Auditorium
Conference Group

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

III Всероссийский форум по клиентскому опыту и заботе о клиентах

«WOW-СЕРВИС 2024»

Как сделать CX драйвером корпоративной культуры и финансового успеха бизнеса?

Программа мероприятия

27 ноября | День 1	
09:00-10:00	Регистрация. Приветственный кофе-брейк
	Модератор первого дня: Роман Нохрин **ГК ФСК**
	СЕССИЯ 1: ТЕКУЩИЕ CX-ТРЕНДЫ. ЧТО НОВОГО ПРОИСХОДИТ В СФЕРЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА?

10:00-11:00 РАЗГОВОР ЛИДЕРОВ: Эволюция клиентского опыта. Рефлексия и взгляд в будущее. Что изменилось за последние 5 лет в управлении CX?

Вардан Гаспарян
X5 Group

Анна Губанова
ГК САМОЛЕТ

Дарья Бабанина
МТС

Мария Галан
VASILCHUKI Restaurant Group

11:00-11:20 ДОКЛАД: Как анализировать и превосходить ожидания клиентов?
• Как анализировать ожидания клиентов?
• Как оцифровывать ожидания клиентов?
• Как превосходить ожидания клиента, когда их уровень постоянно повышается?

Анна Никитина
АЛЬФА-БАНК

11:20-11:40 ДОКЛАД: Тренды CX на рынке Enterprise: что важно знать сегодня?
• Расскажем о трендах в CX в 2025 году рынка Enterprise, вызовах бизнеса и способам с помощью внедрения гибких цифровых решений адаптироваться к изменениям

Вадим Сорокин
BPMSoft

11:40-12:20 Кофе-брейк

12:20-12:40 ДОКЛАД: Как увеличить скорость изменений в клиентском опыте?

• Рынок продуктового ритейла впитывает технологии и обогащает ими клиентский опыт, чтобы меньшим числом сотрудников соответствовать изменяющимся потребностям покупателя
• Гибкие, адаптивные игроки рынка, предлагающие клиентам предсказуемый и равный во всех точках контакта опыт, смогут оставаться конкурентоспособными
• Потенциал улучшения опыта клиента без улучшения опыта сотрудников исчерпан
• Скорость изменений в клиентском опыте — это не решение за месяц, день или минуту после обращения - это решение проблемы до ее появления

Сергей Вихарев
ПЯТЁРОЧКА

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

12:40-13:40 ДИСКУССИЯ: Куда направлен текущий вектор развития клиентского сервиса?

• Что нового появилось в сфере CX?
• Какие новые задачи стоят перед CX?
• Какие новые CX инструменты появились и что получилось внедрить?
• С какими новыми проблемами столкнулись и как решали?
• Где грань между постоянным улучшением клиентского опыта и сохранением человеческого элемента в обслуживании?
• Как не «заиграться» в стремлении бесконечно улучшать CX?

Сергей Вихарев
ПЯТЁРОЧКА

Анна Никитина
АЛЬФА-БАНК

Юлия Мальцева
АВИТО

Валентина Ларкина
ЛЕМАНА ПРО (ЛЕРУА МЕРЛЕН)

СЕССИЯ 2: РОЛЬ И МЕСТО CX В СОВРЕМЕННОЙ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЕ

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

13:40-14:00 ДОКЛАД: Как изменение рынка рабочей силы повлияло на корпоративную культуру CX?
• Как поддерживать и развивать клиенториентированную культуру сегодня?
• Главные тренды – это люди, адаптация к новым ожиданиям сотрудников
• Благополучие сотрудников и инклюзивный подход к каждому
• Важность внедрения клиентоориентированной корпоративной культуры

Светлана Данилова
Московский метрополитен

14:00-14:20 ДОКЛАД: Как донести до команды и руководства, что CX – это необходимый элемент успешного бизнеса?
• Уровень проблемы CX решается уровнем эскалации?
• Построение продукта невозможно без CX?
• Как стратегия помогает доносить важность CX

Сергей Кузьмин
БАНК ВТБ

14:20-15:40 Обед

15:40-16:00 ДОКЛАД: Как выстраивать Total Experience?
• Как удовлетворенность внутреннего клиента влияет на удовлетворенность внешнего клиента?
• Как сотрудник может повлиять на хороший сервис? Как мы можем повлиять на сотрудника, чтобы у него всегда было желание помочь клиенту?

Софья Каленикова
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

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

16:00-17:00 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Роль и место функции клиентского опыта в компании

- Нужно ли отдельное подразделение CX внутри компании и где?
- Как она должна быть построена? И какие ресурсы требует?
- Есть ли тренд на сокращение функции CX?
- Как решаются конфликты между CX и бизнесом?
- Является ли CX движущей силой внутри компании?

Александр Кирдякин
МЕДСИ

Сергей Кузьмин
БАНК ВТБ

Наталья Павельева
АСКОНА

Наталия Анилионене
ЭР-ТЕЛЕКОМ

СЕССИЯ 3: КАК УЛУЧШИТЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ КОМПАНИИ С ПОМОЩЬЮ CX?

17:00-17:20 КЕЙС: Как клиентский опыт повлиял на бизнес-модель?

- Корреляция CX с бизнес-показателями
- Применение AI в управлении клиентским опытом и сервисом
- Особенности управления CX по состоятельным клиентам
- Переход из клиентского сервиса до осознанного управления клиентским опытом
- Автоматизированная VOC-платформа и BI

Александр Носков
УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»

17:20-17:40 ДОКЛАД: Как команде CX выстраивать отношения с другими командами для синергии результатов?

- Как вовлекать команды для достижения результатов, направленных на повышение качества сервиса?
- С помощью каких инструментов удается достигать синергии?

Наталия Шаронина
РОССЕЛЬХОЗБАНК

17:40 Завершение первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

28 ноября | День 2

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

Модератор второго дня:

Игорь Леонов
СБЕРЗДОРОВЬЕ

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

ПРОДОЛЖЕНИЕ СЕССИИ 3: КАК УЛУЧШИТЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ КОМПАНИИ С ПОМОЩЬЮ CX?

10:00-10:20 ДОКЛАД: «А где все?» Как решать проблемы кадрового голода для CX подразделений? От подбора до удержания

Евгений Жукович
РОСТЕЛЕКОМ

10:20-10:40 ДОКЛАД: Как вовлечь бизнес-единицы компании, напрямую не взаимодействующие с клиентом, в рост NPS?
- Понятная классификация – источник знаний о пользователях
- Прозрачность отчетов по обращениям для ключевых сотрудников подразделений
- Взаимодействие с клиентским опытом в соц. сетях через Support

Юлия Рассадина
ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР ИВИ

10:40-11:00 ДОКЛАД: Как внедрить функцию CX в ДНК компании?

Александра Троицкая
СБЕР ЕАПТЕКА

11:00-11:20 ДОКЛАД: Проектный подход в клиентском опыте. Построение системной работы в CX
- Существует ли индивидуальный подход и так ли он нужен?
- Что такое проектный подход и его плюсы?
- Как использовать проектный подход в CX?

Евгений Рарата
СТРАХОВАЯ ГРУППА СОВКОМБАНК

11:20-11:40 ДОКЛАД: CX-челленджи роботизации: секреты создания клиентоориентированного бота-помощника, голосовой бот для исходящих сервисных коммуникаций и другие кейсы бережной роботизации

Александр Сиянов
NAUMEN

11:40-12:00 ДОКЛАД: CX-стратегия в производственных проектах: особенности работы с физическими продуктами
- Топ проблем и сценарии их решения
- Как влиять на продукт и стать хорошим оппонентом владельцам производства?
- Предпродажа как большая сложность выстраивания отношений с клиентом, делает их очень хрупкими
- Роль и место ценностного предложения

Роман Нохрин
ГК ФСК

12:00-12:40 Кофе-брейк

СЕССИЯ 4. КАК CX ВЛИЯЕТ НА РЕЗУЛЬТАТЫ БИЗНЕСА?

12:40-13:00 ДОКЛАД: Как выстроить приоритеты по обслуживанию клиентов с учетом потенциала для компании?

Надежда Викторова
LEVEL GROUP

13:00-13:20 ДОКЛАД: Монетизация CX без ущерба для клиентов

• Основные направления монетизации, где и как можно способствовать дополнительным продажам
• Стратегия JTBD: как извлечь максимальную взаимную выгоду
• Внутренние изменения в компании: как обучить сотрудников продавать через понимание клиентского запроса

Валентина Ларкина
ЛЕМАНА ПРО (ЛЕРУА МЕРЛЕН)

13:20-13:40 КЕЙС: Работа с CX как способ выделиться среди лидеров рынка. Как внедрить работу с клиентским опытом в компанию и показать результаты уже через 6 месяцев?

• Формирование положительного и уникального опыта клиента на всем его пути, как способ выделиться компаниям среднего и малого бизнеса
• Как донести ценность до собственников в цифрах и объяснить разницу между клиентским опытом и клиентским сервисом?
• Внедрение и развитие. Комплексный подход, что было сделано?
• Итоги работы в цифрах
• Немного планов на следующий год

Татьяна Селезнева
Senat

СЕССИЯ 5: ПРАКТИЧЕСКАЯ СЕССИЯ. КАК УЛУЧШИТЬ КОММУНИКАЦИЮ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ?

13:40-14:00 КЕЙС: Tone of voice. Как правильно общаться с клиентом?

• Как правильно поддерживать клиента в непростое время с тз коммуникации?
• Как правильно реагировать на любые изменения рынка в плане коммуникации с клиентами?

Лариса Гервиц
МАГНИТ

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

14:00-14:20 КЕЙС: Как найти узкие места сервиса и варианты их решения, пока остывает кофе

• Категоризация звонков с GenAI. Как с ней работать
• Проверка гипотез в 1 клик без единого словаря
• Выявление и работа с лучшими и худшими практиками
• Самые неожиданные инсайты

Игорь Верещака
YANDEX CLOUD

14:20-15:40 Обед

15:40-16:00 КЕЙС: Как сегодня эффективно работать с жалобами и претензиями?

• Как использовать принцип чёрного ящика в работе с обращениями, и почему жалоба – это подарок?
• Организация работы с обратной связью: путь обращения, реальные примеры и влияние каждой жалобы на процессы в компании
• Какие нужны инструменты, условия, полномочия сотрудникам, чтоб эффективно и качественно помогать покупателям?
• Портрет оператора. Как доверие и счастье помогает сотрудникам создавать WOW-истории?

Анна Латыпова
ВКУСВИЛЛ

16:00-16:20 ДОКЛАД: Как выстроить клиентский опыт для состоятельных клиентов?

• Чем должен отличаться приоритетный уровень обслуживания? Насколько он окупаем?

Юлия Завьялова
12 STOREEZ

16:20-16:40 КЕЙС: Искусственный интеллект в действии: как ИИ улучшает клиентский сервис и CX?

- Кейсы использования ИИ в клиентском опыте и клиентском сервисе
- Метрики от внедрения инициатив
- Будущее ИИ в Альфа-Капитал

Александр Носков
УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»

16:40-17:00 ДОКЛАД: Автоматизация процессов CX

- Разметка негатива и позитива с применением PA и GPT
- Автоматизированная CX аналитика
- Выявление лучших практик работы с обращениями клиентов и внедрение их в общую работу саппорта

Надежда Вихренко
YANDEX CROWD

Денис Баловнев
YANDEX CROWD

17:00-17:20 КЕЙС: Применение ИИ в клиентском опыте. Разнообразие кейсов и несколько простых рекомендаций

- Включение ИИ произойдет на каждом шаге работы с клиентом
- Ощущение WOW от взаимодействия с ИИ вызывает необходимость критического мышления
- Первые шаги, если вы еще не играете с ИИ. Базовый словарик неофита

Наталия Анилионене
ЭР-ТЕЛЕКОМ

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

17:20-17:40 КЕЙС: Чат-бот как важный инструмент для повышения лояльности клиентов. Кейс банка ВТБ

- Что такое современный чат-бот и в каких каналах доступ он применяется?
- Как фишки в интерфейсе влияют на лояльность клиента?
- Как повысить лояльность с помощью нестандартных решений в сценарии?
- Клиентский сервис в VK: как дотянуться до клиентов, которые не используют приложения?
- ML в чат-боте: что это и какие проблемы решает?
- Прогресс в метриках: А что же мы в итоге получили?

Антон Гусев
БАНК ВТБ

17:40 Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение

Auditorium
Conference Group

Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!