

VII ВСЕРОССИЙСКИЙ БАНКОВСКИЙ ФОРУМ

«КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ДЛЯ БИЗНЕСА 2024»

Как банку удержать и повысить лояльность b2b клиентов с помощью клиентского опыта?

Программа мероприятия

29 мая | День 1

09:30-10:00

Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор Форума:



Мария Ковалева
GLOBAL PEOPLE SOLUTIONS

10:00-10:20

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ДОКЛАД: Что b2b клиенты ожидают от банков в 2024 году?

- Финансирование бизнеса – неотъемлемая составляющая его развития. Поэтому о нем не можем не поговорить
- Доля нефинансовых сервисов в портфеле клиента сегмента малого и микробизнеса может составлять до 40%. Поэтому и эту тему мы тоже затронем



Полина Лямина
СБЕРБАНК

10:20-10:40

ДОКЛАД: Клиентский опыт как драйвер трансформации банка



Сергей Нечушкин
АБСОЛЮТ БАНК

10:40-11:40

ДИСКУССИЯ: Как банку развивать клиентский опыт для бизнеса в 2024 году?

- Как банки управляют клиентским опытом в сегменте b2b? Что является ключевым?
- Какой подход использовать для решения клиентских задач, клиентоориентированный или клиентоцентричный?
- Как применять ИИ для развития CX?
- Как помогать клиентам быстро и гибко решать нетривиальные задачи в условиях постоянных изменений? Как банки удовлетворяют потребности бизнеса?
- Какие метрики использовать для оценки удовлетворенности и лояльности клиентов?
- Компенсации и подарки – это повышение лояльности или покупка лояльности клиента? Можно ли за счет этого растить клиентскую лояльность?



Наталья Воробьева
СБЕРБАНК



Мария Медведева
БАНК ВТБ



Екатерина Кабанова
БАНК УРАЛСИБ

11:40-12:00

ДОКЛАД: Новые инструменты удержания b2b клиентов банка

- Какие инструменты клиентского опыта помогут в борьбе с оттоком?
- Как сделать так, чтобы клиенты не уходили?
- Как работать с удовлетворенностью клиентов?



Антон Корчагин
РОСТЕЛЕКОМ

12:00-12:40

Кофе-брейк

12:40-13:00

ДОКЛАД: Реализация сегментных решений для бизнеса как инструмент удержания клиентов



Ирина Максютя
МОДУЛЬБАНК

13:00-13:20

ДОКЛАД: Как выстроить взаимодействие подразделений внутри банка так, чтобы клиент получил максимально быстрое и качественное решение своей проблемы?

- Упрощаем клиентские пути – концепция приоритизации доработок в продуктах/сервисах для повышения лояльности и снижения обращений в Контакт-центр
- Облегчаем процессы для сотрудников – подход к ранжированию улучшений рабочего окна для решения вопроса клиента сразу в звонке/чате
- Используем круг взаимодействия для сложных кейсов – сквозной процесс решения отложенных вопросов, требующий подключения команд с узкой экспертизой



Наталья Трясоумова
РОСБАНК

13:20-13:40

ДОКЛАД: Как применять экспертизу СХ в продуктовом цикле? Как полноценно масштабировать клиентский опыт на продуктовый процесс?



Наталья Воробьева
СБЕРБАНК

13:40-14:00

ДОКЛАД: Как выстроить систему проведения опросов и исследований b2b клиентов для улучшения клиентского опыта?

- Технологии проведения опросов и исследований b2b клиентов
- Как и чем измерить доверие b2b клиентов к банку? Кого и как опрашивать?
- Как взаимодействовать с b2b клиентами для получения качественных данных?



Анастасия Антонова
ТОЧКА



Ольга Бондаренко
ТОЧКА

14:00-14:20

ДОКЛАД: Тема согласовывается
Спикер: **ЯНДЕКС GO**

14:20-14:40

ДОКЛАД: Как работать с обратной связью от клиента системно?

- Как анализировать и использовать обратную связь от клиентов для улучшения обслуживания?
- Как работа с обратной связью влияет на показатели банка в целом?

**Тема согласовывается*



Светлана Иванова
OZON БАНК



Дарья Жемайтис
OZON БАНК

14:40-15:40

Обед

15:40-16:00

ДОКЛАД: Индивидуальное сопровождение b2b клиентов. Как строится работа клиентских менеджеров?
• Как сделать персональное обслуживание доступным как для премиального, так и массового клиента?



Михаил Жучков
БАНК УРАЛСИБ

16:00-16:20

ДОКЛАД: Тема согласовывается
Спикер: **NAUMEN**

16:20-16:40

ДОКЛАД: Как применять ИИ, чтобы улучшить клиентский опыт, оосчастливить финансовый мониторинг и увеличить скорость обработки платежей. Кейс Blanc
• Блокировки платежей и счетов – ключевой негативный фактор клиентского опыта для предпринимателей и малого бизнеса
• Внешняя среда и рынок требуют все более тщательного контроля платежей
• Новые технологии открывают новые возможности



Дмитрий Литвинов
БАНК ДЛЯ БИЗНЕСА БЛАНК

16:40-17:00

ДОКЛАД: Контроль за контролирующими, чем полезен UX для оптимизации процессов клиентского опыта – кейс МТС Банка
• Как сложность убивает эмпатию – барьеры между предпринимателем и банком в b2b продуктах?
• Как UX разламывает барьеры внутри банка и привлекает руководство на сторону клиента?
• Наш исследовательский кейс и построение единого ментального пространства вокруг клиентских историй



Даниил Платонов
МТС БАНК

17:00-17:20

ДОКЛАД: Новые инструменты автоматизации клиентского опыта



Светлана Медведева

БАНК ВТБ

17:20-17:40

ДОКЛАД: Автоматизированный процесс по фиксации и отработке сервисных отклонений в каждой точке контакта клиента с банком в режиме реального времени – Alert VOC

- Alert VOC – автоматизированное, оперативное оповещение заинтересованных лиц о критичных и резонансных клиентских кейсах, которые направляются с VOC-платформы экспертами по итогу интервью с клиентом в режиме реального времени.
- Alert VOC позволяет оперативно обрабатывать проблемы клиентов, с которыми они сталкиваются при обслуживании в каналах банка, а также оперативно обрабатывать проблемы клиентов, с которыми они сталкиваются при использовании продуктов и сервисов.



Юлия Маринг

АЛЬФА-БАНК

17:40-18:00 Онлайн-выступление

ДОКЛАД: Как выстроить программу лояльности для b2b клиентов?

- Как запускали и продвигали программу лояльности для бизнеса?
- Как оценивали эффективность программы лояльности, влияние на доходность и LTV?
- Как гармонизировали условия программы лояльности между малым и средним бизнесом?



Ольга Буракова

РАЙФФАЙЗЕН БАНК

18:00

Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение



+7 (495) 789-37-46
info@auditorium-cg.ru



Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!