23-24 ноября в Москве состоится IV Форум Contact Center in Finance, посвященный вопросам построения и эффективной организации контактных центров в банках, фондах, страховых компаниях и других финансово-кредитных организациях.
На форуме впервые будут представлены результаты Исследования «TOP-20 FIN. Качество дистанционного обслуживания в финансовом секторе» 2016 года. Объектами исследования станут 30 крупнейших банков, 20 страховых компаний и 10 МФО, присутствующие на российском рынке финансовых услуг. Исследование проводит Национальная Ассоциация Контактных Центров (НАКЦ) с целью определения независимого и признаваемого большинством профессиональных участников рынка рейтинга по качеству телефонного обслуживания. По итогам исследования будет составлен рейтинг банков, страховых компаний и МФО, получившие наивысшие оценки по ряду критериев, которые отражают качество предоставляемого в компании телефонного обслуживания клиентов.
Ключевые темы Форума:
• Будущее контакт-центров: современные тренды в дистанционном обслуживании клиентов финансовой организации
• Цифровая трансформация клиентского сервиса в эпоху омниканального мира и диджитализации
• Операционный мониторинг, повышение производительности и эффективности контакт-центра
• Оптимизация трудовых ресурсов контакт-центра и бэк-офиса в финансовой организации
• Аналитика взаимодействия и голос клиента для улучшения клиентского опыта
• От центра обслуживания вызовов к центру управления клиентским опытом
• Мониторинг, управление и гарантирование качества обслуживания
• Вовлечение и удержание клиентов в контакт-центре финансовой организации
• Эффективная организация продаж и генерация прибыли в контакт-центре финансовой организации
• Контакт-центр на страже безопасности и предотвращения мошенничества в финансовой организации
• Набор, подготовка, обучение, вовлечение и мотивация персонала в отделах продаж и обслуживания клиентов
Среди спикеров:
• Наталья Смирнова, Старший вице-президент, Директор Департамента клиентского обслуживания, Банк ВТБ24
• Олег Зельдин, Президент, Национальная Ассоциация Контактных Центров
• Ольга Хван, Руководитель службы дистанционного обслуживания клиентов, Промсвязьбанк
• Ксения Терентьева, Начальник отдела, Альфа-Банк
• Иван Ласьков, Главный специалист, Сбербанк
• Валентин Епифановский, Руководитель контакт-центра, МСК «МЕДСТРАХ»
• Юлия Ковалева, Начальник отдела методологии и оценки деятельности Службы дистанционного обслуживания клиентов, Промсвязьбанк
• Ирина Калинова, Директор колл-центра, Ренессанс Страхование

• Алёна Кулаченкова, Директор по административным вопросам, Совкомбанк
• И другие
Форум Contact Center in Finance – это дискуссионная площадка для директоров по обслуживанию клиентов, руководителей контактных центров финансово-кредитных организаций, которые стремятся к повышению качества обслуживания клиентов, оптимизации работы персонала и использованию наиболее эффективных каналов коммуникации для удержания клиентов и повышения их лояльности.
Воспользуйтесь промо-кодом WIKI10 и получите скидку 10% при регистрации на Форум.
Подробная информация о мероприятии: www.ccif.ru
Спонсор конференции: LiveTex, New Contact
Спонсор: IT4YOU
Спонсор сессии: Naumen
Устроитель: Exposystems
Контакты: +7 495 995 80 80, ccif16@ccif.ru , www.ccif.ru