

VII БАНКОВСКИЙ ФОРУМ ПО УЛУЧШЕНИЮ КЛИЕНТСКИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ

«CUSTOMER FOCUS BANKING FORUM 2021»

Программа мероприятия

03 июня | День 1

09:45-10:00 Подключение к трансляции, начало Онлайн-Форума

Модератор Онлайн-Форума:



Николай Петелин
Банк "Восточный"

СЕССИЯ 1: ТРЕНДЫ КЛИЕНТСКИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В БАНКЕ

10:00-10:20 ДОКЛАД: Проактивная модель развития клиентского сервиса

- Внедрение CX метрик в мотивацию по банку
- Измерили CSI, что дальше?
- CES, rNPS. Не забыть про продукты
- Как говорить с бизнесом про CX понятным языком?



Наталья Смирнова
ФК Открытие

10:20-10:40 ДОКЛАД: Как меняются клиентские впечатления клиентов?



Инга Лабахуа
Рокетбанк

10:40-11:20 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Вектор развития клиентского обслуживания в банках в перспективе 3-х лет

- Ключевые тенденции рынка?
- Куда движется обслуживание? Ключевые аспекты его развития
- Стратегия есть, метрики посчитали. Что дальше?



Станислав Скалозуб
Промсвязьбанк



Инияр Давидова
Газпромбанк



Анатолий Крайников
ТКБ БАНК



Михаил Петров
Банк Хоум Кредит

11:20-11:40 ДОКЛАД: Цифровая вакцина для банковской розницы. Разработано в России, протестировано Markswebb

- Повысить эффективность интернет-привлечения. Умеют ли банки делать бесконтактную доставку продуктов?
- Усилить цифровой онбординг клиентов. Можно ли передать часть функций сотрудников цифровому интерфейсу?
- Как помочь клиентам управлять финансами в режиме изоляции и кризиса? Интернет-банк — это помощник или чемодан без ручки: нести тяжело, а выбросить жалко?
- Смогут ли банкоматы взять на себя функции цифрового офиса или останутся ящиками для работы с наличными?
- Где искать лучшие практики, в Европе или Азии? Какие решения внедрили коллеги за рубежом



Тимофей Барсов
Markswebb

11:40-12:00 Перерыв

СЕССИЯ 2: КАК УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ КЛИЕНТОВ УДОВЛЕТВОРИТЬ АКЦИОНЕРОВ? СВЯЗЬ СЕРВИСА И БИЗНЕС-ПОКАЗАТЕЛЕЙ

- 12:00-12:20 ДОКЛАД: Грамотное распределение ресурсов на предоставление высокого уровня сервиса
- Роль качественного сервиса в удержании и привлечении клиентов в финансовом секторе. Методы определения текущего состояния и оценки требуемых изменений? Что перевесит при оценке?
 - Как выстроить приоритеты по внедрению. Как найти баланс между сроками внедрения изменений от потребностей клиента, ресурсами на их реализацию и целями бизнеса
 - Можно ли в сжатые сроки повысить качество обслуживания в канале и заработать? Всегда ли быстро и качественно – дорого? Примеры практических кейсов с подтвержденной эффективностью



Олеся Милкова
УБРИР

- 12:20-12:40 ДОКЛАД: Влияние качества обслуживания на отток клиентов
- Влияние NPS на отток клиентов
 - Корреляция оттока и количества претензионных обращений
 - Зависимость показателей доходность одного клиента и NPS
 - Основные причины ухода клиента из Банка
 - Мероприятия по снижению оттока



Светлана Хисамутдинова
Банк УРАЛСИБ

- 12:40-13:00 **ДОКЛАД:** Прототипирование, как способ исправить клиентский опыт до старта разработки продукта
- Как быстро создавать и тестировать прототипы нового продукта или новой функции, не затрачивая огромного бюджета, при этом улучшая клиентский опыт ещё до старта разработки?



Денис Тучин
СБЕРБАНК

- 13:00-13:40 **КРУГЛЫЙ СТОЛ:** Поиск баланса интересов руководства и клиентов
- Есть ли точка насыщения инвестициями в клиентский сервис?
 - Оптимальная пропорция затрат на сервис и эффект от него
 - Что делать с сервисом в период ухудшения экономической обстановки?



Илья Радаев
Совкомбанк



Михаил Попов
TALKBANK.IO, EASYFINANCE.RU



Ольга Худякова
Ситибанк



Ольга Омельченко
Банк ЗЕНИТ

- 13:40-14:40 Перерыв

БЛИЦ-КЕЙСЫ: ИЗМЕНЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА В БАНКАХ

14:40-15:00 КЕЙС: Улучшение процессов на основе обращений



Татьяна Данилова
ЮниКредит Банк

15:00-15:20 КЕЙС: Трансформация клиентского поведения. Из offline в online

- Сокращение входящих звонков клиентов на 20% с ростом удовлетворенности клиентов
- Доработка сервисов ДБО с учетом пожеланий клиентов
- Перевод 50% сервисных консультаций из физической сети банка в digital
- Продвижение удобных digital-продуктов для клиентов



Полина Кузьмина
Ренессанс Кредит

15:20-15:40 КЕЙС: Сервис и поддержка премиальных клиентов в период пандемии



Юлия Михайлова
Банк «Санкт-Петербург»

СЕССИЯ 3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА

15:40-16:00 КЕЙС: Digital-реальность vs потребность человеческого контакта и отношений

- Как выбрать направление развития?
- Какие появились новые способы взаимодействия с клиентами?
- Как взаимодействовать с клиентом эффективно?



Александр Новиков
TALKBANK

16:00-16:20 Перерыв

16:20-16:40 ДОКЛАД: Автоматизация, роботизация, ИИ. Как использовать передовые технологии во благо клиента?



Владимир Вязовский
Сбербанк

16:40-17:40 ДЕБАТЫ: Робот или человек. Что лучше для клиента?



Майя Кантор
ФК Открытие



Виктор Ковязин
МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК



Елена Лапшина
Банк «Пойдём!»



Владимир Вязовский
Сбербанк



Олеся Милкова
УБРиР



Анастасия Антонова
Банк Точка

17:40 Завершение первого дня Онлайн-Форума

04 июня | День 2

09:45-10:00 Подключение к трансляции, начало Онлайн-Форума

Модератор Онлайн-Форума:



Алексей Михайлов
TELLSY

ПРОДОЛЖЕНИЕ СЕССИИ 3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА

10:00-10:20 ДОКЛАД: Digital-трансформация не по расчету, а по любви
• Как выигрывают клиенты от цифровизации продаж



Иван Любименко
АБСОЛЮТ БАНК

10:20-10:40 КЕЙС: Упрощение взаимодействия клиента с банком через чат-бот. Модель единого обслуживания



Михаил Попов
TALKBANK.IO, EASYFINANCE.RU

10:40-11:00 ДОКЛАД: Взгляд клиентов на банки в сети



Юлия Фарбер
Банк УРАЛСИБ

11:00-11:20 ДОКЛАД: Голосовая аналитика в Контакт центре. История успеха

- Ценности системы Голосовая аналитика
- Коротко об истории внедрения
- Проверенные кейсы в цифрах



Ильсияр Дорофеева
Альфа-Банк

11:20-11:40 КЕЙС: Саморегистрация биометрии в ЕБС-новый уровень доступности банковских услуг

- Регистрация в Единой биометрической системе через дистанционный канал и кейсы использования в Финтех



Тимур Шаповалов
Ростелеком

11:40-12:00 ДОКЛАД: Ожившая кредитная история

- Зачем клиенту нужна кредитная история?
- Как меняются подходы и создаются новые сервисы в давно известном всем направлении?
- Как в режиме онлайн обезопасить клиентов от потенциального подлога с оформлением кредитов?



Оксана Подгайна
Сбербанк

12:00-12:20 КЕЙС: Опыт взаимодействия клиента с Банком через чат-бот



Наталья Балыбердина
Альфа-Банк

12:20-12:40 Перерыв

СЕССИЯ 4. ОТ ФРОНТ- ДО БЭК-ОФИСА. КАК ОБЕСПЕЧИТЬ СОВМЕСТНУЮ РАБОТУ НАД СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕМ СЕРВИСА?

- 12:40-13:00 ДОКЛАД: Каскадирование культуры клиентоцентричного подхода
- Клиентоцентричная культура - люди, процессы или управление? Что важнее, с чего надо начинать и какие трудности ожидают руководителей?
 - Как перейти от идеи клиентоцентричности к работающей модели бизнес - процессов? Есть ли волшебная технология и в чем она заключается?
 - Что важнее - позиция руководителя, уровень заинтересованности в результате или система? Когда система мешает развитию и как выйти из тупика?
 - Клиентоцентричный подход - конечная модель или что дальше?



Татьяна Коваленко
НПФ «БЛАГОСОСТОЯНИЕ»

- 13:00-13:20 ДОКЛАД: Как работать с сотрудниками, чтобы для них было важно делать клиента счастливым?
- Как работать с сотрудниками, чтобы для них было важно делать клиента счастливым?
 - Каким образом мотивировать сотрудников оказывать превосходный сервис?
 - Как заинтересовывать и вовлекать? Обучение сотрудников



Ольга Худякова
Ситибанк



Юлия Ляк
Ситибанк

13:20-13:40 ДОКЛАД: Новые форматы обучения сотрудников поколения Z



Наталья Верниковская
Банк ДОМ.РФ

13:40-14:00 ДОКЛАД: Как выстраивать организационные мостики между клиентским департаментом и продуктами

- Какие рычаги, инструменты применять для максимально эффективного взаимодействия?
- Как правильно выстраивать процесс по передаче знаний между подразделениями банка?
- Как организовать сбор клиентских впечатлений вместе с продактами?



Мария Ковалева
Росбанк

14:00-14:20 ДОКЛАД: Система управления качеством в сети Банка Открытия. Роль канала сеть в системе клиентских впечатлений

- Система управления качеством сети в преддверии крупнейшей банковской интеграции
- Чип клиентоориентированности
- Сложности, решения и формула успеха



Павел Митин
ФК Открытие

14:20-15:20 Перерыв

СЕССИЯ 5. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И МЕТРИКИ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

- 15:20-15:40 ДОКЛАД: Построение системы контроля качества в условиях ограниченных финансовых ресурсов
1. Почему поддержание высокого качества предоставляемых услуг особенно важно в период пандемии?
 - Перспективы развития и укрепления отношений с текущими клиентами
 - Влияние COVID-19 на банковскую отрасль в России: как изменился бизнес и наш потребитель
 2. Построение системы контроля: концентрируемся на главном
 - Какие инструменты стоит использовать или сохранить при ограниченных финансовых ресурсах
 - Особенности использования различных инструментов контроля качества
 3. Как начать выстраивать или адаптировать систему контроля качества в условиях финансовых ограничений?
 - Совместный опыт Ipsos и различных индустрий
 - Тренды будущих лет – куда стремится рынок



Ольга Корчагина
Ipsos

- 15:40-16:00 ДОКЛАД: Какие метрики сервиса действительно полезны? Автоматизация сбора обратной связи
- Метрики для разных уровней менеджмента и принятия бизнес-решений
 - Как быстро задавать вопросы и получать обратную связь?
 - Автоматизация отчетности по полученным данным



Елена Малахова
ЮНИКРЕДИТ БАНК

- 16:00-16:20 ДОКЛАД: Опыт повышения качества обслуживания и роль цифровых сервисов
- Повышение уровня удовлетворённости клиентов банка путем совершенствования развития цифровых сервисов и анализа поведенческих данных клиентов



Марат Муллагалиев
Ак Барс Банк

16:20-17:00 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Как и чем мерить клиентский опыт в 2020-2021 гг.?



Александр Кирдякин
МТС Банк



Артём Могилин
Сбербанк



Николай Юртаев
РЕНЕССАНС КРЕДИТ



Александр Бут
Хоум Кредит Банк

17:00-17:20 ДОКЛАД: Обратная связь в дистанционных каналах

- Оценка качества обслуживания с использованием дистанционных каналов
- Масштабирование инструмента на другие проекты по получению обратной связи от клиентов
- Качество получаемых данных. Почему в дистанционных каналах оно выше?



Вера Варламова
Банк «Восточный»

17:20-17:40 ДОКЛАД: Показатель Conversation Review



Инга Лабахуа
Рокетбанк

17:40

Завершение и подведение итогов Онлайн-Форума



Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!