

# ГЛАВНОЕ СОБЫТИЕ ГОДА

Now in its  
**11<sup>th</sup>** year

проводится при поддержке:



# CCWF Call Center World Forum

## expo and conference

20 – 21 марта 2012, Рэдиссон Славянская, Москва, Россия

В Форуме примут участие признанные профессиональным сообществом эксперты, консультанты, бизнес-тренеры, топ-менеджеры ведущих контактных центров из России и других стран региона и Европейского Союза:



Vincent Vanden Bossche  
ECCCO



Nigel Moulton  
Avaya



Наталья Смирнова  
Банк ВТБ24



Елизавета Рыбинская  
QUELLE RUSSIA



Елена Войтова  
Такском



Наталья Кабакова  
DHL Express



Сергей Снягин  
Телеком Экспресс



Вадим Аниканов  
Консультант



Роман Баннов  
Тренер-консультант



Ирина Акулова  
СК РОСНО



Владимир Волков  
DoorHan



Андрей Бирюков  
Avon



Денис Любимый  
Contactis



Зоя Изотова  
Мегафон



Татьяна Лысун  
Ренессанс Кредит



Наталья Лошкарева  
Ростелеком



Олег Зельдин  
Алекс Берг  
Контакт-Центр Консалтинг



Юрий Коптяев  
Связной Банк



Наталья Калинина  
DHL International Ukraine

# 100 +

докладов и презентаций  
за 2 дня работы Форума

Платиновые спонсоры



Организатор



Золотые спонсоры



Спонсор инноваций

Серебряный спонсор

+ 7 495 995 80 80

ccwf12@ccwf.ru

www.ccwf.ru

# XI Call Center World Forum

## О СОБЫТИИ

**Не пропустите событие года в Мире call-центров!**  
**20 - 21 марта 2012г. Radisson Slavyanskaya, Москва, Россия**

CCWF – мероприятие №1 в Восточной Европе – проводится с 2002 года и ежегодно собирает не менее 1.800 участников из более 700 компаний. Прошедший в марте 2011 года X CCWF продемонстрировал впечатляющие рекордные показатели роста посещаемости и обновленный интерес к мероприятию, как со стороны контактных центров, так и со стороны поставщиков решений, системных интеграторов и сервис-провайдеров.

Основные показатели CCWF в 2011 году:

более 2000 посетителей Выставки  
более 30 экспонентов на площади свыше 1000 кв.м.  
более 500 делегатов Конференции

более 100 выступающих  
более 80 докладов и дискуссионных заседаний на Конференции  
более 30 презентаций новых продуктов и решений

## ЯРКИЕ МОМЕНТЫ CCWF 2012:

### Конференция

Насыщенная программа Конференции покрывает 4 основных темы: Рынок и Тренды, Управление Эффективностью, Клиенты, Персонал, а также включает в себя специальную Технологическую сессию.



### Выставка

Самая масштабная в Восточной Европе и на территории стран региона выставка технологий, оборудования, решений и сервис-провайдеров для контактных центров. Более 30 экспонентов на площади 1.000 кв.м.



### Пост-конференц

По завершении программы Сессионных заседаний в третий, заключительный день Конференции, состоятся Мастер-классы и Семинары, которые проведут признанные эксперты и консультанты.



### Технологическая сессия

Бесплатная для посещения сессия, которая является продолжением основной программы, включает в себя обзор современных технологий, используемых для построения и повышения эффективности работы call-центра.



### CC Tours

Экскурсионные туры в действующие контактные центры предоставит участникам рынка возможность обменяться опытом с коллегами.



### CC Live DEMO

Демонстрация живого работающего call-центра с примерами реально функционирующих решений: от продвинутой гарнитуры оператора до системы распознавания речи и планирования ресурсов контактного центра.



### После Форума

Зарегистрированные делегаты Конференции смогут бесплатно получить доступ к записи большей части презентаций и звукового сопровождения выступлений. Все материалы Конференции всегда «под рукой».



### CC Start-UP

Место, где Вы сможете бесплатно получить ответы по вопросам построения call-центра «с нуля», выбора поставщика ПО и оборудования, определите роль консультанта, интегратора.



### Outsourcing Point

Возможность встретиться с представителями аутсорсинговых КЦ, обсудить преимущества и недостатки использования аутсорсинговых КЦ и задать ключевые вопросы по: безопасности БД, гарантии качества, стоимости услуг и т.д.



### CC Clinic

Опытные специалисты консультационно-диагностической зоны помогут поставить «правильный диагноз» вашему call-центру, подберут «эффективное лечение», устранят «беспокойства», укажут на ошибки.



Бронзовый спонсор



Спонсоры конференции



Спонсоры выставки



[www.ccwf.ru](http://www.ccwf.ru)

[ccwf12@ccwf.ru](mailto:ccwf12@ccwf.ru)

+ 7 495 995 80 80

## ОБЗОР ПРОГРАММЫ КОНФЕРЕНЦИИ

Посещение Конференции возможно только для зарегистрированных делегатов.

В программе возможны изменения, актуальная программа с темами и тезисами выступлений постоянно обновляется на сайте мероприятия [www.ccwf.ru](http://www.ccwf.ru)

### ПЕРВЫЙ ДЕНЬ, 20 марта 2012

#### СЕССИЯ РЫНОК И ТRENДЫ

Эта ключевая пленарная сессия откроет работу Конференции в первой половине дня 20 марта. Приглашенные эксперты в формате панельных дискуссий и кратких презентаций представят свои точки зрения по таким вопросам как:

Состояние рынка контактных центров в России и странах региона.  
Европейский стандарты контактных центров в 2011 году – эксклюзивный взгляд и перспективы.  
Как видят развитие технологий обслуживания клиентов ведущие российские и мировые поставщики?  
Что и как определяет современные тренды в развитии стратегии обслуживания клиентов и контактных центров?  
Современные тенденции в процессах управления Контактным Центром.  
Борьба с информационными технологиями внутри контакт-центра.  
Влияние на взаимодействие с клиентами. Тенденции и внедрения в обслуживание клиентов.  
Как создать стратегии индивидуального внимания к клиентам внутри вашей компании.  
5 составляющих успешного клиентского сервиса.  
Контактный центр в эпоху облачных вычислений.  
Социальные сети как канал взаимодействия с клиентами.  
Стратегические тренды управления человеческими ресурсами.

#### В рамках сессии выступят:

Vincent Vanden Bossche, Президент,  
European Confederation of Contact Centres Organisation  
Nigel Moulton, Технический директор, Avaya  
Fabien Frenay, Директор по продажам CEE, Altitude Software  
Ofer Mosseri, Вице-президент по маркетингу и развитию бизнеса,  
регион EMEA, Nice  
Павел Теплов, Менеджер по развитию бизнеса, Cisco  
Анна Мамиконян, Директор по продажам, Verint Systems  
Владимир Борисов, Директор департамента телекоммуникаций, Oberon  
Олег Зельдин, Генеральный директор, Алекс Берг Контакт Центр Консалтинг  
Александр Абаджиди, Директор по развитию, Белтел  
Олег Кравченко, Зместитель генерального директора, Крок

...и многие другие директора по обслуживанию клиентов ведущих российских компаний индустрии контактных центров.

19:00 – 21:15

**ЦЕРЕМОНИЯ НАГРАЖДЕНИЯ** CCG Call Center Awards «Хрустальная Гарнитура™»

21:30

**ГАЛА-УЖИН** CCWF – 11 лет

### ВТОРОЙ ДЕНЬ, 21 марта 2012 ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ СЕССИИ

#### СЕССИЯ УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ

Эффективное управление контактным центром, оптимизация, стандартизация – это ключевые вопросы сессии, которая будет интересна руководителям, операционным менеджерам контактных центров, отделов по обслуживанию клиентов. Сессия будет проходить параллельно с Сессиями «Персонал» и «Клиенты»

- **Оптимизация процессов и ресурсов в КЦ**  
Наталья Кабакова, Директор по работе с клиентами, DHL Express
- **Эффективный контакт-центр**  
Алексей Зырянов, Начальник отдела контакт-центров, АМТ-Груп
- **Структура подхода к оптимизации обслуживания клиентов в IVR на начальных этапах**  
Олег Зельдин, Генеральный директор, Алекс Берг Контакт Центр Консалтинг
- **Новый взгляд на управление эффективностью**  
Александр Козочкин, Технический директор, Mitel Россия
- **Качество обслуживания при оптимизации затрат**  
Елизавета Рыбинская, Директор клиентского сервиса, Quelle Russia
- **Методология выбора идеального города для размещения Контактного Центра в России и республике Беларусь**  
Денис Любвиный, Директор аутсорсингового контакт-центра, CONTACTIS
- **Создание и управление многосайтовыми call-центрами**  
Сергей Синягин, Генеральный директор, Телеком Экспресс
- **Вынос в регионы: нужен ли вынос и как просчитать эффективность?**  
Наталья Смирнова, Вице-президент, директор департамента, Банк ВТБ24
- **Речевые технологии для обслуживания клиентов: время пришло!**  
Мартин Веселка, Директор по продажам в странах Центральной и Восточной Европы, Nuance Communications
- **Быстрые коммуникации – прямой путь к эффективному управлению контактным центром**  
Павел Теплова, Менеджер по развитию бизнеса, Cisco
- **Экономика и эффективность WFM решения Teleopti CCC**  
Валерий Тарасов, Представитель Teleopti по России и СНГ, Teleopti
- **Повышение продуктивности работы в контакт-центре и бэк-офисе**  
Алексей Троценко, Менеджер по развитию бизнеса, Nice
- **Эффективные технологии на службе повышения лояльности клиентов**  
Елена Войтова, Руководитель контакт-центра, Таксом
- **Эффективность работы контактного центра в работе интернет-магазина**  
Наталья Таркова, Начальник отдела по работе с интернет-сайтом, Детский мир
- **Оптимизация процессов и ресурсов в КЦ**  
Татьяна Лысун, Начальник управления дистанционного обслуживания клиентов, КБ Ренессанс Капитал

## СЕССИЯ КЛИЕНТЫ

Роль и место контактного центра в стратегии современной клиентоориентированной компании, в управлении отношениями с клиентами, восприятием, уровнем удовлетворенности клиентов, в повышении продаж, а также многие другие темы составляют основу для программы выступлений на этой сессии, которая будет интересна руководителям отделов по обслуживанию клиентов, в которых контактному центру отведена ключевая роль. Сессия будет проходить параллельно с Сессиями «Персонал» и «Управление эффективностью».

- **Эффективная стратегия обслуживания клиентов в компании**  
Станислава Алиуллова, Начальник управления КЦ, Банк Хоум Кредит
- **Персональная поддержка клиентов**  
Елена Войтова, Руководитель контакт-центра, Такском
- **Специфика обработки обращений потребителей ЖКХ**  
Любовь Вакарина, Начальник информационно-справочной службы, Тюмень Водоканал
- **Эффективные продажи в контактном центре**  
Наталья Аникина, Начальник управления, Банк Хоум Кредит
- **Развитие каналов самообслуживания клиентов и продаж**  
Андрей Бирюков, Менеджер КЦ, Эйвон Бьюти Продактс Компани
- **Приоритет интересов клиента при выстраивании бизнес-процессов в компании**  
Наталья Лошкарева, Директор звонкового центра, Ростелеком
- **Измерение уровня удовлетворенности клиентов и построение обратной связи с клиентами в КЦ**  
Елизавета Рыбинская, Директор клиентского сервиса, QUELLE RUSSIA
- **Повышение эффективности обзвона должников в коллекторской службе Райффайзенбанка**  
Томаш Кучера, Руководитель коллекторской службы, Райффайзенбанк  
Александр Марков, Руководитель проектов по контакт-центрам, БЕЛТЕЛ  
Дмитрий Смирнов, Райффайзенбанк

## СЕССИЯ ПЕРСОНАЛ

Поиск, подбор, рекрутинг, обучение, удержание, мотивации, поощрения, награждения персонала контактного центра – это ключевые темы одной из самых популярных и востребованных Сессий Конференции. Сессия будет интересна руководителям контактных центров, операционным менеджерам, HR-специалистам, тренерам. Сессия будет проходить параллельно с Сессиями «Клиенты» и «Управление эффективностью»

- **Специфика обучения операторов в контактном центре СК РОСНО**  
Ирина Акулова, Директор департамента единого контактного центра, СК РОСНО
- **Построение системы обучения и повышения квалификации операторов**  
Любовь Вакарина, Начальник информационно-справочной службы, Тюмень Водоканал
- **Современные схемы мотивации, поощрения, награждения и удержания персонала КЦ**  
Елена Войтова, Руководитель контакт-центра, Такском
- **Как построить эффективную стратегию подбора и подготовки персонала**  
Владимир Волков, Бизнес-тренер, DoorHan
- **Организация посттренингового сопровождения персонала КЦ**  
Ирина Ульянова, Тренинг-менеджер, Apex Berg Contact Center Consulting, Гильдия Менеджеров Контактных Центров, Клуб Тренеров КЦ
- **Особенности обучения специалистов в Столичном филиале ОАО «Мегафон»**  
Зоя Изотова, Руководитель отдела развития и обучения персонала, МегаФон (Столичный филиал)
- **Форматы и методики обучения специалистов современного контакт-центра: как выбрать оптимальный вариант**  
Роман Баннов, Тренер-консультант
- **Новые методы подготовки специалистов с учетом интеллектуального и эмоционального интеллекта**  
Елена Хлевная, Управляющий партнер, МЦ КТК
- **Музыка в Call-центрах**  
Наталья Калинина, Руководитель департамента обслуживания клиентов, DHL International Ukraine
- **Комплексный подход к повышению эффективности продаж в контактном центре**  
Елена Курасова, Тренер отдела управления персоналом, Мегафон (Сибирский филиал)
- **Сертификация менеджеров контактных центров – новые возможности управления карьерой, новые перспективы для бизнеса**  
Юрий Мельников, Директор по сертификации, International Contact Center Certification Institute

## ТРЕТИЙ ДЕНЬ, 22 марта 2012 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

### Мастер-класс: «Приемы, используемые в обучении специалистов контакт-центра»

Мастер-класс состоит из 4-х модулей, каждый модуль включает в себя демонстрацию методики, обсуждение, разбор типовых ошибок

- Экспресс-метод: 45 минут на «шлифовку» навыка (на примере техники сворачивания разговора)
- 3-х шаговая техника отработки коммуникативного инструмента (на примере позитивного парафраза)
- Как грамотно смоделировать обучающую ролевою игру (на примере отработки Алгоритма работы с претензиями)
- Как грамотно использовать аудиоанализ в обучении (на примере отработки Алгоритма работы с претензиями)

Мастер-класс проводит:  
Роман Баннов, Тренер-консультант

### Мастер-класс: «Новая методика от Алекса Берга: «Универсальный язык описания схем маршрутизации и меню IVR»

- Проблемы, вызванные отсутствием единого языка описания схем маршрутизации/меню IVR
- Каким требованиям должен соответствовать язык описания схем маршрутизации/меню IVR, чтобы быть понятным для менеджеров КЦ и полезным для разработчиков и внедренцев со стороны ИТ?
- Информация, которую Вам необходимо получить до начала описания схемы маршрутизации/меню IVR
- Основные графические элементы схемы
- «Дьявол кроется в мелочах» - или важность правильной нумерации элементов схемы, указания точек сбора статистики.

Мастер-класс проводит Олег Зельдин,  
Генеральный директор,  
Алекс Берг Контакт Центр Консалтинг

### Мастер-класс: «Строим грамотную систему отчетности контактного центра»

- Требования международных стандартов к системе отчетности
- Разработка ландшафта процессов вашего контактного центра
- Распределение необходимых KPI по вашим процессам – или привязка универсальных требований стандартов к конкретной модели обслуживания
- Методика интегральной оценки КЦ по показателям
- Ответы на вопросы

Мастер-класс проводит Олег Зельдин,  
Генеральный Директор,  
Алекс Берг Контакт Центр Консалтинг

+ СПЕЦИАЛЬНЫЙ ТРЕНИНГ ДЛЯ ТРЕНЕРОВ Подробная программа тренинга на сайте : [www.ccwf.ru](http://www.ccwf.ru)

# СПОНСОРЫ МЕРОПРИЯТИЯ

## ПЛАТИНОВЫЕ СПОНСОРЫ



The Power of We™

Avaya – мировой лидер в области бизнес-коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, контакт-центров, передачи данных и предоставляет сопутствующие услуги, предлагая их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную сеть бизнес-партнеров. Предприятия разного уровня полагаются на передовые коммуникационные решения от Avaya, позволяющие повысить производительность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию о компании Avaya можно получить на сайте: [www.avaya.ru](http://www.avaya.ru)



**NICE Systems** – это ведущий поставщик решений Insight from Interactions™, обеспечивающих всестороннее управление производительностью и анализ информативного взаимодействия для охраны и безопасности коммерческих и государственных структур. Технологии NICE меняют подход компаний к принятию решений, позволяя с самого начала улучшить экономические показатели, повысить эффективность деятельности, а также предупредить угрозу безопасности.

## ЗОЛОТЫЕ СПОНСОРЫ



**Cisco** – мировой лидер в области сетевых технологий, меняющих способы человеческого общения, связи и совместной работы. Деятельность компании сосредоточена на пяти основных технологических направлениях: магистральная маршрутизация, коммутация и услуги; решения для совместной работы; виртуализация центров обработки данных и облачные вычисления; видеотехнологии; архитектуры для трансформации бизнеса. Чистый объем продаж компании в 2011 финансовом году составил 43,2 млрд долларов. Информация о решениях, технологиях и текущей деятельности компании публикуется на сайтах [www.cisco.ru](http://www.cisco.ru) и [www.cisco.com](http://www.cisco.com).

Стать доверенным партнером государства – одна из глобальных стратегических задач Cisco в России. В июне 2010 года в ходе визита Президента РФ Д.А. Медведева в штаб-квартиру Cisco (Сан-Хосе, Калифорния) руководство компании сообщило, что планирует инвестировать 1 млрд долларов в развитие предпринимательства и инновационных технологий в России, в том числе и в создание центра «Сколково».



**Компания NAUMEN** – ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов власти. Компания оказывает услуги по разработке, внедрению и сопровождению программных проектов на основе собственных решений. С момента своего основания в 2001 г. компания NAUMEN приобрела опыт выполнения проектов по разработке и внедрению информационных систем в различных отраслях российской экономики. На протяжении девяти лет свыше 500 компаний и организаций из России и стран СНГ автоматизировали различные аспекты своей деятельности и бизнеса с помощью программных продуктов и решений NAUMEN. Сегодня среди клиентов компании – операторы связи, банки, финансовые группы, компании металлургии и тяжелой промышленности, торгово-производственные холдинги, органы власти, государственные предприятия.



**Компания Oberon** первая интегрировала CRM с Call-центром, начав работать в 2003 году, построила более 50 Call-центров, благодаря уникальным решениям экономит до 10% места в ЦОДах, компетенция наших специалистов в области информационной безопасности позволила компании вступить в ABISS. В 2011 году три проекта, реализованные нашей компанией получили награду «Хрустальная гарнитура».



**Verint® Systems Inc.** – мировой лидер в предоставлении решений Actionable Intelligence® и вспомогательных услуг. Наши решения предоставляют возможности по сбору, фильтрации и анализу комплексных и не до конца используемых источников информации, таких как голос, видео и неструктурированный текст, для того чтобы помочь организациям в принятии своевременных и эффективных решений. На сегодняшний день более 10 000 организаций в 150 странах используют наши решения для улучшения показателей деятельности предприятия и обеспечения безопасности мира.

## СПОНСОР ИННОВАЦИЙ



**КРОК** – №1 в России по созданию ИТ-инфраструктур. КРОК работает на ИТ-рынке с 1992 года и сегодня является ведущим российским партнером всех лидеров мирового ИТ-рынка – IBM, HP, EMC, Sun Microsystems, Dell, Cisco Systems, Avaya, Polycom, Microsoft, Oracle, Citrix и других. Компания КРОК – лидер на российском ИТ-рынке по услугам системной интеграции по данным отчетов IDC (2002-2011 гг.). КРОК постоянно сотрудничает с более чем 180 производителями оборудования и программного обеспечения, что позволяет создавать комплексные решения, сочетающие инфраструктурную часть с автоматизацией бизнес-процессов. КРОК реализует проекты по всем направлениям своей деятельности для финансовых, государственных, промышленных и коммерческих организаций России и стран СНГ.

## СЕРЕБРЯНЫЙ СПОНСОР



**Компания БЕЛТЕЛ** основана в 1995 году и является одним из ведущих российских системных интеграторов. БЕЛТЕЛ предлагает набор услуг по организации контакт-центра «под ключ»: функциональный дизайн и проектирование; выбор оптимального решения; поставка оборудования и программного обеспечения; настройка всех компонентов решения, разработка дополнительного программного обеспечения и интеграция с базами данных заказчиков; внедрение, разработка методических материалов; оперативное сопровождение запуска; обучение; сервисное сопровождение – в том числе и 24x7. На сегодняшний день БЕЛТЕЛ имеет опыт внедрения контакт-центров во всех отраслях. Среди крупнейших заказчиков: МТС, ИКЕА, Orlife, Таттелеком, Мосэнергосбыт, Белгородэнерго, Райффайзенбанк и др.

20 – 21 марта, Рэдиссон Славянская, Москва, Россия

# ФОРМАТЫ И СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ

ФОРМАТЫ УЧАСТИЯ	СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ
VIP ПАКЕТ все Сессии Конференции, 1 и 2 день, включая Гала-ужин 20 марта	<b>36.900</b>
БИЗНЕС ПАКЕТ 1 все мероприятия Конференции только 1 дня, исключая Гала-ужин	<b>28.500</b>
БИЗНЕС ПАКЕТ 2 все Сессии Конференции только 2 день, исключая Гала-ужин	<b>28.500</b>
БИЗНЕС ПАКЕТ 3 все Сессии Конференции 1 и 2 день, исключая Гала-ужин	<b>34.900</b>
<b>СЕССИОННЫЕ ПАКЕТЫ выбранные отдельные Сессии Конференции на выбор 2 день</b>	
Первая Сессия во 2 день	<b>18.900</b>
+ дополнительные Сессии во 2 день	<b>+ 6.500</b>
Добровольный благотворительный взнос*	<b>1.000</b>
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОПЦИЯ: ГАЛА-УЖИН, 1 день	<b>5.900</b>
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ТРЕТЬЕГО ДНЯ (ПОСТКОНФЕРЕНС)</b>	
МАСТЕР-КЛАСС Олега Зельдина: «Универсальный язык описания схем маршрутизации и меню IVR» 3 день, 10.00-13.30	<b>9.500</b>
МАСТЕР-КЛАСС Олега Зельдина: «Строим грамотную систему отчетности Контактного Центра» 3 день, 14.30-18.00	<b>8.500</b>
МАСТЕР-КЛАСС Романа Баннова «Приемы, используемые в обучении специалистов контакт-центра» 3 день, 10.00-18.00	<b>14.900</b>
ТРЕНИНГ ДЛЯ ТРЕНЕРОВ, 3 день, 10.00-18.00	<b>15.900</b>
ЭКСПУРСИЯ В КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР, 3 день	<b>19.900</b>
<b>СКИДКИ при оплате счета</b>	
Для членов Сообщества Call Center Guru	персональная дополнительная скидка +5% при указании в on-line заявке персонального промо-кода, получаемого на сайте Сообщества

## МЕСТО И ВРЕМЯ

XI Call Center World Forum состоится 20 – 21 марта 2012 года в Москве в Деловом центре гостиницы Рэдиссон Славянская по адресу: пл. Европы, д.2, Москва, Россия

On-line регистрация на сайте [www.cswf.ru](http://www.cswf.ru)