УЧАСТНИКИ ДИСКУССИИ:

Войтова Елена, Бизнес-Тренер, **Босс Внутри**

Литвинская Ирина, Менеджер контакт-центра, **Банк БелВЭБ**

Савицкая Анна, Директор Департамента финансового урегулирования, **Банк ВТБ**

Костенкова Дарья,
Руководитель отдела удаленных каналов обслуживания, **КБ "Центр-инвест"**

Горбачёв Иван, Руководитель службы по поддержке и координации конвергентного продукта, **Tele2**

15:00
Десять полезных советов по измерению FCR и минимизации повторных контактов
Мельников Юрий,
Генеральный директор,
Международный Институт Сертификации Контактных Центров; Президент, Национальная Ассоциация Контактных Центров;
Исполнительный директор, **Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг**

15:30
От данных к действиям: как ИИ улучшает CX без роста издержек
Лукьяненко Мария,
Руководитель отдела клиентского сервиса в Yandex Crowd,
Яндекс

16:00
Управление клиентским сервисом в «высокий сезон в Магнит OMNI»
Козедуб Илья, Руководитель направления "Контроль качества и удовлетворенности пользователей",
Магнит

16:30
КОФЕ ПАУЗА

18:00 ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЕРЕНЦИИ