



Profit Contact Day

Программа конференции



12 июня 2026 года



InterContinental Алматы, Казахстан

8³⁰



Регистрация

Приветственный кофе

9²⁰



Открытие конференции



Илларион Овчаров

Модератор конференции

Profit Day

9³⁰



ИИ и люди в КЦ смена парадигмы



Дмитрий Аристархов

Исполнительный вице-президент

Национальная Ассоциация Контактных Центров (Россия)

9⁵⁰



Контакт-центры сегодня

Панельная дискуссия

Ключевые вопросы

- Забота бота
- ИИ: новые горизонты
- Мотивация поколения TikTok

Эксперты



Дмитрий Аристархов

Исполнительный вице-президент
Национальная Ассоциация Контактных Центров (Россия)



Анар Улманова

Соучредитель ассоциации экспертов клиентского сервиса, Управляющий директор по развитию контакт-центра
ТОО «KT Cloud Lab»



Яна Тарасевич

Директор службы по клиентскому опыту
Freedom Telecom Operations



Олег Зельдин

Основатель
Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг



Айзирек Мамадалиева

Начальник отдела поддержки клиентов
ОАО «Тундук»



Дмитрий Голоус

Руководитель проектного отдела
Freedom Life

10⁵⁰



От интуиции к данным: как AI меняет управление лояльностью



Игорь Верещака

Руководитель проектов Yandex SpeechSense
Yandex Cloud



Яна Тарасевич

Директор службы по клиентскому опыту
Freedom Telecom Operations

11¹⁰



От звонка к интеллектуальной коммуникации: как голосовые сервисы помогают бизнесу управлять клиентским опытом



Дмитрий Праздников















Начальник отдела по развитию продуктов
Beeline Business


11³⁰



Перерыв


Чай-кофе и неформальное общение


- 12⁰⁰**  **СОРС CX 8.0 как управленческая модель контактного центра будущего**
 **Олег Зельдин**
Основатель
Алекс Берг Контакт-Центр Консалтинг
- 12²⁰**  **Роль гарнитуры в клиентском опыте: недооценённый фактор эффективности контакт-центра**
 **Руслан Шагимарданов**
Менеджер по продажам продуктов Poly
НР
- 12⁴⁰**  **Цифровизация клиентской поддержки в госуслугах**
 **Айзирек Мамадалиева**
Начальник отдела поддержки клиентов
ОАО «Тундук»
- 13⁰⁰**  **Обед**
Обеденный перерыв и неформальное общение
- 13⁵⁰**  **Розыгрыш**
Розыгрыш умной колонки «Яндекс Станция Лайт 2» среди зарегистрированных участников
- 14⁰⁰**  **Компетентный человек рядом с умным ИИ — лучший клиентский сервис**
 **Анар Улманова**
Соучредитель ассоциации экспертов клиентского сервиса, Управляющий директор по развитию контакт-центра
ТОО «KT Cloud Lab»
- 14²⁰**  **Корпоративный GPT: когда база знаний начинает разговаривать**
 **Дмитрий Голоус**
Руководитель проектного отдела
Freedom Life
- 14⁴⁰**  **Роль КЦ в CJM: от метрик каналов к управлению клиентскими путями с помощью AI**
 **Алексей Шеметов**
Head of CX
IEK Group
- 15⁰⁰**  **Персональный AI-агент: от чат-бота к цифровой команде**
 **Андрей Карабиди**
AI-практик операционного изменения

15²⁰  **Практическое применение ИИ в исследованиях и CX: автоматизация, инсайты, персонализация**




Розалия Шамсудинова
CX-исследователь
АО «Евразийский банк»

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

16¹⁰  **Построение и наполнение базы знаний на основе особенностей теории поколений. Связь технологий и психологии**





Ирина Литвинская
Менеджер контакт-центра
ОАО «Банк БелВЭБ» (Республика Беларусь)

16³⁰  **Что меняют технологии в работе с Клиентами: устаревшие и актуальные практики управления клиентским опытом**



Елена Войтова
Эксперт по управлению Контакт-центрами и клиентским опытом

16⁵⁰  **Розыгрыш**
Финальный розыгрыш Bluetooth-наушников Huawei Freebuds 6i среди зарегистрированных участников и смартфона Samsung S25 FE среди офлайн-участников

17⁰⁰  **Закрытие**
Подведение итогов и слова благодарности