

Новые технологии в контакт-центрах

Казахстанская конференция о цифровой трансформации контакт-центров: технологии, люди, сервис

#ProfitContactDay

 Смотреть запись

 13 июня 2025
пятница, 9:20 (GMT +05:00)

 InterContinental
Алматы, Казахстан

 Оффлайн + Онлайн
формат мероприятия

 200+
участников офлайн

 1000+
зрителей онлайн



Искусственный интеллект

Технологические инновации в контакт-центрах в помощь клиентам и сотрудникам



Омниканальность

Бесшовность клиентского опыта, новые цифровые каналы



Бизнес-интеллект

Цифровая аналитика для бизнеса, ценные инсайты из больших данных



Персонал

Инновации в обучении персонала, мотивация и контроль сотрудников, геймификация



Боты

Голосовые и текстовые помощники для обслуживания клиентов



Речевая аналитика

Повышение качества обслуживания и ускорение процесса принятия решений



Автоматизация

Автоматизация бизнес-процессов, внедрение учетных систем, таких как CRM



Рабочее место

Рабочее место и инструментарий сотрудников контакт-центра

Главные темы





Дмитрий Аристархов

Исполнительный вице-
президент
НАКЦ



Олег Зельдин

Основатель
Apex Berg



Аскар Таксимов

Руководитель
iKOMEK 109



Айгуль Закирьянова

Заместитель директора
Филиала «Общий центр
обслуживания»

Казпочта



Айзирек Мамадалиева

Руководитель контакт-центра
Коммерческий Банк КСБ



Ирина Баранова

Основатель и генеральный
директор
INEX Service Design



Светлана Жилина

Основатель
CX.WORLD



Алла Зацепилова

Заместитель директора
департамента онлайн-продаж
и поддержки клиентов,
руководитель контакт-центра



Лаура Окпебаева

Руководитель отдела
поддержки каналов и систем

Beeline



Нургелды Дүйсенов

Data Analytics Engineer
Beeline

Bereke Bank

14⁰⁰



Как построить полную систему управления Контактным Центром?



Олег Зельдин

Основатель

Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг



14²⁰



Премиальный Контакт-центр: люди vs роботы?



Алла Зацепилова

Заместитель директора департамента онлайн-продаж и поддержки клиентов, руководитель контакт-центра

АО «Bereke Bank»



14⁴⁰



Цифровая трансформация городской платформы: опыт создания iКОМЕК 2.0



Аскар Таксимов

Руководитель

Городской центр мониторинга и оперативного реагирования «iКОМЕК 109» акимата Астаны



15⁰⁰



Реалии современного Контакт-центра и его центральное влияние на развитие Бизнеса/Компании



Айзирек Мамадалиева

Руководитель контакт-центра

ЗАО «Коммерческий Банк КСБ»





Profit Contact Day — это специализированная конференция, посвящённая инновационным технологиям в сфере контакт-центров Казахстана. С 2016 года мероприятие ежегодно собирает профессионалов, чтобы обсудить ключевые вызовы и тренды в клиентском обслуживании.

Для компаний, работающих в сфере услуг и массовых продаж, взаимодействие с клиентами остаётся решающим фактором успеха. Однако именно в этом процессе бизнес сталкивается с наибольшими рисками: один недовольный клиент может поделиться негативным опытом с сотнями — благодаря цифровым каналам коммуникации. Как избежать подобных ситуаций? Как сделать клиентов более лояльными и как вовремя распознавать сигналы недовольства?

Сегодня на эти вопросы помогают отвечать интеллектуальные помощники на базе ИИ — от голосовых и чат-ботов до аналитических платформ, выявляющих проблемные точки в реальном времени. Искусственный интеллект становится не просто дополнением, а стратегическим ресурсом в работе контакт-центров. Он помогает сократить время ответа, персонализировать обслуживание и автоматизировать рутинные задачи, освобождая операторов для действительно важного диалога с клиентом.

Какие решения уже доказали свою эффективность? Как внедрить ИИ в существующую инфраструктуру контакт-центра? Чем отличаются корпоративные и аутсорсинговые модели? Ответы на эти и другие вопросы вы получите на Profit Contact Day. Контакт-центр — это не просто часть бизнеса, это его голос. И с ИИ этот голос может стать сильнее, быстрее и точнее.



Место встречи

Платформа для встречи профессионалов казахстанского рынка



Сок рынка

Лучшие эксперты рынка делятся своим опытом



Кейсы

Акцент на практическом опыте и лайфхаках



Максимальное погружение

Лучший способ пронести себя в происходящее на рынке



profit.kazakhstan Что же происходит на казахстанском рынке контакт-центров? Ответы мы искали на конференции PROFIT Contact Day 2025, которая прошла в Алматы 13 июня. Мероприятие состоялось уже в десятый раз, неизменно вызывая интерес у участников.

Интересный инсайт - Контакт-центры в Казахстане становятся все умнее, хотя люди, в большинстве своем, относятся негативно к цифровому взаимодействию.

Подробнее - в нашем материале на Profit.kz

#kz #contactcenter

www.instagram.com



profit.kazakhstan На площадке PROFIT Contact Day 2025 руководитель Центра мониторинга и оперативного реагирования Аскар Таксимов представил новое поколение цифровой платформы — iKOMEK 2.0. Это решение стало логическим продолжением системной трансформации центра, направленной на повышение эффективности городского управления и внедрение современных технологических решений.

Подробнее на Profit.kz

#kz

www.instagram.com

В единый контакт-центр акимата Астаны ежедневно поступает в среднем от 5 до 8 тысяч заявок, что составляет около 2,3 млн обращений в год. С момента запуска системы центр уже обработал более 15 млн обращений. Для повышения качества обслуживания и оптимизации работы с гражданами была разработана новая версия платформы — iКОМЕК 2.0. Это решение стало логическим продолжением системной трансформации центра, направленной на повышение эффективности городского управления и внедрение современных технологических решений.









Profit
Contact Day

Новые технологии в контакт-центрах



Дмитрий Аристархов
НАКЦ



Айгуль Закирьянова
Казпочта



Олег Зельдин
Apex Berg



Айзирек Мамадалиева
Коммерческий Банк КСБ



Аскар Таксимов
iKOMEK 109