

VIII Всероссийский банковский Форум

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ДЛЯ БИЗНЕСА 2025

Как банкам повысить качество клиентского опыта для юридических лиц в 2025 году?

28 мая 2025г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

Ключевые вопросы Форума:

- Какие новые инструменты помогут улучшить клиентский опыт для бизнеса в 2025 году?
- Какие метрики и методы замеров являются эффективными для сегмента юрлиц?
- Какими новыми методами получать обратную связь от клиентов?
- Как банки работают с результатами исследований?
- Как применяется ИИ в клиентском опыте для юрлиц?

Аудитория Форума:

- Директор по клиентскому опыту
- Директор по клиентскому сервису и качеству
- Директор Департамента МСБ

Программа Форума

28 мая (среда) | Первый день

09:00-09:30

Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор Форума

Светлана Калинина, Эксперт в области клиентского опыта и качества обслуживания, ранее
РАЙФАЙЗЕН БАНК, РЕНЕССАНС БАНК,



09:30-09:50

ДОКЛАД: Какие факторы клиентского опыта становятся базой для юридических лиц?

- Что такое «качественный сервис» для клиента и как легко можно его испортить?
- Что хочет клиент и что ему нужно - в чем разница и что важнее?
- Как ожидания и привычки клиентов зависят от размера и типа их бизнеса?

Спикеры:

Роман Романов, Руководитель направления Клиентский опыт, **Т-БИЗНЕС (Т-БАНК) NEW**

09:50-10:50

ДИСКУССИЯ: Как банку развивать клиентский опыт для бизнеса в 2025 году?

- Какие новые вызовы стоят перед СХ в 2025 году? Как их решать?
- Внедрение каких решений в СХ даст значительный эффект?
- Как нивелировать негативные ситуации с клиентами, связанные с внешними факторами?
- Как работать с развитием клиентского опыта на фронт-линии (колл-центры, отделения банков)?
- Как повышать уровень клиентоцентричности у сотрудников?

Участники дискуссии:

Мария Медведева, Начальник Управления развития методологической поддержки и клиентского опыта, **БАНК ВТБ**

Екатерина Соколова, Руководитель дирекции развития клиентского опыта, **БАНК УРАЛСИБ**

Анна Зайцевская ^{NEW}, Владелец портфеля продуктов, Команда Процессы РКО, **МТС БАНК**

Кристина Патрогина ^{NEW}, Руководитель поддержки сегментных продуктов, **МОДУЛЬБАНК**

10:50-11:10

ДОКЛАД: Клиентский опыт для юридических лиц: Нестандартные решения стандартных потребностей в эпоху перемен

- Какие бюджетные и быстрореализуемые решения по улучшению СХ есть сейчас и будут востребованы в ближайшие 5 лет?

Спикеры:

Анна Зайцевская ^{NEW}, Владелец портфеля продуктов, Команда Процессы РКО, **МТС БАНК**

11:10-11:30

ДОКЛАД: Какие новые инструменты помогут получить высокий результат в клиентском опыте для юридических лиц?

Спикеры:

Павел Копельман, Владелец продукта BPMSoft Финансы, **BPM SOFT NEW**



11:30-12:30

Кофе-брейк

12:30-12:50

ДОКЛАД: Эффективные CX-метрики и методы замеров для сегмента юридических лиц

- Чем измерять качество сервиса? Какими новыми метриками?
- Как определить настроение клиента без прямого касания?

Спикеры:

Денис Ельцов, Исполнительный директор дивизиона «Малый и микро-бизнес», **СБЕРБАНК**

12:50-13:50

ДИСКУССИЯ: Как измерять и исследовать клиентский опыт в сегменте юрлиц в 2025г.?

- Какими метриками пользуетесь? Что считаете нужно измерять регулярно?
- Какие новые подходы к сбору обратной связи используете? Где максимальный отклик?
- Как часто проводите опросы и кого конкретно опрашиваете?
- Как решаете проблему невозможности часто опрашивать юрлица?
- Как мотивируете на обратную связь? Как преодолеваете боязнь клиентов отвечать на телефонные звонки и смс?

Участники дискуссии:

Наталья Воробьева, Управляющий директор, Лидер кластера «Клиентский опыт», Блок «Корпоративно-инвестиционный бизнес», **СБЕРБАНК**

Елена Малахова, Начальник Управления анализа качества обслуживания клиентов, **ЮНИКРЕДИТ БАНК**

Дарья Липовцева ^{NEW}, Лидер фокусных направлений поддержки, **ТОЧКА**

Светлана Иванова, Руководитель дирекции клиентского опыта, **OZON БАНК**

13:50-14:10

ДОКЛАД: От привлечения до лояльности - как промокоды помогают удерживать клиентов

Спикеры:

Валерия Литвиненко ^{NEW}, Руководитель привлечения ключевых клиентов, **ЯНДЕКС GO ДЛЯ БИЗНЕСА**



14:10-14:30

ДОКЛАД: Связь клиентского опыта и бизнес-показателей

- Клиентский опыт напрямую влияет на ключевые показатели: LTV, churn rate, NPS, стоимость привлечения. Отличная поддержка — это не просто затраты, а стратегическое преимущество.
- Наша философия поддержки: Каждое взаимодействие — шанс превзойти ожидания. Мы строим доверие, проявляя инициативу и эмпатию.
- Метрика «Экстра»: измеряем «вау»: Отслеживаем случаи, когда мы делаем больше, чем требуется. Это создаёт запоминающиеся впечатления.
- Результат: «Экстра» стимулирует повторные покупки, снижает отток, увеличивает рекомендации и улучшает онлайн-репутацию. Важно для восстановления лояльности.
- Призыв к действию: Определите моменты, когда клиенты по-настоящему ценят ваш продукт. Часто это происходит благодаря исключительной поддержке.

Спикеры:

Ася Айтмамбетова, Руководитель службы поддержки банка для бизнеса, **БЛАНК NEW**

14:30-15:30

Обед

15:30-15:50

ДОКЛАД: Аналитика-исследования: как в рамках минимальных затрат получать максимум данных?

- Из каких каналов получать обратную связь? Как передавать? Как быстро реагировать? Какие затрачиваются ресурсы?

Спикеры:

Екатерина Соколова, Руководитель дирекции развития клиентского опыта, **БАНК УРАЛСИБ**

15:50-16:10

ДОКЛАД: Как создать персонализированный клиентский опыт для бизнеса?

- Развитие индивидуального сервиса в сфере обслуживания бизнеса, критерии и особенности
- Как должен выглядеть персональный сервис в части клиентского опыта? Что входит в персональный сервис?
- В какие новые технологии стоит инвестировать для улучшения персонализации клиентского опыта?

Спикеры:

Дарья Липовцева ^{NEW}, Лидер фокусных направлений поддержки, **ТОЧКА**



16:10-16:30

ДОКЛАД: Сервис в формате BaaS: Клиентский опыт для бизнеса при работе через партнерские каналы

- Построение партнерских сервисов без точек контакта с клиентами
- Как делать востребованный сервис?
- Как управлять клиентским опытом?
- Почему не работают простые решения?

Спикеры:

Сергей Нечушкин, Директор департамента малого и среднего бизнеса, **АБСОЛЮТ БАНК**

16:30-16:50

КЕЙС: Как применять результаты исследований на практике?

Поделюсь тремя историями внедрения результатов в жизнь вместе с бизнес-командами:

- Успешный. Как удалось преодолеть сопротивление команды перед ужасной правдой – клиенту совсем не понятен продукт, который так любит команда?
- Компромиссный. Как давать актуальные данные в условиях изменений в мире, бизнесе и составе команды – как исследователю быть гибким и чем можно жертвовать?
- Провальный. Как не получилось убедить команду не делать, когда у них горят глаза и чешутся руки реализовывать задуманное?

Онлайн выступление

* О банке:

- Более 120 лет в банковской сфере, принадлежит к международной банковской группе
- Наивысший уровень надежности по версии Forbes, 2024
- Топ-15 по активам

Спикеры:

Наталья Букаринова, Lead CX-researcher SME, **БАНК***

16:50-17:10

КЕЙС: Как применять ИИ в клиентском опыте для юридических лиц?

- Как увидеть возможность применения ИИ?
- Условия использования и применения моделей ИИ для бизнеса
- Как правильно считать эффекты от бизнес-кейса?

CX-эксперт, ex-Руководитель лаборатории клиентского опыта

Спикеры:

Мария Тренина ^{NEW}, Управляющий директор лаборатории искусственного интеллекта РСХБ-Интех,
РОССЕЛЬХОЗБАНК



17:10-17:30

ДОКЛАД: Автоматизация обработки и анализа клиентских обращений для целей исследования клиентского опыта

- Использование моделей машинного обучения для задач сбора и семантического анализа обращений
- Основные драйверы внедрения
- Практические рекомендации по созданию умных сервисов

Спикеры:

Артём Летин^{NEW}, Вице-президент, Начальник Управления моделирования КИБ и СМБ, **БАНК ВТБ**

17:30

Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение

Отзывы о Форуме

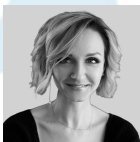


Анна Кириленко, Руководитель Форума, Операционный директор, AUDITORIUM CG

«В России продолжают отмечать рост малого и среднего бизнеса, и это отличные новости для банков, которые работают с сегментом юридических лиц. Приглашаю Вас не пропустить единственный банковский Форум о клиентском опыте и сервисе для бизнеса! В ходе подготовки к Форуму, мы поговорили с лидерами банковского CX-сообщества в сегменте юрлиц и выявили самые актуальные темы, волнующие рынок сегодня. Вас ждет 8 часов в кругу единомышленников, спикеры – практики, никаких коучей и теоретиков, только реальные кейсы. Наш Форум ценен именно тем, что здесь собираются руководители клиентского опыта только одной отрасли и на время Форума превращаются из конкурентов в коллег, движимых одной целью, готовых делиться своими знаниями и опытом. Если вы любите своих клиентов и хотите узнать, как повысить качество клиентского опыта для юридических лиц в 2025 году, жду вас на банковском форуме **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ДЛЯ БИЗНЕСА 2025!**»



Светлана Медведева, Вице-президент, Начальник управления «Государственные услуги и сервисы для бизнеса», Департамент корпоративного цифрового бизнеса, БАНК ВТБ
«Выражаю организаторам благодарность за предоставленную возможность принять участие в форуме «Клиентский опыт для бизнеса». Мероприятие было организовано грамотно и на высоком уровне, мне очень понравился состав участников и супер-отзывчивая и доброжелательная обстановка. Интересные спикеры позволили с новой точки зрения взглянуть на достижения в области формирования опыта пользователей. А заинтересованная аудитория позволила нам собрать хорошую обратную связь для дальнейшего развития. Я получила заряд положительных эмоций и мотивацию к дальнейшему взаимодействию с вами. Вы стали для нас площадкой, где мы можем не только транслировать вовне свои разработки, но и получать полезные контакты. Желаем успехов команде Аудиториум, мы будем рады принять участие в будущих форумах!»,



Анастасия Антонова, Лидер направления customer experience, ТОЧКА
«Форум «Клиентский опыт для бизнеса» – это очень крутая площадка для обмена опытом и мнениями по вопросам удержания и повышения лояльности клиентов. Отличная организация и умелая модерация мероприятия, спасибо за такую возможность быть как участником, так и спикером. Это прекрасная возможность взглянуть на решения, применяемые другими участниками рынка, задать вопросы друг другу и поймать инсайты. А также поднять разговор о важном, о смыслах. Например, как помогать клиентам быстро и гибко решать нетривиальные задачи, в том числе как ИИ может помочь для этих целей»



Михаил Жучков, Управляющий директор, Департамент малого и микробизнеса, МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК
«Это уникальный форум, который имеет специализированный формат для банковской отрасли МСБ. B2B имеет свои особенности и то что работает в B2C не всегда здесь применимо. Поэтому у участников зачастую схожие вопросы и задачи. Форум дает возможность открыто получить информацию к опыту разных банков, сверить часы и свой курс относительно рынка, пообщаться со старыми знакомыми и расширить их круг»



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.