

Головний зал

Виставка

9:30 Реєстрація

### Ч.1. Технології

**Ірина Величко**, Вітальне слово, знайомство

**Ірина Величко**.

Як сьогодні виглядають українські банки та СК при першій зустрічі? Результати дослідження.

**Богдан Курінний, Sintegrum**

Як перемогти кадровий голод та підвищити рівень обслуговування клієнтів?

Вендор, тема уточнюється

**Анна Старик, АТ "Ощадбанк"**

Роботизація сервісів контакт-центру



11:35 Кофе - брейк

### Ч.2. Аутсорсинг

**Наталя Тоцька, CustomerVista Advising**

Надання першокласного сервісу службою підтримки СК, тема уточнюється

**Дискусія:** "Спільні "місця сили" фінансистів та АКЦ  
Модератор **Сергій Бевзенко**

VTS Group

Zenko

Ensuria

13:20 Кофе - брейк

### Ч.3. Персонал

Кредитна компанія, тема уточнюється

**Олександр Татарінов**

Агресивний клієнт: що робити, щоб не вбити?

**Сергій Бевзенко**

Оптимізація витрат на персонал при підвищенні ефективності роботи КЦ

**Володимир Швець**

Як стати бажаним роботодавцем для студентів України?

15:30 Розіграш призів, нетворкінг