

VII ВСЕРОССИЙСКИЙ БАНКОВСКИЙ ФОРУМ

«КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ДЛЯ БИЗНЕСА 2024»

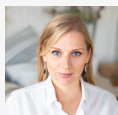
Как банку удержать и повысить лояльность b2b клиентов с помощью клиентского опыта?

Программа мероприятия

29 мая | День 1

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

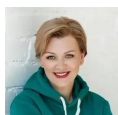
Модератор Форума:



Мария Ковалева
GLOBAL PEOPLE SOLUTIONS

10:00-10:20 ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ДОКЛАД: Что b2b клиенты ожидают от банков в 2024 году?

- Финансирование бизнеса – неотъемлемая составляющая его развития. Поэтому о нем не можем не поговорить
- Доля нефинансовых сервисов в портфеле клиента сегмента малого и микробизнеса может составлять до 40%. Поэтому и эту тему мы тоже затронем



Полина Лямина
СБЕРБАНК

10:20-10:40 ДОКЛАД: Клиентский опыт как драйвер трансформации банка



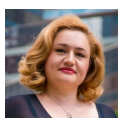
Сергей Нечушкин
АБСОЛЮТ БАНК

10:40-11:40 ДИСКУССИЯ: Как банку развивать клиентский опыт для бизнеса в 2024 году?

- Как банки управляют клиентским опытом в сегменте b2b? Что является ключевым?
- Какой подход использовать для решения клиентских задач, клиентоориентированный или клиентоцентричный?
- Как применять ИИ для развития CX?
- Как помогать клиентам быстро и гибко решать нетривиальные задачи в условиях постоянных изменений? Как банки удовлетворяют потребности бизнеса?
- Какие метрики использовать для оценки удовлетворенности и лояльности клиентов?
- Компенсации и подарки – это повышение лояльности или покупка лояльности клиента? Можно ли за счет этого растить клиентскую лояльность?



Наталья Воробьева
СБЕРБАНК



Мария Медведева
БАНК ВТБ

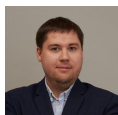


Елена Дробот
АЛЬФА-БАНК



Екатерина Соколова
БАНК УРАЛСИБ

- 11:40-12:00 ДОКЛАД: Новые инструменты удержания b2b клиентов банка
- Какие инструменты клиентского опыта помогут в борьбе с оттоком?
 - Как сделать так, чтобы клиенты не уходили?
 - Как работать с удовлетворенностью клиентов?



Антон Корчагин
РОСТЕЛЕКОМ

12:00-12:40 Кофе-брейк

- 12:40-13:00 ДОКЛАД: Реализация сегментных решений для бизнеса как инструмент удержания клиентов



Ирина Максьюта
МОДУЛЬБАНК

- 13:00-13:20 ДОКЛАД: Как выстроить взаимодействие подразделений внутри банка так, чтобы клиент получил максимально быстрое и качественное решение своей проблемы?
- Упрощаем клиентские пути – концепция приоритизации доработок в продуктах/сервисах для повышения лояльности и снижения обращений в Контакт-центр
 - Облегчаем процессы для сотрудников – подход к ранжированию улучшений рабочего окна для решения вопроса клиента сразу в звонке/чате
 - Используем круг взаимодействия для сложных кейсов – сквозной процесс решения отложенных вопросов, требующий подключения команд с узкой экспертизой



Наталья Трясоумова
РОСБАНК

13:20-13:40 ДОКЛАД: Как применять экспертизу CX в продуктовом цикле? Как полноценно масштабировать клиентский опыт на продуктовый процесс?



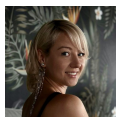
Наталья Воробьева
СБЕРБАНК

13:40-14:00 ДОКЛАД: Как выстроить систему проведения опросов и исследований b2b клиентов для улучшения клиентского опыта?

- Технологии проведения опросов и исследований b2b клиентов
- Как и чем измерить доверие b2b клиентов к банку? Кого и как опрашивать?
- Как взаимодействовать с b2b клиентами для получения качественных данных?



Анастасия Антонова
ТОЧКА



Ольга Бондаренко
ТОЧКА

14:00-14:20 ДОКЛАД: Инструменты Яндекса Go для бизнеса для повышения лояльности и привлечения клиентов



Светлана Хакимова
Яндекс Go для бизнеса

- 14:20-14:40 ДОКЛАД: Как работать с обратной связью от клиента системно?
- Как анализировать и использовать обратную связь от клиентов для улучшения обслуживания?
 - Как работа с обратной связью влияет на показатели банка в целом?



Маргарита Анисимова
БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

14:40-15:40 Обед

- 15:40-16:00 ДОКЛАД: Как сделать персональное обслуживание доступным для массового сегмента клиентов?
- Ожидания клиентов
 - Как строится работа клиентских менеджеров?



Михаил Жучков
БАНК УРАЛСИБ

- 16:00-16:20 ДОКЛАД: Использование Lowcode технологий для автоматизации CX-решений



Сергей Малин
NAUMEN

- 16:20-16:40 ДОКЛАД: Как применять ИИ, чтобы улучшить клиентский опыт, осчастливить финансовый мониторинг и увеличить скорость обработки платежей. Кейс Blanc
- Блокировки платежей и счетов – ключевой негативный фактор клиентского опыта для предпринимателей и малого бизнеса
 - Внешняя среда и рынок требуют все более тщательного контроля платежей
 - Новые технологии открывают новые возможности



Дмитрий Литвинов

БАНК ДЛЯ БИЗНЕСА БЛАНК

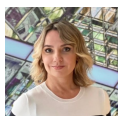
- 16:40-17:00 ДОКЛАД: Контроль за контролирующими, чем полезен UX для оптимизации процессов клиентского опыта – кейс МТС Банка
- Как сложность убивает эмпатию – барьеры между предпринимателем и банком в b2b продуктах?
 - Как UX разламывает барьеры внутри банка и привлекает руководство на сторону клиента?
 - Наш исследовательский кейс и построение единого ментального пространства вокруг клиентских историй



Даниил Платонов

МТС БАНК

- 17:00-17:20 ДОКЛАД: Новые инструменты автоматизации клиентского опыта



Светлана Медведева

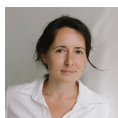
БАНК ВТБ

- 17:20-17:40 ДОКЛАД: Автоматизированный процесс по фиксации и отработке сервисных отклонений в каждой точке контакта клиента с банком в режиме реального времени – Alert VOC
- Alert VOC – автоматизированное, оперативное оповещение заинтересованных лиц о критичных и резонансных клиентских кейсах, которые направляются с VOC-платформы экспертами по итогу интервью с клиентом в режиме реального времени.
 - Alert VOC позволяет оперативно отрабатывать проблемы клиентов, с которыми они сталкиваются при обслуживании в каналах банка, а также оперативно отрабатывать проблемы клиентов, с которыми они сталкиваются при использовании продуктов и сервисов.



Юлия Маринг
АЛЬФА-БАНК

- 17:40-18:00 ДОКЛАД: Особенности клиентского опыта в Банке платформы Ozon
- Как клиенты воспринимают Банк в связке с маркетплейсом?



Светлана Иванова
OZON БАНК



Дарья Жемайтис
OZON БАНК

- 18:00 Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение

Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!