

3-я ежегодная практическая ОНЛАЙН-КОНФЕРЕНЦИЯ  
**БЭК-ОФИС, ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И  
РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В БАНКАХ**

26-27 ноября 2020 года

**Докладчики:**

**Сбербанк**

**Банк ВТБ**

**Газпромбанк**

**Промсвязьбанк**

**Росбанк**

**Россельхозбанк**

**Московская биржа**

**ABPMP Russia**

**ВТБ Лизинг**

**VTB Bank (Europe) SE**

**Абсолют Банк**

**HSBC Bank**

**Компания NFP**

**Банк Открытие**

**Компания ОТП**

- Опыт организации удаленной работы бэк-офиса в **Сбербанке**
- Использование инструментов ML (Машинного обучения) в бэк-офисных процессах банка **ВТБ**
- Опыт применения технологии Process Mining как инструмента управления рентабельностью стоимости продукта в **Газпромбанке**
- Повышение эффективности управления операционными рисками в бэк-офисе **Промсвязьбанка**
- Тенденции применения технологии Process Mining для оптимизации бизнес-процессов в **Росбанке**
- Локальное внедрение производственной системы на базе Lean-технологий в Операционном блоке банка **Открытие**
- Оптимизация процессов документооборота и сокращение времени на делопроизводство в **ВТБ Лизинг**
- Подходы к развитию «цифрового сотрудника» с помощью роботизации процессов в **Сбербанке**
- Инструменты внедрения инноваций в операционную модель **Абсолют Банка**
- Soft skills и hard skills руководителя операционной дирекции банка **HSBC BANK**
- Риски удаленной работы и управление рисками при цифровой трансформации в **Московской бирже**

**Время одного выступления докладчика 20-25 минут,  
в конце доклада 5-10 минут на вопросы и ответы**

**Медиа Партнеры**



По всем вопросам звоните + 7 495 649 84 14 или [info@dialogmanag.com](mailto:info@dialogmanag.com)

**10.00** Регистрация участников

---

**10.30** Использование инструментов ML (Машинного обучения) в бэк-офисных процессах банка

---

Михаил Хасин, Заместитель директора департамента ИТ-архитектуры

**Банк ВТБ**

**11.00** Опыт организации удаленной работы бэк-офиса Сбербанк

---

Вероника Васильева, Директор Центра сопровождения Глобальных рынков

Татьяна Топоркова, Операционный директор Центра сопровождения Глобальных рынков

Артем Гаджиев, Руководитель направления Центра сопровождения Глобальных рынков

**Сбербанк**

- Планирование работы в новой реальности: с чего начинается удалённая работа?
- Какие цифровые инструменты используются для удаленной работы
- Нюансы корпоративной коммуникации
- Сложные вопросы управления команды в режиме онлайн
- Как контролировать эффективность процессов и по какой методике оценить результат
- Формы отчётности

**11.30** Вызовы перед Operation в новых реалиях: роботизация процессов, как инструмент повышения операционной эффективности

---

Дмитрий Фролов, Операционный директор

Анастасия Изыкова, Руководитель Дирекции по повышению эффективности Operation

**Альфа-Банк**

**12.00** Перерыв на кофе

---

**12.30** Повышение эффективности управления операционными рисками в бэк-офисе

---

Динара Максумова, Директор по операционным рискам, Управление операционных рисков и контроля, Блок Риски

**Промсвязьбанк**

- Основные операционные риски в работе бэк-офиса
- Инструменты управления и повышения риск-культуры

**13.00** Локальное внедрение производственной системы на базе Lean-технологий в Операционном блоке

---

Елена Туманова, Руководитель направления, Операционный блок

**Банк Открытие**

- Определение стратегии и выбор lean-инструментов
- Lean-культура

- Тиражирование «бережливых» технологий и культуры в условиях изменений

### 13.30 Опыт применения технологии Process Mining как инструмента управления рентабельностью стоимости продукта / процесса

---

**Ксения Лисицкая**, Заместитель начальника Управления бизнес-технологий Департамента банковских процессов  
**Газпромбанк**

- Анализ и мониторинг процессов в ГПБ с помощью Process Mining
- Новый подход к пониманию и расчету стоимости продукта/процесса
- Применение Process Mining для оценки эффективности автоматизации процессов в ГПБ

### 14.00 Перерыв на обед

---

### 15.00 Внедрение технологии автоматического мониторинга действий работников на фронт-линии (Агент на рабочем месте) как инструмента определения нормативов трудозатрат, поиска лучших практик, оптимизации процессов

---

**Екатерина Елманова**, Директор департамента корпоративного развития  
**Россельхозбанк**  
**Артем Хван**, Управляющий директор, Департамент корпоративного развития  
**Россельхозбанк**

### 15.30 Внедрение процессного подхода на практических примерах в части процессов сопровождения

---

**Виктория Юрятина**, Заместитель директора Операционного департамента  
**Илья Таушканов**, Директор Департамента анализа и развития бизнес-процессов  
**Московская биржа**

- Предпосылки и драйверы изменений в процессах сопровождения
- Выбор - RPA или классическая автоматизация?
- Внедрение сквозных процессов
- Практическое использование BPM-систем
- Проактивная среда постановки задач для операционных сотрудников (task менеджер)
- Изменение ролевой модели операционного сотрудника

### 16.00 Практический подход к выбору банковских процессов для роботизации

---

**Алексей Ильин**, Директор департамента RPA/AI  
**Компания ОТП**

- Организация выбора процессов для RPA, кто должен участвовать в выборе процессов
- Подход к выбору и оценке процессов, какие основные шаги надо предпринять
- Обзор практических шагов по выбору процессов для RPA, как это делать, включая
- Ознакомление с технологией RPA
  - Выбор процессов – feasibility analysis
  - Оценка процессов – complexity assessment
  - Оценка эффекта от внедрения процессов – ROI assessment

- Подготовка задания на роботизацию – automation design

### 16.30 Перерыв на кофе

---

### 17.00 Инновационный операционный менеджмент. Практические аспекты оптимизации бизнес-процессов

---

Георгий Ржавин, Вице-президент,  
Директор по обучению

**ABPMP Russia**

- Эффективные стратегии операционного управления и развития в эпоху диджитал
- Передовые модели трансформации операционной составляющей бизнеса
- Основные драйверы достижения успеха

### 17.30 Эффективные стратегии управления централизованным бэк-офисом

---

*Многие из наших докладчиков и участников дискуссий подтверждают свое участие после того, как Программа вышла в печать. По вопросам выступления напишите на [ggs@dialogmanag.com](mailto:ggs@dialogmanag.com)*

- Методы выявления и преодоления основных проблем
- Как улучшить эффективность управления операционным процессом в рамках заданного бюджета
- Практические подходы по удержанию и мотивации сотрудников

### 18.00 Заключительное слово модератора и закрытие 1-го дня конференции

---

### 10.00 Регистрация участников

---

### 10.30 Оптимизация процессов документооборота и сокращение времени на делопроизводство

---

Сабина Королева, Директор по поддержке бизнеса - Руководитель департамента поддержки бизнеса

**ВТБ Лизинг**

- Как создать электронные архивы на основе единой платформы?
- Внедрение системы безбумажного производства
- Место системы электронного документооборота в едином IT ландшафте
- Вопросы организации эффективной взаимосвязи между бумажными и электронными документами
- Мониторинг, анализ и оценка результатов внедрения электронного документооборота

### 11.00 Подходы к развитию «цифрового сотрудника» с помощью роботизации процессов

---

Алексей Пестриков, Управляющий директор дивизиона «Кредитные продукты и процессы»

**Сбербанк**

- Какие технологии используются для «быстрой автоматизации» бизнес-процессов
- Как успешно внедрять программных роботов
- Как оптимизация бизнес-процессов влияет на эффект от роботизации
- Особенности внедрения технологии и открытые вопросы

### 11.30 Изменения и оптимизация внутренних процессов, связанных с разработкой продуктов, продажами и сервисов

---

Дмитрий Шатов, New Product and Project Manager

**VTB Bank (Europe) SE**

- Законодательные требования по контролю внедрения новых продуктов
- Корпоративное управление процессом
- Этапы внедрения
- Пост-имплементационный контроль

### 12.00 Перерыв на кофе

---

### 12.30 Инструменты внедрения инноваций в операционную модель банка

---

Екатерина Гольянова, Управляющий директор

**Абсолют Банк**

- Современные методы и подходы изменения операционной модели для развития инновационной деятельности бизнеса
- С чего начать организацию процесса внедрений инноваций?
- Какой способ выстраивания бизнес-процессов компании наиболее эффективен?

### 13.00 Soft skills и hard skills руководителя операционной дирекции

---

Алла Василковская, Начальник управления клиентских операций

**HSBC BANK**

- Эмоциональный интеллект как основа успеха операционного директора в условиях современного бизнеса
- Инструменты для эффективного управления изменениями
- Soft skills и hard skills необходимые для управления командой в условиях, когда большая часть коллектива переходит на удаленную работу

### 13.30 Тенденции применения технологии Process Mining для оптимизации бизнес-процессов банка

---

Лариса Колгушкина, Начальник Управления процессов и культуры изменений

Татьяна Журавлева, Руководитель направления процессного управления  
**Росбанк**

- К каким процессам банка можно применять Process Mining
- Практический пример применения Process Mining в современном банке
- Возможности применения новых технологий после внедрения Process Mining

### 14.00 Перерыв на обед

---

### 15.00 Бэк офис в эру digital-трансформации: вызовы и возможности

---

Алевтина Титкова, Управляющий директор по методологии, Операционная дирекция

**Банк Санкт-Петербург**

### 15.30 Риски удаленной работы и управление рисками при цифровой трансформации

---

**Сергей Демидов**, Директор департамента операционных рисков, информационной безопасности и непрерывности бизнеса

**Московская биржа**

- Какие новые риски возникли в текущем году?
- Как компании справлялись с ними?
- Послужила ли пандемия дополнительным драйвером для цифровой трансформации?
- Какие риски цифровая трансформация снижает, а какие риски приносит?
- Как с такими рисками бороться?

### 16.00 Как создать оптимальную модель бэк-офиса в соответствии с потребностями банка

---

*Многие из наших докладчиков и участников дискуссий подтверждают свое участие после того, как Программа вышла в печать. По вопросам выступления напишите на [ggs@dialogmanag.com](mailto:ggs@dialogmanag.com)*

- Как выбрать правильную операционную стратегию, отвечающую современным вызовам рынка и жесточающимся требованиям регулятора
- Какие операции централизовать, какие операции выводить в регион, какие делать внутренними ресурсами, какие отдать на аутсорсинг
- Оценка эффективности работы бэк-офиса
  - Показатели эффективности
  - Система анализа показателей
  - Конечный продукт деятельности бэк-офиса, оценка вклада подразделения в достижение общей цели организации
- Мотивация персонала во время оптимизации

### 16.30 Перерыв на кофе

---

### 17.00 Бизнес кейс: Оптимизация бизнес-процессов банка на практическом примере

---

**Сергей Панченко**, Руководитель направления роботизации (RPA) и управления бизнес-процессами (BPM)

**Компании NFP**

- Заявки, платежи, зарплатные проекты, запросы от судов. Самая востребованная работа для роботов в банках
- Сокращение бумажной волокиты и труд RPA-роботов, результат которого позволяет улучшить эффективность обслуживания клиентов
- Как в результате оптимизации процесса и внедрения RPA-робота удалось освободить 13 человек (и стало рычагом для пересмотра и оптимизации бизнес-процесса целиком)

### 17.30 Операционный менеджмент: практические подходы качественного управления за счет эффективного разделения функционала между фронт -, мидл - и бэк-офисами

---

*Многие из наших докладчиков и участников дискуссий подтверждают свое участие после того, как Программа вышла в печать. По вопросам выступления напишите на [ggs@dialogmanag.com](mailto:ggs@dialogmanag.com)*

- Как оптимизировать сквозные бизнес-процессы между фронт -, мидл - и бэк-офисами и обеспечить их эффективное взаимодействие
- Сложные вопросы при разграничении зон ответственности фронт -, мидл - и бэк-офисов
- Сквозная автоматизация бизнес-процессов и увеличение скорости обслуживания по основным операциям банка
- Улучшение качества сопровождения и операционной поддержки клиентов

### 18.00 Заключительное слово модератора и закрытие конференции

---

## БЭК-ОФИС, ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В БАНКА

26-27 ноября 2020 года

Стоимость участия в конференции в качестве слушателей:

Регистрация до 30.09.2020 г.	Регистрация до 31.10.2020 г.	Регистрация после 31.10.2020 г.	Постоплата
38 000 руб.	43 000 руб.	48 000 руб.	53 000 руб.

### ПРОСТЫЕ СПОСОБЫ РЕГИСТРАЦИИ



+7 495 649 84 14



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



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

ФИО

Должность

Руководитель

Компания

Телефон с кодом страны

Эл. Почта

Подпись

Дата

**Компания Dialog Management оставляет за собой право изменить программу, слоты и докладчиков без предварительного уведомления.**

**Время одного выступления докладчика 20-25 минут,  
в конце доклада 5-10 минут на вопросы и ответы**