

X ВСЕРОССИЙСКИЙ БАНКОВСКИЙ ФОРУМ ПО КЛИЕНТСКОМУ ОПЫТУ В РОЗНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

«CX BANKING FORUM 2024»

Как развивать клиентский опыт в 2024 году и победить в конкурентной борьбе за клиента?

Программа мероприятия

30 мая | День 1

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

Модератор первого дня:



Светлана Калинина
РЕНЕССАНС БАНК

СЕССИЯ 1. ЗА СЧЕТ ЧЕГО РАЗВИВАТЬ CX В 2024 ГОДУ?

- 10:00-10:20 ДОКЛАД: CX-тренды в банковской сфере на 2024 год
- На что обращают внимание клиенты? Как себя ведут и что для них важно?
 - Что такое качественный сервис, каким его хотят видеть клиенты?
 - Куда движется банковский CX?



Сабина Хасанова
БАНКИ.РУ

- 10:20-10:40 ДОКЛАД: Как строить успешную CX-стратегию в 2024 году? На что делать ставку?



Юлия Деменюк
РОССЕЛЬХОЗБАНК

10:40-11:40 ДИСКУССИЯ: Как меняются CX-стратегии банков в 2024 году? Новые фокусы и векторы развития клиентского опыта

- Как поменялась CX-стратегия? Поменялась ли стратегия с клиентоцентричности на зарабатывание денег или наоборот?
- Как банки улучшают клиентский опыт в 2024 году? На что в области CX будут делать акцент банки в 2024 году?
- Инновации в клиентском опыте. Что нового используется в банках для улучшения CX?
- Как меняются стандарты обслуживания клиентов?
- Что делать с клиентами, которые злоупотребляют щедростью банка?
- Кто как работает с программами лояльности? Как выживают с тз окупаемости?



Елена Дробот
АЛЬФА-БАНК



Илья Радаев
СОВКОМБАНК



Всеволод Никулин
ПРОМСВЯЗЬБАНК



Кирилл Сократов
ПОЧТА БАНК



Светлана Иванова
OZON БАНК

11:40-12:20 Кофе-брейк

12:20-12:40 ДОКЛАД: Трехкратный рост NPS и снижение обращений на фоне увеличения базы

- Ключевые механизмы для роста NPS и снижения жалоб
- Клиентский опыт – зеркало продуктов и каналов



Анатолий Банцекин
МТС БАНК

12:40-13:00 ДОКЛАД: CX-трансформация бизнеса в Газпромбанке

•

О переходе от продуктоцентричности к опытоцентричности и как изменение культуры ответственности влияет на впечатление от использования продукта?

- Как клиентский опыт помогает сделать путь клиента более управляемым и зачем это бизнесу?
- Роль функции клиентского опыта в трансформации бизнеса
- Ключевые инструменты управления клиентским опытом



Инияр Давидова
ГАЗПРОМБАНК

13:00-13:20 ДОКЛАД: Инструменты Яндекс Go для бизнеса для повышения лояльности и привлечения клиентов



Светлана Хакимова
Яндекс Go для бизнеса

- 13:20-13:40 ДОКЛАД: Оптимизация x-sell кампаний и сохранение лояльности за счет CX
- С 2022 года кредитная история заемщиков формируется в событийной логике с более детализированной сегментацией полей. Это позволяет накапливать поведенческий опыт клиента и, с применением алгоритмов искусственного интеллекта и машинного обучения (рекуррентные нейросети и градиентный бустинг), прогнозировать его будущие действия. Специалистами НБКИ разработана модель Take Rate Score, ранжирующая клиентов по склонности к получению потребительского кредита или кредитной карты на интервале 30 дней. Это позволяет банку существенно оптимизировать операционные затраты на x-sell кампании и сохранять лояльность клиентской базы, минимизируя контакты с клиентами не готовыми к получению кредита.
 - В выступлении будет представлена, в том числе, методология применения Take Rate Score в комбинации с триггерными системами мониторинга клиента.



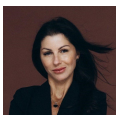
Владимир Шикин
НБКИ

- 13:40-14:00 ДОКЛАД: Как оценить эффективность программы лояльности?
- Как сделать так, чтобы программа была выгодна для клиентов и для банков?



Роман Синенко
БАНК ВТБ

- 14:00-14:20 ДОКЛАД: Репутация бизнеса в интернет-каналах. Как укрепить доверие в цифровых каналах?
- 8 инструментов, которые вам нужны для управления репутацией сегодня
 - Более 65 площадок, с которыми вам стоит работать
 - Отзывы = ваша прибыль
 - Игнорировать нельзя отвечать



Анастасия Данилова
PINBOX

- 14:20-15:20 Обед

СЕССИЯ 2. МОНЕТИЗАЦИЯ СХ. КАК ПОСЧИТАТЬ ВКЛАД СХ В ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ БАНКА?

15:20-15:40 ДОКЛАД: Как показать бизнесу, заточенному под прибыль, важность СХ?

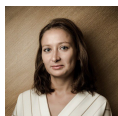
- Как оценить влияние СХ на бизнес? Подходы к измерению
- Как посчитать вклад клиентского опыта в финансовые результаты компании?

Дарья Бабанина
РОСБАНКМария Кузнецова
РОСБАНК

15:40-16:00 ДОКЛАД: Как соблюсти баланс между лояльностью клиентов и оптимизацией расходов банка?

Полина Небышинец
БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

16:00-16:20 ДОКЛАД: WOW-сервис. Как превзойти ожидания клиента?

Анна Никитина
АЛЬФА-БАНК

СЕССИЯ 3. КАК ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ С БИЗНЕС-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ ДЛЯ РАЗВИТИЯ СХ?

- 16:20-16:40 ДОКЛАД: Как взаимодействовать с бизнес-подразделениями для развития CX?
- Как договориться с бизнесом, чтобы он осуществлял доработки по клиентскому опыту и как потом оценить эффективность этих доработок?
 - Что делать, чтобы бизнес работал эффективно с задачами клиентского опыта?
 - Приоритизация клиентского долга



Андрей Николаев
ОТП БАНК

- 16:40-17:00 ДОКЛАД: Как масштабировать успешные практики в области CX по всему банку?
- Как выстроить процессы так, чтобы продуктовые команды, достигнув определённого уровня зрелости, работали самостоятельно без участия CX?



Ольга Соловьева
БАНК ДОМ.РФ

- 17:00-17:20 ДОКЛАД: Как выстроить discovery процесс в банке. Когда бизнес говорит на языке клиента?



Евгений Лавров
РОСБАНК

- 17:20 Завершение Первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

31 мая | День 2

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

Модератор второго дня:

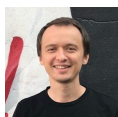


Наталья Смирнова

СЕССИЯ 4. КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ИИ НА ПРАКТИКЕ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА?

10:00-10:20 ДОКЛАД: Речевые технологии для создания человекоцентричного клиентского опыта

- Развитие технологии распознавания речи под влиянием LLM
- Развитие синтеза речи
- Опыт Сбербанка по созданию человекоцентричного виртуального ассистента



Андрей Волков
СБЕРБАНК



Юлия Кравченко
СБЕРБАНК

10:20-10:40 ДОКЛАД: Подходы к внедрению LLM on-premis и встраивание их в бизнес-процессы
**Онлайн-выступление*



Дмитрий Гришин
БАНК УРАЛСИБ

10:40-11:00 ОТКРЫТОЕ ОБСУЖДЕНИЕ: Применение ИИ в клиентском опыте и сервисе

- Как банки используют искусственный интеллект для улучшения клиентского опыта?
- Есть ли программы, системы, которые обрабатывают всю поступающую входящую обратную связь от клиента в банк? Как они применяются?
- Готовы ли банки инвестировать в ИИ или традиционные подходы к оценке и измерению преобладают?

11:00-11:20 ДОКЛАД: Боты-помощники vs CX-метрики: как эффективно и бережно автоматизировать обслуживание клиентов?



Александр Сиянов
NAUMEN

11:20-11:40 КЕЙС: Как YandexGPT меняет привычные процессы речевой аналитики и улучшает клиентский опыт?



Андрей Смолев
YANDEX CLOUD

СЕССИЯ 5. КАК ИССЛЕДОВАТЬ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В 2024 ГОДУ, И ЧТО ДЕЛАТЬ С РЕЗУЛЬТАТАМИ?

11:40-12:00 ДОКЛАД: Вау-сервис в чат-поддержке: метрики и бенефиты

•

Инструменты анализа качества сервиса

- Метрики эмоциональности
- Влияние вау-сервиса на доходность клиентов



Валерия Гужова
РАЙФФАЙЗЕН БАНК

12:00-12:40 Кофе-брейк

12:40-13:00 ДОКЛАД: ОмниFCR: преимущества, особенности расчета и работы с показателем

- Отличия ОмниFCR от привычного FCR, особенности расчёта
- Инсайты, «боли» и выводы, которые получаем из показателя



Иван Артамонов

БАНК ВТБ

13:00-14:00 ДИСКУССИЯ: Чем и как измерять клиентский опыт в 2024 году?

- Чем измерять клиентский опыт в 2024 году?
- Использование альтернативных метрик (NPS 3.0., CLI, CLTV). Кто что использует? Кто что пробовал, измерял, как это работает?
- Как измерять клиентский опыт в диджитал?
- Почему клиенты ставят завышенные оценки? Есть ли зависимость между сроком жизни клиента в банке и оценками, которые он ставит?
- Какие CX-исследования проводить во время пилота продуктов? Что и чем измерять?



Иниярь Давидова
ГАЗПРОМБАНК



Игорь Захарченко
АЛЬФА-БАНК



Илья Радаев
СОВКОМБАНК



Валерия Гужова
РАЙФФАЙЗЕН БАНК



Елена Малахова
ЮНИКРЕДИТ БАНК

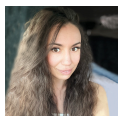
- 14:20-14:40 ДОКЛАД: Как сочетать дата-анализ, исследования и трендвотчинг для тестирования сложных гипотез?
- Любые вложения в новый клиентский опыт должны окупаться. Как минимизировать риски неудачных запусков при помощи исследований за 2 недели?



Алексей Турунцев
СБЕРБАНК

14:20-15:20 Обед

- 15:20-15:40 ДОКЛАД: Как CX-задачи конкурируют с бизнес-задачами в процессе Discovery?
- Влияние Клиентского опыта на бизнес-показатели
 - Метрики Клиентского опыта в KPI команд
 - Формирование культуры СуперСервиса



Светлана Хисамутдинова
АЛЬФА-БАНК

- 15:40-16:00 ДОКЛАД: Когда НЕ надо исследовать
- Можно ли отказываться от исследований и не пожалеть об этом?



Елена Олейник
СБЕРБАНК

СЕССИЯ 6. КАК НАЙТИ, ОБУЧИТЬ И УДЕРЖАТЬ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПЕРСОНАЛ В ЭПОХУ КАДРОВОГО ГОЛОДА?

16:00-16:20 ДОКЛАД: Как найти, обучить и удержать клиентоориентированный персонал в эпоху кадрового голода?

- Почему сотрудники увольняются?
- Роль среды в компании на удержание сотрудников
- Выбор руководителя: удержать или отпустить?



Анна Бирюкова
КОМПАНИЯ БКС

16:20-16:40 ДОКЛАД: Чем мотивировать сотрудников клиентского опыта?

- От каких показателей они зависят? На что замотивированы? Какие KPI?

**Лучший спикер II Всероссийского форума по клиентскому опыту и заботе о клиентах «WOW-СЕРВИС 2023. Как найти новые точки роста клиентского опыта?»*



Наталия Анилионене
ЭР-ТЕЛЕКОМ

16:40-17:00 ДОКЛАД: Наводим мосты: голос сотрудника (VOE) в развитии клиентского опыта (Росбанк)

•

VOE: Подход к работе с обратной связью сотрудников в Росбанке

- Инструменты сбора впечатлений сотрудников и изменения процессов по итогам обратной связи от сотрудников
- Кейсы изменения внутренних процессов и сервисов
- Связь с опытом сотрудника и опытом клиентов банка

**Онлайн-выступление*



Виктория Бандорина
РОСБАНК

17:00 Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение



Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!