

## Саммит ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

7 — 8 июня 2012, деловой центр гостиницы Radisson Slavyanskaya, Москва

## 2nd Annual CALL CENTER BEST PRACTICE SUMMIT

7 - 8.06.2012, Radisson Slavyanskaya, Moscow, Russia



КОНТАКТЫ

© 2009 - 2012 Call Center Guru, Все права защищены.

E: [info@callcenterguru.ru](mailto:info@callcenterguru.ru) | T: +7 (495) 995 80 07

## Оглавление

О САММИТЕ .....	3
Кто участвует?.....	3
Зачем участвовать?.....	3
К участию приглашаются .....	4
ПРОГРАММА .....	5
7 июня.....	5
ОТ ЦЕНТРА ЗАТРАТ К ЦЕНТРУ ПРИБЫЛИ. УСПЕШНЫЕ ПРАКТИКИ УВЕЛИЧЕНИЯ ПРИБЫЛИ .....	5
АВТОМАТИЗАЦИЯ В КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ.....	6
ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ. ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ .....	7
УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА .....	8
ОТКРЫТИЕ НОВОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА .....	8
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА .....	9
8 июня.....	11
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА .....	11
УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ .....	14
РЕГИСТРАЦИЯ.....	15
СПОНСОРСТВО .....	16
МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ.....	17
КОНТАКТЫ .....	17

## О САММИТЕ

Мы приглашаем Вас на ключевое, практическое мероприятие, чтобы раскрыть секреты успеха лучших call-центров, а также помочь Вам узнать, как применить в вашей организации передовой опыт ведущих контактных центров! Мы откроем Вам инновационные бизнес- и технологические решения, которые позволят Вам в будущем повысить эффективность вашего контактного центра, провести модернизацию.

Теперь, благодаря Саммиту «**CC Best Practice Summit | Передовой опыт контактных центров – 2012**», который состоится 7 – 8 июня в Москве, передовой опыт успешных компаний становится доступным для Вас. Вы ознакомитесь с лучшими практиками и прорывными стратегиями, которые можно использовать в вашей компании, чтобы превзойти ожидания клиентов, повысить стандарты качества обслуживания, улучшить продажи в сервисных контактных центрах, открыть для себя эффективные пути повышения производительности, точно прогнозировать рабочую нагрузку, обучать персонал, проводить мониторинг качества и многое другое.

## Кто участвует?

Программа **Contact Center Best Practice Summit** ориентирована для руководителей и ведущих менеджеров контактных центров, ИТ-руководителей предприятий, которые по своим должностным обязанностям должны быть в курсе последних тенденций в индустрии call-центров, изучать лучшие практики и отслеживать быстро развивающиеся технологии.

## Зачем участвовать?

Участники Саммита будут иметь уникальную возможность узнать о передовом опыте «из первых рук» от лучших и успешных специалистов-практиков, руководителей контактных центров из различных индустрий, включая финансовый, страховой, телекоммуникационный, сектор розничной торговли, транспорта, ЖКХ и др., ознакомиться с демонстрациями последних достижений в технологиях для контактных центров.

Сообщество Call Center Guru – организатор Саммита – объединяет сегодня более 4.500 профессионалов, представляющих более чем 700 контактных центров стран региона, гарантирует участникам Саммита доступ к лучшим знаниям и опыту, встречу с успешными практиками индустрии. Большинство опрошенных нами делегатов предыдущих мероприятий рекомендуют участие своим коллегам при условии, что на мероприятии:

- Вы слышите практиков, управляющих контакт-центрами, а не продавцов решений и технологий;
- Вы получаете уникальные красивые идеи для решения каждодневных проблем, с которыми Вам приходится сталкиваться, например: операционное управление в КЦ, отношения с персоналом, с клиентами, сокращение издержек, производительность КЦ, применение технологий;

- Вы общаетесь с коллегами, задаете вопросы в дружественной атмосфере, обмениваетесь опытом, знакомитесь с коллегами из других контакт-центров;

Даже если Вы работаете в индустрии больше 15 лет или обладаете непревзойденным опытом, Вы все равно узнаете много полезного и интересного для себя, так как мир контакт-центров не стоит на месте и постоянно развивается, даже для профессионалов постоянно требуется мониторинг развития индустрии; Докладчики Саммита проходят самый тщательный отбор и в большинстве своем имеют признание в профессиональной среде. Докладчики Саммита являются финалистами либо обладателями самой престижной региональной Награды «Хрустальная Гарнитура» за 2011г.

## К участию приглашаются

- Руководители департаментов обслуживания клиентов и населения,
  - операторов связи, телеком- и сервис-провайдеров
  - банков и страховых компаний
  - компаний в области транспорта и логистики
  - компаний розничной торговли:
    - электроника
    - автодиллеры
    - фармацевтика
    - недвижимость
    - и т.п.
  - компаний ЖКХ сектора, водоканала, энергетики и т.п.
  - органов власти, муниципалитетов, ЦОНов, МФЦ и т.п.
- Руководители департаментов телемаркетинга, телепродаж
- Руководители контактных центров
- Руководители и ключевые менеджеры подразделений контактных-центров:
  - отделов контроля качества
  - отделов набора, подготовки и обучения персонала
  - тренеров контакт-центров
  - супервизоров
  - и т.п.

## ПРОГРАММА

в программе возможны изменения и дополнения, пожалуйста, следите за обновлениями на сайте мероприятия.

**7 июня**

### Первый день работы Саммита

09:00 **Регистрация делегатов Саммита. Приветственный кофе**

---

#### ЧТО ТАКОЕ ХОРОШО, А ЧТО ТАКОЕ ПЛОХО В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

**Убедите руководство компании, что ваш контакт-центр работает хорошо**

**Практический опыт проведения внутреннего аудита Контактного Центра**

**Юрий Мельников**, Auditor EN15838, Директор по сертификации, **International Contact Center Certification Institute**

**Елена Войтова**, Заместитель руководителя Департамента сопровождения и сервиса, **Такском**

- О, сколько нам открытий чудных готовит аудитор-друг!
- Внутренний или внешний аудит? Что влияет на выбор метода?
- Как подготовить внутреннего аудитора?
- Планируем внутренний аудит Контакт-Центра. На что следует обратить внимание?
- Проводим аудит. «Кто?», «Что?», «Где?», «Когда?» — задаем правильные вопросы нужным людям
- Что делать с «открытиями» по итогам аудита? Формируем Action Plan

---

#### ОТ ЦЕНТРА ЗАТРАТ К ЦЕНТРУ ПРИБЫЛИ. УСПЕШНЫЕ ПРАКТИКИ УВЕЛИЧЕНИЯ ПРИБЫЛИ

**Трансформация Call Center из COST center в PROFIT center.**

**Практический пример**

**Елена Николаевна Светлова**, Начальник Центра телефонного обслуживания, **Киевстар**

- Что такое сбалансированная стратегия обслуживания?
- Генерация дохода — как часть стратегии обслуживания в Call Center
- С чего начинать? Основные этапы проекта
- Ключевые индикаторы успешности проекта
- Советы, выводы, ошибки на опыте реализованного проекта

## **Контактный центр — центр прибыли: оптимизация технологии исходящего обзвона клиентов.**

### **Практический пример**

**Антон Геннадиевич Гребенюк**, руководитель группы ЦПК, **ВымпелКом, Воронеж**

- Современный контактный центр – неотъемлемая часть крупной компании
  - Контактный центр – центр прибыли: продажа услуг на всех видах звонков
  - In process: исходящий контакт с Клиентом
  - Оптимизация исходящего обзвона: с «недоступными» клиентами работает программа.
  - Нагрузка на операторов не увеличивается, количество отработанных контактов возрастает – в чем секрет?
  - Outbound Call Management: взгляд вперед
- 

## **Интерактивные продажи: от сложностей к возможностям.**

### **Практический пример**

**Елена Петровна Катис**, Начальник Сектора интерактивных продаж, **Банк Русский Стандарт**

- Какие они – интерактивные продажи в банке?
  - Запуск проекта: от теории к практике
  - Техническая платформа для решения поставленных задач
  - Как интерактив приходит на помощь регионам
  - Особенности материальной и нематериальной мотивации в интерактивных продажах
  - Стратегическая роль интерактива: новые возможности
- 

11:30 **Перерыв на кофе**

---

## **АВТОМАТИЗАЦИЯ В КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ**

### **Автоматизация — необходимость современного контакт центра.**

#### **Практический пример**

**Алина Зауриевна Кишмария**, Руководитель ЕДЦ, **Автоассистанс**

- Автоматизация, как механизм улучшения работоспособности Контакт-Центра
- Разработка собственной CRM – плюсы и минусы, узнайте, с чего начать, чтобы получить максимальный эффект
- Сценарная обработка, или думающий оператор, как совместить

- Оператор на удаленном доступе от Контакт-центра: прогрессивный тренд или шаг назад
  - Способы улучшения качества работы при более 100 уникальных сервисов
- 

## ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ. ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

### Организация взаимодействия с клиентами через Social Media

**Олег Зельдин**, Lead Auditor EN 15838, Генеральный Директор, **Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг**

- Четыре категории Social Media – как организовать успешную работу в каждой из них и использовать это с максимальной выгодой для бизнеса?
  - Мониторинг «реплик» в Social Media – где это делать, какую информацию собирать и как классифицировать полученную информацию?
  - Роль современного Контактного Центра в организации работы компании с Social Media. Новые требования международных стандартов.
- 

### Обслуживание клиентов в социальных сетях.

#### Практический пример

**Анна Сергеевна Петрова**, ведущий специалист по работе с клиентами в социальных сетях, **ВымпелКом**

- Узнайте, о целях и задачах бизнес-процесса
  - Как реализована схема построения бизнес-процесса?
  - Каковы основные KPI обслуживания клиентов в социальных сетях?
- 

### Как обеспечить качество технической поддержки.

#### Практический пример

**Алия Казбековна Рахимгулова**, Директор департамента технической поддержки, **Acronis**

- Роль и место сервисного контакт-центра в компании
  - Как нанимать и мотивировать персонал для сервисной службы?
  - Учимся слышать клиентов: как построить обработку отзывов, жалоб, проводить измерение настроения клиентов
- 

### О системе материального стимулирования операторов линий поддержки клиентов

**Дмитрий Вадимович Галкин**, генеральный директор, **Центр контактных решений**

- Узнайте, какие требования к системе материальной мотивации (СММ) существуют
- Почему перед разработкой СММ важно подробно изучить бизнес-процесс?

- Какие показатели можно использовать, а какие нельзя и почему?
  - Как типы контактов (дискретные/непрерывные) определяют CMM?
  - Как отличается CMM специалистов Front Office от CMM специалистов Back Office?
  - По каким формулам рассчитать уровень дохода сотрудника? (на конкретном примере)
- 

#### **Обслуживание клиентов на татарском языке.**

##### **Практический пример**

**Елена Васильевна Рыбина**, Начальник отдела мониторинга показателей и контроля качества работы сотрудников Нижегородского ЦПК, **ВымпелКом**

- Узнайте, какие были предпосылки и целевая аудитория сервиса
  - Изучите этапы внедрения нового сервиса и трудности реализации
  - Какова принципиальная схема обслуживания в call-центре и поддержка сервиса
  - Сотрудники. Голос и лицо Билайн на татарском языке
  - Востребованность и качество нового сервиса
- 

14:00 **Обеденный перерыв, знакомство и общение**

---

#### **УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА**

##### **Управление эффективностью контактного центра.**

##### **Практический пример**

**Татьяна Горская**, Директор контактного центра, **Teleperformance Russia & Ukraine**

- Узнайте, что такое Результат и 100 % достижение KPI
  - Какие шаги мы делаем на пути к успешной реализации
  - В чем заключается развитие методики процесса управления, направленной на достижение KPI заказчика
  - Изучите наш опыт повышения удовлетворенности заказчика и качества сервиса
-



## ОТКРЫТИЕ НОВОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА

Лучшая практика открытия нового контакт-центра более 400 операторов в г. Омске.

### Практический пример

**Елена Дмитриевна Донец**, Руководитель направления входящих вызовов, **ЭР-Телеком Холдинг**

- Узнайте, почему наша самая большая возможность кроется в скорости
  - За счет чего Личность стоит дороже профессионализма?
  - Как строится бизнес-процесс обучения персонала для нового сайта?
  - Отчего сила команды на новой площадке не имеет границ для творчества?
  - Какова роль контакт-центра в рыночном успехе компании?
- 

## УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА

Облачный WFM. Кто первый?

**Павел Теплов**, Lead Auditor EN 15838, **Social WFM**

- В настоящее время возможность автоматизировать процессы планирования в контактном центре с помощью инструментария WFM доступны в большинстве крупным СС.
  - Однако «облачные» технологии позволяют воспользоваться этим сервисом и относительно небольшим СС.
  - На встрече будет презентация первого (на территории бывшего СССР) облачного WFM сервиса [www.SocialWFM.com](http://www.SocialWFM.com)
- 

Роль руководителя группы в создании эффективной команды.

### Практический пример

**Людмила Николаевна Голоненко**, Руководитель группы 1 категории, **Росгосстрах**

- Какой сотрудник может руководить группой специалистов контакт-центра?
  - Какие сложности встречает новый руководитель, который получает группу?
  - 5 шагов, которые должен пройти руководитель вместе со своей командой, чтобы привести ее к успеху и эффективности.
  - Как развить в специалистах заинтересованность в результатах своего труда, в работе отдела и компании в целом?
  - Как повысить экспертный уровень специалистов?
  - Как создать в группе атмосферу уважения и доверия и мотивировать специалистов работать долго и эффективно?
-

16:30 **Перерыв на кофе**

---

#### **Три кита стратегии управления персоналом.**

##### **Практический пример**

**Наталья Эйвазовна Бухова**, Начальник группы, **Связной Логистика**

- Узнайте, на каких трех китах стоит стратегия управления персоналом в нашей компании
  - Как осуществляется поиск и адаптация персонала?
  - Как строится оперативная работа с персоналом?
  - В чем секреты стратегической работы с персоналом?
- 

#### **Как избежать текучести кадров в контактном центре?**

##### **Практический пример**

**Марина Анатольевна Ковалева**, психолог, **Ростелеком етк**

- Актуальность проблемы текучести кадров для контактных центров
  - Меры, направленные на профилактику текучести кадров в компании Ростелеком етк
  - Субъективные факторы: психологический подбор персонала; внешняя профессиональная помощь.
  - Объективные факторы: создание оптимальных условий для операторов
  - Результаты работы: внешняя оценка; внутренняя оценка
- 

#### **Формирование успешной команды.**

##### **Практический пример**

**Владимир Васильевич Рябов**, руководитель группы, **ВымпелКом**

- Узнайте, как осуществлялась постановка целей
  - Анализ результатов формирования успешной команды
  - Как мы определили и осуществили развитие зон роста?
  - Изучите наш опыт мотивации персонала
  - Как мы осуществляли контроль?
- 

18:00 **Завершение Первого дня работы Саммита**

## 8 июня

### Второй день работы Саммита

---

09:00 **Регистрация делегатов Саммита. Приветственный кофе**

---

#### УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА

**Составляющие лучшего Центра Обслуживания Абонентов для работы.**

##### Практический пример

**Юлия Владимировна Герасимчук**, Руководитель группы, **МТС — УКРАИНА**

- Нематериальная мотивация — первая причина, почему люди работают у нас
  - Материальная мотивация — вторая причина, почему люди работают у нас
  - Карьерный конструктор — третья причина, почему люди работают у нас
  - Развитие, обучение — четвертая причина, почему люди работают у нас
  - Работа в ЦОА как стиль жизни — то, что связывает все эти причины воедино
- 

**Управления персоналом в контактном центре.**

##### Практический пример

**Наталья Геннадьевна Подберезная**, Руководитель ЦПК Центрального региона — Тверь, **ВымпелКом**

- Изучите нашу стратегию управления персоналом
  - В чем заключается система обучения и развития персонала?
  - Какие системы мотивации мы применяем?
- 

**Проверенный рецепт мотивационной программы для сотрудников КЦ.**

##### Практический пример

**Елена Владиславовна Войтова**, Заместитель Руководителя Департамента сопровождения и сервиса, **Таксом**

- Для кого готовим? Разберемся с пристрастиями тех, для кого готовим
- Что берем для приготовления? Определим ингредиенты
- А как приготовить? Рецепт по шагам, записываем.
- Как сделать и вкусно и полезно? Практический опыт
- А про тайны приготовления? Повара, дегустация и срок годности

11:30 **Перерыв на кофе**

---

#### **Как вырастить удовлетворенность Сотрудников за 5 шагов.**

##### **Практический пример**

**Елена Владиславовна Войтова**, Заместитель Руководителя Департамента сопровождения и сервиса, **Такском**

- Удовлетворенность Сотрудников как основа стратегии развития КЦ
  - 5 шагов к результату, пройденных на опыте: все этапы по порядку
  - В чем риски и решения для каждого этапа: разберем на примерах
  - Проверка результата: что и как измерить чтобы себя проверить?
- 

#### **Система эффективного управления персоналом аутсорсингового контактного центра.**

##### **Практический пример**

**Наталья Владимировна Варгина**, Директор по управлению персоналом, **Телеком-Экспресс**

- В чем заключается наша забота о здоровье и комфорте персонала?
  - Изучите наш опыт материальной мотивации сотрудников
  - Как организовать эффективное обучение и поддержку сотрудников?
  - Честная оценка и обратная связь. Ознакомьтесь с нашим опытом.
  - Как организована помощь в развитии персонала?
  - Ознакомьтесь со схемой справедливого поощрения наших сотрудников
- 

#### **Процесс оценки удовлетворенности персонала. Связь Математики и Психологии**

**Андрей Леонидович Чуранов**, Руководитель отдела процессного управления, **Swedbank**

- О чём нужно знать перед началом проекта?
  - Проектный план и Команда
  - Психология – разработка анкеты, интерпретация вопросов персоналу, анализ факторов риска
  - Математика — автоматизация результатов, корреляционный анализ, описательный анализ
  - Психолог + Математик – «упаковка результатов» в три коробки.
  - То, с чего мы начнем в следующий раз!
-

## Эволюция в Связном

### Практический пример

**Наталья Ивановна Преснякова**, ведущий тренинг менеджер, **Связной**

- В чем заключаются особенности подбора персонала в контакт-центр?
  - Как строится первичное обучение?
  - Наставничество. Как мы организовали этот процесс?
  - Ознакомьтесь с методами стажировки персонала
  - Как мы реализовали и используем систему грейдов должностей?
  - Узнайте, как мы проводим оценку, развитие и обучение персонала
- 

## Процесс обучения в контактном центре: требования отраслевых стандартов

**Лидия Журина**, Auditor EN 15838 International Contact Center Certification Institute, **Клуб Тренеров**

- Какие категории персонала должна охватывать система обучения в контакт-центре?
  - Что должно быть формализовано в системе обучения?
  - Как определить содержание начального обучения. MSR, MRH и процесс обучения?
  - Процесс текущего обучения. Как провести измерение качества обучения?
- 

14:00 **Обеденный перерыв**

---

15:00 **Ежегодный открытый съезд Национальной Ассоциации и Гильдии Менеджеров Контактных Центров**

Программа съезда Ассоциации и Гильдии в настоящее время формируется.

---

18:00 **Завершение работы Саммита. Неформальная встреча делегатов. Общение, знакомство.**

**Хотели бы выступить с докладом, презентацией?**

Если Ваш доклад будет включен в Программу Саммита, Вы сможете пригласить одного гостя от Вашей компании бесплатно. **Пожалуйста**, отправьте Ваше предложение для рассмотрения продюсеру мероприятия: ccbps12@callcenterguru.ru

## УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ

Участие в Саммите является платным. Существуют льготные условия участия. Базовая стоимость участия за 1 делегата составляет:

- при оплате до 25 мая - **39.900 рублей + НДС18%**  
**Хотите получить скидку 20%?**  
Сначала получите **персональный промо-код** и укажите его при регистрации
- при оплате после 25 мая - **47.900 рублей + НДС18%**

### СКИДКИ И ЛЬГОТЫ

- Получите персональный промо-код** для льготной регистрации на портале Сообщества в разделе События: [www.callcenterguru.ru/events/40](http://www.callcenterguru.ru/events/40) (**Скидка -20%**)
- Каждый третий делегат** от одной организации может участвовать в Саммите **бесплатно, но при регистрации группы до 25 мая 2012г.**
- Для одного представителя члена Национальной Ассоциации Контактных Центров участие в Саммите бесплатное при регистрации до 25 мая 2012г.

### ОТМЕНА, АННУЛЯЦИОННЫЕ

Вы можете отказаться от участия в Саммите в любое время до начала мероприятия:

- не позднее, чем за 5 дней до начала мероприятия, Организатор вернет оплаченные денежные средства за вычетом административных расходов на прием и обработку Заявки в размере 2.900 рублей + НДС18% за каждого участника
- менее чем за 5 дней до начала мероприятия, Организатор вернет оплаченные денежные средства за вычетом аннуляционных в размере 9.900 рублей + НДС18% за каждого участника
- в день начала мероприятия отмена участия невозможна
- в случае отмены мероприятия, Организатор вернет оплаченные денежные средства полностью.

**По вопросам участия, оформления документов, пожалуйста, обращайтесь по многоканальному телефону: +7 495 995 80 07**

## РЕГИСТРАЦИЯ

- Получите персональный промо-код для льготной регистрации  
(Скидка -20%) на портале Call Center Guru в разделе События: [www.callcenterguru.ru/events/40](http://www.callcenterguru.ru/events/40)
  
- Зарегистрируйтесь ON-LINE на сайте мероприятия: [www.callcenterevent.ru/ccbps/регистрация/](http://www.callcenterevent.ru/ccbps/регистрация/) — быстро и просто
  
- или отправьте заявку в произвольной форме на участие в Саммите по электронной почте: [ccbps12@callcenterguru.ru](mailto:ccbps12@callcenterguru.ru), указав в ней:
  - данные о делегате(ах) (ФИО, должность, компания)
  - персональный промо-код для получения скидки 20%
  - банковские реквизиты для выставления счета

**По вопросам участия, оформления документов, пожалуйста, обращайтесь по многоканальному телефону: +7 495 995 80 07**

## СПОНСОРСТВО

Саммит «CC Best Practice Summit - ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ – 2012», предоставляет участникам удобную площадку для обмена успешным практическим опытом, делового общения, а также продвижения бренда и продуктов спонсора, демонстрируя при этом высокий уровень развития рынка call-центров в России и странах региона.

Сообщество Call Center Guru – организатор Саммита – объединяет сегодня более 4.500 профессионалов, представляющих более чем 700 контактных центров в странах СНГ и Евросоюза, гарантирует участникам Саммита доступ к лучшим знаниям и опыту, встречу с успешными практиками индустрии.

Событие предоставит Спонсору выгодно отличающуюся возможность продвижения решений и бренда целевой аудитории, поскольку Саммит привлекает внимание ключевых персон рынка, заинтересованных в обмене передовым опытом, принимающих решение, ответственных за развитие контактного центра и бизнеса в целом.

Саммит будет широко освещаться на портале Сообщества Call Center Guru — организатора Саммита, при этом охват целевой аудитории составит 4.500 зарегистрированных профессионалов Сообщества и еще более 10.000 уникальных посетителей портала ежемесячно. Ни один организатор мероприятий в области call-центров не обладает подобным информационным проникновением на российском рынке и, что важно, доверием своей аудитории.

Организатор Саммита предлагает потенциальным спонсорам три уровня спонсорского участия: Платиновый партнер, Золотой партнер, Партнер Саммита. Минимальная стоимость пакета составляет 156.000 рублей. Для членов Национальной Ассоциации Контактных Центров действуют скидки.

**Узнайте спонсорские и выставочные возможности прямо сейчас,  
отправив запрос:**

T: +7 (495) 995-80-07 | E: ccbps12@callcenterguru.ru



## МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ

Деловой центр гостиницы Radisson Slavyanskaya

Адрес: пл. Европы д.2, Москва, Россия

тел. +7 495 941 80 20

Бронирование номера on-line: <http://www.radisson.ru/slavyanskayahotel-moscow>

СХЕМА ПРОЕЗДА: <http://g.co/maps/j24e4>

## КОНТАКТЫ

Вы можете связаться с нами:

**T:** +7 (495) 995 80 07

**E:** [ccbps12@callcenterguru.ru](mailto:ccbps12@callcenterguru.ru)

**W:** <http://callcenterevent.ru/ccbps>