



FinCX-2022

Технологии и best-practice клиентского сервиса в финансовой сфере

Дата: 30 июня 2022 года

Главные темы конференции:

- **СХ/UX «под санкциями»:** клиентоориентированность в условиях нового финансового кризиса
- **Тренды российского СХ/UX-рынка:** какое у нас настоящее и каким будет будущее
- **Инклюзивный подход:** как учесть потребности особенного клиента
- **Умный бизнес:** почему важно по-разному взаимодействовать с Предпринимателями

Программа

10:00 - 10:40 Сессия 1.

СХ/UX «под санкциями»: клиентоориентированность в условиях нового финансового кризиса

Темы:

- Пострадает ли клиентский опыт от «заморозки» ряда банковских проектов?
- Какие вызовы для CX/UX-сообщества принес кризис 2022 года?
- Как санкции могут повлиять на развитие CX/UX-рынка?
- Как финансовый кризис может стать возможностью для привлечения новых клиентов?
- Почему важно продолжать построение качественного клиентского опыта даже в неблагоприятных условиях?
- Как общаться с клиентами на пике их эмоций?

10:40 - 12:00 Сессия 2.

Тренды российского CX/UX-рынка: какое у нас настоящее и каким будет будущее

Темы:

- Почему участникам рынка теперь особенно важно делиться опытом между собой?
- Останутся ли привычные CX/UX-инструменты эффективными в новых реалиях?
- Насколько возможна сейчас «экспансия» услуг российских CX/UX-компаний за рубеж?
- Реально ли автоматизировать часть CX/UX-процессов?

12:00 - 12:30 Перерыв

12:30 - 14:00 Сессия 3.

Инклюзивный подход: как учесть потребности особенного клиента

Темы:

- Почему тема доступности стала "токсичной" для некоторых компаний?

- Как использовать опыт особенных клиентов при создании интерфейсов для них?
- Удобство и доступность – в чем принципиальная разница и почему оба понятия одинаково важны?
- Чем взаимодействие с такими клиентами отличается от классических правил построения клиентского опыта?
- Какие существуют виды особенных клиентов?

14:00 - 14:40 Перерыв

14:40 - 16:30 Сессия 4.

Умный бизнес: почему важно по-разному взаимодействовать с предпринимателями

Темы:

- Как отличаются потребности разных видов предпринимателей (самозанятые, ИП, МСП) при взаимодействии с интерфейсами?
- Чем помочь бизнесу в сложившихся экономических условиях?
- Платформы для поддержки предпринимателей – как продолжают развиваться государственные и выживут ли все остальные?
- Почему малому бизнесу тоже нужно заботиться об удобстве своих интерфейсов?