

26-27 ноября состоялась 3-я практическая конференция на тему **«Бэк-офис, операционная эффективность и развитие бизнес-процессов в банках»**, которую организовала компания **Диалог Менеджмент Партнерс** в онлайн формате.

После приветственной речи модератора конференции **Владимира Астафьева**, начальника управления развития инфраструктуры департамента частнобанковского бизнеса **Газпромбанка**, программу первого дня конференции открыл **Антон Баланов**, владелец сегмента «Привилегия» Банка ВТБ, с темой про Изменения и оптимизацию внутренних процессов, связанных с разработкой продуктов, продажами, сервисом.

Про свой практический Опыт организации удаленной работы бэк-офиса рассказали коллеги из **Сбербанка**, Вероника Васильева, директор Центра сопровождения Глобальных рынков, **Татьяна Топоркова**, операционный директор Центра сопровождения Глобальных рынков, **Артем Гаджиев**, руководитель направления Центра сопровождения Глобальных рынков, **Марина Егорычева**, руководитель проекта.

Далее слово взял **Владислав Русаков**, менеджер проектов, системы предоставления ИТ сервисов **ВТБ Капитала**. В рамках представленного бизнес-кейса спикер рассказ про применение технологии машинного обучения для повышения качества обслуживания пользователей.

Знаковым выступлением первого дня конференции стал доклад **Дмитрия Фролова**, операционного директора **Альфа-Банка** и **Анастасии Изыковой**, руководителя Дирекции по повышению эффективности Operation **Альфа-Банка**, про вызовы перед Operation в новых реалиях и роботизацию процессов, как инструмента повышения операционной эффективности.

О значении собственного отдела разработки и роли ИТ в современных бизнес-процессах рассказал **Сергей Кононенко**, chief Technology Officer **Райффайзенбанка**.

Значимым стал доклад **Сергей Комарова**, руководителя направления департамента информационных решений компании **РДТЕХ** об Архивах электронных документов в розничном банке, как отправной точки цифровой трансформации в банках.

Про свой опыт применения технологии Process Mining, как инструмента управления рентабельностью стоимости продукта рассказала **Ксения Лисицкая**, заместитель начальника управления бизнес-технологий департамента банковских процессов **Газпромбанка**.

Внедрение технологии автоматического мониторинга действий работников на фронт-линии, как инструмента определения нормативов трудозатрат, поиска лучших практик, оптимизации процессов обсудили с аудиторией **Екатерина Елманова**, директор департамента корпоративного развития и **Артем Хван**, управляющий директор, департамент корпоративного развития **Россельхозбанка**.

Важной частью первого дня конференции стало выступление **Виктории Юрятиной**, заместителя директора операционного департамента и **Ильи Таушканова**, директор департамента анализа и развития бизнес-процессов **Московской биржи** про внедрение процессного подхода на в части процессов сопровождения.

В рамках следующего выступления **Алексей Ильин**, директор департамента RPA/AI **Компании ОTR**, рассказа о практических подходах к выбору банковских процессов для роботизации.

Завершающим докладом первого дня стало выступление **Георгия Ржавина**, вице-президента и директора по обучению **ABPMP Russia** про инновационный операционный менеджмент, эффективные стратегии управления операционного управления и развития в эпоху диджитал.

Второй день онлайн конференции начался с доклада **Елены Тумановой**, Руководителя направления **Банка Открытие**, на тему локального внедрения производственной системы на базе Lean-технологий в операционном блоке банка.

С интересным и объемным выступлением **Сабина Королева**, директор по поддержке бизнеса - руководитель департамента поддержки бизнеса, **Александр Коршунов**, Менеджер ИТ-проектов из компании **ВТБ Лизинг**, поделились своим опытом про оптимизацию процессов документооборота и сокращение времени на делопроизводство.

Важной частью второго дня конференции стало выступление **Алексея Пестрикова**, управляющего директора дивизиона «Кредитные продукты и процессы» **Сбербанка** о подходах к развитию «цифрового сотрудника» с помощью роботизации процессов. Спикер подробно представил аудитории технологии, используемые для «быстрой автоматизации» бизнес-процессов.

Свой опыт изменения и оптимизации внутренних процессов, связанных с разработкой продуктов, продажами и сервисов представил аудитории **Дмитрий Шатов**, New Product and Project Manager из **VTB Bank (Europe) SE**.

Про инструменты внедрения инноваций в операционную модель банка рассказала **Екатерина Гольянова**, управляющий директор, **Абсолют Банка**.

Значимым стал доклад **Аллы Васильковской**, начальника управления клиентских операций **HSBC BANK**, об инструментах эффективного управления изменениями, об эмоциональном интеллекте и Soft skills руководителя операционной дирекции.

О тенденциях применения технологии Process Mining для оптимизации бизнес-процессов банка рассказала **Татьяна Журавлева**, руководитель направления процессного управления **Росбанка**.

После обеденного перерыва **Алевтина Титкова**, Управляющий директор по методологии операционной дирекции **Банка Санкт-Петербург**, в рамках своего выступления рассказала о вызовах и возможностях для бэк-офиса в эру digital-трансформации.

Как бороться с рисками, возникающими при цифровой трансформации? Какие новые риски возникли в текущем году? На эти и другие вопросы ответил **Сергей Демидов**, директор департамента операционных рисков, информационной безопасности и непрерывности бизнеса **Московской биржи**.

В рамках следующего выступления **Константин Ермолин**, начальник управления системной архитектуры **Банка Открытие**, поделился опытом создания системы управления корпоративной архитектурой.

Как в результате оптимизации процесса и внедрения RPA-робота удалось освободить 13 человек на практическом примере показал **Сергей Панченко**, Руководитель направления роботизации (RPA) и управления бизнес-процессами (BPM) **Компании NFP**.

В завершении второго дня онлайн конференции **Динара Максумова**, директор по операционным рискам управления операционных рисков и контроля блока «Риски» **Промсвязьбанка**, рассказала про основные операционные риски в работе бэк-офиса и инструменты управления и повышения риск-культуры.

В целом в течение двух рабочих дней участниками конференции было подробно рассмотрено 23 доклада из ведущих финансовых институтов России, которые послужат основой для решения практических задач в работе бэк-офиса и повышения операционной эффективности.

Компания **Диалог Менеджмент Партнерс** благодарна спонсору мероприятия компании **РДТЕХ**, уважаемых спикеров за их вклад в организацию конференции, полезные и практические доклады, а также всех участников онлайн конференции.

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

По всем вопросам просим обратиться по следующим контактам:

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

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

Тел.: + 7 495 649 84 14