



Profit Contact Day

Программа конференции



13 июня 2025 года



InterContinental Алматы, Казахстан

8³⁰



Регистрация

Приветственный кофе

9²⁰



Открытие конференции



Илларион Овчаров

Модератор конференции

Profit Day

9³⁰



Тренды и перспективы развития индустрии контактных центров



Дмитрий Аристархов

Исполнительный вице-президент

Национальная Ассоциация Контактных Центров (Россия)

9⁵⁰



Контакт-центры сегодня

Панельная дискуссия

Ключевые вопросы

- Тренды без ИИ
- Боли без людей
- Оптимизация без купюр

Эксперты



Дмитрий Аристархов

Исполнительный вице-президент
Национальная Ассоциация Контактных Центров (Россия)



Алла Зацепилова

Заместитель директора департамента онлайн-продаж и поддержки клиентов,
руководитель контакт-центра
АО «Bereke Bank»



Айзирек Мамадалиева

Руководитель контакт-центра
ЗАО «Коммерческий Банк КСБ»



Олег Зельдин

Основатель
Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг



Айгуль Закирьянова

Заместитель директора Филиала «Общий центр обслуживания»
АО «Казпочта»

10⁵⁰



Большие языковые модели в анализе коммуникаций: генеративный ИИ для сбора инсайтов, рекомендаций и лучших практик



Дмитрий Макаренко

Директор по стратегии и развитию бизнеса
ZiTech

11¹⁰



Как удалось уменьшить время получения кредита и улучшить доступность предоставления услуг с помощью ПО RichCall



Дана Каримова

Руководитель отдела верификации
ТОО МФО «КМФ»



Валерий Тучинов

Менеджер по развитию бизнеса
Aurus

11³⁰



Перерыв

Чай-кофе и неформальное общение

12⁰⁰  **Аналитический отчет: лучшие CX-практики участников премии CX WORLD AWARDS**



Ирина Баранова
Основатель и генеральный директор
Агентство «INEX Service Design»



Светлана Жилина
Основатель
Портал CX.WORLD

12²⁰  **Опыт и основные подходы АО «Казпочта» в сфере клиентского сервиса**



Айгуль Закирьянова
Заместитель директора Филиала «Общий центр обслуживания»
АО «Казпочта»

12⁴⁰  **Крикну, а в ответ — ТИШИНА!**



Андрей Поцелуев
Директор
ТОО «ЛинкМастер Казахстан»

13⁰⁰  **Обед**
Обеденный перерыв и неформальное общение

13⁵⁰  **Розыгрыш**
Розыгрыш умной колонки «Яндекс Станция Мини 3» среди зарегистрированных участников

14⁰⁰  **Как построить полную систему управления Контактным Центром?**



Олег Зельдин
Основатель
Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

14²⁰  **Премиальный Контакт-центр: люди vs роботы?**



Алла Зацепилова
Заместитель директора департамента онлайн-продаж и поддержки клиентов,
руководитель контакт-центра
АО «Bereke Bank»

14⁴⁰  **Цифровая трансформация городской платформы: опыт создания iКОМЕК 2.0**



Аскар Таксимов
Руководитель
Городской центр мониторинга и оперативного реагирования «iКОМЕК 109» акимата
Астаны

15⁰⁰  **Реалии современного Контакт-центра и его центральное влияние на развитие Бизнеса/Компании**



Айзирек Мамадалиева
Руководитель контакт-центра
ЗАО «Коммерческий Банк КСБ»

15²⁰  **Перерыв**
Чай-кофе и неформальное общение

15⁵⁰  **Как мы разработали собственную речевую аналитику своими силами и с малыми затратами**



Лаура Окпебаева
Руководитель отдела поддержки каналов и систем
Beeline



Нургелды Дуйсенов
Data Analytics Engineer
Beeline

16¹⁰  **AI ChatBot: от идеи до внедрения**



Сергей Чернов
Начальник Управления технологий ИИ
Home Credit Bank

16³⁰  **PROфессиональный старт**



Венера Салахова
Начальник управления дистанционного урегулирования
Банк ВТБ (Россия)



Анастасия Плесникова
Начальник отдела Центра дистанционного урегулирования
Банк ВТБ (Россия)

16⁵⁰  **Розыгрыш**
Финальный розыгрыш Bluetooth-наушников Huawei Freebuds 5i среди зарегистрированных участников и смартфона Apple iPhone 16 среди офлайн-участников

17⁰⁰  **Заккрытие**
Подведение итогов и слова благодарности