

IV Всероссийский форум финансовых компаний по развитию CRM-систем

«FINANCE CRM FORCE 2021»

Как возможности CRM использовать по максимуму?

Программа мероприятия

01 декабря | День 1

09:30-10:00 Регистрация участников, приветственный кофе

Модератор Форума:



Майя Кантор

10:00-10:05 ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО МОДЕРАТОРА: Современный CRM: Как выжать максимум?

10:05-10:25 ДОКЛАД: Управление жизненным циклом клиента: от сиюминутной выгоды к длинным взаимоотношениям и продажам



Екатерина Алиева
РОСБАНК

- 10:25-10:40 ДОКЛАД В РАМКАХ КРУГЛОГО СТОЛА: CRM в продуктовой модели цифровой экосистемы: это умная функция, максимизирующая продажи и доход через real-time офферинг? Или этого мало?
- "Никто кроме нас"? Клиентская стратегия цифровой экосистемы и вопрос о роли crm в развитии бизнеса
 - Современная бизнес повестка crm и ключевые фреймворки
 - Ai, data-driven, nbo, real time, геймификация - как осмысленные инструменты в рамках клиентской стратегии а не фетиш



Дмитрий Кривошеев
МТС-Банк

- 10:40-11:20 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Перестройка и оптимизация CRM: на что делать ставку?
- Под какие процессы перестраивают и улучшают CRM сегодня?
 - Какие функции, направления оптимизируют в первую очередь?
 - Какие инструменты автоматизации БП в CRM применяют?



Евгений Шитиков
БАНК ДОМ.РФ



Ольга Сердюкова
АЛЬФА-БАНК



Елена Сизова
МКБ



Дмитрий Кривошеев
МТС-Банк

11:20-11:40 **ДОКЛАД:** Как с помощью CRM улучшить клиентский сервис и повысить удовлетворённость клиента?
Доклад будет базироваться на 3 принципах обслуживания клиентов и как CRM может влиять на эти принципы
Доступность

- Как маршрутизировать и анализировать обращение?
- Как быстрее отвечать и реагировать на вопросы клиента?
- Как работать с клиентскими сегментами и их приоритетами?

Качество

- Как растить компетенции сотрудников и использовать их в CRM для улучшения качества консультации

Прозрачность

- Как сказать клиенту, о том, что его обращение в работе и про него «не забыли»?



Денис Ковалёв

ОТКРЫТИЕ ИНВЕСТИЦИИ

11:40-12:00 **ДОКЛАД:** Как повысить эффективность предсказательной модели CRM?
• Какая нужна информация, чтобы максимально предсказывать поведение клиента?
• Какие инструменты, подходы применяют для сбора и обработки информации о клиенте?
• Какое решение мы выбрали: давать клиенту большой выбор предложений или на основе анализа давать только одно?
• Через какие каналы продажи наиболее эффективны?



Владимир Шикин

НАЦИОНАЛЬНОЕ БЮРО КРЕДИТНЫХ ИСТОРИЙ (НБКИ)

12:00-12:30 Кофе-брейк

- 12:30-12:50 ДОКЛАД: Real-time коммуникации. Что работает, что нет?
- Как понимать где и что делает клиент в реальное время?
 - Как научиться понимать, что ему в данный момент предложить и как?
 - Как сделать предложение в правильный момент?



Сергей Исаев
ХОУМ КРЕДИТ БАНК

- 12:50-13:10 ДОКЛАД: Инструменты CRM: готовое решение или собственная разработка, как получить максимальный результат?



Илья Ривкинд
АК БАРС БАНК

- 13:10-13:30 ДОКЛАД: Единая CRM для Банка: миф или реальность?
- Ключевые выгоды для бизнеса при создании омниканальной CRM или как сделать так, чтобы клиентская база работала на вас
 - Какие подводные камни при реализации возможны и как их обойти
 - Вызовы, которые нас ждут в ближайшем будущем



Ольга Сердюкова
АЛЬФА-БАНК

- 13:30-13:50 ДОКЛАД: Защита биометрических данных клиентов и как не допустить утечек при внедрении биометрии в CRM?



Наталья Сторина
РОССЕЛЬХОЗБАНК

- 13:50-14:10 ДОКЛАД: Как увеличить продажи за счет CRM?
- Что такое стратегия коммуникаций в CRM?
 - Как правильно выстраивать стратегию коммуникации с клиентом?
 - Ключевые компоненты стратегии коммуникации в CRM?



Ольга Бледнова
КПМГ в России и СНГ

14:10-15:10 Обед

- 15:10-15:30 ДОКЛАД: Как увеличить объем продаж кредитных продуктов без роста клиентской базы?



Юрий Архипов
РАЙФФАЙЗЕНБАНК

- 15:30-15:50 КЕЙС: Как увеличить продажи за счет CRM?
- Воронка предложений клиенту на входящие потоке
 - Контроль качества предложений
 - Мультиканальная воронка продаж
 - Потенциал продаж и упущенные возможности
- Какие пилотные проекты запустили: что получилось, что не дало результат?



Антон Клакевич
Банк Санкт-Петербург



Михаил Депешко
CSBI

- 15:50-16:00 ОТКРЫТЫЙ МИКРОФОН: За счет чего еще можно увеличить продажи через CRM?

- 16:00-16:20 **КЕЙС:** Как эффективно встроить новые решения в существующую систему? Пошаговый план
- Правильная подготовка внутренних систем Банка для внедрения новых решений
 - Интеграция CRM системы с Кредитным Бюро для коммуникации с клиентом посредством сигналов
 - Интеграция Campaign Manager с Системой управления доставкой коммуникаций для автоматизации процесса взаимодействия с клиентами



Денис Кочаровский
СМП БАНК

- 16:20-17:20 **РАБОТА В ГРУППАХ:** Как построить интеграцию информации из CRM и всех остальных банковских систем? Отработка сложных случаев
- Участники делятся на группы. Каждую группу ведет модератор - эксперт в предложенной теме. В течение 15 минут модератор дает вводные по теме - описывает реальный кейс из своей практики и дает задание, затем идет обсуждение в группе - решение кейса. По итогам работы каждая группа за 5 минут делится выводами по своей теме
- Миграция CRM кампаний на витрины корпоративного хранилища данных
 - Синхронизация корпоративного и розничного CRM: при разделе и объединении



Ярослав ВИНИЧЕНКО
АЛЬФА-БАНК



Наталья МУРАВЬЕВА
БАНК ОТКРЫТИЕ

- 17:20 Завершение Форума



+7 (495) 789-37-46

info@auditorium-cg.ru



Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!