

ОБЗОР ПРОГРАММЫ ФОРУМА

23-24 марта 2010, Radisson Slavyanskaya, Moscow, Russia



ПРОГРАММА

Внимание! В Программе возможны дополнения и изменения без персонального уведомления участников. Пожалуйста, следите за обновлениями на web-сайте: www.cwcf.ru

1 ДЕНЬ ФОРУМА, 23 марта

СЕССИЯ ОПТИМИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ CALL-ЦЕНТРОМ

13:55-18:30

ЗАЛ «МУСОРГСКИЙ»

Спонсор:



13.55 – 14.15

«Управление Call Center: как не потерять цели оптимизируя средства»

Элла Локшина, Независимый эксперт

- Иерархия целей: Цели рыночные и цели операционные;
- Оптимизация Call Center как проект;
- Разработка стратегии оптимизации: матрица объектов оптимизации;
- Разработка плана реализации проекта: матрица приоритезации этапов;
- Критерии успешности проекта;
- Контрольные точки при реализации проекта;
- Что получилось? Контроль результата;
- Что дальше?

14.15 – 14.35

«Повышение удовлетворенности клиентов при снижении затрат на Call-Центр»

Екатерина Богачева, Руководитель Центра Информационной и технической поддержки, ГК «ВымпелКом»

- Обсудим, как операционные показатели Call-Центра влияют на уровень удовлетворенности клиентов;
- Как организовать комплексную систему обеспечения качества обслуживания? Что проверять и как измерять?

Поговорим о качестве обучения и способах контроля знаний, о том, как мониторинг контактов влияет на удовлетворенность клиентов;

- Оценка продуктивности сотрудников как часть комплексной системы обеспечения качества обслуживания;
- Планирование мероприятий по повышению удовлетворенности, как управлять изменениями и оценивать их результаты;
- Обсудим, что такое оптимальные затраты, сколько стоит низкое качество и высокая удовлетворенность клиентов.

14.35 – 15.00

«Управление многосайтовым Call Center»

Елена Кузьмина, Руководитель центра обработки клиентских запросов, ГК «ВымпелКом»

- Краткая история развития;
- География Today;
- Основные принципы Customer Care;
- Технология;
- Функциональная структура;
- Сегментация;
- Управление нагрузкой;
- Управление отношениями с клиентами;
- Управление персоналом;
- Управление затратами;
- Генерация выручки.

Пожалуйста, следите за обновлениями на web-сайте: www.cwcf.ru

«FM: управление расписанием в условиях распределенного КЦ»

Ирина Цвигун, Менеджер по развитию распределенного контакт-центра, **ГК «ВымпелКом»**

- Ознакомьтесь с принципами распределения звонков и структурой распределенного КЦ;
- Изучите особенности планирования и составления расписания в Teleopti в условиях распределенного КЦ;
- Ознакомьтесь с принципами централизованного планирования в Teleopti на примере Московского региона;
- Расчет и планирование ресурсов на входящие звонки;
- Планирование исходящих контактов и дополнительной нагрузки;
- Оцените эффективность централизованного планирования.

15.00 – 15.20

«Построение и управление распределенным ЦОВ»

Марк Цыбренько, Директор департамента по обслуживанию клиентов, **Ростелеком**

- Построение федеральной системы дистанционного обслуживания клиентов Ростелеком;
- Опыт построения единой системы обслуживания клиентов в рамках EP ЦОВ всех филиалов Ростелеком;
- Специфика управления площадками ЦОВ объединенных в одну систему;
- Модернизация процессов обслуживания – комплексная интеграция проводимых изменений.

15.20 – 15.35

«Эффективная программа модернизации ПАК ЦОВ»

Маргарита Маслова, Менеджер по планированию и оптимизации ресурсов Клиентского Сервиса, **QUELLE Russland**

- Модернизация ПАК ЦОВ и ее результаты;
- Внедрение контакт-центра на базе Genesys;
- Создание системы единого информационного пространства для внутренних и внешних операторов;
- Система отчетов, влияние на эффективность работы в % и деньгах.

15.35 – 15.55

«Оптимизация затрат на управление персоналом с помощью Teleopti CCC»

Валерий Тарасов, Представитель Teleopti по России и СНГ, **Teleopti**

- Взгляд на задачи оптимизации управления персоналом с различных точек зрения;
- Оптимизация работы не только операторов call-центра, но и сотрудников офиса, центров обслуживания клиентов;
- Ознакомьтесь с особенностями учета предпочтений операторов по графику работы;
- Оперативный контроль над соблюдением расписания и результатами работы операторов;
- Автоматизация расчета заработной платы сотрудников и экспорт данных в платежные системы;
- Экономический эффект оптимизации управления персоналом с помощью решения Teleopti CCC.

15.55 – 16.20

«Единая платформа для обслуживания клиентов – ключевой фактор успеха финансовых организаций»

Юрген Криппес (Jürgen Krippes), Strategic Advisor Banking and Finance, former global CIO Asset Management Retail and Distribution Systems, **Deutsche Bank**

- Обслуживание клиентов: затратная статья или ключевая составляющая продажи?
- Технология или человек – неразрешимый конфликт;
- Пример проекта европейского банка: От простого кол-центра к интерактивному центру обслуживания клиентов;
- Взгляд в будущее: как изменяется клиентское обслуживание со временем.

16.20 – 16.40

Перерыв на кофе, осмотр Выставки

16.40 – 17.05

«Что нужно контактными центрами, чтобы добиться успеха в сегодняшней экономической ситуации?»

Клэр Ричардсон (Claire Richardson), Директор по решениям Workforce Optimisation, **Verint Systems**

- Как повысить удовлетворение клиентов и продажи?
- Как способствовать привлечению клиентов и росту доли на рынке?
- Как укрепить позитивное отношение работника к делу и его лояльность?
- Как повысить эффективность бизнеса?

17.05 – 17.25

«Миграция в IP»

Григорий Сальников, Руководитель проектов, **Alcatel-Lucent**

- Создание гибридного контакт-центра на базе технологии SIP и традиционной телефонии;
- Построение одного из крупнейших в России географически распределенного динамического контакт-центра.

17.25 – 17.45

«Эффективный Контакт Центр в крупном розничном банке»

Наталья Смирнова, Вице-президент, Директор Центра клиентского обслуживания, **ВТБ24**

- Управление и контроль;
- Ключевые показатели деятельности;
- Система отчетности, мониторинг;
- Анализ эффективности.

17.45 – 18.05

«Оптимизация обслуживания клиентов по дистанционным каналам доступа. Структурированный поиск возможностей»

Олег Зельдин, Управляющий партнер, **Алекс Берг Контакт-Центр Консалтинг**

Идея оптимизации процесса обслуживания клиентов при их обращении в компанию по дистанционным каналам доступа все чаще стала занимать умы как руководителей компаний вообще, так и менеджмента Контакт-центров в частности. Контакт-Центр, являясь ключевым звеном в обслуживании клиентов, как известно, представляет собой сложную систему сочетания процессов и ресурсов. Изменения в одной части данной системы практически всегда взаимоувязаны с другими её компонентами. «Хаосный» подход к оптимизации практически никогда не приводит к положительным результатам. Поэтому первым шагом на пути оптимизации должно быть четкое определение структуры модели обслуживания клиентов.

18.05 – 18.30

«Иди за солнцем следом...»

Марина Дашковская, ИТ директор, Руководитель направления «Контакт центры», **Белтел**

- 2009 год – год кризиса и банкротства компании Nortel. В такое тяжелое время пришлось задуматься, что удалось достичь и как сохранить достигнутое;
- Самое главное достижение – наши клиенты, оказавшиеся тоже в непростой ситуации и тоже думающие, как жить и работать дальше;
- Мы выбрали путь «Иди за солнцем...», т.е. следовать интересам наших клиентов и предлагать наиболее эффективные для них решения;
- Общая с нашими клиентами установка на успех помогла выбрать правильные пути – обратиться к расширению функциональности уже готовых решений и заняться оптимизацией работы контакт центров;
- Новые партнерские соглашения с AVAYA, Altitude, Teleopti, Verint расширяют выбор наиболее эффективного решения в каждом конкретном случае.

18.30 – Окончание Сессии Оптиматизация и управление call-центром

18.30 – 21.45

Зал «Глинка», Вечерний прием, Церемония награждения «Хрустальная гарнитура» и финал конкурса «ОПЕРАТОР ГОДА»