



ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ Excellence in Customer Contacts - 2025

**XV ежегодная встреча руководителей и ключевых менеджеров контактных центров
24 - 25 июня 2025, отель HOLIDAY INN СОКОЛЬНИКИ, МОСКВА, РОССИЯ**

ОРГАНИЗАТОР

CCGuru

Customer Contacts Guru -
Сообщество профессионалов
индустрии контакт-центров и CX

объединяем индустрию с 1999 года

ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ

ПЛАТИНОВЫЕ ПАРТНЕРЫ



NAUMEN



ЗОЛОТОЙ ПАРТНЕР



СЕРЕБРЯНЫЕ ПАРТНЕРЫ



платформа.эра



ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ	3
24 июня Первый день Конференции.....	3
25 июня Второй день Конференции.....	12
ДЕМО-ЗОНА	23
УЧАСТНИКИ ДЕМО-ЗОНЫ.....	24
ПЛАН ДЕМО-ЗОНЫ.....	29
ПРОГРАММА ПРЕЗЕНТАЦИЙ В ДЕМО-ЗОНЕ	30
ДИСКУССИОННЫЕ ГРУППЫ (круглые столы).....	37

ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ

В программе Конференции могут быть изменения, исключения, дополнения.
Пожалуйста, следите за объявлениями в зале.

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР КОНФЕРЕНЦИИ



24 июня | Первый день Конференции

ЗАЛ "СОКОЛЬНИКИ 2"

08:30 - РЕГИСТРАЦИЯ УЧАСТНИКОВ

09:00 - ОТКРЫТИЕ КОНФЕРЕНЦИИ, ПРИВЕТСТВЕННЫЕ СЛОВА ОРГАНИЗАТОРОВ, ПАРТНЕРОВ И СПОНСОРОВ

09:05

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР 2025: УРОКИ, ТРЕНДЫ, АНТИТРЕНДЫ И НОВЫЕ ТОЧКИ РОСТА ДЛЯ CX И EX В КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРАХ

- Антитренд: что происходит с контролем качества обслуживания в контактных центрах в 2025 году
 - Потеря доверия к традиционным процессам контроля качества и неаккуратное внедрение речевой аналитики ведет к рискам снижения реального качества. Почему это случилось и как не допустить разрушения стабильных процессов
 - Почему речевая аналитика не может полностью заменить выборочный контроль, чек-листы и контролёров?
- Недотренд: низкая вовлеченность контактных центров в управление клиентским опытом (CJM)
 - Почему большинство контактных центров остаются «в стороне» от управления Customer Journey?
 - Практические рекомендации: как контактному центру занять активную позицию и стать полноценным владельцем или соавтором CJM, что делать руководителю контактного центра?
- Лучший позитивный Мегатренд: Total Experience и EX как основа CX.
 - Как опыт сотрудников (EX) определяет качество клиентского опыта (CX)?
 - Total Experience и реальные примеры того, как улучшение условий работы сотрудников в контактном центре положительно влияет на удовлетворенность и лояльность клиентов.
- По-прежнему тренд: Гиперперсонализация и минимизация усилий клиента.
 - Почему в 2025 году гиперперсонализация становится нормой, а не опцией?
 - Как контактный центр может использовать данные о клиенте для максимального сокращения его усилий и повышения уровня сервиса?

- По-прежнему тренд: Фиджитал. Интеграция офлайна и онлайн в контактных центрах
 - Почему фиджитал-технологии в контактном центре становятся необходимостью, а не трендом?
 - Как правильно внедрять фиджитал-решения, чтобы реально повысить конверсию и удовлетворенность клиентов?
- По-прежнему тренды: Функциональное самообслуживание и эмоциональная поддержка
 - Почему клиенты всё больше стремятся к эффективному самообслуживанию, но одновременно возрастает потребность в эмоциональном взаимодействии?
 - Как контактному центру найти баланс между автоматизацией рутинных запросов и сохранением эмпатии в обслуживании?

Как итог: Контактный центр 2025 года переосмысливает свои подходы к управлению качеством, глубже интегрируется в работу с СJM, и активно развивает новую культуру EX для создания действительно высокого уровня клиентского опыта (подход Total Experience - не тренд, не хайп, не мода, а логичное развитие существующих практик управления опытом).



Шеметов Алексей, CX директор, IEK Group

09:35

ОБЗОР ЛУЧШИХ ПРАКТИК УПРАВЛЕНИЯ В КОНТАКТ-ЦЕНТРАХ

Ставший уже традиционным обзор лучших практик управления в КЦ из опыта команд, которые участвовали в Хрустальной Гарнитуре. Вместе посмотрим, как развиваются в нашей индустрии подходы к улучшению клиентского опыта, к внедрению технологий, к операционному управлению и развитию сотрудников. По итогу выступления участники получают практические подсказки, вдохновение для развития и подтверждение своих верных решений!



Войтова Елена, Бизнес Тренер, Босс Внутри

10:05

НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ ОШИБКИ ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КЦ

Всё ли в порядке в вашем контакт-центре? Даже при видимом внешнем порядке многие КЦ продолжают «терять» эффективность из-за системных управленческих ошибок — часто незаметных изнутри.

В этом докладе мы представим наблюдения и выводы на основе десятков проектов диагностики КЦ, которые команда Алекс Берг проводила в последние годы. На основе анализа более 30 управленческих процессов и более 700 требований к КЦ мы видим повторяющиеся «узкие места», которые встречаются в компаниях разных масштабов и отраслей — от федеральных игроков до небольших команд.

Доклад будет интересен и полезен руководителям и менеджерам КЦ. Вы узнаете, какие ошибки чаще всего не позволяют контакт-центрам выйти на следующий уровень зрелости, где чаще всего «провисают» процессы, и почему даже «хорошие» метрики не всегда говорят о реально выстроенной системе управления.



Мельников Юрий, Генеральный директор, **Международный Институт Сертификации Контактных Центров**;
Президент, **Национальная Ассоциация Контактных Центров**;
Исполнительный директор, **Алекс Берг**

10:35

ОТ ПЕРВОГО ЗВОНКА ДО ФИНАЛЬНОГО РЕШЕНИЯ: КАК ОРГАНИЗОВАТЬ ЭФФЕКТИВНЫЙ ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ КЛИЕНТСКИХ ОБРАЩЕНИЙ, КОТОРЫЕ НЕВОЗМОЖНО РЕШИТЬ В МОМЕНТЕ?

В клиентском сервисе не все обращения клиентов удастся решить с первого раза здесь и сейчас. Такие запросы, как оспаривание финансовых операций, возвраты денежных средств, товаров и другие требуют времени и передачи их исполнителям.

В докладе поговорим о том, как организовать процесс обработки обращений так, чтобы не перегружать первую линию решением задач, на которые нужно время, не потерять заявки и не нарушать сроки их обработки, наладить сквозной и прозрачный процесс как для компании, так и для клиента.



Сизинцева Марина, Аналитик Naumen CSM, **Naumen**

11:05

КАК ВЫСТРОИТЬ ПОЛНЫЙ ЦИКЛ РАБОТЫ С SERVICE JOURNEYS НА УРОВНЕ КЦ: АКТУАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ СТАНДАРТОВ И ЛУЧШИХ ПРАКТИК

В последнее несколько лет акцент в международных стандартах и лучших практиках управления все больше смещается на всестороннюю, глубинную работу с концепцией Service Journey на уровне КЦ, ведь, чем проще, короче, прозрачнее и, главное, результативнее будет все путешествие клиента по спектру каналов и сервисов КЦ, нацеленное на удовлетворение его конкретной потребности, тем больше довольных и, главное, лояльных клиентов получит компания.

В ходе доклада поговорим о том, как должен быть внедрен полный цикл работы с концепцией Service Journey на уровне КЦ на основании самых последних требований международных стандартов: от проектирования Service Journeys до их непрерывных улучшений, а также взглянем на прототипы карт:

- Customer Journey и Service Journey – это одно и то же или все-таки есть различия?
- Подходы к идентификации, проектированию и картированию Service Journey на уровне КЦ.
- Интеграция концепции Service Journey в процессы бизнес-планирования КЦ и его операционную деятельность.
- Организация исследования Клиентского Опыта на уровне Service Journey.
- Подходы к анализу и оптимизации Service Journey.



Тришкин Михаил, Директор по диагностике и сертификации КЦ, **Алекс Берг**

11:35

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ. КОФЕ-БРЕЙК ОТ ROBOTMIA

11:50

КАК НЕ ДОПУСТИТЬ, ЧТОБЫ ЗАПУСК ИСХОДЯЩИХ ПРОЕКТОВ ПРЕВРАЩАЛСЯ В ХАОС?

Расскажем подробно о воронке запуска исходящего проекта: как успевать в срок и сделать успешный запуск клиента колл-центра, довольного заказчика, который продолжает выбирать ваш сервис. Вы узнаете, как избежать типичных ошибок, оптимизировать процессы и обеспечить стабильный результат для вашего бизнеса.

В докладе ответим на вопросы:

- Как выявить ключевые риски на старте проекта и устранить их до запуска?
- Какие инструменты использовать для повышения контактности?
- Что делать, чтобы заказчик продолжал выбирать вас?
- Какие инструменты и подходы помогут минимизировать хаос в процессе?
- Как измерить успех запуска и заложить основу для долгосрочного сотрудничества?

Посетив доклад, вы получите четкий план действий, который поможет запускать проекты без стресса, укреплять доверие клиентов и повышать эффективность вашего колл-центра.



Пестовская Евгения, Руководитель Отдела
Аналитики, КЦ "Сити Колл"



Черенкова Ольга, Директор Продуктов, **Робот Мия**

12:15

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИИ В АНАЛИТИКЕ

В докладе будет проведен обзор возможностей применения искусственного интеллекта в разных видах аналитики Контактных Центров:

- Аналитика после контакта (Post-Contact Analytics)
- Аналитика в реальном времени (Real-Time Analytics)
- Аналитика текста (Text Analytics)
- Прогнозная аналитика (Predictive Analytics)
- Аналитика экранов/приложений (Screen/Desktop Analytics)
- Аналитика бэк-офиса (Back-Office Analytics)
- Аналитика клиентского пути и голоса клиента (CJ|VoC Analytics)



Зельдин Олег, Управляющий партнер, **Апекс Берг**

12:45

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА НА БАЗЕ LLM: КЕЙС ЗАСТРОЙЩИКА A101 ПО ЦИФРОВОЙ МОДЕРНИЗАЦИИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

- Задачи, которые стояли перед нашей компанией накануне внедрения
- Почему нам не подошли традиционные методы, и мы решили использовать ИИ-платформу?
- Речевые технологии и большие языковые модели. Как мы пришли к выбору конкретных решений?
- Что в итоге из этого вышло и помогло ли это нашим подразделениям в улучшении клиентского сервиса?
- Наши творческие планы по развитию внедрений



Макарова Анна, руководитель Управления автоматизации и контроля бизнес-процессов CRM коммерческого департамента, **Специализированный застройщик "А101"**

13:15

ЭВОЛЮЦИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ГЕНЕРАТИВНОГО ИИ ОТ «БОЛТАЛОК» ДО AGENTIC-AI И МУЛЬТИАГЕНТНЫХ СИСТЕМ. ПРАКТИЧЕСКИЙ ПРИМЕР ПРИМЕНЕНИЯ В РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКЕ

Если еще три года назад о генеративных сетях знали только специалисты, а два года назад генеративный ИИ виделся вершиной прогресса, то с тех пор уже и генеративные модели и методологии их применения тоже эволюционировали. В докладе мы планируем показать какие новые возможности генеративного ИИ доступны в наших решениях уже сегодня и куда он может привести завтра, а так же:

- Что такое Agentic AI? Назначение и принципы организации
- Мультиагентность – что это и когда это оправдано?
- Как это может выглядеть в прикладной системе...
- Ответим на вопросы



Воронин Михаил, Руководитель направления по развитию продуктов на основе ИИ, BSS

13:45

ВНЕДРЕНИЕ БОЛЬШИХ ЯЗЫКОВЫХ МОДЕЛЕЙ В РЕЧЕВУЮ АНАЛИТИКУ

- Статистика применения речевой аналитики в КЦ Сбера, данные за 2024-2025 годы
- Опыт работы до внедрения языковых моделей, предпосылки к изменению подхода
- GigaChat и фильтрация
- Оценка стоимости процессов при масштабировании коммуникаций с клиентами
- Баланс между ИИ и традиционным подходом. Схема работы в системе
- Результаты и планы по развитию



Казakov Антон, Исполнительный директор, Департамент по работе с проблемными активами, Сбер



Кузнецов Александр, Директор проектов, VS Robotics

14:15

БИЗНЕС-ЛАНЧ | РЕСТОРАН "МОСКВА", 2 ЭТАЖ

15:00

СОЗДАНИЕ СИСТЕМНОГО WOW-ЭФФЕКТА С ПОМОЩЬЮ ИИ И ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

Все мы знаем случаи, когда оператор выходит за рамки скрипта и решает настоящую проблему клиента, даже если это не предусмотрено его инструкциями. Это создает WOW-эффект и на долгие годы повышает лояльность клиента компании. Но это разовые случаи - вопрос в том, как это сделать системно в "промышленных" масштабах, без потери качества и хаоса в ответах операторов?

- Роль оператора в эпоху повсеместного IVR и ИИ:- формирование индивидуального сервиса, а не зачитывание скриптов
- Как выйти за рамки скрипта и помочь клиенту - определение полномочий и контроль честности клиента
- Пререквизиты внедрения подхода - наличие автоматизированных скриптов, матриц полномочий и расчет LTV
- Контроль удовлетворения потребности с помощью ИИ
- Систематизация новых потребностей с помощью Сервис-дизайна



Притуп Александр, CX эксперт, ex-Альфа, Сбер, Билайн



Линник Ольга, Эксперт по Дизайн-мышлению, ex-АСИ, РАНХиГС, Сбер

15:30

КАК АВТОМАТИЗИРОВАТЬ МАССОВЫЙ ПОДБОР И УДВОИТЬ ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- Как с помощью автоматизации увеличить эффективность и снизить нагрузку на специалистов?
- Интеграция HR-платформы и телефонии: ключ к эффективному массовому подбору
- Значимые результаты автоматизации: рост числа приглашений и сокращение пропущенных звонков



Бут Антон, Директор департамента развития продуктов, **MANGO OFFICE**

16:00

КАК ИИ МОЖЕТ ПОМОЧЬ ОПЕРАТОРАМ КЦ

От идеи, что искусственный интеллект полностью заменит операторов у большинства лиц, принимающих решения в индустрии КЦ, уже хватило естественного интеллекта отказаться. Концепция «человек в контуре», в основе которой лежит идея дополнения, а не замены живых сотрудников возможностями ИИ, прочно и обоснованно занимает умы управленцев и внедренцев.

В докладе будет изложена многоуровневая структура компонентов, где ИИ может улучшить работу операторов КЦ. Вам останется только превратить её в карту или чек-лист, посмотреть на свои «белые пятна» и начать действовать на благо ваших клиентов и пользу бизнеса.

ПРОБЛЕМАТИКА ПРИ ВНЕДРЕНИИ GenAI В КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРАХ НА ПРИМЕРЕ ИНТЕГРАЦИЯ С БАЗОЙ ЗНАНИЙ

Как известно, технология генеративного искусственного интеллекта находится сейчас на стадии «От демонстрации решений – к промышленным пилотам». Некоторые КЦ уже могут похвастаться внедренными решениями именно генеративного ИИ в работу КЦ, но таких пока меньшинство – как в России, так и в мире. Одной из ключевых областей, которые критичны для успешного внедрения GenAI, является успешная интеграция с другими системами КЦ. В докладе мы сфокусируемся на вопросах интеграции с базой знаний, на которые необходимо обратить особое внимание при внедрении GenAI в КЦ. Доклад будет интересен для всех сотрудников КЦ, которые имеют/будут иметь отношение к проекту внедрения ИИ в КЦ и не хотят потом больно об этом вспоминать.



Зельдин Олег, Управляющий партнер, **Апекс Берг**

17:00

JOB QUALITY 2025: КАК ОПЕРАТОРЫ КЦ ОЦЕНИВАЮТ УСЛОВИЯ ТРУДА СЕГОДНЯ

На фоне тяжелой ситуации на рынке труда, высокой конкуренции за персонал и снижения отклика на вакансии в сфере КЦ, руководителям особенно важно глубоко разбираться в настроениях, ожиданиях и потребностях своих сотрудников. Только с учетом такой информации можно строить устойчивые команды и предотвращать критическую текучесть в КЦ. Что думают операторы о своей работе в 2025 году? Какие факторы вызывают наибольшее недовольство? Как изменилась удовлетворенность за последний год и к чему это может привести?

В рамках доклада будут представлены ключевые результаты X ежегодного исследования удовлетворенности операторов контактных центров условиями труда – Job Quality, проведенного компанией Апекс Берг в 2024/2025 годах. Доклад охватывает данные о восприятии рабочей среды, нагрузки, отношений с руководством, и смежными подразделениями, финансового аспекта, перспектив развития и других факторов, влияющих на удовлетворенность и текучесть. Собранные статистика отражает реальные ожидания и болевые точки операторов по всей стране. Это объективная картина, которая поможет лучше понять, что происходит с людьми «на линии» в 2025 году.



Мельников Юрий, Генеральный директор, **Международный Институт Сертификации Контактных Центров**;
Президент, **Национальная Ассоциация Контактных Центров**;
Исполнительный директор, **Апекс Берг**

17:30

ЧТО ТАКОЕ «НЕГАТИВНЫЙ УКЛОН» ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И КАК ЭТО УЧИТЫВАТЬ ПРИ ИЗМЕРЕНИИ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА?

Давно известно, что влияние высокой степени недовольства и удовлетворенности клиентов на их желание продолжать сотрудничество с компанией не является одинаковым. Однако до сих пор многие компании и контактные центры используют простые средние значения для оценки клиентского опыта. В докладе будет показано, к каким ошибкам в принятии решений по оптимизации работы КЦ может привести простое усреднение клиентских оценок, а также даны рекомендации, как этого можно избежать.



Зельдин Олег, Генеральный директор, **Апекс Берг**

18:00

ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА: СЛОЖНОСТИ И ПУТИ РЕШЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ ДИСТАНЦИОННОГО СЕРВИСА t2

В рамках выступления докладчик поделится своим опытом и знаниями, основанными на практических кейсах дистанционного сервиса t2. Какие последствия могут быть, если игнорировать тренды рынка, не запрашивать обратную связь у клиентов, не слышать себя.



Юрина Елена, Директор по дистанционному клиентскому сервису, **t2**

18:30

ВЕЧЕРНИЙ КОКТЕЙЛЬ-НЕТВОРКИНГ. ЗАЛ «СОКОЛЬНИКИ 1»

НЕФОРМАЛЬНАЯ, РАССЛАБЛЯЮЩАЯ ВСТРЕЧА УЧАСТНИКОВ, СЕССИЯ ЗНАКОМСТВА, НАЛАЖИВАНИЕ НОВЫХ СВЯЗЕЙ

20:00 - ЗАВЕРШЕНИЕ ПЕРВОГО ДНЯ КОНФЕРЕНЦИИ

25 июня | Второй день Конференции

08:30 - РЕГИСТРАЦИЯ УЧАСТНИКОВ КОНФЕРЕНЦИИ

09:00 - ОТКРЫТИЕ ВТОРОГО ДНЯ КОНФЕРЕНЦИИ

ПОТОК "А"

ЗАЛ "СОКОЛЬНИКИ 1"

09:30

КАК ПРАВИЛЬНО ПРОВОДИТЬ РАБОТУ С КЛИЕНТАМИ, ЧТОБЫ СНИЗИТЬ ОТТОК?

- Жизненный цикл клиента, на каких этапах происходит отток
- Типы и сигналы клиентского оттока
- Как работать с сигналами и их вовремя проработать?
- Когда отток — это хорошо?



Вострикова Марина, Эксперт по CX/Support/Success

10:00

ГЕЙМИФИКАЦИЯ С КЛИЕНТАМИ КАК ИНСТРУМЕНТ В РАЗВИТИИ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

Геймификация в развитии клиентов и улучшения клиентского опыта достаточно новый тренд, и мы готовы поделиться своим опытом.

- Как тренд геймификации влияет на развитие клиентов компании
- Какие проблемы мы решаем, используя инструменты геймификации в развитии клиентов
- В чём суть и какие инструменты этого подхода?
- Каких результатов мы достигли, используя инструменты геймификации в развитии клиентов?

ПОТОК "Б"

ЗАЛ "СОКОЛЬНИКИ 2"

09:00

ГРАБЛИ В ПРОЦЕССЕ WORKFORCE MANAGEMENT

Workforce Management — один из самых критичных процессов в контакт-центре. От его зрелости зависят и удовлетворенность клиентов, и нагрузка на операторов, и финансовая эффективность контакт-центра. Но на каждом этапе — от прогноза нагрузки до оперативного управления доступностью — нас поджидают «грабли», на которые наступают даже опытные команды. В докладе разберем типичные ошибки, которые допускают контакт-центры при прогнозировании нагрузки, расчете численности операторов, составлении расписаний и сменных графиков и оперативном управлении. На примерах из практики рассмотрим, как такие ошибки влияют на точность расчётов, вызывают снижение доступности КЦ или неоправданные затраты, и главное — как их можно этих ошибок избежать.



Мельников Юрий, Генеральный директор, **Международный Институт Сертификации Контактных Центров**; Президент, **НАКЦ**; Исполнительный директор, **Алекс Берг**

09:30

SL МИНИМАЛЬНЫЙ – БЮДЖЕТ ОПТИМАЛЬНЫЙ? КЛЮЧЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВЛИЯНИЯ ЦЕЛЕВЫХ ЗНАЧЕНИЙ %SL В РАЗНЫХ КАНАЛАХ НА ВЕЛИЧИНУ ШТАТА ОПЕРАТОРОВ КЦ

- Рассмотрим практический пример с количественными оценками и результатами



Соромотина Елена, руководитель направления, ДОМ.РФ

10:30

КАК ЗАВОЕВАТЬ ДОВЕРИЕ КЛИЕНТОВ К КОМПАНИИ, И КАКУЮ РОЛЬ В ЭТОМ ИГРАЕТ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

- С чего начать и на чем строится доверие? Разберем по пунктам чего от нас ждут клиенты и как это должно выглядеть
- Как укреплять доверительные отношения клиента и компании? Предлагаю обменяться рабочими инструментами
- Контактный центр как ключевое звено доверия. Докажу и покажу почему по прежнему КЦ остается «лицом компании» и расскажу какое лицо сейчас предпочитает видеть клиент
- Клиентоцентричность - не просто слова. Покажу, как реагируют клиенты на развитие на примере нашей работы



Акишина Наталья, Руководитель направления, ДОМ.РФ

11:00

АНАЛИТИКА РАБОТЫ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ КЛИЕНТОВ: КАК ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ МЕНЯЕТ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ И ПРОДУКТ КОМПАНИИ

Для того чтобы оставаться лидерами в своей индустрии, создавать уникальный продукт и давать такой сервис, который нужен нашим клиентам, мы

При расчете ресурсов КЦ для определения бюджета некоторые руководители КЦ считают очевидными следующие утверждения:

- При более «низкой» цели по Service Level в штате КЦ потребуется меньше персонала при прочих равных. Поэтому, если хотим сократить бюджет на КЦ, достаточно снизить цель по SL
- Чат с оператором обходится дешевле, чем голосовой канал
- Чем больше оператор чата сможет обслуживать клиентов параллельно, тем меньше людей в штате потребуется

Однако на поверку «очевидные» вещи предстают совершенно в другом свете. Примеры расчетов и реальных кейсов, приведенные в докладе, возможно, заставят руководителей КЦ задуматься. Особенно в период оптимизации бюджета при охлаждении экономики, когда ИИ исчерпает, или так и не раскроет своих возможностей.



Зельдин Олег, Управляющий партнер, Алекс Берг

10:00

УСПЕШНАЯ ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ

- Что такое пиковая нагрузка и как ее распознать?
- Как выстроить работу в подразделении с множеством ролей и функций?
- Пиковая нагрузка как возможность для улучшений и роста. Плюсы для клиента, сотрудника и компании в целом
- Использование современных методов управления очередью
Подводные камни или с какими сложностями мы столкнулись



Исхаков Ильдар, Руководитель отдела, PONY EXPRESS

внедрили в подразделениях сервиса опросы CSI. Оценки и обратную связь собирают многие, а в чем же наша уникальность? Мы не складываем оценки в стол, а добиваемся реальных результатов роста удовлетворенности и эффективности, для нас мнение клиентов является решающим фактором при построении сервиса и развития продукта.

- В чем уникальность применяемого нами инструмента сбора обратной связи? Как нам удалось реализовать замыкание контура работы с обратной связью, добиться роста удовлетворенности клиентов? Как вовлеченность в процесс сотрудников различных подразделений компании (сервис, продуктологи, коллешн, маркетинг и т.д.) позволила добиться эффекта синергии?
- Как мы добиваемся результата? По итогам анализа оценок мы разделяем их на 2 направления: предложения по изменению в операционных процессах и постановка идей (гипотез) по доработке продуктовой команды. Мы создали классификатор недовольства клиентов, мы анализируем корреляцию обратной связи клиента и показателя Retention Rate (% возвратов клиентов). Мы разработали успешную формулу работы с обратной связью: Довольный клиент = проблема клиента + проработка неэффективных бизнес-процессов + upgrade продукта.
- Как клиенты и сотрудники компании реагировали на внедрение инструмента? Как мы обеспечили репрезентативность выборки ответов по каналам обратной связи? Как мы пришли к созданию в компании Стратегии клиентской коммуникации и Tone of Voice и добились, что все подразделения компании звучат в унисон в каждой точке контакта с клиентом и средняя оценка на первой линии обслуживания составляет 4,90 балла!? Как мы создали "персоны клиентов" и правила взаимодействия во всех точках касания клиента с компанией для каждой из "персон".
- Какие выгоды получил бизнес в результате внедрения инструментария? Рассмотрим на примере наших ключевых показателей.



Ерахтина Марина, Руководитель Отдела Контроля Качества, **Джой Мани**



Сухарева Ирина, Директор департамента клиентского сервиса, **PONY EXPRESS**

10:30

БАЛАНС В ХАОСЕ, ИЛИ ИСКУССТВО УПРАВЛЕНИЯ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

Современные контакт-центры работают в условиях постоянной изменчивости и непредсказуемости входящего потока. Умение эффективно управлять пиковой нагрузкой - ключевой фактор для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов и оптимизации затрат. Доклад посвящен стратегиям и инструментам, позволяющим находить баланс в условиях хаоса и превращать пиковые нагрузки в возможности.

- Долгосрочное прогнозирование нагрузки: основа для планирования
- Управление непредсказуемым хаосом: гибкость и адаптивность
- Архитекторы баланса: кто управляет нагрузкой в контакт-центре
- Уроки хаоса: планирование на будущее, основанное на опыте
- Технологии на службе баланса: автоматизация и оптимизация



Мяснянкина Екатерина, Заместитель начальника отдела, **Россельхозбанк**



Морозова Виктория, Начальник отдела, **Россельхозбанк**

11:20

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ. КОФЕ-БРЕЙК

11:50

ИННОВАЦИИ В МОТИВАЦИИ: КАК T-GAME И СЕРТИФИКАЦИЯ ТРАНСФОРМИРУЮТ РАБОТУ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

В условиях цифровой трансформации и растущей конкуренции, контакт-центры сталкиваются с рядом вызовов, включая снижение уровня мотивации сотрудников, увеличение текучести кадров и необходимость повышения качества обслуживания, а заказчики с поиском нужных партнеров и увеличение показателей у действующих. Расскажем в своем докладе как новые инструменты мотивации помогли решить эти проблемы.

- Какие виды мотивации мы используем помимо стандартного вознаграждения?
- Как мы вовлекали в корпоративную культуру и улучшали показатели, а также лояльность партнерских операторов через игровую механику.
- Зачем и как внедрили сертификацию партнёрских КЦ в Т-Банк, а также чем она полезна и какие "плюшки" она дает как заказчику, так и партнерам.
- Преимущества для сертифицированных КЦ: Приоритет при запуске новых продуктов, скидки на курсы, фирменный мерч, доступ к мероприятиям и т.д.
- Обмен опытом: расскажем, как мы делимся своими наработками с партнерами и почему это важно быть открытыми.



Ачаков Денис, Руководитель отдела развития и поддержки партнёрской сети, **Т-банк**

11:00

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ. КОФЕ-БРЕЙК

11:30

КАК КОМПОНЕНТНЫЙ ПОДХОД ДЛЯ СОЗДАНИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА ОПЕРАТОРА СОКРАТИЛ TIME TO MARKET В 4 РАЗА И ПОВЫСИЛ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАЗРАБОТКИ БИЗНЕС-ФУНКЦИЙ КЦ.

- С какими проблемами мы сталкивались до: дубли разработки бизнес-функций, сложности технического обновления стека, отсутствие единого UX
- Как избавиться от дублирования разработки бизнес-функций без потрясений для команд
- Запустить процесс параллельной разработки и релизов ускоряя time to market в 4 раза
- Построить и внедрить единые процессы разработки разных бизнес-функций КЦ
- Как внедрить компонентный подход с общей дизайн-системой, общим тех. стеком, едиными процессами разработки бизнес-функций, а командам лучше понимать друг друга и совместно развивать общую функциональность



Бажанов Владислав, Руководитель направления, **СБЕР**



Иванова Татьяна, Руководитель проектов, **СБЕР**

12:20

ЛЮДИ – НАШ КЛЮЧЕВОЙ АКТИВ!

Узнайте, как раскрыть их потенциал в эпоху перемен:

- Тренды и вызовы HR – что важно знать сегодня
- Типологическая модель мотивации по Герчикову В. – как повысить эффективность команды и каждого сотрудника
- Прогнозирование оттока – сохраните лучших до того, как они уйдут
- Геймификация – простой способ усилить вовлеченность и результат



Логвинова Алина, Начальник управления дистанционного клиентского обслуживания, **Ингосстрах**



Кочетова Вероника, Начальник отдела сопровождения урегулирования убытков, **Ингосстрах**

12:00

КАК НЕ "СЛОМАТЬ" КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР ПРИ ВНЕДРЕНИИ НОВОГО ПО?

Внедрение систем автоматизации – чаще всего крайне трудный процесс. Рассмотрим, какие шаги необходимо сделать, чтобы внедрение произошло максимально бережно для бюджета компании и нервных клеток сотрудников. Поделится реальным практическим опытом и убережем от ошибок.

- Почему важно осознавать реальные потребности для правильного выбора систем автоматизации. Форматы ПО и внедрений.
- Роль аудита или предпроектного обследования при внедрении ПО
- Случаи, когда можно приобрести и самостоятельно установить систему автоматизации без услуг по внедрению
- Когда важно пересматривать устоявшиеся бизнес-процессы при появлении системы автоматизации?
- Невыдуманные истории внедрения систем автоматизации в КЦ



Городчиков Никита, Руководитель проектов направления WFM, ИТЦ АРГУС

12:50

ЭВОЛЮЦИЯ НАСТАВНИЧЕСТВА: ГРУППОВАЯ СИСТЕМА КАК КЛЮЧ К УСПЕХУ

Наставничество играет ключевую роль в развитии сотрудников, особенно в динамичной среде колл-центров. Эволюция данной практики привела нас к необходимости пересматривать традиционные подходы.

- Что такое групповое наставничество и его преимущества в КЦ
- Перспектива к изменению наставничества или наши вызовы
 - Обеспечение мягкого перехода с вводного обучения в основной состав отдела

12:30

КАК СДЕЛАТЬ ИЗ ОПЕРАТОРА КЦ АГЕНТА С СУПЕРСПОСОБНОСТЯМИ, БЛАГОДАРЯ «ЕДИНОМУ ОКНУ ОПЕРАТОРА»

- Какие требования предъявляются к современному контакт-центру?
- Что оказывает значимое влияние на удержание и лояльность клиентов?
- С какими «несовершенствами» сталкиваются руководители и операторы КЦ?
- Дорожная карта: как автоматизировать и упростить типовые процессы КЦ по принципу «единого окна оператора», чтобы наделить операторов супер-способностями:
 - работа с обращениями по разным каналам в едином окне и выгоды использования

- Снижение уровня стресса у новых сотрудников,
- Увеличение вовлеченности наставников в результаты новичков
- Снижение оттока специалистов в первые 3 месяца работы
- Преимущества групповой системы
 - Освобождение наставника от рутинных консультаций с клиентами
 - Укрепление командной сплоченности
 - Увеличение финансовой мотивации
 - Обеспечение приоритета в рассмотрении кадрового резерва
- Оценка эффективности
 - Показатели успеха: производительность, удовлетворенность сотрудников
- Будущее наставничества в колл-центрах



Васильева Анастасия, Заместитель руководителя департамента информирования клиента, **Hoff**

13:20

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ML В ЧАСТИ СОХРАНЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

- В чем отличие сохранения людей в штате и на ГПХ?
- Как ML может помочь в сохранении персонала?
- Какие параметры влияют на точность модели?
- Результаты теста с ML-моделью в Управлении продаж



Деньга Екатерина, Руководитель отдела продаж, **Т-банк**

- автоматизация скриптов и выгоды использования
- помощь оператору: БЗ и выгоды использования
- помощь оператору: ИИ-суфлер и выгоды использования
- интеграция с CRM/АИС и выгоды использования



Графский Дмитрий, Заместитель коммерческого директора, **SIGURD IT**

13:00

БИЗНЕС-ЛАНЧ | РЕСТОРАН "МОСКВА"

14:30

УМНЫЕ ПРОЦЕССЫ В КЛИЕНТСКОМ ОПЫТЕ: КАК АВТОМАТИЗАЦИЯ И ML ПОВЫШАЮТ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ЛОЯЛЬНОСТЬ

Доклад основан на реальных кейсах трансформации клиентских процессов с применением ML и цифровых технологий. Я расскажу, как автоматизация и интеллектуальный анализ данных позволяют не просто повышать операционную эффективность, но и создавать более комфортный, персонализированный клиентский путь.

- Как построить эффективную стратегию взаимодействия с клиентами на основе данных, а не интуиции?
- Как сегментация и предиктивные модели помогают выбрать «правильный» сценарий коммуникации в нужный момент?
- Где граница между автоматизацией и человечностью: как не потерять клиента в потоке роботов и триггеров?
- Что дает полная цифровизация процессов: от скорости отклика до роста NPS и снижения издержек?
- Какие практические шаги нужны для запуска масштабируемых AI-решений в клиентских сервисах?

13:40

БИЗНЕС-ЛАНЧ | РЕСТОРАН "МОСКВА"

14:40

МАГИЯ КОМАНДЫ: КАК СОЗДАТЬ И УДЕРЖАТЬ DREAM TEAM ЧЕРЕЗ МОТИВАЦИЮ И ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

- Секреты 100% вовлеченности: как нам удалось удержать этот результат на протяжении трех лет?
- Креативные марафоны: играем для улучшения клиентского сервиса!
- Настольные игры как инструмент обучения и вовлечения в процесс на примере одной из игр
- Создание и поддержание Dream Team: ключевые факторы успеха



Родионова Наталья, Директор технической поддержки,
TravelLine



Москвичёва Марина, Руководитель входящей поддержки,
Travelline

15:10

ЭФФЕКТ ГЕЙМИФИКАЦИИ. КЕЙС АЛЬФЫ

Геймификация — модный инструмент, но часто компаний сталкиваются с тем, что после длительной и дорогой разработки игры «не заходят» у сотрудников. На примере Альфа-Банка разберем, как отличаются сотрудники офиса и операторы контактного центра в игровых активностях — наши практические выводы для того, чтобы ваша разработка не стала провалом.



Суюмбаева Раушан, Руководитель центра soft collection, **Банк ЦентрКредит**



Конырбек Мад, Руководитель дирекции Digital collection, **Банк ЦентрКредит**

14:50

ОТ ПРОПУЩЕННЫХ ЗВОНКОВ К УВЕЛИЧЕНИЮ КОНВЕРСИИ: КАК ГОЛОСОВОЙ РОБОТ СПАС ЛИДЫ ЦВЕТОЧНОЙ СЕТИ

Покажем, как даже в «чувствительном» бизнесе (цветы, подарки) можно внедрить робота, сохранив лояльность клиентов и повысив прибыль:

- Вызовы, которые привели к необходимости автоматизации
- Почему выбор пал на голосового робота?
- Создание сценария, который не отпугнет клиентов
- Технические нюансы интеграции
- Обучение команды и адаптация процессов
- Результаты через 3 месяца после запуска
- Как избежать отторжения клиентов?
- Уроки, которые стоит учесть
- Планы на будущее и советы коллегам



Феоктистова Кристина, Руководитель единого контакт-центра,
Группа компаний Цветовик Вкустер

В выступлении расскажем про внедрение PvP-игры в офисах и контактном центре, результатов пилотирования и альтернативами, которые «выстрелили» больше.

- Во что играем: виды игровых активностей и их применение
- PvP игры: результаты внедрения на разные целевые аудитории
- Игры, которые «заходят»: во что активно играем?
- Есть ли эффект: смотрим на цифры



Бажанова Анастасия, руководитель направления, Альфа Банк



Сафронова Виктория, Лидер обучения направления доставки продуктов, Альфа Банк

15:40

ТРАНСФОРМАЦИЯ ОПЕРАЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

В мире, где клиентский сервис стал ключевым фактором успеха, привычные методы подготовки специалистов требуют изменений. Трансформация операционного обучения в Центре клиентского сервиса Авито — это радикальное изменение подхода к обучению сотрудников службы поддержки.

- Как создавалась система практико-ориентированного обучения для ускоренной подготовки сотрудников?
- От LMS к Симулятору: обучение сотрудников клиентского сервиса в симуляции

15:20

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ИИ В СЦЕНАРИЯХ ЧАТ-БОТА ВТБ

- Что такое чат-бот ВТБ?
- Ключевая ценность для клиентов
- Наши метрики, показатели. Эффекты от экономии
- ML в классификации
- NER (Named Entity Recognition) – технология извлечения именованных сущностей из запросов
- Предиктивный ввод и опечаточник: бережно ведем клиента
- «Скинь фотку»: Компьютерное зрение – теперь мы распознаём скриншоты от пользователей
- Где еще хотим применить ИИ?
- RAG+ LLM – для ответов на сложные вопросы клиентов по внутренней базе знаний банка.
- Рекомендательный движок – персональные маркетинговые оферы на основе предпочтений клиента
- Рекомендательный движок – сервисные рекомендации на основе профиля клиента



Гусев Антон, Руководитель направления, команда Сценарии и разметка данных, чат-бот ВТБ Онлайн, ВТБ



Шадрин Владислав, Эксперт, команда Интеграционных сценариев, чат-бот ВТБ Онлайн, ВТБ

15:50

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ. КОФЕ-БРЕЙК

- Влияние симуляционного обучения на бизнес, клиентов и сотрудников
- Лучшие практики внедрения практико-ориентированного обучения



Зорина Кристина, Руководитель операционного обучения, **Авито**



Бурлакова Мария, Менеджер по улучшению бизнес-процессов поддержки, **Авито**

16:10

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПЕРЕРЫВ. КОФЕ-БРЕЙК

16:40

ПРОАКТИВНОСТЬ СОТРУДНИКОВ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА, КАК КЛЮЧ К УСПЕШНОМУ ПАРТНЕРСТВУ

Вы согласитесь со мной, что сейчас клиентов не удивить просто хорошим сервисом? Для достижения конкурентных преимуществ ключевым фактором становится проактивность сотрудников. Я расскажу, как внедрение показателя мотивации «Проактивность сотрудников» в PONY EXPRESS стало движущей силой для успешного партнерства и доверия.

- Что такое проактивность и почему это важно в команде?
- Как применение KPI «Проактивность сотрудников» влияет на эффективность бизнес-процессов?
- Как проактивность сотрудников способствует созданию человекоцентричной культуры в компании?
- Какие инструменты и техники могут помочь развивать проактивный подход у сотрудников?

- Как измерять уровень проактивности и ее влияние на результаты компании?



Серегина Радмила, Руководитель управления по работе с VIP- клиентами и улучшению клиентского опыта, **PONY EXPRESS**

17:00

ЭКОСИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ЛИНЕЙНОГО ПЕРСОНАЛА: ОТ ЦЕЛИ К РЕЗУЛЬТАТУ

В ходе выступления на примерах разберем успешные практики и реальные кейсы создания экосистемы обучения и развития.

- Как понять, что вам необходима глубинная трансформация системы обучения?
- Каковы ключевые элементы эффективной экосистемы?
- При помощи каких методик помочь сотруднику сделать развитие быстрым и легким, стать эффективным с первых дней работы?
- Как сделать руководителей соучастниками внедрения и поддержки изменений?
- Как внедрить омни-обучение и измерить его результаты?



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

17:30

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В ПЕРЕПИСКЕ: КАК СОЗДАТЬ ВОВЛЕКАЮЩИЙ И ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ДИАЛОГ В ЦИФРОВЫХ КАНАЛАХ

Помочь клиенту решить вопрос — это базовая задача любого контактного центра. Но достаточно ли просто дать корректный ответ, чтобы клиент остался доволен? Современные исследования говорят: нет. Клиент оценивает не только результат обращения, но и то, каким образом оно прошло. Было ли ему комфортно общаться? Почувствовал ли он заботу и заинтересованность?

Компании активно развивают цифровые каналы, вкладывая ресурсы в обучение операторов. Однако клиенты всё чаще жалуются на «роботизированные» ответы, которые выглядят бездушными, даже если их пишет живой человек. Как изменить ситуацию и создать в переписке ощущение живого, вовлечённого диалога? На выступлении:

- Изучим свежие исследования и выясним, как стиль письменного общения формирует клиентский опыт
- Поймём, какие формулировки и приёмы создают «эффект живого человека», а какие отталкивают клиентов и вызывают негатив
- Освоим практические инструменты, помогающие выражать эмпатию и заботу в текстах, даже когда используются шаблоны

Сфокусируемся на чатах, мессенджерах и электронной почте — каналах, где текст является главным инструментом взаимодействия с клиентом и сохраняется для повторного прочтения. Сделаем переписку не просто информативной, но и человеческой, чтобы клиенты оставались с нами надолго.



Разыграева Наталья, Бизнес-тренер, коуч
руководителей и их команд,
Лаборатория деловой переписки

18:00

ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЕРЕНЦИИ

ДЕМО-ЗОНА

ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ И УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

В рамках обширной программы мероприятия в первый день, 24 июня, будет организована Демонстрационная зона, на которой ведущие российские и международные разработчики, поставщики и интеграторы представят современные технологические решения и успешные практические кейсы их использования для дистанционного взаимодействия с клиентами, повышения качества клиентского опыта, оптимизации ресурсов, цифровой трансформации и модернизации контактного центра.

Во второй день, 25 июня, на стендах партнеров и спонсоров мероприятия будут проводиться индивидуальные консультации и презентации.



КЛЮЧЕВЫЕ ТЕМЫ И ДЕМОНСТРИРУЕМЫЕ РЕШЕНИЯ

- Генеративный искусственный интеллект, голосовые роботы, помощники, ассистенты
- Автоматизация и роботизация
- Речевая аналитика взаимодействия с клиентами и мониторинг качества
- Цифровые платформы для взаимодействия с клиентами
- Омниканальные платформы для контакт-центров
- Оптимизация ресурсов, прогнозирование, планирование (WFM решения)
- Системы управления знаниями (KMS)
- Рабочее место оператора, «единое окно», CRM, CDP
- Решения для электронного обучения
- Облачные решения
- Системы записи (голос, видео)
- Оборудование для контакт-центров: гарнитуры, мебель, учебные классы

УЧАСТНИКИ ДЕМО-ЗОНЫ



Приглашаем вас на стенд НТЦ АРГУС – российского разработчика систем автоматизации операционной деятельности. Мы встретимся снова, чтобы обменяться последними новостями, интересными идеями, а также ответить на все вопросы про АРГУС WFM CC – современный инструмент планирования и управления рабочей силой контактного центра.

Помимо этого, вы сможете обсудить с экспертами такие темы как:

- удержание персонала контактного центра и повышение его лояльности;
- борьба с кадровым дефицитом;
- создание благоприятной рабочей среды с помощью средств автоматизации;
- оптимизация финансовых затрат контактного центра;
- истинное лидерство и как произвести руководителю переход от позиции контроллера в роль вдохновителя, способного воодушевить и сплотить коллектив.

Также вас ждет беспроигрышная лотерея и секретные материалы, подготовленные эксклюзивно только для сотрудников контактных центров.



SIGURD IT отечественный вендор современных контакт-центров. Мы дочерняя компания IT-холдинга «Протей». Приглашаем вас на наш стенд, где наши эксперты подробно расскажут и продемонстрируют наши продукты:

- Контакт-центр SIGURD-MIND
- Речевая аналитика
- IVR
- QMS
- Платформа Outbound
- Скриптинг платформа
- WFM
- Чат-боты
- База знаний
- Системы записи разговоров и экранов
- Телефония и SBC.



Омниканальный персонализированный сервис и бесшовный CX

Единое рабочее окно оператора со всеми данными по клиенту. Гибридные сценарии с передачей обслуживания от бота к оператору. Единый профиль клиента и история взаимодействия по всем каналам. Дашборды для визуализации данных и анализа ключевых метрик контакт-центра в режиме онлайн.

Умные боты-помощники, речевая аналитика, синтез и распознавание речи

Живые примеры голосовых и чат-ботов для обслуживания клиентов крупнейших компаний. No-code интерфейсы: обучение бота, настройка сценария, контроль качества и развитие бота. Перфоманс бота в

сложных сценариях. Умный суфлер в связке с оператором и доставка информации из базы знаний. Автоматизация оценки качества с помощью речевой аналитики.

ЕХ-инструменты для улучшения опыта сотрудников

Виджет для быстрой доставки информации в любую систему, бот-суфлер для помощи операторам, геймификация обучения и сквозная оценка уровня знания работников, WFM-инструменты для автоматического прогноза нагрузки и планирования расписания с учетом предпочтений сотрудников, мобильное приложение и личный кабинет для работы с графиком, планировщик отпусков и обмен сменами.



Ростелеком Контакт-центр | Digital Operator — один из крупнейших аутсорсинговых контактных центров России, занимающий особое место на высококонкурентном рынке АКЦ.

Наш опыт и возможности позволяют одинаково успешно работать с общегосударственными задачами в масштабах всей страны, и с коммерческими проектами любой сложности.

Ростелеком Контакт-центр одним из первых предложил коммерческим заказчикам концепцию экосистемы цифровых услуг для АКЦ, сформировав ее на базе программных средств собственной разработки (зарегистрированных в реестре отечественного ПО), и дополнив технологическими решениями наших партнеров.

На нашем стенде представим комплексные решения для повышения лояльности и качества клиентского опыта на базе собственной ИТ-экосистемы **Digital Operator**, которая обеспечивает эффективный диалог фактически с неограниченным количеством клиентов и в любом формате:

- Высокопроизводительную ИТ-систему управления знаниями с роботом-суфлёром **DO Know**
- Цифровую платформу для обработки неголосовых обращений по всем каналам и мессенджерам в одном окне **DO Omni**
- Продукты с использованием технологий искусственного интеллекта: голосовой и чат-боты **DO RoBot**
- Систему речевой аналитики **DO Speech** с искусственным интеллектом.



BSS - разработчик диалоговой платформы Digital2VerbAI,

позволяющей улучшить возможности контакт-центров за счет современных речевых технологий с использованием ML, AI, LLM и RAG. На базе платформы реализуются клиентские продукты и инструменты для повышения качества обслуживания:

AI-боты (в голосе и тексте) могут консультировать и решать сложные задачи по оказанию услуг, заказу документов, уточнения статусов заявлений, продаже, взысканию, проведению платежей и т.д. Заказчики смогут самостоятельно развивать AI-ботов в no-code конструкторе.

AI речевая аналитика использует LLM для выявления эмоций, определения уровня удовлетворенности и адаптации сценариев. Может быть развернута в КЦ или в местах физического контакта.

AI-блок контроля качества анализирует взаимодействие с клиентами, используя нейронные сети и LLM, выявляя слабые места в общении и предлагая пути улучшения.

Блок «суфлёр оператора» - интеллектуальные real-time подсказки, предлагающие оптимальные сценарии обслуживания.

AI-тренажер сотрудников — предназначен для адаптации и коучинга специалистов. Помогает улучшить навыки, умения и эффективность персонала (операторов контакт-центров, специалистов техподдержки, сотрудников офисов обслуживания, менеджеров продаж, HR-специалистов).

Динамическая база знаний обновляется на основе поступающих данных, а технология RAG позволяет получать корректные ответы.

Омниканальный APM оператора повышает эффективность работы, улучшает качество обслуживания и оптимизирует рабочие процессы.

BSS широко использует генеративные модели для консультирования, суммаризации и кластеризации диалогов, аудита работы сотрудников, обучения ботов новым навыкам и т.д.
BSS также проводит анализ бизнес-процессов клиентского обслуживания и продаж, формируя тактические планы и стратегии развития.



NextSoftware – российский разработчик передовых программных решений в области управления клиентскими сервисом и коммуникациями.

NextSoftware – это:

- Импортзамещение лучших зарубежных решений и бесшовная интеграция с любыми внутренними сервисами
- Интуитивно понятный и удобный интерфейс
- Высочайший уровень отказоустойчивости
- Высокая скорость разработки на самом современном стеке технологий
- Гибкость, позволяющая адаптироваться к любым самым сложным проектам
- Масштабирование систем под любые объемы клиента
- Предоставление технической экспертизы клиенту при составлении технического задания
- Оперативная техническая поддержка 24/7 со 100% решением
- Бесплатное обучение на этапе внедрения решений
- Выделенный персональный менеджер для каждого клиента
- Узнайте о новых возможностях оптимизации вашего колл-центра.
- Приходите на наш стенд 202, чтобы узнать о специальных предложениях и акциях для посетителей выставки.



Скорозвон

На стенде мы:

- представим ключевые обновления платформы;
- покажем новые инструменты, включая расширенные возможности речевой аналитики и решения на базе искусственного интеллекта;
- проведем персональные консультации: поможем подобрать оптимальное решение под ваш запрос и поделимся реальными кейсами внедрения.

Дополнительно вас ждут:

- специальные предложения, включая возможность получить до 10 бесплатных лицензий;
- розыгрыш призов.

Обязательно загляните! Это отличная возможность найти эффективные инструменты для развития вашего контакт-центра.



Более 13 лет компания iQStore развивает экспертизу в области клиентского опыта, занимается исследованиями и разработкой инновационных решений для клиентского сервиса и является вендором-разработчиком промышленной омниканальной бизнес-платформы для коммуникации с клиентами «iQChannels».

Наши эксперты расскажут о том, как с помощью нашей платформы вывести ваш бизнес на новый уровень и выстроить качественный клиентский сервис, а именно:

1. Повысить узнаваемость бренда и открыть новые каналы продвижения услуг.
2. Внедрить быстрые продажи и кросспродажи в чат-каналах.
3. Выстроить непрерывный путь клиента от предложения до приобретения продукта.
4. Обеспечить высокий базовый и премиальный уровень сервиса для клиентов.
5. Повысить качество обслуживания и лояльность клиентов.
6. Снизить нагрузку и расходы на содержание колл-центра за счет перевода голосовых коммуникаций в текстовые.
7. Сократить расходы на развитие и сопровождение коммуникационных сервисов.

Помимо этого, специалисты iQStore продемонстрируют следующие решения:

1. **Омниканальный контакт-центр iQConnect**
2. Интерактивная база знаний iQWiki
3. Цифровая диалоговая ИИ - платформа - iQBot
4. Корпоративное рабочее пространство iQTeams
5. Голосовой ассистент в умной колонке iQVoice

Для финансовых организаций также будут представлены такие продукты как:

1. Голосовой банк и Чат-банк iQBank
2. Центр взыскания долгов "iQCollection"

Всех гостей ждут бонусы и сладкие сюрпризы, а в конце дня 25 июня мы проведем розыгрыш призов!



Платформа ЭРА

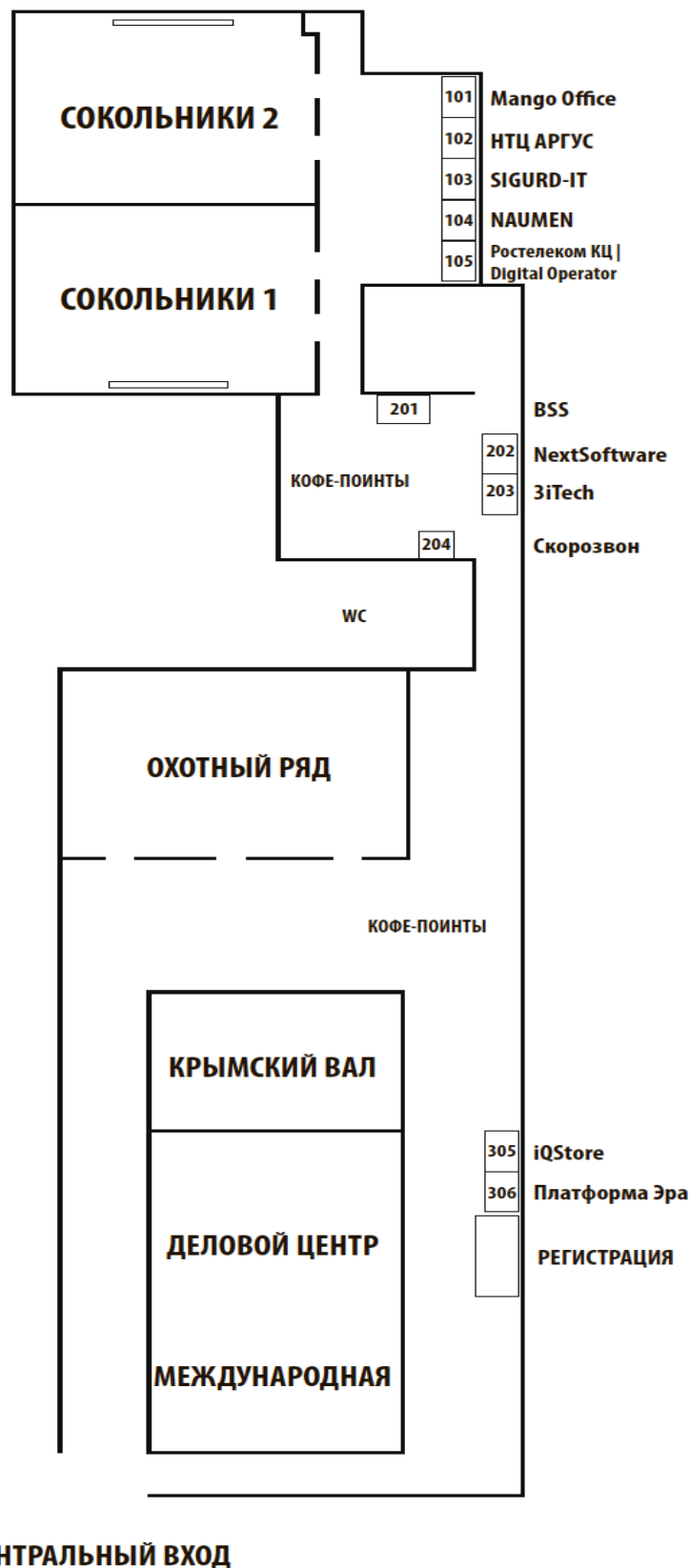
Российское ПО для автоматизации колл-центров, корпоративных коммуникаций и смежных бизнес процессов. Нас отличает современный технологический стек, микросервисная архитектура и классическая вендорская модель работы через лучших интеграторов в России и СНГ. На нашей платформе можно автоматизировать как основной процесс обслуживания, так и смежные процессы управления контактным центром.

В основу концепции платформы положен стандарт ISO, а цель разработчиков — обеспечить контактные центры инструментами для выполнения требований стандарта.

На стенде мы готовы рассказать о функциях платформы:

- Автоматизация входящих кампаний
- Автоматизация исходящих кампаний
- Оперативное управление обслуживанием
- Обслуживание в голосовых и текстовых каналах
- База знаний для операторов
- Управление нагрузкой и расписанием
- Управление качеством обслуживания

ПЛАН ДЕМО-ЗОНЫ



ПРОГРАММА ПРЕЗЕНТАЦИЙ В ДЕМО-ЗОНЕ

ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ И УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

24 июня

10:00 - ОТКРЫТИЕ ДЕМО-ФОРУМА. ПРИВЕТСТВЕННЫЕ СЛОВА ОРГАНИЗАТОРОВ И ПАРТНЕРОВ

ПОТОК "А" ЗАЛ "СОКОЛЬНИКИ 1"

10:00

НОВЫЙ УРОВЕНЬ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ С ИИ: РАЗГРУЖАЕМ СОТРУДНИКОВ, УСИЛИВАЕМ БОТОВ И РАСШИРЯЕМ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Расскажем, почему тренд на управление знаниями не теряет своей актуальности и как ИИ расширяет возможности базы знаний:

- Зачем компании нужна системная работа со знаниями: как меняются приоритеты, каналы доставки и пользователи
- Почему контакт-центр - драйвер внедрения ИИ-технологий: как генИИ снижает нагрузку на сотрудников и увеличивает гибкость роботов
- Что поможет повысить популярность самообслуживания у клиентов: инструменты, позволяющие клиенту решить вопрос без контакта с оператором
- Как быстро запустить пилот с ИИ-помощником и оценить его эффективность: покажем на кейсах, какие есть форматы и что влияет на результат
- Почему важно повышать качество знаний и поддерживать его: как разработать концепцию управления знаниями и максимизировать эффект от ее внедрения

Зобнин Алексей, Руководитель направления менеджмента знаний и обучения, **Naumen**

ПОТОК "В" ЗАЛ "ДЕЛОВОЙ ЦЕНТР | МЕЖДУНАРОДНАЯ"

10:00

КОНТАКТНОСТЬ С КЛИЕНТОМ: СЛОЖНОСТИ И РЕШЕНИЯ

- Почему падает контактность и как её восстановить.
- Как подписать номера компании и повысить приём вызовов на 15%.
- Что такое «карусель» и как она помогает увеличить дозваниваемость.

Дубосас Костас, Директор по продажам и обслуживанию,
MTC Exolve

10:20

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ КАК КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО: ПРАКТИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ И ДОЛГОСРОЧНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- Оптимизация клиентского опыта - Как расширить возможности клиента, сохранив высокий уровень удобства и комфорта?
- Стратегии лояльности - Механизмы эмоционального вовлечения: от персонального подхода к долгосрочной привязанности
- Непрерывный путь - Бесшовная интеграция дополнительных сервисов в клиентский путь
- Технологии качественного сервиса - Какие инструменты повышают качество и скорость обслуживания?

10:30

ЭФФЕКТ ОНЛАЙН-СУФЛЕРА В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ - ПОДДЕРЖКА ОПЕРАТОРА И УКРЕПЛЕНИЕ БИЗНЕСА

- Зачем бизнесу онлайн-суфлер: какие задачи он решает и какие метрики прокачивает
- Как он встраивается в инфраструктуру контакт-центра
- Как работает с базой знаний и в каких случаях без неё можно обойтись
- Какую роль играет искусственный интеллект — где он усиливает, а где избыточен

Смирнов Валентин, Эксперт по речевым технологиям,
SIGURD IT

10:50

ОПТИМИЗАЦИЯ ЗАТРАТ НА РАБОТУ СОТРУДНИКОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РОБОТОВ И ДРУГИХ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- Оптимизация затрат и повышение эффективности работы сотрудников
- Автоматизация HR-процессов: от проблем к решениям
- Единое пространство для коммуникаций: успешные кейсы клиентов

Солдаткин Михаил, Руководитель бизнес анализа и внедрения продуктов, **MANGO OFFICE**

11:30

КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ: КАК ВЛИЯТЬ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИСХОДЯЩЕЙ РОБОТИЗАЦИИ ДО ЗВОНКА КЛИЕНТА, ВО ВРЕМЯ И ПОСЛЕ В ПАРАДИГМЕ БЕРЕЖНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

- Как управлять дозвоном и увеличивать эффективность исходящего робота еще до контакта с клиентом
- Персонализация офферов и сегментация базы для работы с усталостью клиентов от звонков
- «Бережные» коммуникации в исходящей роботизации: особенности работы с приветствием, оффером и обработкой возражений

Кейсы бизнес-трансформации -
Практические примеры успешной
интеграции клиентоориентированных
решений в бизнес-процессы

Алабичева Юлия, Менеджер продукта,
IQStore

10:40

ДОРОГО/НЕ ДОРОГО. МИФЫ И РЕАЛЬНОСТЬ. ПЕРЕХОД НА РОССИЙСКИЕ РЕШЕНИЯ

- Новые реалии рынка контакт-центров
 - Массовый уход зарубежных вендоров создал вызовы, но и открыл возможности
 - "Российское — значит дорогое и неэффективное"
- Миф 1: "Российские решения дороже западных". Реальность:
 - Импортные решения часто включали скрытые затраты (лицензии, валютные риски, дорогой саппорт)
 - Российские продукты предлагают более гибкие модели оплаты (подписка, аренда, единоразовые платежи)
 - Локальная разработка снижает затраты на интеграцию и доработки
- Миф 2: "Качество и функционал хуже". Реальность:
 - Развитие российских платформ
 - Лучше адаптированы под регуляторику (152-ФЗ, законы о записи разговоров)
 - Быстрая доработка под специфику бизнеса — без долгих согласований с зарубежным HQ
- Миф 3: "Переход — это долго и сложно". Реальность:
 - Готовые модули для миграции данных и интеграции с CRM/ERP
 - Опыт внедрений показывает: переход возможен за 2–3 месяца без остановки операционной деятельности
 - Поддержка на русском языке 24/7 — без очередей и языкового барьера
- Что получает бизнес после перехода?
 - Контроль: Независимость от санкций и политических рисков
 - Экономия: Снижение стоимости владения на 20–40%

- Как работать с автоответчиками и умными помощниками
Дополнительные возможности после звонка: как экосистема технологий позволяет увеличивать эффективность исходящей кампании

Долматов Александр, Руководитель направления голосовой исходящей роботизации, **Naumen**

11:50

КЕЙС "ЗЕТТА СТРАХОВАНИЕ": КАК АВТОМАТИЗАЦИЯ ЗВОНКОВ ПОМОГЛА КОМПАНИИ УВЕЛИЧИТЬ ПРОДАЖИ И УЛУЧШИТЬ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

В своём выступлении эксперты разберут:

- Как цифровые решения Скорозвона помогли АО «Зетта Страхование» в 2 раза увеличить среднюю конверсию и повысить эффективность процессов взаимодействия с клиентами.
- Как автоматизация звонков повышает эффективность: меньше рутины, больше результативных разговоров, рост показателей.
- Какие инструменты работают: предиктивный обзвон, детекция автоответчиков, карусель номеров, ИИ-аналитика и другие.
- Кейс «Зетта Страхование»: что внедрили, как изменили процессы, каких результатов добились.

Кузнецов Денис, Директор клиентского сервиса, **Скорозвон**

Ухорская Наталья, Бизнес-аналитик Департамент прямых продаж, **Зетта Страхование**

12:10

ПОСЛЕДНЯЯ МИЛЯ БЕЗ ОПЕРАТОРОВ: КАК РОБОТ МИЯ ПЛАНИРУЕТ ДОСТАВКИ В ПЭК

Контактный центр задыхался от рутинных задач: людей не хватало, а работа сводилась к однотипным звонкам. Совместно с командой ПЭК мы разобрали важный для бизнеса процесс планирования "последней мили", нашли, где теряется время и клиенты, и внедрили голосового ассистента, который не только берет на себя все типовые задачи, но и продает дополнительные услуги.

В своем выступлении мы расскажем: Как перевести рутинные задачи по уточнению даты,

- Развитие: Доступ к инновациям (голосовые роботы, предиктивная аналитика)

Шуморкин Александр, Генеральный директор, **Nextsoftware**

11:10

ПЛАТФОРМА ЭРА ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТА

- Эра - новая платформа для автоматизации контактных центров. Предпосылки и история создания.
- Автоматизация основного процесса обслуживания: функционал входящих и исходящих кампаний, голосовые и текстовые каналы, роботизация, статистика.
- Автоматизация смежных процессов: концепция следования стандарту ISO, инструменты платформы для выполнения требований стандарта.
- Новое приложение платформы (QM) для управления качеством обслуживания: параметры качества сервиса, правила выборки разговоров для контроля, роботизированный и ручной контроль, фиксация и анализ нарушений качества, мероприятия по устранению отклонений по качеству.

Букашин Денис, Управляющий партнёр по развитию бизнеса, **Технологии коммуникаций**

Веселова Елизавета, Маркетолог, **Технологии Коммуникаций**

11:30

ЭВОЛЮЦИЯ, РЕВОЛЮЦИЯ ИЛИ ИГРА В ДОГОНЯЛКИ – ЧТО ПРОИЗОШЛО НА РЫНКЕ WFM ЗА НЕСКОЛЬКО ЛЕТ ПЕРИОДА ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ

Российские WFM-решения (Workforce Management) за последние 3 года действительно совершили значительный рывок и в некоторых аспектах превзошли западные аналоги. Рассмотрим, что делали вендоры и как изменились их продукты за это время.

- Что произошло на рынке решений для автоматизации после ухода иностранных вендоров?

адреса, временного интервала и условий доставки на голосового ассистента, чтобы освободить операторов для более сложных задач.

- Как бот научился допродавать услуги - пронос, подъем, спецтехнику
- Как мы подключили API и организовали мгновенное получение данных, чтобы исключить ручной труд и снизить количество ошибок
- Что дает использование LLM - как клиент остается в контексте согласования доставки и легко проходит все этапы процесса
- Как добились роста процента согласованных доставок и продаж — без участия оператора
- Практика, цифры, выводы - все, чтобы применить это в своем колл-центре и для своих клиентов.

Муха Кристина, менеджер по работе с ключевыми клиентами, **Робот Мия**

12:30

РЕНТГЕН ДЛЯ ДИАЛОГОВ: КАК LLM УСИЛИВАЕТ РЕЧЕВУЮ АНАЛИТИКУ

- Эволюция аналитики диалогов
 - Традиционный подход: ручная разметка выборок, построение отчетов, поиск паттернов. Процесс занимает дни или недели, результаты зависят от человеческого фактора
 - Современный подход: LLM ускоряет анализкратно, но не заменяет экспертов, становясь их «цифровыми ассистентами»:
 - AI обрабатывает данные, находит закономерности, генерирует гипотезы
 - Человек интерпретирует результаты, опираясь на опыт, экспертизу и контекст, принимает решения
- Как LLM работает в «Речевой Аналитике»?
 - Режим 1: Интеллектуальный ассистент-аналитик. Пользователь задает промпт – AI применяет его ко всем диалогам и возвращает данные в нужном формате. Удачные кейсы, неудачные примеры и работающие решения
 - Режим 2: AI-Инсайты (мгновенные ответы на вопросы). Аналитик формирует выборку диалогов, задает вопрос на естественном

- Почему на отечественном рынке нужны собственные решения?
- Догнали или обогнали – в чем российские WFM стали лучше иностранных?
- В чем отстаем от импортных предложений и по каким компонентам соревнование бессмысленно?
- Будущее и тренды – куда движется рынок WFM и успевают ли за ним отечественные производители?

Городчиков Никита, Менеджер проектов WFM, ИТЦ АРГУС

12:00

С ЗАБОТОЙ О СОТРУДНИКАХ: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ WFM ДЛЯ КОММУНИКАЦИИ С ОПЕРАТОРАМИ В СИНХРОНЕ С TONE OF VOICE КОМПАНИИ

- Единый унифицированный канал для быстрой коммуникации операторов и менеджеров: как увести общение про рабочий график из электронной почты в WFM систему
- WFM в помощь менеджерам и супервизорам: массовые уведомления операторов о рабочих событиях в tone of voice компании и проактивные запросы о подтверждении графика
- Личный кабинет оператора как место быстрой обратной связи с менеджером и возможность влиять на свой график
- Лента уведомлений в личном кабинете, чтобы не пропустить новости

Беляев Роман, руководитель направления Naumen WFM, Naumen

12:20

УМНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ: КАК РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА МОЖЕТ ПРЕОБРАЗОВАТЬ ОБЩЕНИЕ РОБОТА С КЛИЕНТАМИ

Доклад представит видение ZiTech относительно роли речевой аналитики в оптимизации клиентской поддержки в части общения роботов с клиентами.

В частности, будут рассмотрены конкретные параметры работы голосовых помощников, на которые влияет речевая аналитика. Кроме того, в докладе будут приведены примеры оптимизации

языке и получает инсайты – по сформулированному заданию или в результате свободного поиска (неочевидные проблемы). Удачные кейсы, неудачные примеры и работающие решения

- Как работать с LLM эффективно?
 - Новые компетенции для специалистов:
 - Корректно формулировать промпты и вопросы для AI.
 - Правильно интерпретировать выводы в контексте бизнеса – например, AI не знает, что жалобы на доставку могут быть связаны с новым поставщиком.
 - Участвовать в формировании отзывчивой корпоративной культуры – повышение доверия к AI, цифровая грамотность.
 - Риски внедрения и их решения
- Перспективы: какое будущее AI-аналитика нам готовит
 - Предиктивность: прогнозирование будущих действий или потребностей клиентов на основе анализа речевых паттернов и контекстных данных
 - Суперперсонализация: создание персональных предложений на основе комплексного анализа индивидуальных особенностей (речь, эмоции, характер) и потребностям каждого клиента
- Итоги: AI не принимает решения за вас – он дает вам суперспособность анализировать данные быстрее и глубже. Но последнее слово всегда за экспертом, который знает то, чего не видит модель

Ивлева Анна, Владелец продукта, департамент голосовых технологий, **BSS**

12:50

КАК ОРГАНИЗОВАТЬ И АВТОМАТИЗИРОВАТЬ ПРОЦЕССЫ QMS В СОВРЕМЕННОМ КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

- Какие процессы включает QMS и как они влияют на клиентский опыт и бизнес-результаты
- Как автоматизировать сбор и оценку обращений с учётом омниканальности и 100% записи
- Как выстроить стандарты качества, KPI и анкетирование для объективной оценки

работы роботов. Все эти усилия современных компаний направлены на решение задач в области улучшения клиентского сервиса

Соловьева Галина, Эксперт-аналитик, **3iTech**

12:40

ПСИХОЛОГИЯ В АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ КЦ. КАКОЙ ЭФФЕКТ МОЖНО ОЖИДАТЬ ОТ ИИ, ЕСЛИ НАУЧИТЬ ЕГО ПОНИМАТЬ ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

- Что такое поведенческий паттерн?
- Примеры простых поведенческих паттернов операторов КЦ
- В чем новизна подхода к автоматизации с использованием поведенческих паттернов сотрудников в системе управления качеством?
- Оптимизация системы контроля качества с использованием нейросети Experience
- В чем польза обученного ИИ и какой эффект от внедрения?

Линючев Павел, Генеральный директор, **InfoQubes**

13:00

ДЕСКТОП-АНАЛИТИКА (DPA) - ЧЕМ НА САМОМ ДЕЛЕ ЗАНЯТЫ ВАШИ ОПЕРАТОРЫ ВО ВРЕМЯ ЗВОНКА?

Сегодня большинство компаний оценивают работу операторов только по записям разговоров и речевой аналитике. Но этого недостаточно, ведь во время звонка оператор выполняет множество действий на компьютере: ищет информацию, заполняет CRM, переключается между окнами или смотрит смешные видео-ролики на YOUTUBE. Мы поговорим о том, как запись экранов и десктоп-аналитика помогают выявить реальную картину работы операторов.

- Речевая аналитика – важный, но неполный инструмент
- Запись экранов: реальная картина происходящего
- Десктоп-аналитика как инструмент повышения продуктивности
- Комплексный подход: как объединить аналитику звонков и действий на ПК

Бутанаев Алексей, Менеджер по продажам, **Augus**

- Зачем нужна регулярная калибровка и как отчётность помогает выявлять узкие места
- Как интеграция QMS с обучением повышает уровень операторов

Бугров Василий, Руководитель по работе с ключевыми клиентами, **SIGURD IT**

13:20 - ОСМОТР ВЫСТАВОЧНОЙ ЗОНЫ

14:15 - ГОРЯЧИЕ ЗАКУСКИ И НАПИТКИ

**14:40 - 18:00 -
ДИСКУССИОННЫЕ ГРУППЫ (КРУГЛЫЕ СТОЛЫ)**

13:10

ГЕНЕРАТИВНЫЙ ИИ В АНАЛИЗЕ КОММУНИКАЦИЙ: МОДНАЯ ИГРУШКА ИЛИ ПОЛЕЗНЫЙ ИНСТРУМЕНТ

В докладе раскроем особенности применения генеративного ИИ для анализа коммуникаций с клиентами. Расскажем о балансе применения функций на основе традиционных подходов и больших языковых моделей. Приведем реальные примеры того, как это в настоящее время используется нашими заказчиками и каких эффектов удастся достичь

Макаренко Дмитрий, Директор по стратегическому развитию компании, **3iTech**

13:30

ОТ ХАОСА ДАННЫХ К СТРАТЕГИИ ПРОДАЖ - КОНСАЛТИНГ НА ОСНОВЕ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ. РЕАЛЬНЫЕ КЕЙСЫ

- Что дает экспертный консалтинг на базе РА:
 - Это не просто модный тренд, а необходимый инструмент для современных компаний, стремящихся к лидерству на рынке.
 - Он позволяет не только увеличить продажи и улучшить качество обслуживания, но и выстроить долгосрочные отношения с клиентами, основанные на глубоком понимании их потребностей и ожиданий.
 - Обеспечивает конкурентное преимущество за счет оптимизации процессов, повышения лояльности клиентов и снижения операционных издержек.
- Разбор конкретных кейсов.
 - Выявление зон роста продаж/допродаж (сопутствующие товары и услуги, потребности ЦА)

- Неочевидные подходы к работе с возражениями (персонификация, масштабирование лучшей практики)
- Повышение удобства клиентского пути и снижение репутационных рисков (контроль работы партнеров, вендоров, аутсорс-подрядчиков, поставщиков)
- Тонкая настройка коммуникаций с клиентами (каналы, стиль, способы взаимодействия)
- Работа с оттоком (предиктивная аналитика, конкретные причины недовольства клиентов)
- Поиск инсайтов о конкурентах (цены, сервис, подходы)

Громова Дарья, Ведущий аналитик по контактным центрам, департамент голосовых технологий, BSS

13:50 - ОСМОТР ВЫСТАВОЧНОЙ ЗОНЫ

14:15 - ГОРЯЧИЕ ЗАКУСКИ И НАПИТКИ

14:40 - 18:00 -

ДИСКУССИОННЫЕ ГРУППЫ (КРУГЛЫЕ СТОЛЫ)

ДИСКУССИОННЫЕ ГРУППЫ (круглые столы)

24 ИЮНЯ

ДНЕВНАЯ СЕССИЯ | 14:40 - 16:10

ГРУППА 1.2.1

Сopilot и суфлёры в контакт-центрах. Новые вызовы 2025-2026

Дискуссия, на которой можно и нужно вместе поработать и определить будущее технологии!

- Что произошло за последние полгода? Что пробовали внедрить, что получилось, что не получилось, какие уроки вынесли.
- Взрыв нагрузки и дефицит кадров. По данным Forrester, 58% операторов постоянно под стрессом, но зато рутинные запросы уже всё чаще обрабатывает ИИ. Как AI-помощники снимают перегруз и повышают удовлетворённость?
- От экспериментов к повседневной практике. Требования к ИТ-инфраструктуре, обучению и управлению проектами для успешного внедрения помощников для операторов.
- Бум спроса на Copilot-решения. Главная цель — ускорить сервис и разгрузить агентов. А еще снизить текучесть и ускорить вывод после обучения на целевые показатели. Но где тут подводные камни и как подсчитать реальный ROI?
- Ошибки внедрения. Без чёткого плана, обучения операторов работе в паре с ИИ и в целом «принятия» ИИ людьми - проект рискует стать дорогой игрушкой. Как избежать провалов?
- Этика и доверие. Галлюцинации нейросетей, утечка данных, ответственность за ошибки — всё это требует новых правил и прозрачности для клиентов и персонала.
- Роль человека в эпоху ИИ. Контакт-центр превращается в «смешанную» команду: какие компетенции прокачивать операторам, и как пересмотреть KPI, чтобы синергия человека и AI работала на результат?

Модератор:

Шеметов Алексей, CX директор, IEK Group

ГРУППА 1.2.2

Генеративный ИИ следующего поколения (ИИ-агенты и мультиагентные сообщества) в контактных центрах: границы применения, этические вопросы, видимые проблемы, перспективы и ... размышления на тему Skynet*

- Кем является ИИ для вашей компании: враг (экзистенциальное зло), самый эффективный сотрудник или всё еще "неведомая зверюшка"?
- Какие типы задач сложнее решать с помощью Agentic-AI и мультиагентных систем, чем с помощью простых («традиционных») чат-ботов и голосовых помощников?
- Этические проблемы массовой эксплуатации систем с генеративным ИИ— они уже встали или это «страшилки» блогеров? Что, если робот будет вас учить? Возможно ли доверие оценкам роботов?
- 10–15 лет назад этический вопрос звучал так: «Этично ли вообще заменять человека в поддержке роботом?» Тогда роботы были примитивными — те самые IVR, где часами нажимаешь "1-2-3" и не получаешь помощи...сегодня всё изменилось. Появились LLM, которые по исследованиям уже отвечают эмпатичнее и точнее, чем живые специалисты. Робот больше не догоняет человека — он его обгоняет. И теперь главный этический вопрос: если агент умнее, быстрее и человечнее оператора — где должны быть его границы?
- Какую роль может играть государство при регулировании использования генеративного ИИ в контактных центрах и нужно ли регулирование?

Модератор:

Воронин Михаил, Руководитель направления по развитию продуктов на основе ИИ, BSS

ВЕЧЕРНЯЯ СЕССИЯ | 16:30 - 18:00

ГРУППА 1.3.1

Эффект онлайн-суфлера в речевой аналитике — поддержка оператора и укрепление бизнеса

- Нужен ли контакт-центру онлайн-суфлёр, если уже есть скрипты, обучение и контроль качества?
- Может ли онлайн-суфлёр реально влиять на бизнес-показатели, или это просто удобный инструмент для операторов?
- Как правильно интегрировать суфлёр в процессы, чтобы не усложнить работу, а упростить?
- Всегда ли нужна база знаний, или суфлер может работать и без неё?
- Где проходит граница между помощью оператору и полной заменой его решением ИИ
- Не мешает ли суфлер живому диалогу? Как найти баланс?

Модератор:

Смирнов Валентин, Эксперт по речевым технологиям, **SIGURD IT**

ГРУППА 1.3.2

Генеративный ИИ в анализе коммуникаций: применять нельзя откладывать

- Задачи, которые компании, использующие возможности LLM-ассистентов, решают в настоящее время. И планируют использовать в будущем
- Какие сложности возникают в ходе применения LLM-ассистентов. С чем сталкивались вы и как преодолевали?
- Насколько можно доверять результатам работы LLM-ассистентов
- Негативный опыт применения генеративного ИИ в анализе коммуникаций, делимся негативом. Отказались ли вы после этого от применения технологии? Или временно поставили на паузу? Или выдохнули и продолжили её эксплуатировать?
- Кейсы успешного применения LLM-ассистентов. Послужило ли успешное применение технологии основанием для того, чтобы поручить ей больше задач. В какие новые области вы движетесь или планируете?

Модератор:

Макаренко Дмитрий, Директор по стратегическому развитию компании, **3iTech**

ГРУППА 1.3.3

Старые и новые боли контактных центров в эпоху ИИ

- Как изменяется нагрузка на операторов в условиях внедрения ИИ: снимает ли автоматизация рутинные задачи или клиенты всё равно требуют "живого" общения и нестандартных решений?
- Кадровый голод: способен ли искусственный интеллект действительно решить проблему нехватки операторов или он создаёт новые вызовы для HR и обучения персонала?
- Зависимость от ИИ-вендоров: как строить устойчивую стратегию развития контактного центра, чтобы не оказаться заложником одной платформы или поставщика технологий?
- Безопасность и доверие в эпоху дипфейков: как меняются угрозы для контактных центров с появлением реалистичных синтетических голосов и видео?
- Снижение нагрузки на колл-центры: какие технологии и организационные подходы действительно работают, а какие создают иллюзию эффективности?

Модератор:

Притуп Александр, CX эксперт, ex-Альфа, Сбер, Билайн

25 ИЮНЯ

УТРЕННЯЯ СЕССИЯ | 12:00 - 13:20

ГРУППА 2.1.1

Особенности мотивации сотрудников в современных условиях: что делать, когда только деньги уже не работают?

- Можно ли удержать только деньгами?
- Какие принципы финансовой мотивации лучше работают в контакт-центрах?
- Какие методы нефинансовой мотивации работают лучше всего? Кейсы нестандартных подходов к финансовой мотивации
- Когда руководитель — основной демотиватор: что делать?
- Различные подходы к мотивации представителей разных поколений: действительно ли зумеров мотивирует не то же самое, что миллениалов?

Модератор:
Артемьева Алена, Директор по аналитике, DS и исследованиям, **Работа.Ру**

ГРУППА 2.1.2

ИИ в обучении персонала

- ChatGPT vs. методисты: заменит ли ИИ живых экспертов в создании контента?
- Кейсы использования ИИ: что уже используется в контактных центрах? Обменяемся опытом, обсудим предложения внешних провайдеров и интересными кейсами
- Внешние провайдеры или внутренние решения: что и когда выбрать?
- ROI: как посчитать эффективность от внедрения ИИ в обучении?
- Чего боятся L&D-специалисты: есть ли сопротивление и как с ним работать?

Модератор:
Сафронова Виктория, Лидер обучения направления доставки продуктов, **Альфа Банк**

ГРУППА 2.1.3

Гибридные подходы в обработке запросов клиентов чат-ботом: как интегрировать rule-based и генеративные модели для максимальной эффективности?

- Как эффективно сочетать rule-based и генеративные модели для точного и быстрого обслуживания клиентов?
- Обсуждение способов интеграции двух систем: когда использовать строгие правила, а когда включать генеративные модели для более гибкого и точного обслуживания клиентов.
- Как создать каскадную модель обработки запросов для оптимального распределения задач между алгоритмами?
- Разбор подходов к построению каскадных систем, где запросы проходят несколько уровней обработки, начиная с простых и заканчивая более сложными алгоритмами, чтобы эффективно распределить задачи между ботами и операторами.
- Когда нужна многоуровневая классификация запросов, а когда достаточно одного этапа распознавания для маршрутизации?
- Обсуждение, когда в процессе обработки запросов целесообразно использовать многоуровневую классификацию, а когда

достаточно одного этапа распознавания для точной маршрутизации к соответствующему решению.

- Как определить, какие запросы и этапы взаимодействия можно автоматизировать, а где необходим человек для повышения качества обслуживания
- Анализ того, какие этапы в процессе обслуживания можно полностью автоматизировать с помощью ИИ, а где необходимо сохранить участие человека для обеспечения высокого качества, особенно в сложных или эмоционально насыщенных запросах.
- Какие стратегии эффективного переключения между чат-ботом и оператором существуют для обеспечения оптимального клиентского опыта?
- Обсуждение методов и механизмов переключения между чат-ботом и оператором: когда и как это делать, чтобы сохранить высокий уровень обслуживания и удовлетворение клиента, минимизируя время ожидания и улучшая точность решений.

Модератор:

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

ДНЕВНАЯ СЕССИЯ | 14:30 - 16:00

ГРУППА 2.2.1

Эффективные инструменты онбординга в контакт-центрах

- Есть ли онбординг в контакт-центрах и как он влияет на раннюю текучесть и эффективность найма?
- Какие инструменты онбординга самые эффективные, а какие не работают?
- Как оценить влияние онбординга на эффективность найма и обосновать вложения в организацию онбординга?
- Какие методы обучения новичков работают лучше всего, а от чего отказались?
- Как организовать систему бадди и наставничества для мягкого погружения новичков в контакт-центрах?

Модератор:

Артемьева Алена, Директор по аналитике, DS и исследованиям, **Работа.Рy**

ГРУППА 2.2.2

Счастливые операторы = счастливые клиенты. Где и как найти «счастье»?

- Как вы понимаете высказывание Клауса Мёллера: «Качество внешнего сервиса никогда не превысит качество внутреннего»?
- Что именно делает операторов контактных центров счастливыми на работе? Какие факторы влияют на их удовлетворенность и мотивацию?
- Каковы лучшие практики для создания позитивной корпоративной культуры, которая поддерживает благополучие операторов?
- Какие инициативы уже показали свою эффективность?
- Как технологии, такие как искусственный интеллект и автоматизация, могут помочь операторам в их повседневной работе и снизить уровень стресса? Как найти баланс между автоматизацией и человеческим взаимодействием?
- Как можно измерить уровень счастья операторов и его влияние на качество обслуживания клиентов? Какие метрики и инструменты могут помочь в этом?
- Как обеспечить эффективное обучение и развитие операторов, чтобы они чувствовали себя уверенно и комфортно в своей роли?
- Как это сказывается на их взаимодействии с клиентами?
- Какую роль играют обратная связь и признание со стороны руководства в повышении уровня удовлетворенности операторов?
- Какие методы наиболее эффективны для этого?
- Как справляться с выгоранием и стрессом среди операторов, особенно в условиях высокой нагрузки? Какие стратегии могут помочь поддерживать эмоциональное здоровье команды?

Модератор:

Исакова Елизавета, Руководитель Центра развития клиентского сервиса, **PONY EXPRESS**

ВЕЧЕРНЯЯ СЕССИЯ | 16:30 - 18:00

ГРУППА 2.3.2

Гибкие подходы в организации работы операторов. Гибридные модели, удаленные сотрудники

- Основные трудности формирования команды из гибридных сотрудников (интерактивное обсуждение)
- Эффективное управление гибридными сотрудниками:
- Управление графиками сотрудников с гибридным графиком:
- Успехи и неудачи внедрения разных систем управления гибридными сотрудниками на примерах

Модератор:

Шуморкин Александр, Генеральный директор, Некстсофт

ГРУППА 2.3.3

Персонализация в чат-ботах: как сделать общение индивидуальным, сохраняя доверие клиента

- Какие ключевые данные необходимы для успешной персонализации?
- Как создать ощущение индивидуального подхода, не вызывая ощущения слежки ("Большой Брат")?
- Возможно ли заранее спрогнозировать потребность клиента ещё до того, как он её озвучит?
- Примеры удачных практик в области персонализации чат-ботов.
- Существуют ли этически приемлемые способы хранения и обработки персональных данных клиента?
- Есть ли идеальный баланс между предоставлением дополнительной ценности клиенту и соблюдением конфиденциальности?

Модератор:

Шадрин Владислав, Лидер команды интеграционных сценариев чат-бота ВТБ Онлайн, Банк