



Auditorium
Conference Group

II Всероссийский практический Форум по развитию CRM-систем

ТЕРРИТОРИЯ CRM 2026

Как добиться роста бизнес-результатов через комплексное развитие CRM?

23 сентября 2026г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

Ключевые вопросы Форума:

- Как за счет улучшения CRM повысить бизнес-показатели?
- Как персонализировать клиентские предложения?
- Как получить от внедрения ИИ в CRM реальный результат?
- Как сделать CRM гибкой для процессов и удобной для сотрудников?

Аудитория Форума:

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

Программа Форума

23 сентября (среда) | Первый день

9:30–10:00

Регистрация участников. Приветственный кофе-брейк

10:00–10:20

ДОКЛАД: Законодательные ограничения в телемаркетинге: как адаптировать CRM процессы и сохранить эффективность коммуникаций с клиентами?

- Разрыв коммуникационных цепочек из-за законодательных изменений
- Адаптация звонков к законодательным требованиям
- Как восстановить цикл продаж через интеграцию CRM с новыми каналами (мессенджеры, агрегаторы)?
- Способы снижения затрат на информирование клиентов?

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



10:20–11:20

ДИСКУССИЯ: Роль и функционал CRM будущего

- Должна ли CRM превращаться в более широкую экосистему и из чего должна состоять?
- CRM – только про коммуникации или про рост выручки? Как установить взаимосвязь зрелости системы и доходности?
- ИИ в CRM – где реально работает, а где оказалось лишь игрушкой?
- Как еще можно использовать CRM для своих бизнес-процессов?
- Какие инструменты работы с базой обеспечат победу в конкурентной борьбе?
- Что еще осталось импортозаместить?

Участники дискуссии:

Ярослав Виниченко^{NEW}, Руководитель Дирекции по развитию клиентской базы СКБ, **АЛЬФА-БАНК**
Никита Климкин, Начальник департамента управления клиентской базой, **ГАЗПРОМБАНК**

Сергей Федосов^{NEW}, Директор управления аналитических решений, **ГРУППА ИНТЕРФАКС**

11:20–11:50

ДОКЛАД: Как работать с клиентской базой по жизненному циклу клиента?

- Откуда брать мастер-данные?
- Какие коммуникации влияют на поведение клиента?
- Что влияет на решения клиента негативно, а что позитивно?
- Как подбирать предложения для клиента на разных стадиях жизненного цикла?

Спикер:

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

11:50–12:30

Кофе-брейк



12:30–12:50

КЕЙС: CRM, который зарабатывает: как AI-персонализация дала 2 конверсии и 1,5 операционной прибыли

- Почему массовые и сегментные рассылки упёрлись в потолок?
- Как построить персонализацию не для сегмента, а для клиента?
- Как устроен AI-советник «под капотом»?
- Управляемая экономика оффера: как давать клиенту лучшую цену на рынке, но не уходить в минус?

Спикер:

Алексей Евтеев^{NEW}, Руководитель дирекции CRM привлечения и развития клиентов ММБ, **АЛЬФА-БАНК**

12:50–13:10

ДОКЛАД: Маркетинг празднует open rate, поддержка держит оборону: факапы CRM глазами клиентского сервиса

В докладе – взгляд на CRM-маркетинг с другой стороны: какую пиковую нагрузку и репутационные издержки несёт линия поддержки при некорректной сегментации, ошибках персонализации или расхождении между оффером и его реализацией. Разберём типовые сценарии – «не тот сегмент», «не тот текст», «не вовремя» или «не то, что обещали», когда ошибки CRM становятся операционной нагрузкой на поддержку и влияют на SLA и NPS. Также рассмотрим, как синхронизировать команды CRM и поддержки по срокам, объёму и содержанию кампаний.

Спикер:

Илья Парахневич, Руководитель продукта, **NAUMEN**

13:10–13:30

ДОКЛАД: Как сделать по-настоящему персональные предложения?

- Как собирать данные из всех каналов
- Как определить что и когда клиенту интересно?
- Как не порождать конфликты с клиентом?



13:30–13:50

ДОКЛАД: Адаптация CRM под специфику бизнеса. Как кастомизировать систему под уникальные процессы компании?

- Какие гибкие решения позволяют выстраивать и адаптировать существующие процессы компании в систему?
- Гибкость vs мощь: как сделать так, чтобы не переписывать систему под изменения бизнес-процессов
- Low code и no code в CRM: как дать бизнесу инструменты для самостоятельной настройки?

13:50–14:50

Обед

14:50–15:10

ДОКЛАД: Как еще можно использовать CRM для своих бизнес-процессов?

Спикер:

Елена Белецкая ^{NEW}, Директор по автоматизации бизнес-процессов, **DPD В РОССИИ**

15:10–15:30

ДОКЛАД: Как повысить эффективность использования CRM линейными сотрудниками?

- Как снизить порог входа для пользователей?
- Какая информация о клиенте повышает эффективность?
- AI-ассистент в CRM. Как интегрировать и получить результат?

15:30–15:50

ДОКЛАД: Как внедрять ИИ в рабочие процессы CRM

- Где ИИ в CRM даёт эффект, а где остаётся игрушкой — критерий, по которому мы отсеиваем «модно» от «работает», и как не утонуть в пилотах?
- ИИ в ежедневных процессах команды — доработка CRM, работа с данными, рассылки, аналитика: что перевели на ИИ-ассистентов и как это ускорило вывод доработок
- Как измерить результат и не обмануть себя — какие метрики выросли, что мерили до/после, и разбор граблей: где ожидания не совпали с фактом?

Спикер:

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

15:50–16:10

ОТКРЫТЫЙ МИКРОФОН: Как использовать ИИ в CRM. Какие результаты и планы?



16:10–16:30

ДОКЛАД: Не рассылки, а выручка. Как CRM становится машиной монетизации в b2b?

- Как превратить CRM в B2B из канала рассылок в систему монетизации клиентской базы?
- Как искать точки роста в существующей клиентской базе?
- Почему разные сегменты клиентов требуют разных сценариев монетизации?
- Как связать CRM, продукт и продажи в единую систему роста?
- Как оценивать дополнительную выручку, вклад CRM в продажи и реальный эффект кампаний, а не только промежуточные коммуникационные метрики?

Спикер:

Екатерина Лобанова^{NEW}, Руководитель CRM Жилой Недвижимости B2B, **АВИТО**

16:30–16:50

КЕЙС: Разбор и систематизация данных — это задача для ИИ, а не для человека. Кейсы A101 применения ИИ в CRM

В кейсе будет разобрана получаемая в CRM информация от разных источников и по разным направлениям: письма от банков с информацией по ипотеке клиента, разбор информации в заявке от брокера, распределение замечаний клиента при приемке квартиры согласно классификатору замечаний.

Спикер:

Анна Макарова, Директор по автоматизации и контролю бизнес-процессов CRM, **ГК А101**

16:50–17:10

ДОКЛАД: Как обеспечить бесшовность CRM?

- Как добиться минимализма в CRM при огромном количестве бизнес-процессов компании и как в этом может помочь AI?
- Как обеспечить лучшие AI практики омниканального обслуживания клиентов?
- Как сделать так, чтобы CRM не была барьером для новых потоковых маркетинговых запусков и какие системы в этом помогают?

Спикер:

Сурен Авдолян^{NEW}, Руководитель продуктовой команды CRM, **МТС**

17:10

Завершение форума. Шампанское и неформальное общение на тему использования ИИ в CRM



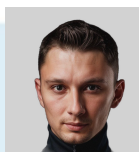
Николай Ермачков, Директор по развитию ИТ-сервисов розничного бизнеса, УК АЛЬФА КАПИТАЛ

«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.»



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.»



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.»



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

«Благодарю за высокую организацию и поддержку участников, спикеров на всем пути как подготовки, так и проведения форума! Буду рада принять участие вновь! По организации форума все отлично! Все четко было, понятно! Модератор отлично выполнял свою функцию и участвовал в обсуждении очень метко.»



Никита Ситолик, Директор департамента целевых маркетинговых коммуникаций, РОСТЕЛЕКОМ

«Всё отлично. Видно, по вопросам участников, что выступления попали в их ожидания. Спасибо Вам за гибкость в планировании выступлений.»



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

«Людам надо общаться и опыляться - это главное!»

Три простых способа оставить заявку на участие в Форуме:

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



Auditorium
Conference Group

- 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.