

Агентство "Точка Зрения"

## **Второй Международный бизнес-форум «CallCenters & CRM Kyiv 2006», 20-21 марта 2006 года, Торгово-Промышленная Палата Украины.**

*Золотые спонсоры: «AVAYA», «Cisco Systems», «Квазар-Микро». Спонсоры: «NORTEL», «Utel Contact Center». Серебряный спонсор: «Terrasoft». Контакт-спонсор: «Contactis». Технический спонсор «Expomedia». Партнеры форума: Центр «ИТИС», Рекламная группа «РАМ», «Персонал рост» Деловой медиа-партнер: «Профиль» Стратегические медиа-партнеры: «ММ Деньги и...*

Золотые спонсоры: «AVAYA», «Cisco Systems», «Квазар-Микро».

Спонсоры: «NORTEL», «Utel Contact Center».

Серебряный спонсор: «Terrasoft».

Контакт-спонсор: «Contactis».

Технический спонсор «Expomedia».

Партнеры форума: Центр «ИТИС», Рекламная группа «РАМ», «Персонал рост»

Деловой медиа-партнер: «Профиль»

Стратегические медиа-партнеры: «ММ Деньги и Технологии», «Телеком», «IT Ware», газета «ДК Зв'язок», «Корпоративные системы», «Сети и Телекоммуникации», «Computer World», «Страховой Клуб».

Медиа-партнеры: «Час.UA», «Мир денег», «Отдел маркетинга», «PR менеджер», «Менеджмент и маркетинг», «Банкир», «Сети & Бизнес», «PCWEEK», «Новый маркетинг», «Автопрофи», «Деловая столица», «Власть денег», «Маркетинг и реклама».

Генеральный интернет-партнер: «CRM.com.ua»

Стратегический интернет-партнер: «Kiev.training.ru»

Интернет-партнеры: «ELCOMART News», «ITUA», «Hitech expert», «Vlasna Sprava», «KOMPASS», «Callcentreworld.ru», «BIZUA».

Приглашаем Вас принять участие в работе Второго Международного бизнес-форума «CallCenters & CRM Kyiv 2006», который состоится 20-21 марта 2006 года в Торгово-Промышленной Палате Украины, ул. Б. Житомирская, 33. Форум пройдет при поддержке Кабинета Министров Украины, Министерства транспорта и связи Украины.

«Агентство «Точка Зрения» уже 2-й год успешно и профессионально организует Международный бизнес-форум «CallCenters & CRM». Мероприятие собирает сотни украинских и зарубежных руководителей и специалистов, предоставляя им актуальную информацию из первых рук, а также давая площадку для неформального общения и обмена опытом.

Бизнес-форум – это уникальное место деловой встречи руководителей IT подразделений страховых компаний, банков, руководителей рекламных агентств, аутсорсинговых контакт-центров и крупных компаний различных отраслей экономики, планирующих использовать или уже эксплуатирующих новейшие технологии управления взаимоотношениями с клиентами на основе применения Центров обработки вызовов и CRM-решений.

Форум будет интересен как для компаний, внедривших у себя Call-центр\*/CRM-решения\*\*, так и для тех, кто только собирается обратиться к использованию данных технологий. Поделятся своим опытом и выступят с докладами представители ведущих мировых и украинских компаний.

Участники Бизнес-форума смогут прослушать доклады специалистов, принять участие в круглых столах, провести переговоры, обменяться мнениями и взглядами на перспективы развития CRM-решений и интеграции Contact/Call-центров, установить новые деловые контакты и укрепить взаимоотношения со старыми партнерами, выступить по актуальным вопросам, поделиться опытом практической работы использования Call-центров и CRM.

В рамках Форума пройдет яркий и увлекательный всеукраинский конкурс «Мисс Call-центр Украины 2006».

Во время проведения Бизнес-форума будет работать выставка, где будут представлены новые предложения компаний-разработчиков и поставщиков оборудования и программного обеспечения.

Программа Форума по основным блокам:

Зал 1. Презентация продуктов, решений и услуг.

Блок 1. Тенденции развития рынка контакт-центров: Украина и мир

Блок 2. Решения в области построения контакт-центров

Блок 3. Услуги коммерческих контакт-центров. Тенденции аутсорсинга

Блок 4. Решения в области построения CRM-систем

Зал 2. Практика работы. Обмен опытом.

Блок 5. Международный обмен опытом контакт-центров

Блок 6. Украинский обмен опытом контакт-центров

Блок 7. Серия семинаров: Теоретические аспекты в работе контакт-центров

Блок 8. Практика внедрения CRM-систем в Украине.

\* Call-центр – это фактически замена определенных подразделений компании. В этом случае можно не нанимать целый штат для создания таких подразделений в компании, а лишь курировать работу своего «Виртуального офиса». Операторы работают только на Вашу компанию, не отвлекаясь на другие звонки. Они являются фактически Вашими сотрудниками. В свою очередь это улучшает имидж компании, облегчает доступ клиентов к любой интересующей их информации, что повышает Ваши конкурентные позиции. Это популярная и широко используемая в США, Западной Европе и России услуга приема и обработки звонков, с применением автоматизированной компьютерно-телефонной системы, централизованных баз данных и профессиональных операторов.

\*\* CRM – это система, позволяющая поднять взаимоотношения с клиентами на новый качественный уровень, привлекать новых покупателей, нейтральных клиентов превращать в лояльных, постоянных – делать своими бизнес-партнерами путем автоматизации процесса взаимоотношений.

Подробную информацию о Форуме, докладчиках и участниках Вы найдете на сайте Форума [www.callcrm.com.ua](http://www.callcrm.com.ua).

Уверены, Вы получите максимум новой и актуальной информации для представления ее в Вашем издании в наиболее интересном свете.

Контактные osoby:

PR- Директор ООО «Агентство «Точка Зрения» Дувина Юлия Владимировна

Менеджер проектов Ирина Черненко

Менеджер проектов Игорь Казанюк