

Практична конференція
КОНТАКТ-ЦЕНТРИ
кращі практики

**Огляд ринку
контакт-центрів:
від світових трендів до дієвих
інструментів воюючої країни**



Валентина Ярош



Технології
у зміні економіки



Головні тенденції Customer Service пріоритети та прогнози на 2023 рік

Управління знаннями та
Проникливість

79%

84%

Дані клієнтів та
Аналітика

Найм, Утримання
та Залучення

78%

80%

Ефективність
діджитал каналів

СХ Очікування та
Дизайн

76%

80%

Ефективність працівників,
Розвиток та QA



Цифрова трансформація Контакт Центру

ОМНІКАНАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ

- Кращий контекст для клієнта
- Швидше та якісніше рішення
- Допомагає продавцю ідентифікувати потребу клієнта та її задовольнити



Цифрова трансформація Контакт Центру



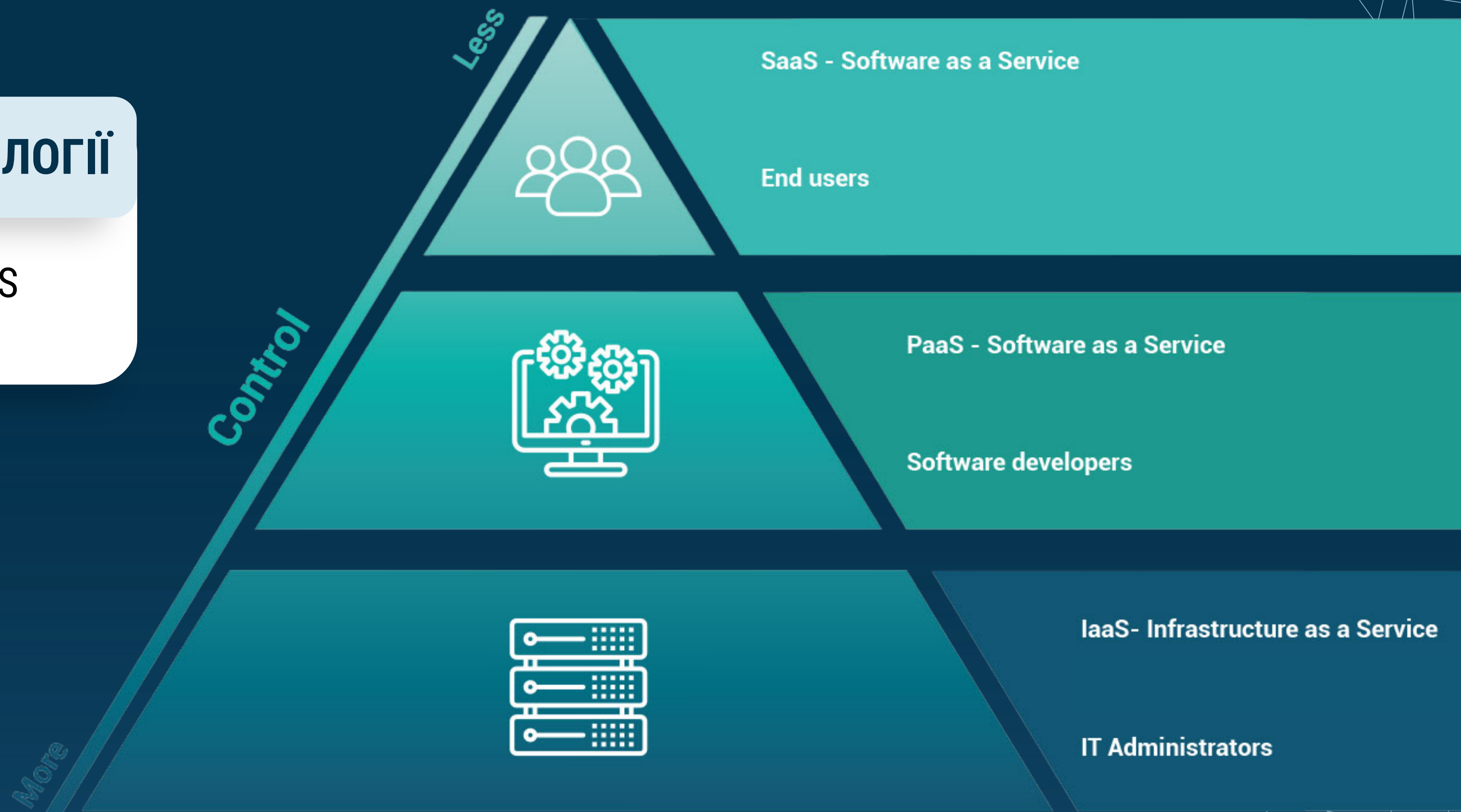
ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ КЦ В РЕЖИМІ РЕАЛЬНОГО ЧАСУ

- Проактивні рішення
- Покращення досвіду клієнтського шляху
- Підвищення продуктивності роботи команди

Цифрова трансформація Контакт Центру

ХМАРНІ ТЕХНОЛОГІЇ

- SaaS, PaaS, IaaS



Цифрова трансформація Контакт Центру

ОМНІКАНАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ

01. Костянтин Торхов, Ареон Консалтинг
Майстер-клас на тему: «Маленькі секрети великих змін у сучасному контакт-центрі»

02. Нагорода DzWINNER: кращий досвід

ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ КЦ

03. Модератор: Наталя Назарчук, Eva.ua
CX-воркшоп «FCR: навіщо він потрібен і яка його цінність?»

04. Ірина Данилова, EVA
«Стій на місці, йди сюди!» або як керувати зворотним зв'язком в мінливій реальності та зберігати фокус на клієнті

ХМАРНІ ТЕХНОЛОГІЇ

05. Максим Костюк, Oracle
ЗаХмарні перспективи розвитку бізнесу – нові можливості

Цифрова трансформація Контакт Центру

АВТОМАТИЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ ТА ІНСТРУМЕНТИ САМООБСЛУГОВУВАННЯ

- Швидке збільшення трафіку
- Переведення в канали самообслуговування
- Зменшення розходів компанії



Цифрова трансформація Контакт Центру

DATA ANALYTICS. РОЛЬ АНАЛІЗУ ДАНИХ В ОПТИМІЗАЦІЇ КЦ



Цифрова трансформація Контакт Центру

**АВТОМАТ. ПРОЦЕСІВ ТА ІНСТРУМЕНТИ
САМООБСЛУГОВУВАННЯ**

01. Катерина Овсеєнко, YASNO

Стратегія побудови взаємодії з клієнтами в digital: досвід vs. тренди

02. Костянтин Торхов, Ареон Консалтинг

Майстер-клас на тему: «Маленькі секрети великих змін у сучасному контакт-центрі»

**ІНТЕГРАЦІЯ AI В РОЗМОВУ З
КЛІЄНТОМ**

03. Костянтин Воробйов, Changebox

AI вже тут. Практичні кейси, які вже зараз міняють реальність

04. Микита Каленик, ЕпіцентрК

Трансформація процесів роботи з клієнтами у маркетингових комунікаціях -реальний кейс компанії

**DATA ANALYTICS РОЛЬ АНАЛІЗУ
ДАНИХ В ОПТИМІЗАЦІЇ КЦ**

05. Микита Каленик та Василь Токарчук

Майстер-клас: «Як перевести маркетингові процеси на новий рівень. Аналітичне підгрунття та реалізація»

Люди Процеси Технології



Залученість та добробут співробітників

ПРІОРИТЕТ В ЦИФРІ

01. Юлія Герасимчук, Vodafone

Як якісно поєднати безпеку персоналу та ефективність контакт-центру?

**ПЕРЕОСМИСЛЕННЯ ПОЛІТИКИ
БЕЗПЕКИ**

02. Максим Костюк, Oracle

ЗаХмарні перспективи розвитку бізнесу – нові можливості

**ООНОВЛЕННЯ ПРОГРАМИ НАВЧАННЯ
ТА РОЗВИТКУ**

03. Ольга Неділько, Let's call

Можливості розвитку персоналу у нових умовах

**РОЗШИРЕННЯ СЕРВІСІВ
САМООБСЛУГОВУВАННЯ ДЛЯ
ПЕРСОНАЛУ**

04. Наталія Манько, Global Bilgi

Набір нового персоналу чи утримання існуючого? Чому надати перевагу?

ПЕРЕГЛЯД ПРОГРАМИ ПРОДАЖІВ

05. Нагорода DzWINNER: кращий досвід

Реальність сьогодні

ПСИХІЧНЕ ТА ПСИХОЛОГІЧНЕ
ЗДОРОВ'Я

01. Модератор: Крістіна Фоміна та Олена Чурсина
Круглий стіл на тему: «Підтримання ефективної роботи персоналу: дієві інструменти та цікаві кейси»

МОТИВАЦІЯ

02. Олександр Олешко, практикуючий психотерапевт
Відновлення морально-психологічного стану: на що треба звернути увагу

03. Модератор: Валентина Ярош, коуч-консультант
Експертна панель: «Мотивація нового часу: вибір контакт-центрів»

РОЗПОДІЛЕНІ РОБОЧІ МІСЦЯ В КЦ
(ВІДДАЛЕНІ ТА ОФІСНІ)

04. Наталія Манько, Global Bilgi
Набір нового персоналу чи утримання існуючого? Чому надати перевагу?

СПЕЦІАЛІЗАЦІЯ ТА УНІВЕРСАЛІЗАЦІЯ

05. Юлія Герасимчук, Vodafone
Як якісно поєднати безпеку персоналу та ефективність КЦ?

06. Нагорода DzWINNER: кращий досвід