



IMC | Inform Media Conferences
post@im-conferences.com | www.im-conferences.com
Тел.: +7.495.369.25.99

CUSTOMER SERVICE SUMMIT 2019

ЧАСТЬ 1. CUSTOMER SERVICE TRENDS

24 апреля 2019 г., Москва

ПРОГРАММА I ДНЯ САММИТА **КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС 2019**

09:00-10:00

РЕГИСТРАЦИЯ. УТРЕННИЙ КОФЕ.

SESSION I. CUSTOMER SERVICE TRENDS.

МОДЕРАТОР:

10:00-10:30

ОТКРЫВАЮЩЕЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ: Тренды 2019 года. Как сохранить лояльность в условиях экономической нестабильности.

ФИЛИПП ЛИТВИНЕНКО / МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК / Директор Департамента транзакционного бизнеса и привлечения ресурсов (согласование)

10:30-11:00

ВЫСТУПЛЕНИЕ: Особенности национальной охоты: сравнение клиентоцентричности российского бизнеса и стартапов в различных отраслях с клиентоцентричностью самых конкурентоспособных компаний и стартапов на планете в этих же отраслях.

ГАРРЕТТ ДЖОНСТОН / MACROSCOPE CONSULTING / CEO

11:00-11:30

ВЫСТУПЛЕНИЕ: Российские реалии. Почему зарубежные методы не работают. Универсальные методы адаптации сервиса.

11:30-12:00

КОФЕ-БРЕЙК

12:00-12:30

ВЫСТУПЛЕНИЕ: Новые методы оценки качества клиентского сервиса. Тренды.

12:30-13:00

КЕЙС: Технологии привлечения и удержания клиентов.

13:00-14:00

КРУГЛЫЙ СТОЛ: Обратная связь как источник идей для клиентоориентированного сервиса.

- *Методы и каналы получения обратной связи.*
- *Как оценить объективность оценок?*
- *Какие данные действительно важны?*
- *Работа с негативными отзывами.*
- *Создание позитивного фона. Трудности и возможности.*
- *Трудности совершенствования продукта при большом объеме негатива.*

УЧАСТНИКИ:

РОМАН КУМАР ВИАС / QMARKETING | QLEAN / Основатель Qmarketing, совладелец Qlean

ФИЛИПП ЛИТВИНЕНКО / МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК / Директор Департамента транзакционного бизнеса и привлечения ресурсов

АНАТОЛИЙ КРАЙНИКОВ / ТРАНСКАПИТАЛБАНК / Начальник департамента маркетинга

ГАРРЕТТ ДЖОНСТОН / MACROSCOPE CONSULTING / CEO

14:00-15:00

ОБЕД

15:00-15:30

КЕЙС: Конкурентная борьба с ограниченным бюджетом. Получаем лояльность бесплатно.

15:30-16:00

ВЫСТУПЛЕНИЕ: Построение эффективной системы коммуникации с клиентом.

16:00-17:00

КРУГЛЫЙ СТОЛ: Совершенные ошибки и сделанные выводы при трансформации клиентского сервиса.

- *Проблемы новых технологий клиентского сервиса.*
- *Адаптация инструментов под свой бизнес.*

- *Работа с сотрудниками при построении системы клиентского сервиса.*
- *Трансформация негативного опыта в положительные элементы клиентского сервиса.*
- *Как научиться доверять клиенту и как заслужить доверие клиента.*
- *Как не потерять клиентов при привлечении новых. Лояльность удержания.*

УЧАСТНИКИ:

СЕРГЕЙ МАТВЕЕВ / SAP CIS / Директор направления SAP Customer Experience

АНДРЕЙ ПАВЛЕНКО / Консультант по организационной культуре и управлению, Agile-коуч, бизнес-психолог

17:00-18:00

НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ. ВЕЧЕРНИЙ КОФЕ.

CUSTOMER SERVICE SUMMIT 2019

ЧАСТЬ 2. DIGITAL CUSTOMER SERVICE.

25 апреля 2019 г., Москва

ПРОГРАММА II ДНЯ КОНФЕРЕНЦИИ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС 2019

09:00-10:00

РЕГИСТРАЦИЯ. УТРЕННИЙ КОФЕ.

SESSION II. DIGITAL CUSTOMER SERVICE.

МОДЕРАТОР:

10:00-10:30

ОТКРЫВАЮЩЕЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ: Инновации в области клиентского сервиса и выездного сервисного обслуживания. Как повысить лояльность клиентов и сократить затраты на организацию сервиса.

СЕРГЕЙ МАТВЕЕВ / SAP CIS / Директор направления SAP Customer Experience

10:30-11:00

КЕЙС: Персонализация продукта для клиента.

АННА КАБАНЕЦ / СБЕРБАНК / Исполнительный директор по направлению «Коммуникации с клиентами» (согласование)

11:00-11:30

ВЫСТУПЛЕНИЕ: Идентификация клиента и использование биометрии.

11:30-12:00

КОФЕ-БРЕЙК

12:00-12:30

КЕЙС: Внедрение системы распознавания лиц. Трудности и возможности.

12:30-13:00

КЕЙС: Использование BigData при работе с клиентами.

13:00-14:00

КРУГЛЫЙ СТОЛ: Необходимость изменений в меняющихся реалиях.

- *Вызовы внешней среды. Как не отстать в цифровой трансформации.*
- *Ожидания клиентов от сервиса. Возможно ли действовать на опережение?*
- *Цифровизация клиентского сервиса – новые возможности vs необходимость изменений.*
- *Проблемы внедрения новых технологий и трансформации бизнес-процессов.*

УЧАСТНИКИ:

СЕРГЕЙ МАТВЕЕВ / SAP CIS / Директор направления SAP Customer Experience

РОМАН КУМАР ВИАС / QMARKETING | QLEAN / Основатель Qmarketing, совладелец Qlean

АННА КАБАНЕЦ / СБЕРБАНК / Исполнительный директор по направлению «Коммуникации с клиентами» (согласование)

АНАТОЛИЙ КРАЙНИКОВ / ТРАНСКАПИТАЛБАНК / Начальник департамента маркетинга

14:00-15:00

ОБЕД

15:00-15:30

КЕЙС: Преимущества использования ИИ в общении с клиентом.

15:30-16:00

ВЫСТУПЛЕНИЕ: Оптимизация затрат на обслуживание системы сбора данных.

РОМАН КУМАР ВИАС / QMARKETING | QLEAN / Основатель Qmarketing, совладелец Qlean

16:00-17:00

КРУГЛЫЙ СТОЛ: Достаточность vs ненавязчивость сервисов в цифровом пространстве.

- *Поиск баланса в цифровых способах коммуникации с клиентом.*
- *Чат-боты - ИИ или бездушная машина?*
- *Универсализация взаимодействия с разными группами клиентов.*

- *Что не стоит доверять роботу? Что не может сделать робот?*
- *Аналитика получаемых данных и поиск эффективной модели.*
- *Принципы общения с клиентом в цифровом пространстве.*

УЧАСТНИКИ:

РОМАН КУМАР ВИАС / QMARKETING | QLEAN / Основатель Qmarketing, совладелец Qlean

ФИЛИПП ЛИТВИНЕНКО / МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК / Директор Департамента

транзакционного бизнеса и привлечения ресурсов

СЕРГЕЙ МАТВЕЕВ / SAP CIS / Директор направления SAP Customer Experience

17:00-18:00

НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ. ВЕЧЕРНИЙ КОФЕ.



IMC | Inform Media Conferences
post@im-conferences.com | www.im-conferences.com
Тел.: +7.495.369.25.99

Международная Конференция
CUSTOMER SERVICE SUMMIT 2019
ЧАСТЬ 3. VALUE OF TRANSFORMATION

26 апреля 2019 г, Москва

ПРОГРАММА III ДНЯ КОНФЕРЕНЦИИ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС 2019

09:00-10:00

РЕГИСТРАЦИЯ. УТРЕННИЙ КОФЕ.

SESSION III. VALUE OF TRANSFORMATION.

МОДЕРАТОР:

10:00-10:30

ОТКРЫВАЮЩЕЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ: Как и чем измерить отдачу инвестиций в клиентский сервис?

10:30-11:00

КЕЙС: Как противоречия во внешней и внутренней культуре компаний разрушают клиентский сервис.

АНДРЕЙ ПАВЛЕНКО / Консультант по организационной культуре и управлению, Agile-коуч, бизнес-психолог

11:00-11:30

ВЫСТУПЛЕНИЕ: Цена vs качество. Поиск баланса, как достичь двух результатов сразу.

11:30-12:00

КОФЕ-БРЕЙК

12:00-12:30

КЕЙС: Опыт повышения экономических показателей после внедрения системы лояльности.

12:30-13:00

КЕЙС: Построение системы KPI для сотрудников клиентского сервиса.

13:00-14:00

КРУГЛЫЙ СТОЛ: Как сопоставить уровень сервиса и финансовые показатели бизнеса?

- *Универсальные способы измерения лояльности.*
- *Всегда ли есть прямая связь между показателями лояльности и эффективности бизнеса.*
- *Как сохранить лояльность при масштабировании?*

УЧАСТНИКИ:

ФИЛИПП ЛИТВИНЕНКО / МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК / Директор Департамента транзакционного бизнеса и привлечения ресурсов

СЕРГЕЙ МАТВЕЕВ / SAP CIS / Директор направления SAP Customer Experience

АНДРЕЙ ПАВЛЕНКО / Консультант по организационной культуре и управлению, Agile-коуч, бизнес-психолог

14:00-15:00

ОБЕД

15:00-15:30

КЕЙС: Клиентоориентированный сервис для клиентов.

15:30-16:00

ВЫСТУПЛЕНИЕ: Адаптация сотрудников к новой системе оценки эффективности.

16:00-17:00

КРУГЛЫЙ СТОЛ: Как оценить удовлетворенность клиента и как связать ее с KPI сотрудников.

- *Нужно ли сопоставлять эффективность сотрудников с эффективностью клиентского сервиса?*
- *Какие KPI стоит учитывать при оценке удовлетворенности клиента.*
- *Проблемы сопоставления показателей.*
- *Существуют ли универсальные способы оценки удовлетворенности клиентов?*

УЧАСТНИКИ:

АНДРЕЙ ПАВЛЕНКО / Консультант по организационной культуре и управлению, Agile-коуч, бизнес-психолог

РОМАН КУМАР ВИАС / QMARKETING | QLEAN / Основатель Qmarketing, совладелец Qlean

17:00-18:00

НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ. ВЕЧЕРНИЙ КОФЕ.