



**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 «ТЕХНОЛОГИИ»

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

28 ОКТЯБРЯ
Зал СОКОЛЬНИКИ-1

08:30 - Регистрация участников, приветственный кофе, легкий завтрак

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

**ОТСКАНИРУЙТЕ И АВТОРИЗУЙТЕСЬ НА ПОРТАЛЕ CCGuru, ЧТОБЫ ПОЛУЧИТЬ ДОСТУП К
ЗАПИСИ ВСЕХ ВЫСТУПЛЕНИЙ ВО ВСЕХ ПОТОКАХ, ВКЛЮЧАЯ ПОТОК «БИЗНЕС»
ДОСТУП ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НАЦИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ**



9:05

ЗАЩИТА И ВЫБОР ПРОЕКТОВ ПО РЕШЕНИЯМ ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

Песоцкий Дмитрий, Руководитель направления контакт-центров,
K2Tex



9:25

КОНТАКТ-ЦЕНТР КАК ДРАЙВЕР РОСТА БИЗНЕСА В 2026 ГОДУ

Цыбульский Анатолий, Архитектор клиентских решений,
Infobip



9:45

ВЫСТРАИВАНИЕ ГИБКИХ ПРОЦЕССОВ В КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРАХ

Алабичева Юлия, Менеджер продукта,
Ай Кью Стоп (iQStore)





10:05

**ПЕРЕВОРОТ ВО ВНЕДРЕНИИ ИИ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ: ОТ ПРОДУКТОВ
«ИИ АССИСТИРУЕТ ЧЕЛОВЕКУ» - К ПРОДУКТАМ «ЧЕЛОВЕК АССИСТИРУЕТ
ИИ»**

Дементьев Глеб, Руководитель продукта target os,
Targetai ai



10:25

**ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ:
AI-АГЕНТЫ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ: ВОЗМОЖНОСТИ, ОГРАНИЧЕНИЯ И
ПУТЬ К УСПЕШНОЙ ИНТЕГРАЦИИ**

МОДЕРАТОР ДИСКУССИИ:

- Потишный Роман, Генеральный директор, **SIGURD IT**

УЧАСТНИКИ ДИСКУССИИ:

- Попов Виктор, Head of Project Managers, **targetai.ai**
- Мельников Денис, Директор по развитию, **MCH Телеком**
- Герман Константин, CPO, **Naumen**
- Макаренко Дмитрий, Директор по развитию и стратегии, **3itech**
- Шварцбурд Михаил, Руководитель по развитию AI-продуктов
сервиса «Скорозвон»
- Ходусов Сергей, Генеральный директор, **iQStore**
- Бут Антон, Директор Департамента развития продуктов, **Mango Office**

11:05 – КОФЕЙНАЯ ПАУЗА

Зал СОКОЛЬНИКИ-1

**ПОТОК "А"
АВТОМАТИЗАЦИЯ,
РОБОТИЗАЦИЯ,
ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ,
LLM**

(параллельный поток)

11:20

**ПРОАКТИВНЫЙ СЕРВИС В
ДЕЙСТВИИ: КАК WEBIM
ПОМОГАЕТ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ
БАНКА РУССКИЙ СТАНДАРТ
ПРЕДУГАДЫВАТЬ ЗАПРОСЫ**



Зал МЕЖДУНАРОДНАЯ

**ПОТОК "Б"
АНАЛИТИКА,
КАЧЕСТВО, ИИ, LLM, РЕЧЕВЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ**

(параллельный поток)

11:20

**ПСИХОЛОГИЯ В
АВТОМАТИЗАЦИИ
ПРОЦЕССОВ КЦ**
Линючев Павел, CEO,
InfoQubes





**КЛИЕНТОВ И РАЗГРУЖАТЬ
ОПЕРАТОРОВ**

Белов Дмитрий, Коммерческий директор,
Webim

11:40

**КАК ВНЕДРИТЬ AI И УДЕРЖАТЬ
ЕГО НА КОРОТКОМ ПОВОДКЕ**

Кузнецов Александр, Директор проектов,
VS Robotics



12:20

**ОТ ТЕЛЕФОННОГО ХАОСА К
ЦИФРОВОМУ ПОРЯДКУ: КАК
МЫ НА 40% РАЗГРУЗИЛИ
ВРАЧЕЙ С ПОМОЩЬЮ**

MightyCall Enterprise
Бессарабов Дмитрий,
Заместитель директора,
Старт Контакт



13:00

**BSS — КЛИЕНТ № 1. ВСЕ НАШИ
ИИ-РЕШЕНИЯ ПРОХОДЯТ
БОЕВУЮ ОБКАТКУ ВО
ВНУТРЕННЕМ КОНТУРЕ
(ТЕХПОДДЕРЖКА,
ПРОИЗВОДСТВО, HR, БЭК-
ОФИС)**

Свалов Дмитрий, Технический директор,
BSS



13:20

**НЕЙРОСАППОРТ: КАК МЫ
ОСВОБОДИЛИ ОПЕРАТОРОВ
ТЕКСТОВОЙ ПОДДЕРЖКИ ОТ
РУТИНЫ**

Бондарь Наталья, СРО
Нейросаппорта,
Яндекс Нейросаппорт



13:40

**ТРАНСФОРМАЦИЯ
ПРОЦЕССОВ КОММУНИКАЦИЙ
С КАНДИДАТАМИ В
МАССОВОМ НАЙМЕ.**



11:40

**КАК НЕ ДАТЬ ЧАТ-БОТУ
РАЗОЧАРОВАТЬ КЛИЕНТА:
ОПЕРАТИВНЫЙ АНАЛИЗ И
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
ОТВЕТОВ ДИАЛОГОВЫХ
АССИСТЕНТОВ НА ОСНОВЕ
ГЕНЕРАТИВНОГО ИИ**

Кириллова Алена, Менеджер
продукта группы компаний ЦРТ,
ЦРТ



12:20

**LLM-ПРОМПТИНГ В РЕЧЕВОЙ
АНАЛИТИКЕ: КАК СНИЗИТЬ
НАГРУЗКУ НА КЦ, ПОВЫСИТЬ
CSI И ВЕРНУТЬ УПУЩЕННУЮ
ВЫРУЧКУ В КОМПАНИЮ?**

Бученков Антон, Руководитель
направления речевой
аналитики,
Naumen



12:40

**ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ ИИ В
СИСТЕМАХ РЕЧЕВОЙ
АНАЛИТИКИ**

Смирнов Валентин, Эксперт по
речевым технологиям,
SIGURD IT



13:00

**ОЖИДАНИЕ VS РЕАЛЬНОСТЬ:
КАК С ПОМОЩЬЮ LLM МЫ
ПОМОГЛИ НАШИМ
КЛИЕНТАМ ВЫЙТИ ЗА РАМКИ
СТАНДАРТНОГО СЕРВИСА**

Чаплинская Елена, Директор
департамента качества и
речевых технологий,
Центр коммуникаций VOXYS



13:20

**ОТ НОВИЧКОВ К
ЭКСПЕРТИЗЕ: ПУТЬ АТБ К
ОСОЗНАННОМУ ВНЕДРЕНИЮ
РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ**





**КЕЙС Voximplant KIT ДЛЯ
ПАРТНЕРА СЕРВИСА Самокат**

Чистов Павел, Ведущий
менеджер по работе с
ключевыми клиентами,
Voximplant

14:00 – 14:40

ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ, ФОЙЕ

14:40

**ВСЁ-В-ОДНОМ ИЛИ НАБОР
РЕШЕНИЙ? КАК CALLFORCE
ОБЪЕДИНЯЕТ ЗВОНКИ, ЧАТЫ
И AI В ЕДИНУЮ СИСТЕМУ,
УСКОРЯЕТ ОТВЕТЫ И
ПОВЫШАЕТ КАЧЕСТВО
СЕРВИСА**

Шелест Виталий, CEO & co-
founder,
CallForce



15:00

**ЭРА – ПЛАТФОРМА ДЛЯ
РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЦЕССНОГО
ПОДХОДА В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ
В СООТВЕТСТВИИ СО
СТАНДАРТОМ ISO. НОВОЕ
ПРИЛОЖЕНИЕ LMS ДЛЯ
УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ И
ОБУЧЕНИЯ ОПЕРАТОРОВ**

Веселова Елизавета, Менеджер
по партнерским
коммуникациям,
Технологии коммуникаций



15:20

**ТЕХНОЛОГИИ ИСХОДЯЩИХ
КОММУНИКАЦИЙ:
ПОВЫШЕНИЕ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ДОЗВОНА И
КАЧЕСТВА ОБРАБОТКИ ЛИДОВ**

Овчинников Лев, CEO Reffection,
Reffection

Громова Дарья, Ведущий
аналитик по контактным
центрам,
BSS

13:40

**AI В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ:
ОБУЧЕНИЕ, АНАЛИТИКА,
РОСТ ПРОДАЖ**

Шварцбург Михаил,
Руководитель по развитию AI-
продуктов сервиса
«Скорозвон»,
Скорозвон



14:00 – 14:40

ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ, ФОЙЕ

14:40

**КОГДА СЛОВА СТАНОВЯТСЯ
КАПИТАЛОМ: КАК ИИ И
РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА
МЕНЯЮТ КАЧЕСТВО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Устюгова Валерия,
Руководитель отдела
управления качеством,
Астра Пейдж



15:00

**ОНЛАЙН МОНИТОРИНГ
ЭФФЕКТИВНОСТИ
ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТ-
ЦЕНТРА**

Смирнов Валентин, Эксперт по
речевым технологиям,
SIGURD IT



15:20

БАТЛ КЦ И МАРКЕТИНГ

Бобин Андрей, Руководитель
колл центра,
Клиника Фомина



16:00

**РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА В
БИЗНЕСЕ: КАК АНАЛИЗ РЕЧИ
УЛУЧШАЕТ ОПЕРАТОРСКУЮ**





16:00

**ТАМ ГДЕ ИИ НЕ СПОСОБЕН
ПОЛНОСТЬЮ ЗАМЕНИТЬ
ЧЕЛОВЕКА, ЧЕМУ ОН МОЖЕТ
ЕГО НАУЧИТЬ?**

Максюта Анатолий,
Руководитель продукта target
skill,
Targetai



**РАБОТУ, КОНВЕРСИЮ И
ДИСТАНЦИОННУЮ
НАСТРОЙКУ ПРОЕКТОВ БЕЗ
ДОСТУПА К КЛИЕНТСКИМ
МАТЕРИАЛАМ**

Соловьева Галина, Эксперт-
аналитик,
3iTech

16:20

**КАК УСКОРИТЬ ОБРАБОТКУ
БОЛЬШОГО ПОТОКА
СЛОЖНЫХ ОБРАЩЕНИЙ
КЛИЕНТОВ И
КОНТРОЛИРОВАТЬ SL ПРИ
ПОМОЩИ AI-АГЕНТОВ В
NAUMEN CSM?**

Хало Юрий, Руководитель
группы развития продуктов,
Naumen



16:20

**YANDEX SPEECHSENSE:
ИНСАЙТЫ ИЗ КОРОБКИ,
СМЫСЛЫ ИЗ ДИАЛОГОВ**

Верещака Игорь, Менеджер
проектов,
Yandex Cloud



16:40

**АВТОМАТИЗАЦИЯ, КОТОРАЯ
РАБОТАЕТ: ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ
ПОВЫШЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОСТИ КОНТАКТ-
ЦЕНТРА**

Милованов Роман, Руководитель
направления решений для
контакт-центров,
САТЕЛ



16:40

**BRAND VOICE LITE:
СОБИРАЕМ УНИКАЛЬНЫЙ
ГОЛОС БРЕНДА ЗА 3
ПРОСТЫХ ШАГА**

Шадрина Анастасия,
Менеджер проектов,
Yandex Cloud



17:00

**КОНТАКТ-ЦЕНТР
НАСУПИВШЕГО БУДУЩЕГО.
КАК ИИ-АГЕНТЫ ИЗМЕНИЛИ
СИСТЕМЫ ОБЩЕНИЯ С
КЛИЕНТАМИ.**

Мельников Денис, Директор по
развитию,
МСН Телеком



17:00

**ВЫГОРАНИЕ: УБЕРЕЧЬСЯ
САМОМУ И НЕ «СПАЛИТЬ»
СВОЮ КОМАНДУ?**

Воробьева Светлана,
Руководитель отдела
маркетинга,
НТЦ АРГУС



17:20

**НЕ ПРОСТО АРМ, А МОЗГОВОЙ
ЦЕНТР: ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ +
LLM = ПРОРЫВ В СЕРВИСЕ**



17:40

**RICHCALL - ВСЕГДА РАБОЧИЕ
ВИДЕО-ЗВОНКИ ДЛЯ
БИЗНЕСА. ОТ ПРОСТОГО
ЗВОНКА С САЙТА ДО
ВИДЕОИДЕНТИФИКАЦИИ
КЛИЕНТОВ**

Аношин Александр,
Генеральный директор,
Aurus





Петухов Денис, Генеральный
директор и основатель,
CraftTalk

17:40

**ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ
В ДОСУДЕБНОМ ВЗЫСКАНИИ
МИКРОФИНАНСОВОЙ
КОМПАНИИ: ВОСПИТАНИЕ
РОБОТА-"КОЛЛЕКТОРА"**

Скаковский Александр, CEO,
Wikibot

ПЛАН ВЫСТАВОЧНОГО ПРОСТРАНСТВА

