

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 «ТОР-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](http://www.ccif.ru)

Спонсор конференции: LiveTech, New Contact

Спонсор: IT4YOU

Спонсор сессии: Naumen

Устроитель: Exposystems

Контакты: +7 495 995 80 80, [ccif16@ccif.ru](mailto:ccif16@ccif.ru), [www.ccif.ru](http://www.ccif.ru)