

IV ВСЕРОССИЙСКИЙ БАНКОВСКИЙ ФОРУМ

«КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ДЛЯ ЮРЛИЦ 2021»

Как трансформировать клиентский опыт под современные реалии рынка?

Программа мероприятия

02 июня | День 1

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

Модератор форума:

«Мероприятия, посвященные клиентскому опыту, особенно в постпандемическом мире – одни из ключевых в отрасли. Технологии и продукты, инновации и лучшие кадры – все это бессмысленно без человеческой и живой клиентской коммуникации. Абсолютно всё сегодня зависит от того, как банки воспринимает клиент. И самая дорогая реклама останется бесполезной, если вы не умеете говорить с клиентом, если он вам не доверяет и не видит в вас «друга», ментора, советчика. В этом году я буду модератором форума «КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ДЛЯ ЮРЛИЦ 2021», и приглашаю всех не пропустить это мероприятие, чтобы услышать самые актуальные кейсы из первых уст» (с)



Николай Петелин
Банк «Точка»

10:00-10:20 ДОКЛАД: Как изменились клиенты и их запросы?



Ольга Корчагина
Ipsos

10:20-11:20 ДИСКУССИЯ: Как изменился клиентский опыт в связи с пандемией?

- Как банки перестроили клиентский опыт условиях карантина и удаленного доступа?
- Какие возникали проблемы?
- Что помешало полностью перейти в онлайн?
- Что именно и почему пришлось оставить в офлайне?



Роман Гаврилов
ПРОМСВЯЗЬБАНК



Ярослава Журавлева
МКБ



Батыр Матакаев
КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК



Алексей Трегубов
СКБ-БАНК

- 11:20-11:40 ДОКЛАД: Как улучшить качество клиентского сервиса в новой реальности?
- Система управления клиентским сервисом
 - Сравнение прежней и новой реальности
 - Практические шаги в части повышения клиентского сервиса
 - Управление жизненным циклом клиента в Банке, исследования, результаты



Ярослава Журавлева
МКБ



Алексей Чижевский
МКБ

- 11:40-12:00 ДОКЛАД: Как сотрудничество банков с ФНС упрощает предпринимательскую деятельность?
- Изменения в законодательстве – какой станет квалифицированная электронная подпись?
 - Как реализовали изменения в Банке ВТБ?
 - Развитие нового сервиса и дальнейшие планы



Светлана Дементьева
Банк ВТБ

12:00-12:40 Кофе-брейк

- 12:40-13:00 ДОКЛАД: Комбинированное обслуживание юридических лиц
- Как найти баланс между автоматизацией и человеческим общением?



Батыр Матакаев
КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК

13:00-14:00 ДИСКУССИЯ: Будущее клиентского опыта ЮЛ. Куда двигаться?

- Насколько банки готовы адаптироваться к новой реальности и предоставлять высококачественный сервис?
- Какие проекты в области развития клиентского сервиса планируются к реализации?
- Как удастся совмещать необходимость сокращения расходов с поддержанием высокого сервиса?
- Как внедрение биометрии изменит клиентский опыт?
- Насколько клиентам удобно не приходить в банк по привычным операциям?
- Станет ли физическое обслуживание в отделениях VIP-сервисом?
- Существует ли потребность в персональных и премиальных менеджерах для малого бизнеса?



Дмитрий Смирнов
РОСБАНК



Юрий Мироненков
МКБ



Сергей Мартыненко
ТКБ БАНК



Дмитрий Володько
БАНК «СФЕРА»

14:00-14:20 ДОКЛАД: Способы улучшения клиентского пути. Взгляд со стороны



Кирилл Солкан
ЈТС



Мария Садкова
ЈТС

14:20-14:40 ДОКЛАД: Как перенастроить процессы внутри банка для максимального удовлетворения клиента?

- Особенности приоритизации задач
- Оценка эффективности изменений



Петр Штеркель
ЛОКО-БАНК

14:40-15:40 Обед

15:40-16:00 ДОКЛАД: Что и как внедрять из новых технологий для улучшения клиентского опыта?



Светлана Поздеева
ПРОМСВЯЗЬБАНК

16:00-16:20 ДОКЛАД: Голосовой помощник для бизнеса. Как роботы помогут сохранить клиента и оптимизировать работу сотрудника?



Леонид Голованов
МТТ

16:20-16:40 ДОКЛАД: Трансформация клиентского опыта в сети



Дмитрий Смирнов
РОСБАНК

- 16:40-17:40 МАСТЕР-КЛАСС: Мастер-класс по реконструкции клиентского пути CJM по операциям юрлиц в банке
- Описание инструмента CJM
 - Методология применения CJM
 - Проектные кейсы, работа в группах
 - Чек-лист для построения CJM



Елена Шагун
ИНГОССТРАХ



Ольга Корчагина
Ipsos

- 17:40 Завершение Форума. Подведение итогов и неформальное общение



Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!