



Profit Contact Day

Программа конференции



14 июня 2024 года



InterContinental Алматы, Казахстан

8³⁰



Регистрация

Приветственный кофе

9²⁰



Открытие конференции



Илларион Овчаров

Модератор конференции

Profit Day

9³⁰



Текущие тренды и перспективы развития индустрии контакт-центров



Дмитрий Аристархов

Исполнительный вице-президент

Национальная Ассоциация Контактных Центров (Россия)

9⁵⁰



Контакт-центры сегодня

Панельная дискуссия

Ключевые вопросы

- Персонал: удержать «неудержимых»
- ИИ что дальше?
- Клиентский сервис: лучшие практики

Эксперты



Дмитрий Аристархов

Исполнительный вице-президент
Национальная Ассоциация Контактных Центров (Россия)



Юрий Мельников

Исполнительный директор
Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг



Ольга Неклюдова

Начальник отдела целевых продаж и телемаркетинга
Beeline Казахстан



Дмитрий Голоус

Руководитель контакт-центра
ТОО МФО «КМФ»



Тарас Юзефович

Руководитель по работе с партнерами по направлению ML и AI
Yandex Cloud



Джамиль Курманов

Генеральный директор
3iTech Central Asia

10⁵⁰



AI-эпоха в колл-центрах: сложные интеграции голосовых технологий и новые бизнес-модели



Александр Цепелев

Технический директор
ТОО «Фромтек»



Тарас Юзефович

Руководитель по работе с партнерами по направлению ML и AI
Yandex Cloud

11¹⁰



Know How: как увеличить продажи с помощью речевой аналитики



Джамиль Курманов


Генеральный директор
3iTech Central Asia

11³⁰




Перерыв

Чай-кофе и неформальное общение

12⁰⁰  Полный набор метрик доступности и производительности при обработке чатов/мессенджеров живыми операторами




Олег Зельдин
Основатель
Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

12²⁰  Не забывайте про лапшу!




Андрей Поцелуев
Директор
ТОО «ЛинкМастер Казахстан»

12⁴⁰  Brainwave Support: интеллектуальный контакт-центр для сотрудников организации



Дина Буркитбаева
Руководитель Направления Prime Call
ТОО «Prime Source»

13⁰⁰  Телекоммуникационные решения для организации современного контакт-центра. Опыт интегратора



Павел Тучин
Product-менеджер
ТОО «Logitex-Market»

13²⁰  Обед
Обеденный перерыв и неформальное общение


14¹⁰  Розыгрыш
Розыгрыш умной колонки «Яндекс Станция Мини 2» среди зарегистрированных участников

14²⁰  Опыт внедрения речевой аналитики Verint в Халык Банке



Татьяна Шиколо
Директор контакт-центра
АО «Халык Банк»

Дмитрий Борисовец
Коммерческий директор по странам СНГ
Verint

14⁴⁰  Применение искусственного интеллекта для улучшения клиентского опыта и сервиса в дистанционных каналах



















Бахтияр Асаубаев
Директор Департамента Удаленных продаж Блока малого и микробизнеса
АО «Bereke Bank»

15⁰⁰  Эффективные коммуникации на основе ИИ



Асель Донец
Руководитель «Инновационного блока»
АО «АЛСЕКО»

- 15²⁰**  **Боты vs операторы. Для какого процесса КЦ что подойдет?**
 **Дмитрий Голоус**
Руководитель контакт-центра
ТОО МФО «КМФ»
- 15⁴⁰**  **Киборгенерация как лучшая практика симбиоза работа и человека**
 **Ольга Неклюдова**
Начальник отдела целевых продаж и телемаркетинга
Beeline Казахстан
- 16⁰⁰**  **Перерыв**
Чай-кофе и неформальное общение
- 16³⁰**  **Снижение уровня стресса с помощью инновационных нейрообручей**
 **Венера Салахова**
Начальник управления дистанционного урегулирования
Банк ВТБ (Россия)
- 16⁵⁰**  **Как мы меняем отношение к персоналу контактных центров**
 **Елизавета Рыбинская**
Эксперт-консультант в области клиентского сервиса, ex-CustEx директор
Яндекс.Маркет
- 17¹⁰**  **Эффективное управление контакт-центром в условиях омниканальности**
 **Дастан Садык**
Ведущий ИТ-инженер контакт-центра
NOC N.V.
- 17³⁰**  **Цифровое рабочее пространство**
 **Наталья Бабанова**
Директор Управления дистанционного урегулирования
Банк ВТБ (Россия)
 **Юлия Можина**
Управляющий директор Управления дистанционного урегулирования
Банк ВТБ (Россия)
- 17⁵⁰**  **Розыгрыш**
Финальный розыгрыш Bluetooth-наушников Apple AirPods 3-го поколения среди зарегистрированных участников и смартфона Apple iPhone 15 Pro среди офлайн-участников
- 18⁰⁰**  **Заккрытие**
Подведение итогов и слова благодарности