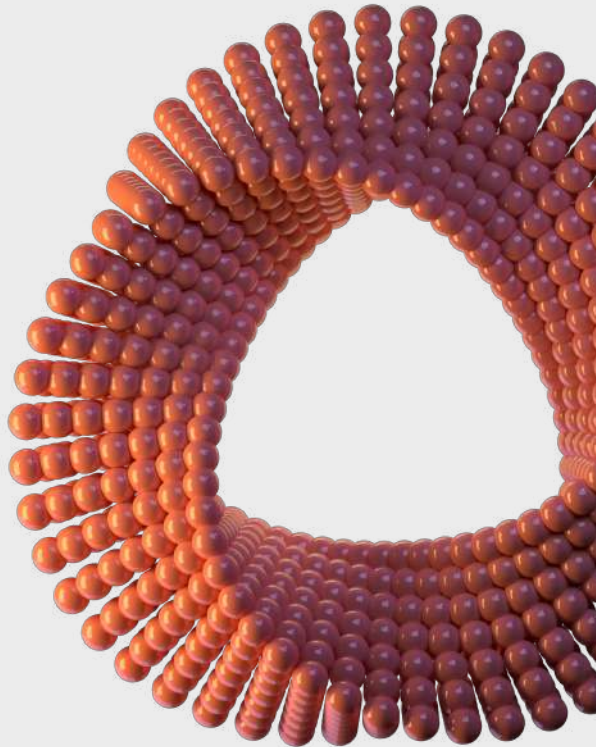


# Технобудущее российского бизнеса

15 мая 2024, Москва, РБК Центр событий

## Программа форума



09:30–10:00 Сбор гостей, приветственный кофе

10:00–10:10 Открытие форума

10:10–10:40 **Naumen сегодня**

Игорь Кириченко  
CEO, член совета директоров, [Naumen](#)

10:40–10:55 **Выступление имиджевого партнера**

10:55–11:25 **Глобальные тренды Человека будущего: взгляд сквозь призму мировых форсайтов и анализа больших данных**

Александр Чулок  
Футуролог, эксперт по трендотчингу и форсайту, д.э.н.,  
директор Центра научно-технологического прогнозирования, [ИСИЭЗ НИУ ВШЭ](#)

11:25–12:30 **Панельная дискуссия. Код человекоцентричности: люди и технологии во главе бизнеса**

Игорь Кириченко  
CEO, член совета директоров, [Naumen](#)

Участники уточняются

Аркадий Глушков **модератор**  
ведущий телеканала [РБК](#)

12:30–13:30 Обед, нетворкинг, демо-зона

13:30–18:15 **Параллельные секции**

**Секция 1. Человекоцентричный сервис и обслуживание как драйвер развития бизнеса**

**Секция 2. От настоящего к будущему ИТ-менеджмента: ключевые тренды**

**Секция 3. Naumen для критичных бизнес-процессов**

13:30–14:30

### Контактный центр как точка формирования CX

Сергей Попов, директор департамента контактных центров и роботизированных систем, [Naumen](#)

Алексей Шеметов, CX директор, [IEK Group](#)

Андрей Голомысов, директор контактного центра, [Самолет](#)

Елена Соромотина, руководитель направления Консультационного центра, [ДОМ.РФ](#)

Сергей Цветков, CX-эксперт, менеджер по развитию клиентского опыта, [Магнит](#)

Модератор:

Александр Носков, директор по клиентскому опыту и сервису, [Альфа-Капитал](#)

### Открытие сессии ИТ-менеджмента

Дмитрий Рубин, директор операционного бизнеса, [Naumen](#)

### Важность контроля изменений на соответствие корпоративной политике

Юлия Парфенова, менеджер направления «контроль целостности» Efos Defence Operations, [Газинформсервис](#)

### Созданное решение не равно рыночный продукт

Дмитрий Калаев, директор Акселератора Фонда развития интернет-инициатив, [ФРИИ](#)

### Управление ожиданиями и человекоцентричные подходы при планировании внедрения изменений

Роман Ярцев, начальник отдела сопровождения автоматизированных систем, [Сбербанк Лизинг](#)

14:30–14:45

Кофе-брейк

14:45–15:45

**Что в сердце трансформации клиентского сервиса сегодня: как технологии и забота о сотрудниках и клиентах меняют обслуживание**

Сергей Попов, директор департамента контактных центров и роботизированных систем, [Naumen](#)

**От клиентского сервиса до клиентоцентричной трансформации. Эволюция отношений с клиентами**

Сергей Цветков, CX-эксперт, менеджер по развитию клиентского опыта, [Магнит](#)

**ITSM и ESM как основа цифровой трансформации компаний**

Илья Хаец, заместитель генерального директора, [Инфраструктурная сервисная компания](#)

**Демократизация ИТ: как снизить барьеры вхождения на рынок**

Максим Войцеховский, директор по работе с ТМТ рынком, [Yandex Cloud](#)

**Разрабатывать нельзя покупать**

Максим Лобанов, директор по ИТ, [Восток-сервис](#)

Антон Боганов, заместитель руководителя, [Роснедра](#)

Роман Налепов, директор по цифровизации, [Основа](#)

Денис Реймер, основатель и генеральный директор, [Reymer Digital](#)

Дмитрий Калаев, директор Акселератора Фонда развития интернет-инициатив, [ФРИИ](#)

Вячеслав Мизгулин, директор по организационному развитию и персоналу, [Брусника](#)

Модератор:

Дмитрий Булкин, директор по развитию бизнеса, [Naumen](#)

15:45–16:00

Кофе-брейк

16:00–16:30

**Путь из клиентского сервиса до осознанного управления клиентским опытом**

Александр Носков, директор по клиентскому опыту и сервису, [Альфа-Капитал](#)

**Культура организации для сервисного подхода**

Антон Боганов, заместитель руководителя, [Роснедра](#)

**Стратегическое планирование ИТ-проектов в рамках организационного развития**

Вячеслав Мизгулин, директор по организационному развитию и персоналу, [Брусника](#)

16:30–17:00

**Превосходный клиентский опыт: как ДОМ.РФ создает инновационный CX**

Елена Соромотина, руководитель направления Консультационного центра, [ДОМ.РФ](#)

**Интеграция языковых моделей (LLM) и ITSM для улучшения клиентского опыта**

Татьяна Зобнина, руководитель отдела анализа данных и машинного обучения, [Naumen](#)

**Эволюция развития отраслевых платформ управления производственными процессами**

Павел Теплов, директор по инновациям, [Меркатор Холдинг](#)

17:00–17:15

Кофе-брейк

17:15–17:45

**3 истории о том, как улучшить клиентский опыт, заработать деньги для компании и снизить расходы для клиентов**

Андрей Голомысов, директор контактного центра, [Самолет](#)

**Российская ИТ-методология: свод знаний по управлению ИТ на предприятии**

Всеволод Шадрин, председатель, [itSMF России](#)

**Построение процессов оперативной поддержки и управления меню в сети ресторанов на low code. Золотая середина или путь компромиссов?**

Николай Галкин, ИТ директор, [Кофемания](#)

17:45–18:15

**Чат-бот с пользой для CX: как эффективно и бережно автоматизировать обслуживание клиентов**

Юлия Зуева, бизнес-эксперт, [ОТП Банк](#)

**Ключевые тренды развития ИТ менеджмента**

Никита Кардашин, руководитель практики комплексной цифровизации процессов, [Naumen](#)

**Эволюция инструментов работы с данными. Кейсы внедрения**

Денис Шелагин, руководитель проектов, [Naumen](#)

18:15–19:00

Фуршет, нетворкинг