

III Всероссийский форум по клиентскому опыту и заботе о клиентах

«WOW-СЕРВИС 2024»

Программа мероприятия

27 ноября | День 1

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

Модератор первого дня:



Ольга Омельченко
SBER PRIVATE Banking

СЕССИЯ 1: КАК ОТВЕТИТЬ НА НОВЫЕ ПОТРЕБНОСТИ И ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ?

10:00-10:20 ДОКЛАД: Как изменились потребности и ожидания клиентов?



Ольга Корчагина
IPSOS

10:20-10:40 ДОКЛАД: Как трансформируется клиентский опыт в современных условиях?



Александр Иванов
ПЯТЁРОЧКА

10:40-11:00 ДОКЛАД: Чем отличается подход к сервису в российских компаниях от иностранных? В чем специфика?

•

Как в разных ситуациях работают российский и зарубежные рынки?

- Что делать, если не успели получить визу на примере России и Мексики?
- Как работают с родителями студентов Россия и Франция?
- Подход к политике возвратов и соблюдения правил в Германии и России
- Есть ли в нашем подходе опасность потребительского терроризма и как мы с этим работаем?
- Формирование правильного клиентского ожидания и работа с отзывами



Дмитрий Федоров
EF Education First в России

- 11:00-12:00 ДИСКУССИЯ: Как соответствовать ожиданиям и потребностям клиентов в 2024 году?
- Успевают ли отечественный рынок закрывать потребности клиентов?
 - Стоит ли продолжать ориентироваться на иностранный рынок? Откуда брать новые ориентиры?
 - Как компании адаптируют клиентский сервис под новые реалии?
 - Как не стать заложником постоянного повышения качества сервиса?
 - Что компании могут сделать для клиентов в текущих реалиях, чтобы клиенты к ним возвращались?
 - Как соблюсти баланс между необходимостью повышать цены и сохранением лояльности клиента?
 - Как обеспечивать безопасность, если клиент многое получает в Self-Service?
 - Где баланс роботизацией и человеческим обслуживанием? Что отдавать роботу, а что оставлять человеку?



Георгий Думикян
МТС



Анна Губанова
ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР ИВИ



Александр Носков
УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»



Инияр Давидова
ГАЗПРОМБАНК



Сабина Хасанова
БАНКИ.РУ

12:00-12:40 Кофе-брейк

СЕССИЯ 2: КАК И ЧЕМ УДЕРЖАТЬ КЛИЕНТОВ?

12:40-13:00 ДОКЛАД: Как объяснить бизнесу необходимость компенсаций для клиентов?

- Как доказать бизнесу целесообразность компенсаций?
- Как измерить эффективность компенсаций?
- Как с фродом работать?



Инияр Давидова
ГАЗПРОМБАНК

13:00-13:20 ДОКЛАД: Как удерживать клиентский сервис в любых точках взаимодействия с клиентом, которые затянуты надолго?

- Возвраты требуют оперативной отработки, это один из главных раздражителей и основная тематика обращений клиентов в поддержку (магазины и контактный центр), как возвраты (негативная эмоция) трансформировать в позитив (удовлетворенность) и долгосрочную лояльность?
- Возвраты и компенсации через баллы лояльности: долгосрочные преимущества
- Операционные барьеры и как их преодолеваем



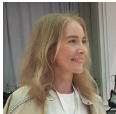
Евгения Гальцова
АШАН

13:20-14:20 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Как и чем удерживать клиентов?

- Чем удерживать клиентов от миграции по конкурентам?
- Как удерживать клиентскую базу за счет инструментов клиентского опыта?
- Как трансформировались программы лояльности?
- Как отток связан с клиентским опытом? Что является триггером для оттока?
- Индивидуальный подход к клиенту: реальный плюс или популизм?
- Забота о клиентах. Как ее проявлять и чем удивлять клиентов?
- Sorry-бонусы для клиентов или как компенсировать клиентский негатив? Что дарить? Каким сегментам? В каких случаях?



Виктория Дегтярева
КОФЕМАНИЯ



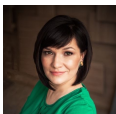
Надежда Вихренко
ЯНДЕКС КРАУД



Евгений Рарата
СТРАХОВАЯ ГРУППА СОВКОМБАНКА



Наталья Павельева
АСКОНА



Валентина Ларкина
SIMPLE

- 14:20-14:40 ДОКЛАД: Управление знаниями как ключ к улучшению опыта клиентов и сотрудников
- Почему работа со знаниями в клиентском сервисе становится все сложнее: люди, интерфейсы, процессы
 - Опыт сотрудников как фундамент клиентского опыта. Почему стандартный подход к обучению теряет эффективность и как доставлять знания сотрудникам поддержки по-другому?
 - Как управление знаниями помогает унифицировать клиентский опыт и сократить путь клиента к решению вопроса?
 - Разбор кейсов и результатов управления знаниями в клиентском сервисе на примере банка Уралсиб, Делимобиля, Эвотора и Мосэнергосбыта



Алексей Зобнин
NAUMEN

14:40-16:10 Обед

- 16:10-16:30 ДОКЛАД: Персонализация клиентского опыта
- Как создать уникальный клиентский опыт для каждого клиента?
 - Как отслеживать и как управлять клиентским опытом в случае персонализации?



Валентина Ларкина
SIMPLE

16:30-16:50 ДОКЛАД: WOW-сервис. Чем удивить клиента?



Илья Радаев
СОВКОМБАНК

16:50-17:10 ДОКЛАД: Служба заботы в сети Интернет: 10 советов, как не потерять репутацию и продажи

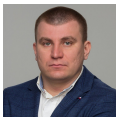


Дамир Фейзуллов
PR PARTNER

СЕССИЯ 3: КАК И КАКИЕ НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПРИМЕНЯТЬ ДЛЯ РАЗВИТИЯ CX?

17:10-17:30 ДОКЛАД: Как построить Клиентский опыт с нуля?

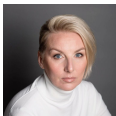
- Voice of the Customer: какие каналы анализируем (расширенный опрос, сторы, отзывы в интернет, КЦ и пр.)
- Расширенный опрос клиентов, VoC-платформа: 100% автоматизация (от сегментации до анализа комментариев / управления изменениями), как выглядит, важные моменты (некоторые клиенты отправляются SEO для информации и пр.)
- Power BI: все оценки и основные каналы VoC, обработка низких оценок, анализ комментариев
- Взгляд сверху: у нас внедрены все основные процессы по международной методологии (стратегия, метрики, постоянный анализ потребностей, регулярный отчет для Правления, внедрение изменений, вовлеченность подразделений и пр.)
- Корреляция CX с бизнес-показателями
- Некоторые цифры и последние результаты



Александр Носков
УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»

17:30-17:50 ДОКЛАД: Как должна выглядеть функция клиентского опыта в компании?

- Как распределяются роли и обязанности по клиентскому опыту внутри компании?



Светлана Калинина
РЕНЕССАНС БАНК

- 17:50-18:10 ДОКЛАД: Управление клиентским опытом в большой федеральной компании и сервисе развлечений. Есть ли общее?
- Метрики клиентского опыта
 - Управление качеством
 - Управление проектами по улучшению клиентского опыта



Анна Губанова
ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР ИВИ

18:10 Завершение первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

28 ноября | День 2

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

Модератор второго дня:



Роман Нохрин

ПРОДОЛЖЕНИЕ СЕССИИ 3: КАК И КАКИЕ НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПРИМЕНЯТЬ ДЛЯ РАЗВИТИЯ СХ?

10:00-10:20 ДОКЛАД: Новые инструменты улучшения CX и их адаптация под современные реалии

- Какие инструменты нужно внедрить, чтобы найти новые точки роста?
- Что может давать дополнительный рост удовлетворенности?



Анна Никитина
АЛЬФА-БАНК

10:20-10:40 ДОКЛАД: Старые инструменты в новых реалиях

- Какие возможности для определения точек роста клиентского сервиса предлагает Модель Кано?
- Что может давать дополнительный рост удовлетворенности клиентов?
- Как определить целевой уровень сервиса с минимальным объемом исследований и опросов клиентов?
- Что помогает предотвратить сопротивление сотрудников при внедрении изменений?



Светлана Федотова
ГРУППА МЕДИЦИНСКИХ КОМПАНИЙ МЕДМА

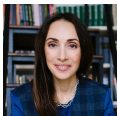
СЕССИЯ 4: КАК УСПЕШНО РОБОТИЗИРОВАТЬ КЛИЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ?

- 10:40-11:00 **ДОКЛАД:** Как с помощью новых технологий улучшить клиентский сервис и сократить затраты?
- Реализация автоматизированных систем обработки заявок и взаимодействия с клиентами помогает значительно улучшить клиентский сервис, ускоряя процессы ответа на запросы и решения проблем
 - Внедрение новых технологий, таких как искусственный интеллект и машинное обучение, позволяет разработать интеллектуальные системы анализа данных и понимания потребностей клиентов, что позволяет предлагать более персонализированный и качественный сервис
 - Использование новых технологий также позволяет сократить затраты компании за счет оптимизации процессов, автоматизации рутинных задач и снижения ошибок человеческого фактора, что приводит к повышению эффективности работы и уменьшению расходов на обслуживание клиентов



Екатерина Федотова
СРАВНИ

- 11:00-11:20 **ДОКЛАД:** Мониторинг и управление онлайн-репутацией компании: как систематизировать и автоматизировать работу с голосом клиента?



Надежда Викторовна
LEVEL GROUP

- 11:20-11:40 **ДОКЛАД:** Как автоматизировать принятие решений по обращению клиентов?
- Решение претензии в течении 2х минут – миф или реальность?
 - Все ли нужно автоматизировать?
 - Какие эффекты кроме сокращения расходов дает автоматизация процессов?



Наталья Павельева
АСКОНА

- 11:40-12:00 ДОКЛАД: Ключевые тенденции при построении коммуникаций с клиентами
- С какими проблемами сталкивается бизнес при коммуникациях с клиентами?
 - Новый уровень технологий для повышения контактности
 - Как технология идентификации вызовов влияет на клиентский сервис и лояльность?
 - Практические кейсы с результатами использования инструмента



Кирилл Коновнин
БИЛАЙН БИЗНЕС

12:00-12:40 Кофе-брейк

- 12:40-13:00 ДОКЛАД: Год без западного ПО. Результаты импортозамещению
- Как живётся на отечественном ПО?
 - Какие решения появились за это время?
 - На что и как переходить?



Ирина Морозова
ПИВОВАРЕННАЯ КОМПАНИЯ «БАЛТИКА»

13:00-13:20 ДОКЛАД: Платформа для владельцев аудиторий позволяющая получать доход с продажи топлива



Артем Скворцов
BENZUBER

СЕССИЯ 5: НОВЫЕ ПОДХОДЫ И МЕТРИКИ ИЗМЕРЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

- 13:20-14:20 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Новые методы получения обратной связи от клиентов
- Какие каналы для опроса клиентов лучше использовать с точки зрения RR и затрат?
 - Как расширить каналы поступления обратной связи от клиентов посредством других сервисов и получать максимальную обратную связь?
 - Как клиенты реагируют на опросы в 2023 году?
 - Как решать проблему снижения оклика в опросах?
 - Какие неопросные показатели можно использовать для получения качественной обратной связи?
 - Исследования клиентов – стоит ли развивать функцию in-house?
 - Какая выборка считается оптимальной для подведения результатов опросных исследований?



Иван Канаев
ПИВОВАРЕННАЯ КОМПАНИЯ «БАЛТИКА»



Иван Артамонов
БАНК ВТБ



Лариса Гервиц
МАГНИТ



Надежда Викторовна
LEVEL GROUP



Дарья Бабанина
РОСБАНК

- 14:20-14:40 ДОКЛАД: Как изменились подходы в работе с жалобами и претензиями?



Дмитрий Седленек
TELE2

14:40-16:10 Обед

СЕССИЯ 6: КАК ОБУЧИТЬ И ЧЕМ МОТИВИРОВАТЬ ПЕРСОНАЛ ДЛЯ РАЗВИТИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА?

16:10-16:30 ДОКЛАД: Клиентский сервис и цифровизация – аналитика и опыт SuperJob

•

Как менялись требования к менеджерам, работающим с клиентами, за последние 10 лет?

- Какие требования к таким специалистам сегодня есть в 85% вакансий?
- Сколько платят менеджерам по клиентам в Москве? За что платят больше?
- Работа с базами данных: как и зачем сегментировать клиентов?
- Как цифровизация работает на качество разговоров колл-центра?

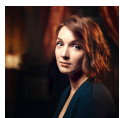


Татьяна Батырь

SUPERJOB

16:30-16:50 ДОКЛАД: Как создать и продвигать клиентоцентричную культуру в компании?

- Как повысить интерес к клиентскому опыту внутри компании?
- Сколько нужно времени для трансформации культуры на всех уровнях и какие условия нужно создать для этого?



Анна Бирюкова

ГАЗПРОМБАНК

16:50-17:10 ДОКЛАД: Качественное обслуживание покупателя – драйвер роста продаж и лояльности

• *В рамках темы спикер расскажет о развитии института «Мир Сервиса» в компании и управлении рейтингом качества обслуживания, изменении подхода обслуживания и повышении эффективности.*



Лариса Гервиц

МАГНИТ

- 17:10-17:30 ДОКЛАД: Новые подходы в управлении опытом сотрудников (Employee Experience - EX)
- Какие есть подходы, успешные кейсы, методологии? Что делается в этом направлении?
 - Что может сделать работодатель с клиентским опытом сотрудника для того, чтобы продвинуться среди конкурентов?



Кирилл Ефимов
СБЕРБАНК

- 17:30-17:50 ДОКЛАД: Обучение как двигатель глобальных изменений
- Стратегия построения человекоцентричной системы обучения
 - Принципы и инновационные решения в обучении CX-специалистов
 - Тренд на развитие метанавыков управленцев



Елена Лебедева
TELE2

- 17:50-18:10 ДОКЛАД: Как мотивировать CX-персонал?
- Частота, материальная и нематериальная мотивация, методика расчёта рейтинга в области CX



Наталья Анилионене
ЭР-ТЕЛЕКОМ

- 18:10 Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение

Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!