

X ВСЕРОССИЙСКИЙ БАНКОВСКИЙ ФОРУМ ПО КЛИЕНТСКОМУ ОПЫТУ В РОЗНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

## «CX BANKING FORUM 2024»

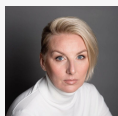
Как развивать клиентский опыт в 2024 году и победить в конкурентной борьбе за клиента?

### Программа мероприятия

30 мая | День 1

09:30-10:00 Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор первого дня:



Светлана Калинина  
**РЕНЕССАНС БАНК**

СЕССИЯ 1. ЗА СЧЕТ ЧЕГО РАЗВИВАТЬ CX В 2024 ГОДУ?

- 10:00-10:20 ДОКЛАД: CX-тренды в банковской сфере на 2024 год
- На что обращают внимание клиенты? Как себя ведут и что для них важно?
  - Что такое качественный сервис, каким его хотят видеть клиенты?
  - Куда движется банковский CX?



Сабина Хасанова  
**БАНКИ.РУ**

- 10:20-10:40 ДОКЛАД: Как строить успешную CX-стратегию в 2024 году? На что делать ставку?  
*\*Тема согласовывается*



Юлия Деменюк  
**РОССЕЛЬХОЗБАНК**

- 10:40-11:40 ДИСКУССИЯ: Как меняются CX-стратегии банков в 2024 году? Новые фокусы и векторы развития клиентского опыта
- Как поменялась CX-стратегия? Поменялась ли стратегия с клиентоцентричности на зарабатывание денег или наоборот?
  - Как банки улучшают клиентский опыт в 2024 году? На что в области CX будут делать акцент банки в 2024 году?
  - Инновации в клиентском опыте. Что нового используется в банках для улучшения CX?
  - Как меняются стандарты обслуживания клиентов?
  - Что делать с клиентами, которые злоупотребляют щедростью банка?
  - Кто как работает с программами лояльности? Как выживают с тз окупаемости?



Елена Дробот  
**АЛЬФА-БАНК**



Илья Радаев  
**СОВКОМБАНК**



Станислав Скалозуб  
**ПРОМСВЯЗЬБАНК**

11:40-12:20 Кофе-брейк

- 12:20-12:40 ДОКЛАД: Трехкратный рост NPS и снижение обращений на фоне увеличения базы
- Ключевые механизмы для роста NPS и снижения жалоб
  - Клиентский опыт – зеркало продуктов и каналов



Анатолий Банцекин  
**МТС БАНК**

- 12:40-13:00 ДОКЛАД: Как изменилась коммуникация с клиентами?
- Как доносить до клиентов необходимость изменений максимально безболезненно и понятным языком?
- \*Тема согласовывается*



Инияр Давидова  
**ГАЗПРОМБАНК**

- 13:00-13:20 ДОКЛАД: Тема согласовывается  
Спикер: **ЯНДЕКС GO**

- 13:20-13:40 ДОКЛАД: Оптимизация x-sell кампаний и сохранение лояльности за счет CX
- *С 2022 года кредитная история заемщиков формируется в событийной логике с более детализированной сегментацией полей. Это позволяет накапливать поведенческий опыт клиента и, с применением алгоритмов искусственного интеллекта и машинного обучения (рекуррентные нейросети и градиентный бустинг), прогнозировать его будущие действия. Специалистами НБКИ разработана модель Take Rate Score, ранжирующая клиентов по склонности к получению потребительского кредита или кредитной карты на интервале 30 дней. Это позволяет банку существенно оптимизировать операционные затраты на x-sell кампании и сохранять лояльность клиентской базы, минимизируя контакты с клиентами не готовыми к получению кредита.*
  - *В выступлении будет представлена, в том числе, методология применения Take Rate Score в комбинации с триггерными системами мониторинга клиента.*



Владимир Шикин  
**НБКИ**

- 13:40-14:00 ДОКЛАД: Тема согласовывается  
Спикер: **NAUMEN**

14:00-14:20 ДОКЛАД: WOW-сервис. Как превзойти ожидания клиента?



Анна Никитина  
**АЛЬФА-БАНК**

14:20-15:20 Обед

15:20-15:40 КЕЙС: Что поменять нишевым банкам в CX-стратегии для завоевания сердца и кошелька клиента?

## СЕССИЯ 2. МОНЕТИЗАЦИЯ CX. КАК ПОСЧИТАТЬ ВКЛАД CX В ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ БАНКА?

15:40-16:00 ДОКЛАД: Как показать бизнесу, заточенному под прибыль, важность CX?

- Как оценить влияние CX на бизнес? Подходы к измерению
- Как посчитать вклад клиентского опыта в финансовые результаты компании?



Дарья Бабанина  
**РОСБАНК**

16:00-16:20 ДОКЛАД: Как соблюсти баланс между лояльностью клиентов и оптимизацией расходов банка?



Полина Небышинец  
**БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»**

16:20-16:40 ДОКЛАД: Как оценить эффективность программы лояльности?

- Как сделать так, чтобы программа была выгодна для клиентов и для банков?



Роман Синенко  
**БАНК ВТБ**

## СЕССИЯ 3. КАК ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ С БИЗНЕС-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ ДЛЯ РАЗВИТИЯ CX?

- 16:40-17:00 ДОКЛАД: Как взаимодействовать с бизнес-подразделениями для развития CX?
- Как договориться с бизнесом, чтобы он осуществлял доработки по клиентскому опыту и как потом оценить эффективность этих доработок?
  - Что делать, чтобы бизнес работал эффективно с задачами клиентского опыта?
  - Приоритизация клиентского долга



Андрей Николаев  
**ОТП БАНК**

- 17:00-17:20 ДОКЛАД: Как масштабировать успешные практики в области CX по всему банку?
- Как выстроить процессы так, чтобы продуктовые команды, достигнув определённого уровня зрелости, работали самостоятельно без участия CX?



Ольга Соловьева  
**БАНК ДОМ.РФ**

17:20 Завершение Первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

## 31 мая | День 2

09:30-10:00 Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор второго дня:



Наталья Смирнова

СЕССИЯ 4. КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ИИ НА ПРАКТИКЕ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА?

10:00-10:20

ДОКЛАД: Применение ИИ в инструментах измерения, анализа и развития клиентского опыта

*\*Тема согласовывается*



Дмитрий Гришин  
**БАНК УРАЛСИБ**

10:20-10:40

ОТКРЫТОЕ ОБСУЖДЕНИЕ: Применение ИИ в клиентском опыте и сервисе

- Как банки используют искусственный интеллект для улучшения клиентского опыта?
- Есть ли программы, системы, которые обрабатывают всю поступающую входящую обратную связь от клиента в банк? Как они применяются?
- Готовы ли банки инвестировать в ИИ или традиционные подходы к оценке и измерению преобладают?

10:40-11:00

КЕЙС: Как YandexGPT меняет привычные процессы речевой аналитики и улучшает клиентский опыт?

*\*Тема согласовывается*

Спикер: **YANDEX CLOUD**

11:00-11:20

ДОКЛАД: Использование ИИ в жалобах. Как облегчить работу сотрудникам на негативном потоке и уменьшить выгорание?

## СЕССИЯ 5. КАК ИССЛЕДОВАТЬ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В 2024 ГОДУ, И ЧТО ДЕЛАТЬ С РЕЗУЛЬТАТАМИ?

11:20-11:40

ДОКЛАД: Вау-сервис в чат-поддержке: метрики и бенефиты

•

Инструменты анализа качества сервиса

- Метрики эмоциональности
- Влияние вау-сервиса на доходность клиентов



Валерия Гужова  
**РАЙФФАЙЗЕН БАНК**

11:40-12:20

Кофе-брейк

12:20-12:40

ДОКЛАД: NPS умер. Да здравствует NPS!

- Использование новых метрик

12:40-13:40

ДИСКУССИЯ: Чем и как измерять клиентский опыт в 2024 году?

- Чем измерять клиентский опыт в 2024 году?
- Использование альтернативных метрик (NPS 3.0., CLI, CLTV). Кто что использует? Кто что пробовал, замерял, как это работает?
- Как измерять клиентский опыт в диджитал?
- Почему клиенты ставят завышенные оценки? Есть ли зависимость между сроком жизни клиента в банке и оценками, которые он ставит?
- Какие CX-исследования проводить во время пилота продуктов? Что и чем измерять?



Игорь Захарченко  
**АЛЬФА-БАНК**

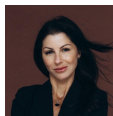


Елена Малахова  
**ЮНИКРЕДИТ БАНК**

13:40-14:00

ДОКЛАД: Репутация бизнеса в интернет-каналах. Как укрепить доверие в цифровых каналах?

- 8 инструментов, которые вам нужны для управления репутацией сегодня
- Более 65 площадок, с которыми вам стоит работать
- Отзывы = ваша прибыль
- Игнорировать нельзя отвечать



Анастасия Данилова  
**PINBOX**



14:00-14:20

ДОКЛАД: Как сочетать дата-анализ, исследования и трендвотчинг для тестирования сложных гипотез?  
• Любые вложения в новый клиентский опыт должны окупаться. Как минимизировать риски неудачных запусков при помощи исследований за 2 недели?



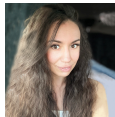
Алексей Турунцев  
**СБЕРБАНК**

14:20-15:20

Обед

15:20-15:40

ДОКЛАД: Как CX-задачи конкурируют с бизнес-задачами в процессе Discovery?  
• Влияние Клиентского опыта на бизнес-показатели  
• Метрики Клиентского опыта в KPI команд  
• Формирование культуры СуперСервиса



Светлана Хисамутдинова  
**АЛЬФА-БАНК**

15:40-16:00

ДОКЛАД: Как результаты исследований применяются в бизнес-решениях? Что делать с результатами исследований? Лучшие практики



Елена Олейник  
**СБЕРБАНК**

СЕССИЯ 6. КАК НАЙТИ, ОБУЧИТЬ И УДЕРЖАТЬ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПЕРСОНАЛ В ЭПОХУ КАДРОВОГО ГОЛОДА?

16:00-16:20

ДОКЛАД: Как банки закрывают CX-вакансии?  
• Где брать линейный персонал в эпоху кадрового голода?

16:20-16:40

ДОКЛАД: Организация корпоративного обучения СХ-персонала и как мерить его эффективность?

16:40-17:00

ДОКЛАД: Чем мотивировать сотрудников клиентского опыта?

- От каких показателей они зависят? На что замотивированы? Какие KPI?

*\*Лучший спикер II Всероссийского форума по клиентскому опыту и заботе о клиентах «WOW-СЕРВИС 2023. Как найти новые точки роста клиентского опыта?»*



Наталия Анилионене  
**ЭР-ТЕЛЕКОМ**

17:00-17:20 Онлайн-  
выступление

ДОКЛАД: Наводим мосты: голос сотрудника (VOE) в развитии клиентского опыта (Росбанк)

- VOE: Подход к работе с обратной связью сотрудников в Росбанке
- Инструменты сбора впечатлений сотрудников и изменения процессов по итогам обратной связи от сотрудников
- Кейсы изменения внутренних процессов и сервисов
- Связь с опытом сотрудника и опытом клиентов банка



Виктория Бандорина  
**РОСБАНК**

17:20

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

**Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!**