

ОБЗОР ПРОГРАММЫ ФОРУМА

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



ПРОГРАММА

1 ДЕНЬ ФОРУМА, 23 марта

08:30 - Регистрация делегатов

ОТКРЫТИЕ ФОРУМА • КЛЮЧЕВОЕ ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ

КЛЮЧЕВОЕ ЗАСЕДАНИЕ:

«Состояние, тенденции и перспективы развития мира контактных центров в странах региона»

9.10 – 9.30

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ: «Взаимодействие с клиентами: новые вызовы времени»

- Обслуживание и сервисная поддержка клиентов;
- Телемаркетинг;
- Телепродажи.

Модератор:

Елизавета Рыбинская, Директор клиентского сервиса, **QUELLE Russland**

Участники:

Андрей Агаев, Независимый эксперт

Наталья Кабакова, Директора по работе с клиентами, **DHL в России**

Денис Садовский, Коммерческий директор, **Телеконтакт**

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

9.30 – 9.45

Ключевой доклад:

«Изменения в поведении потребителей»

Туомо Сумманен (Tuomo Summanen), Генеральный директор, **Tieto Russia**

- Тенденции в изменении поведения потребителей согласно Gartner
- Новый тип поведения влияет на организацию обслуживания клиентов
- Различные пути скандинавского и западноевропейского развития
- Особенности российского взаимодействия с клиентами
- Готовность IT компаний следовать глобальным изменениям

9.45 – 10.05

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ: «Технологии обслуживания»

- Самообслуживание: IVR, распознавание речи, web-сервис;
- Технологии G2: видео, Web 2.0;
- Перспективы развития технологий: что будет через 3-5 лет.

Модератор:

Павел Теплов, Заместитель генерального директора, **CompTek**

Участники:

Владимир Долгов, Системный инженер-консультант, **Cisco**

Ирина Юношева, Директор Департамента по Технической поддержке продаж, **Avaya**

Владимир Борисов, Директор департамента телекоммуникационных решений, **Oberon**

Дмитрий Столяр, Директор по продажам, **Открытые коммуникации**

Григорий Юркин, Руководитель центра компетенции по контактными центрам, **Alcatel-Lucent**

10.05 – 10.20

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

Ключевой доклад:

«Contact center в век нанодержаблей»

Владимир Борисов, Директор департамента телекоммуникационных решений, **Oberon**

В докладе будут затронуты вопросы использования видео чатов, интеграции с мобильными телефонами, синтеза и распознавания речи. Будут рассмотрены вопросы взаимодействия контакт центра с внутренними заказчиками, такими как подразделение маркетинга, организации продаж по телефону, построение взаимодействия с внешними заказчиками, организации управления и контроль качества работы центра.

10.20 – 10.35

«Avaya. Еще раз о пользе синергии»

Ирина Юношева, Директор Департамента по Технической поддержке продаж, **Avaya**

10.35 – 10.50

Ключевой доклад:

«Тенденции развития контактных центров на базе ПО Genesys»

Григорий Юрокин, Руководитель центра компетенции по контактным центрам, **Alcatel-Lucent**

В докладе будут рассмотрены последние обновления продуктовой линейки Genesys. Представлен опыт центра компетенции Alcatel-Lucent по реализации контактных центров. Рассмотрены настоящие и будущие технологии контактных центров: Гибридные контактные центры (SIP и традиционная телефония), Динамический IVR, Video IVR, iWD, Web Chat, Proactive Contact, Work Force Management.

10.50 – 11.15

Перерыв на кофе, осмотр Выставки

11.15-11.45

Ключевой доклад:

«Тенденции развития КЦ в Восточной Европе»

Джон Стефансен (Jon Stephansen), Старший ICT консультант, **Frost & Sullivan**

Восточная Европа продолжает оставаться самым быстро растущим в Европе рынком технологий и услуг для КЦ, причем значительный рост предполагается с 2009, вплоть до 2014.

В докладе будут рассмотрены ключевые тенденции и драйверы роста восточно-европейского и российского рынков КЦ. Ключевые технологии, способствующие продвижению, включают IP-инфраструктуру КЦ, систему интерактивного голосового ответа IVR и речевые приложения, приложения по оптимизации работы агентов и услуги для КЦ «по требованию» («по запросу»).

11.45 – 12.05

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ: Аутсорсинг услуг и ВРО

- Посткризисный ландшафт, антидемпинговые меры, драйверы роста;
- Что ждет нас в свете M&A, когда крупные инвесторы придут на постсоветский рынок.

Модератор:

Денис Садовский, Коммерческий директор, **Телеконтакт**

Участники:

Елена Жабинская, **Teleperformance Russia**

Светлана Костюкова, Директор по работе с корпоративными клиентами, **ГК «ВымпелКом»**

Симон Джурашек (Simon Juraschek), Генеральный директор, **JCG Consulting Group AG**

Вадим Аниканов, Независимый консультант

12.05 – 12.20

Ключевой доклад:

«Кризис и Аутсорсинг или Аутсорсинг и Кризис»

Светлана Костюкова, Директор по работе с корпоративными клиентами, **ГК «ВымпелКом»**

- Как изменились требования и ожидания клиентов;
- Преимущества аутсорсинга в посткризисный период;
- Управление качеством предоставляемых услуг;
- Факторы роста и области развития.

12.20 – 12.35

Ключевой доклад:

«Создание в Калмыкии административной платформы для вывода Call-центров из крупных городов»

Кирсан Илюмжинов, Глава Республики Калмыкия

- Налоговые льготы, которые будут предоставлены будущим работодателям;
- Люди, живущие в Калмыкии: почему они будут хорошими специалистами для Call-центров?
- Экономическое состояние Калмыкии;
- Университеты Калмыкии: создание новых факультетов для специалистов в области оказания услуг связи;
- О создании крупного центра речевых технологий;
- Технические возможности республики;
- О будущем Call-центров в регионе и перспективы развития.

12.35 – 12.55

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ: «Персонал»

- Влияние кризиса на рынок рекрутинга;
- Программы регионального развития КЦ.

Модератор:

Денис Любимый, Генеральный директор, Contactis

Участники:

Денис Садовский, Коммерческий директор, Телеконтакт

Елена Жабинская, Teleperformance Russia

12.55 – 13.10

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ: «Сообщество»

- Создание профессиональной Ассоциации в России;
- Выработка стандартов качества менеджмента, добровольная сертификация.

Дмитрий Аристархов, Вице-президент, Национальная Ассоциация Контактных Центров (Россия)

Дмитрий Манин, Генеральный директор, CRM-Design, Президент, Национальная Ассоциация Контактных Центров (Россия)

Олег Зельдин, Управляющий партнер, Алекс Берг Контакт-Центр Консалтинг, Вице-президент, Национальная Ассоциация Контактных Центров (Россия)

13.10 – 13.55

Перерыв на обед