Auditorium
Conference Group

I Всероссийский практический Форум по развитию CRM-систем

CRM FORCE 2025

CRM как драйвер роста прибыли компании. Как бизнесу эффективно управлять клиентскими данными и зарабатывать?

01 октября 2025г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

Ключевые вопросы Форума:

- Как меняется формат взаимодействия с клиентами?
- Как персонализировать предложения при помощи CRM-системы?
- Как использовать клиентские данные для повышения продаж?
- Как найти единое решение для всех каналов работы с клиентами?
- Инновации в CRM-системах: как новые технологии и подходы изменят управление взаимоотношениями с клиентами?

Аудитория Форума:

- Руководители CRM департаментов
- Директора по обслуживанию клиентов / клиентского сервиса
- Директора бизнес-юнитов
- Директора по маркетингу
- Коммерческие директора

Программа Форума

01 октября (среда) I Первый день

09:30-10:00
Регистрация участников. Утренний кофе-брейк.

10:00–10:20
ДОКЛАД: Как развивать CRM в прочной связи с остальными бизнес-процессами компании в 2025 году?
Спикеры:

10:20–11:20
ДИСКУССИЯ: Инновации в CRM-системах: новые технологии и подходы
• Куда движется развитие CRM в 2025 году?
• Есть ли потенциал в развитии CRM, за счёт чего?
• Как и при помощи каких данных пополнять базу знаний CRM?
• Актуальные тренды CRM-маркетинга
Участники дискуссии:
Ярослав Виниченко, Руководитель Дирекции по развитию CRM-продаж и коммуникациям с ЮЛ и ИП, **АЛЬФА-БАНК**

Ева Озерова NEW, Директор по клиентскому сервису, **ЕВРАЗ**

11:20–11:40
ДОКЛАД: Как удерживать клиентов в новых реалиях посредством CRM-системы?
Спикеры:

11:40–12:00
ДОКЛАД: Как определять и работать с триггерами поведения клиента?
Спикеры:

12:00–12:40
Кофе-брейк

12:40–13:00
ДОКЛАД: Как настроить работу с каналами коммуникации, учитывая подорожание звонков и смс?
*Тема согласовывается
Спикеры:
Дмитрий Кривошеев, Руководитель управления кросс-продаж, **Т-БАНК**

13:00–13:20
ДОКЛАД: Как объединить разрозненные данные о клиенте в одном месте?
• Проблема множества контрагентов
Спикеры:

Снежана Столярова NEW, Руководитель группы, Департамент клиентского опыта и сервиса, **X5 GROUP (ТС5)**

Александра Костина NEW, Менеджер направления сервисов обратной связи, цифровой контур обратной связи, **X5 GROUP (ТС5)**

13:20–13:40
ДОКЛАД: Как в CRM централизовать управление клиентским опытом во всех каналах?
• Как совместить работу CRM-систем со звонками, чатами-поддержки и ботами?
• Общее маркетинговое решение и его балансировка
Спикеры:

13:40–14:00
ДОКЛАД: Персонализация программ лояльности: переход от общих правил лояльности к гиперперсонализации
Спикеры:

14:00–14:20
ДОКЛАД: Как аналитика из CRM помогает руководителям качества и клиентской поддержки?
Спикеры:

14:20–14:40
ДОКЛАД: Как CRM помогает в отработке претензий клиентов?
Спикеры:

Ева Озерова NEW, Директор по клиентскому сервису, **ЕВРАЗ**

14:40–15:40
Обед

15:40–16:00
ДОКЛАД: Как перейти на отечественную CRM-систему, соответствующую задачам бизнеса?
• Как учесть надзорные риски?
• Этапы замены кампейнинга
Спикеры:

Никита Ситолик NEW, Директор Департамента целевых маркетинговых коммуникаций, **РОСТЕЛЕКОМ**

16:00–16:20
ДОКЛАД: Как сделать CRM-систему базой для работы менеджера в едином окне?
• Какие есть функции, обеспечивающие управление клиентом в "одном окне"?
• Новые опции и возможности для бизнеса
Спикеры:

Анна Макарова NEW, Руководитель управления автоматизации и контроля бизнес-процессов CRM, **ГК А101**

16:20–16:40
ДОКЛАД: Как использовать клиентские данные из CRM для повышения продаж?
• Персонализация предложений на основе клиентских данных
• Кейсы монетизации данных, аплифты от гиперперсонализации
Спикеры:

16:40–17:00
ДОКЛАД: Как искусственный интеллект может трансформировать взаимодействие с клиентами и повысить эффективность продаж в CRM?
• Персонализация предложений на основе клиентских данных
• Кейсы монетизации данных, аплифты от гиперперсонализации
Спикеры:

17:00–17:20
ДОКЛАД: Как интегрировать больше генеративных технологий в CRM? (LLM, языковые модели)?
Спикеры:

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

Отзывы о Форуме

Николай Ермачков, Директор по развитию ИТ-сервисов розничного бизнеса, УК АЛЬФА КАПИТАЛ

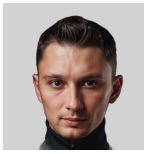
«Форумы по CRM-системам — это круто, они помогают развитию отрасли, т.к. идет обмен опытом и лучшими практиками. Можно узнать о последних трендах и технологиях. Для меня — это возможность найти новые решения для повышения эффективности взаимодействия с клиентами.Для новеньких в отрасли — это возможность быстро адаптироваться и перенять знания у экспертов в области. В условиях быстро меняющегося рынка, участие в таких форумах актуально для всех, кто стремится оставаться конкурентоспособным и внедрять инновации в свою работу.» (с)

Анастасия Сухова, Руководитель Департамента развития потенциала клиентской базы, МТС БАНК

«Обожаю этот форум, на нём из года в год собирается прекрасная высокопрофессиональная аудитория. Есть возможность пообщаться с коллегами по цеху, обсудить насущные проблемы, совместно найти им решения, поделиться опытом, получить бенчмарки, узнать новые подходы и технологии.» (с)

Павел Сварник, Исполнительный директор по технологической стратегии, МТС БАНК

«Проведение профильных отраслевых мероприятий является как важным фактором развития самих продуктов, так и определения новых горизонтов для компаний-заказчиков. FINANCE CRM FORCE - важное ежегодное событие, которое неизменно собирает отраслевых экспертов и позволяет совместно формировать повестку развития средств автоматизации взаимодействия с клиентами в финансовой сфере.» (с)



Илья Щиров, Директор по AI&CRM продуктам, РАЙФФАЙЗЕНБАНК

«Участие в форуме важно по 3 причинам: Во-первых это позволяет услышать из первых уст лучшие практики рынка в данной области, во-вторых погружение в атмосферу такого мероприятия дает возможность откалибровать и систематизировать собственную стратегию. Ну и, наконец, в-третьих учитывая огромный хайп вокруг технологий LLM/GPT - найти инсайты их применения в своем бизнесе.» (с)

Дмитрий Кривошеев, Руководитель управления кросс-продаж, Т-БАНК

«Людям надо общаться и опыляться - это главное!» (с)

Три простых способа оставить заявку на участие в Форуме:

- Позвонить по тел.: +7(495)789-37-46 и сообщить данные об участниках менеджеру.
- Отправить заявку в свободной форме по электронной почте: info@auditorium-cg.ru
- Заполнить заявку на сайте. Менеджер свяжется с Вами в ближайшее время.