



## VII МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

### «КОНТАКТ-ЦЕНТР: АНАЛИТИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ПРОЦЕССОВ В ОСНОВЕ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ»

26 сентября 2019 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	KPI – необходимо или достаточно? Ирина Величко, эксперт по контакт-центрам (Киев, Украина)
10.10 – 10.40	Управление знаниями в контакт-центре как ключевой элемент процесса управления качеством. Татьяна Рубина, директор по развитию КЦ ГРАН (Москва, Россия).
10.40 – 11.10	Телемаркетинг: проактивная аналитика для управления результатом. Максим Зайцев, директор Центра телемаркетинга Artox Media Digital Group (Минск, Беларусь).
11.10 – 11.40	Кофе-пауза
11.40 – 12.10	«Люблю болтунов», или особенности метрик и работы с персоналом в активных продажах. Вита Япина, CEO, Председатель правления Ritone (Рига, Латвия).
12.10 – 12.40	Эволюция контакт-центра, или к чему приводит аналитика процессов. Наталья Колеватова, руководитель контакт-центра ЗАО «Идея Банк» (Минск, Беларусь).
12.40 – 13.10	Использование многоступенчатого анализа для оптимизации процессов работы проекта в контакт-центре. Татьяна Слободянюк, генеральный директор Global Bilgi, президент Всеукраинской Ассоциации контактных центров (Киев, Украина).
13.10 – 14.00	Обед
14.00 – 15.00	Мастер-класс. Аналитика затрат контакт-центра: расчет себестоимости контактов. Юрий Мельников, исполнительный директор Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг (Москва, Россия).
15.00 – 15.30	Аналитика клиентского опыта: ответное чувство, или как управлять впечатлениями клиентов». Наталья Власова, директор по качеству ГК «Шоколадница», «Кофе Хауз», «Ваби Саби», «Мах Brenner», KFC, Pizza Hut (Москва, Россия).
15.30 – 16.00	Кофе-пауза
16.00 – 16.30	Аналитика аутсорсингового контакт-центра глазами клиента. Александра Давыденко, начальник отдела клиентского сервиса ИООО «Синэво» (Минск, Беларусь).
16.30 – 17.30	Торжественная часть, лотереи и розыгрыши призов от партнеров, награждение победителей.



МАСТЕРТЕЛЕКОМ