

VI Всероссийский форум финансовых компаний по развитию CRM-систем

«FINANCE CRM FORCE 2023»

Как усовершенствовать CRM, чтобы сохранить и приумножить клиентов в 2023-24гг.?

Программа мероприятия

30 ноября | День 1

09:30
-10:00

Регистрация участников. Утренний кофе-брейк.

Модератор первого дня



Александр Носков
УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»

СЕССИЯ 1. Как усовершенствовать CRM систему?

10:00
-10:30

ДОКЛАД: Как усовершенствовать CRM и набор инструментов для эффективного использования?



Сергей Зотов
НОМЕ BANK

10:30
-11:30

КРУГЛЫЙ СТОЛ: За счет чего и для каких целей улучшить CRM систему в 2023-24гг.?

- Под какие цели и процессы улучшают CRM?
- Какие новые технологии и инновации применяются в CRM-системах для повышения эффективности взаимодействия с клиентами?
- На что сейчас акцентировать внимание?
- Каковы основные вызовы и проблемы, с которыми сталкиваются финансовые компании при внедрении и использовании CRM-систем?
- Чем усовершенствовать CRM? Какие новые инструменты внедряются?



Екатерина Алиева
РОСБАНК



Сергей Зотов
HOME BANK



Анастасия Сухова
МТС Банк



Олег Кирбабин
Rubbles



Кирилл Сократов
Почта Банк

11:30
-12:10

Кофе-брейк

12:10
-12:40

ДОКЛАД: Обзор отечественных CRM систем. Плюсы и минусы различных решений.



Борис Герасимов
БКС Мир инвестиций

12:40
-13:10

КЕЙС: «Импортозамещение CRM: опыт реального проекта»



Наталья Осипенко
НПФ БЛАГОСОСТОЯНИЕ

13:10
-13:30

ОТКРЫТЫЙ МИКРОФОН: Как и чем заменить компании ушедшие с российского рынка?

- На какой стадии импортозамещение сейчас?
- Чем заменили? По каким критериям делали выбор?
- Какие ключевые трудности и как решать?

13:30 –
14:00

ДОКЛАД: CRM без MDM – деньги на ветер?



Ника Сулова
HFLabs



Дмитрий Локтев
ОТП Банк

14:00
-15:00

Обед

СЕССИЯ 2. Как организовать работу CRM и улучшить процессы компании?

15:00
-15:30

ДОКЛАД: Как обеспечить быстрое и эффективное внедрение CRM?

- С какими проблемами сталкивается бизнес и как их решать при внедрении CRM?
- Как организовать CRM-команды в современных условиях рынка труда?
- Как ускорить процесс внедрения?



Ирина Сарычева
Альфа-Банк

15:30
-16:00

КЕЙС: Развитие CRM-системы в инвестиционной компании.



Николай Ермачков
УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»

16:00
-16:30

КЕЙС: Как создать собственный CRM? InHouse решение.



Илья Ривкинд
Bereke Bank

16:30
-17:00

КЕЙС: «Эволюция коробочной CRM-системы вместе с эволюцией клиентских процессов в Ренессанс Банке».



Вячеслав Ушаков
Ренессанс банк

17:00

Завершение первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение.

09:30
-10:00

Регистрация участников. Утренний кофе-брейк.

Модератор второго дня



Елена Воробьева
LWO

СЕССИЯ 2. Как организовать работу CRM и улучшить процессы компании? (Продолжение)

10:00-10:30

КЕЙС: Как организовать работу сотрудников фронт-зоны с клиентами физическими и юридическими лицами в едином окне?



Ефим Иванов
Альфа-Банк

10:30
-11:00

ДОКЛАД: Эффективность внешних данных для повышения вторичных продаж и перспективы развития направления.



Андрей Рассадин
Промсвязьбанк

11:00
-11:30

ДОКЛАД: Удержание клиентов с помощью персонализированных real-time коммуникаций с момента проявления интереса до покупки.

- Как влияет на продажи взаимодействие с клиентом в реальном времени?
- Как управлять коммуникациями для неавторизованных пользователей, новых и действующих клиентов?
- Как с помощью коммуникаций захватить внимание потенциального клиента в момент первого контакта с компанией?



Олег Кирбабин
Rubbles

11:30-12:30

ДИСКУССИЯ: Как сегодня происходит обогащение данных CRM?

- Каких новых поставщиков данных использовать?
- Какие новые данные используются для увеличения продаж?
- Как справляться с ограниченным количеством данных?
- Как с помощью данных прогнозировать поведение клиентов и оптимизацию маркетинговых стратегий?
- Как применять клиентские данные для построения кампаний?



Андрей Рассадин
Промсвязьбанк



Никифор Студенков
Финам



Анастасия Сухова
МТС Банк

12:30 –
13:10

Кофе-брейк

СЕССИЯ 3. Как использовать CRM для эффективного взаимодействия с клиентами?

13:10
-13:40

КЕЙС: Контроль качества переговорного процесса. Интеграция с CRM.



Никифор Студенков
Финам

13:40
-14:10

КЕЙС: Как использовать инструменты сервиса и CRM для увеличения LTV клиента?



Екатерина Алиева
РОСБАНК

14:10
-15:10

Обед

15:10
-15:40

КЕЙС: Как использовать CRM для удержания клиента?



Ксения Уфельман
УБРиР

15:40
-16:10

ДОКЛАД: Как увеличить конверсии откликов?

- Какие подходы дают большую конверсию?
- Как оценивают отклики?



Анна Полякова
МТС Банк

16:10

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



+7 (495) 789-37-46
info@auditorium-cg.ru



Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!