

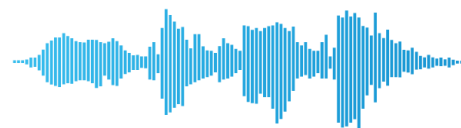


VI МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

«КОНТАКТ-ЦЕНТР: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ»

27 сентября 2018 г.

Международный образовательный центр им. Йоханнеса Рау (IBB)



МАСТЕРТЕЛЕКОМ

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЯ

9.00 – 9.30	Приветственный кофе. Регистрация участников.
9.30 – 9.40	Открытие конференции. Зоя Пигаль, директор по персоналу ООО «Мастертелеком» (Минск, Беларусь)
9.40 – 10.10	Первое пришествие цифровизации. Ирина Величко, консультант по контакт-центрам (Киев, Украина).
10.10 – 10.40	Как организовать контакт-центр с нуля с использованием цифровых технологий. Екатерина Корвацкая, руководитель контакт-центра ООО «Новаком Групп» (Минск, Беларусь).
10.40 – 11.10	Будущее клиентского сервиса: микс личного и цифрового подходов. Эвита Слишане, руководитель клиентского сервиса VIASAT (Рига, Латвия).
11.10 – 11.40	Кофе-пауза
11.40 – 12.10	Клиентоориентированный подход к стратегии выбора каналов для обслуживания клиентов. Олег Зельдин, управляющий партнер, генеральный директор Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг (Москва, Россия).
12.10 – 12.40	Digital user, мы готовы? Сервис, который ценят наши клиенты. Наталья Лошкарева, директор по клиентскому сервису Tele2 (Москва, Россия).
12.40 – 13.10	Оmnikanальное взаимодействие с клиентами – как это работает в Wildberries. Кристина Доценко, руководитель развития клиентского сервиса Wildberries (Москва, Россия).
13.10 – 14.00	Обед
14.00 – 15.00	Мастер-класс. Цифровые KPI: Рекомендации по измерению KPI при обслуживании клиентов в цифровых каналах. Юрий Мельников, исполнительный директор Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг (Москва, Россия).
15.00 – 15.30	Готов ли ваш контакт-центр к GDPR и новому белорусскому закону о персональных данных? Сергей Воронкевич, директор ООО «Дата прайваси офис», консультант в сфере информационной приватности (Минск, Беларусь).
15.30 – 16.00	Кофе-пауза
16.00 – 16.30	Докажи, что ты не робот: стоит ли бояться «нашествия машин»? Галина Хаустова, управляющий партнер «Академии телемаркетинга» (Москва, Россия).
16.30 – 17.30	Торжественная часть, лотереи и розыгрыши призов от партнеров, награждение победителей.