



9-10 ноября 2021 состоялась 4-я ежегодная ОЧНАЯ и ОНЛАЙН конференция **«Бэк-офис, операционная эффективность и развитие бизнес-процессов в банках»**, которую организовала компания **Диалог Менеджмент Партнерс** в гостинице Марриотт Москва Гранд Отель. Участниками конференции являлись руководители операционных департаментов, руководители подразделений банковских технологий, повышения эффективности и развития бизнес-процессов, IT директора и руководители профильных подразделений операционной поддержки бизнеса из банков России и СНГ.

После приветственного слова модератора **Алексея Чумакова**, конференцию открыла **Мария Еремина**, Директор Департамента банковских операций и клиентского обслуживания, Член Правления **РН Банка**. Мария, опираясь на собственный опыт, подробно рассказала про розничные банки без отделений, а также разъяснила роль operations в идеальном клиентском сервисе в данном контексте.

Далее слово взяла **Анна Позднякова**, Директор Операционного департамента **БМ-Банка**. Анна детально объяснила, как можно эффективно управлять процессами при реорганизации, без прерывания бизнес-процессов. Исходя из своего многолетнего опыта, она также разъяснила как привести организацию, посредством обучения персонала, к единым стандартам бизнес-процессов и обслуживания клиентов.

В ходе ответов на заданные вопросы отдельное внимание было уделено единой корпоративной культуре, как прийти к ней без потерь во всех финансовых институтах.

Уже не первый год на конференции выступают спикеры из **Сбербанка** **Вероника Васильева**, Директор Центра сопровождения Глобальных рынков, **Татьяна Топоркова**, Операционный директор Центра сопровождения Глобальных рынков и **Артем Гаджиев**, Руководитель направления Центра сопровождения Глобальных рынков. Коллеги из Сбербанка детально донесли информацию о микросервисном подходе к построению процессов бэк-офиса.

Далее **Ринат Каримов**, Заместитель генерального директора, директор департамента банковского ПО, **R-Style Softlab**, рассказал о своем практическом опыте во внедрении умной системы для финансовых рынков. Приведенный им пример, говорит о том, что систему удалось внедрить в крупнейшем банке страны.

Следующим выступил спикер **Юрий Ледаков**, Руководитель направления развития голосовых продуктов и интеллектуальных сервисов самообслуживания **BSS**. Совместно с **Юлией Стрельцовой**, Начальником отдела развития дистанционного обслуживания, Департамент электронного бизнеса среднего и малого бизнеса в **Промсвязьбанке**, им удалось максимально широко и подробно раскрыть тему мессенджеров и голосового самообслуживания. Спикеры рассказали, как может банк экономить немалые средства, благодаря вводу и эксплуатации данных систем.

В ходе панельной дискуссии о своем практическом опыте роли СОО в повышении эффективности операционной деятельности компании рассказали **Дмитрий Щеглов**, Член правления, директор по операционной деятельности **Московской Биржи**, **Вероника Васильева**, Директор Центра сопровождения Глобальных рынков **Сбербанка**, а также **Сергей Прусаков**, главный операционный директор **Commerzbank**. Спикеры особо выделили современные тренды, которые влияют на эффективную работу СОО, а также те практические инструменты, которые позволят улучшить эффективность функционирования СОО. Дополнительно были выделены различные подходы к повышению кросс-функциональности.

После перерыва, с подробным докладом выступила **Екатерина Гудимович**, Вице-президент, член Правления, Руководитель Операционного кластера **МТС Банка**, озвучив все цифровые способы выявления трудоемких процессов в бэк-офисе современного банка.

Про виртуального ассистента для корпоративных клиентов в **Сбербанке** подробно рассказал **Сергунов Константин**, Руководитель направления виртуальных ассистентов. Спикер раскрыл все тонкости виртуального ассистента для юридических лиц, рассказав про подробный путь развития от чат-бота к виртуальному ассистенту. В завершение своего выступления Константин также разъяснил как на практике не допустить ухудшения качества в связи с автоматизацией.

Далее слово было передано **Илье Баталину**, Начальнику управления повышения операционной эффективности **Альфа-Банк Беларусь**. Спикер разъяснил как правильно выбирать KPI и регулярно повышать их целевые значения, подстраиваясь под ритм компании. При этом важным моментом является умение найти подход к формированию системы мотивации сотрудников. В конце выступления Илья привел реальный пример KPI руководителей департаментов операционного блока.

О трендах развития phygital-сервисов на примере офисов Альфа-Банка подробно рассказали **Елена Тятенкова**, руководитель Дирекции развития и трансформации сети и **Марина Саляева**, Руководитель направления развития phygital-продуктов, **Альфа-Банк**. В первую очередь, была затронута тема развития нового формата обслуживания клиентов в банковских офисах. Спикеры поделились практическим кейсом внедрения биометрического распознавания клиентов, а также рассказали о том, как новый формат обслуживания влияет на клиентский опыт и мнение.

Завершающим выступлением первого дня стал доклад **Ирины Малютиной**, Начальника управления валютного сопровождения **БМ-Банка**. Она подробно рассказала о том, какой должна быть пошаговая централизация. Начиная с самых начальных процессов, и заканчивая максимальным эффектом от централизации операций, ей удалось разъяснить все подходы по управлению процессами.

Второй день конференции начался с раскрытия темы цифровой трансформации лизинговой отрасли. **Сабина Королева**, Директор по поддержке бизнеса-Руководитель департамента поддержки бизнеса **ВТБ Лизинга**, помогла разобрать важный аспект данной темы о том, является ли это преимуществом или необходимостью. Подробно рассмотрено насколько оказывают влияние регуляторные проекты на уровень диджитализации.

Далее слово взял **Андрей Лагунов**, Директор по продуктам и сервисам Департамент электронной платформы Маркетплейс из **Московской Биржи**. Детально разъяснив стратегию развития каналов продаж, он также обратил внимание на удаленную идентификацию клиента. Отдельно была разъяснена актуальная тема цифровой трансформации обслуживания клиентов.

Следующим спикером выступил **Дмитрий Шатов**, New Product and Project Manager, **VTB Bank (Europe)**. Он поделился своим опытом по применению принципов операционной устойчивости с поддержанием непрерывности деятельности банка. Главной новостью стало новое требование FSA с целью повышения операционной устойчивости. Также спикер раскрыл основные составляющие Operation Resilience, и безусловный контроль показателей эффективности.

После небольшого перерыва слово взяла **Екатерина Гольянова**, Управляющий директор **Абсолют Банка**. Ее доклад на тему цифровой трансформации операционного блока в современном блоке помог ответить на многие вопросы. Во многом, стало ясно как изменить критические бизнес-процессы, поддерживающие основные направления бизнеса, как обеспечить защиту и кибербезопасность, а также, какие изменения можно провести во внутренних процедурах организации.

Далее выступили коллеги из **Россельхозбанка** **Артем Хван**, Управляющий директор управления организационного развития и **Ольга Галун**, Начальник Управления организационного развития и процессного менеджмента, поделившись, многими практическими решениями **Россельхозбанка** для оптимизации процессов.

О том, как обеспечить сквозную автоматизацию процессов бэк-офиса, которые отвечают за обработку информации, детально рассказала **Жанна Кривокубова**, Руководитель проекта «Роботизация процессов» Центра Корпоративных решений **Сбербанка**. Были озвучены особенности сквозной автоматизации. Детально раскрыт RPA как объединяющий элемент в общей связке, а также был приведен живой пример по автоматизации обработки обращений.

Далее **Наталья Синайская**, Начальник управления развития гибких решений и инструментов ОПЕР Департамента карточных технологий и **Татьяна Коробкина**, Заместитель начальника отдела по работе с запросами департамента платежного сервиса и валютного контроля **Росбанка**. Они поделились своим опытом роботизации «тяжелых» процессов на примере взаимодействия с госорганами. Спикеры рассказали о том, как объяснить роботу его задачи в неопределенной среде. Отдельного внимания заслуживают набитые на практике шишки и

источники будущего вдохновения. Безусловно, не обделили вниманием тему поддержания дружного и эффективного коллектива людей и цифровых сотрудников.

О своем опыте применения RPA и AI 2017-2021 годах, рассказал **Алексей Ильин**, Директор департамента **RPA/AI**. Опираясь, на опыт прошедших лет, спикер разъяснил какие могут быть успехи и неудачи, а также где и как применять роботизацию и искусственный интеллект.

Следующей, своим опытом поделилась **Мария Попис**, Управляющий директор в департаменте операционной поддержки бизнеса **Банка ВТБ**. Была раскрыта тема закулисья трансформации о том, как внедрялись новые роли в операционную функцию ВТБ.

Значимым стал доклад **Алевтины Титковой**, Управляющего директора по методологии **Банка Санкт-Петербург**, на тему опыта внедрения технологий Process Mining в бизнес-процессы операционного блока, выступила,. Выступление получилось по настоящему живым и максимально объёмным. Ей удалось затронуть все возможные аспекты и нюансы данной темы.

Сразу после небольшого перерыва слово взял **Дмитрий Викторов**, Вице-президент-начальник Центра организации и планирования операционного сервиса совместно с **Дмитрием Лобановым**, начальником Центра Эффективности **Газпромбанка**. Спикеры рассказали, какие инструменты измерения эффективности действительно работают. Отдельно была обозначена тема тиражирования методологии повышения эффективности опер. сервисов.

Завершающим выступлением первого дня, стал доклад **Георгия Ржавина**, Вице-президента, директора по обучения **ABMP Russia**. Спикер выделил основные характеристики экспотенциальных организаций, а также место BPM в них. Была разъяснена роль BPM в цифровой трансформации бизнеса.

В течение этих двух рабочих дней участниками конференции было подробно рассмотрено 23 доклада из ведущих финансовых институтов России, которые окажут безусловную помощь в решении практических задач в работе бэк-офиса, а также повысят операционную эффективность.

Участники конференции выразили большую благодарность за организацию подобного рода мероприятия, насыщенную и актуальную программу, а также отметили существенную пользу данного мероприятия, направленного на повышение профессионального мастерства.

Компания **Диалог Менеджмент Партнерс** в свою очередь, выражает благодарность спонсорам мероприятия компаниям **RStyle Softlab** и **BSS**, спикерам за их вклад в организацию конференции, полезные и практические доклады, а также всем делегатам слушателям.

Если Вам не удалось принять участие в данной конференции, вы можете приобрести презентации докладчиков по цене 21 250 руб.

По всем вопросам просим обращаться по следующим контактам:

[www.dialogmanag.com](http://www.dialogmanag.com)

[info@dialogmanag.com](mailto:info@dialogmanag.com)

Тел.: + 7 495 649 84 14