

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
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
директор Центра научно-технологического
прогнозирования «ИСИЭЗ НИУ ВШЭ»

11:25–12:30

Панельная дискуссия. Код человекоцентричности: люди и технологии во главе бизнеса

Игорь Кириченко
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, Naumen

Алексей Шеметов, IEK

Андрей Голомысов, Самолет

Елена Соромотина, Дом.РФ

Сергей Цветков, Магнит

Модератор:

Александр Носков, Альфа-Капитал

Открытие сессии ИТ-менеджмента

Дмитрий Рубин, Naumen

Важность контроля изменений на соответствие корпоративной политике

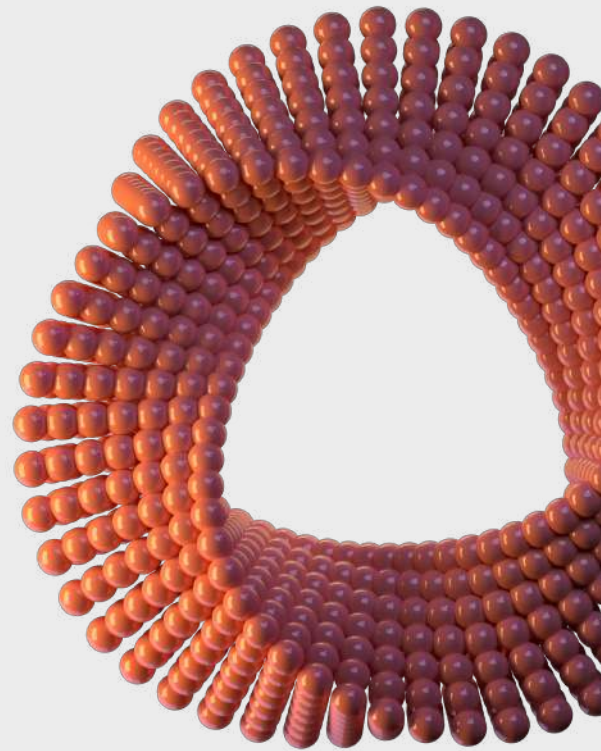
Юлия Парфенова, Газинформсервис

Созданное решение не равно рыночный продукт

Дмитрий Калаев, ФРИИ

Управление ожиданиями и человекоцентричные подходы при планировании внедрения изменений

Роман Ярцев, АО «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, **Naumen**

От клиентского сервиса до клиентоцентричной трансформации. Эволюция отношений с клиентами

Сергей Цветков, **Магнит**

ITSM и ESM как основа цифровой трансформации компаний

Илья Хайет, **Инфраструктурная сервисная компания**

Демократизация ИТ: как снизить барьеры вхождения на рынок

Максим Войцеховский, **Yandex Cloud**

Разрабатывать нельзя покупать

Лобанов Максим, **Восток-сервис**

Антон Боганов, **Роснедра**

Роман Налепов, **Основа**

Денис Реймер, **Reumer Digital**

Павел Теплов, **Меркатор Холдинг**

Дмитрий Калаев, **ФРИИ**

Вячеслав Мизгулин, **Брусника**

Модератор:

Дмитрий Булкин, **Naumen**

15:45–16:00 Кофе-брейк

16:00–16:30

Путь из клиентского сервиса до осознанного управления клиентским опытом

Александр Носков, **Альфа-Капитал**

Культура организации для сервисного подхода

Антон Боганов, **Роснедра**

Стратегическое планирование ИТ-проектов в рамках организационного развития

Вячеслав Мизгулин, **Брусника**

16:30–17:00

Превосходный клиентский опыт: как ДОМ.РФ создает инновационный CX

Елена Соромотина, **ДОМ.РФ**

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

Никита Кардашин, **Naumen**

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

Николай Галкин, **Кофемания**

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, **Самолет**

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

Всеволод Шадрин, **itSMF России**

Тема уточняется

Представитель **Газпромбанка**

17:45–18:15

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

Юлия Зуева, **ОТП Банк**

Тема и спикер уточняются

Эволюция инструментов работы с данными. Кейсы внедрения

Денис Шелагин, **Naumen**

18:15–19:00

Фуршет, нетворкинг