



CRM SOLUTIONS
DAYS

4-5 ОКТЯБРЯ, ЦМТ

CRM для розницы, брендов и B2B: от стратегии до кейсов

ПРОГРАММА ФОРУМА

E-COMMERCE SOLUTIONS

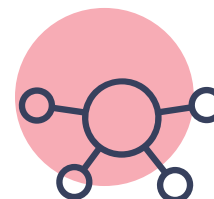
На форуме вас ждут



**100+ СПИКЕРОВ И УЧАСТНИКОВ
КРУГЛЫХ СТОЛОВ**



800+ ГОСТЕЙ



**4 ПАРАЛЛЕЛЬНЫХ
ПОТОКА**



Пленарные сессии
и дискуссионные
панели



Семинары
и воркшопы



Выставка
решений



Тендерные комитеты
и битвы решений



Личные
кейсы

Секции



ДЛЯ БРЕНДОВ



ДЛЯ РОЗНИЦЫ
С КОРОТКИМ ЦИКЛОМ
ПРОДАЖ



ДЛЯ РОЗНИЦЫ
С ДЛИННЫМ ЦИКЛОМ
ПРОДАЖ



ДЛЯ В2В-ТОРГОВЛИ
И СЕРВИСОВ



СТРАТЕГИЧЕСКИЕ
СЕССИИ



ПРОФИЛЬНЫЕ
КРУГЛЫЕ СТОЛЫ



СЕМИНАРЫ
И ВОРКШОПЫ



КЕЙСЫ

ПОТОК 1
ДЛЯ ДИРЕКТОРОВ И ВЛАДЕЛЬЦЕВ

2 ПОТОК
ДЛЯ МАРКЕТОЛОГОВ ВСЕХ УРОВНЕЙ

8:45	Открытие регистрации, приветственный кофе			
9:15 10:30	CRM и закон. Защита от рисков. Возможности капитализации. Семинар Денис Косенков, управляющий партнер Gaffer & Gaffer. Антон Гоголев, партнер, руководитель практики Gaffer & Gaffer. - Закон о защите персональных данных. - Юридические риски при рассылках. - Практика.	SaaS-сервисы и издательства. Управление базой подписчиков. Круглый стол - Как превращать бесплатных подписчиков в покупателей — инсайды, пользовательский опыт и мотивация. - Показатели лояльности подписчиков — как правильно смотреть в аналитику и делать выводы о динамике ядра и не дать клиенту уйти. - E-commerce подходы в издательском бизнесе и при продаже онлайн сервисов. Как продавать журналы, подписки и прочие товары. - Формирование ядра и коммуникационный медиамикс — как собирать ядро через подписки, приложения и соцсети.	Банки. CRM для работы с юридическими лицами. Круглый стол - Стратегия развития клиента: сегментация и IT решения для её реализации. Требования к банковскому CRM подходам современного бизнеса. - Что из сервиса и коммуникаций реально влияет на продажи. - Технологии неорганического роста (специфичный для Открытия и ряда других крупных банков на рынке опыт поглощения новых структур и решение проблемы унификации клиентского профиля и обслуживания посредством CRM-решений в связке с CDI). Леонид Новожилов, бизнес-партнер по технологиям, банк «Открытие».	CRM для брендов. Круглый стол Модератор Никита Башмаков, руководитель Digital Performance Twiga. Участники из: Takeda, Loreal, Nestle и многих других брендов. - Как выстраивать лояльность покупателей к продукту минуя розницу. - Строим клуб лояльности для бренда. Как, кому и зачем это стоит делать. - Какой результат даёт eCRM? Есть ли смысл инвестировать в digital коммуникационные стратегии. - Методы сбора контактных данных. Как собрать дешево и много?
11:00 12:30	CRM — как основа продаж, контроля, капитализации и роста бизнеса. Взгляд владельцев и CEO. Пленарная сессия - CRM — операционная основа бизнеса, инструмент контроля и синхронизации всей компании. - Взгляд владельцев — кто должен принимать решение о внедрении, чтобы избежать провала. Юлиана Гордон, CEO Aizel.ru - CRM — это стратегия, а не IT. - CRM как средство защиты бизнеса от краж продаж и клиентов.			

ПОТОК 1
ДЛЯ ДИРЕКТОРОВ И ВЛАДЕЛЬЦЕВ

2 ПОТОК
ДЛЯ МАРКЕТОЛОГОВ ВСЕХ УРОВНЕЙ

- 13:00**
14:30
- Моделирование клиентского опыта. Как сделать взаимодействие с клиентом выгодным для вас.**
Панельная дискуссия
- Customer Journey и воронка продаж. Как заставить клиента купить у вас.
Юрий Филатов, CEO Create Digital.
 - Построение и использование CJM. Видимый и измеримый эффект.
Елена Артемьева, руководитель отдела анализа и аналитики, Утконос.
 - «Hug-plan» для новых клиентов.
Елена Шемагонова, руководитель CRM и лояльности ИЛЬ ДЕ БОТЭ-Sephora.

- 15:00**
16:30
- Как капитализировать клиентскую базу для B2B и розничных компаний. Расчёта стоимости компании на основе клиентских потоков.**
Панельная дискуссия

- Как общаться с клиентом: каналы, инструменты, мониторинг.**
Коммуникационная стратегия
- Комплексная digital коммуникационная стратегия для бренда и магазина.
Никита Башмаков, руководитель Digital Performance Twiga.
 - Мониторинг интернета. От отзывов до действий конкурентов. Как это использовать в собственной стратегии.
Сергей Беднев, руководитель департамента сервиса Hoff.

- Как сделать сервис прибыльным и заработать на недовольных клиентах.**
Сервисная стратегия
- Модератор Андрей Ничипоренко, генеральный директор и руководитель направления Serviceman Training & Consulting.

- Опыт внедрения CRM в B2B — истории успехов и провалов.**
Кейс-сессия

Модератор Илья Айзен,
Co-Founder Flocktory.

- Сложности и их решения при внедрении CRM-системы в рекламном агентстве: как выбирали, обучали, внедряли.
Анна Караулова, директор по развитию i-Media.
- История успешных и не очень попыток Открытия по построению CRM с советами от бывалых и lessons learnt.
Леонид Новожилов, бизнес-партнер по технологиям, банк «Открытие».
- Построение машины продаж в B2B.
Илья Красноперов, мастер спорта по CRM, PK Group.
- Практика использования CRM в 4* гостиничном комплексе.
Рагнар Загреднюк, руководитель отдела продаж и маркетинга, ГК Пушкарская слобода.
- CRM и оптовые продажи в B2B.
Олег Чумин, директор Дельтахим.
- Опыт внедрения CRM для выстраивания смешанных B2B-продаж: транзакционных и с длинным циклом.
Вячеслав Лопатка, директор AVISCLOUD.
- Оmnikanальная коммуникация с клиентами. Email, смс, мессенджеры, продавцы.**
Кейс-сессия
- Кейсы изменений, которые приносят прибыль.
Ирина Шашкина, CEO Lingualeo.
Иван Котов, Head of BDSM LinguaLeo.

- Недвижимость. Управление продажами и отношениями с клиентами.**
Круглый стол

ПОТОК 1
ДЛЯ ДИРЕКТОРОВ И ВЛАДЕЛЬЦЕВ

2 ПОТОК
ДЛЯ МАРКЕТОЛОГОВ ВСЕХ УРОВНЕЙ

17:00
18:30

Тренды развития подходов к управлению отношениями с клиентами в России и мире.

- Что сейчас норма на американском и европейском рынках.
- Даёшь бонус покупателю, а не сети! Теперь — можно: 54-ФЗ и его последствия для брендов.
Константин Гонтмахер, маркетинговый эксперт. Директор по маркетингу Orange Data.
- CRM — это новая реальность: способность слышать мнение клиента открывает новые возможности.
Владислав Андреев, лидер направления по стратегическому партнерству, Nielsen.
- Мнения отраслевых экспертов и международных консалтинговых компаний.

- О смысле высокого уровня сервиса в онлайн торговле.
Никита Киселев, Senior Director, Customer Experience / Operations, Lamoda.
- Создание фанатов бренда — лучшая стратегия для вашей компании сегодня.
Ханс Реувер, VP Business Development Eastern Europe, Teleperformance.
- Сервис — это люди, или качество сервиса не может быть выше качества персонала, его предоставляющего.
Елена Рагина, независимый эксперт, консультант, Ex-Customer Service Director, Groupon Russia.

Программы лояльности. Как срезать koszty, рассчитать эффективность, быстро внедрить.

Семинар

- Татьяна Бирнова, руководитель CRM-проектов, Дикси.
- Последние разработки в управлении лояльностью. Тренды. Кейсы компаний.
Артём Рагозин, Networking\Director of Partnership Programs в Ingate.
- Построение программ лояльности в рознице.
Максим Захир, генеральный директор Ланит Омни.

- Массовые email-кампании с конверсией до 12%: составляющие успеха.
Ирина Бударина, директор по стратегии и аналитике IntelligentEmails.
- Омниканальное обслуживание в IM-системах, кейс с госуслугами.
Александр Молдаванцев, руководитель группы развития новых продуктов и сервисов, Ростелеком.

Как снизить роль человека в продажах. Скрипты, боты, автоматизация.

Семинар

- Сергей Будяков, CEO UseBots, Usedesk.
- Новые технологии и роботизация скриптов телефонных переговоров.
Андрей Веселов, Speaker в Гильдия Маркетологов и Основатель в B2B basis.
- Скрипты продаж: фишки разработки, внедрения и контроля.
Дмитрий Ткаченко, бизнес-тренер.
- Кому и когда нужны скрипты: показания и противопоказания.
Алексей Урванцев, бизнес-тренер.
- Оптимизация отдела продаж с помощью CRM. Скрипты продаж.
Максим Немченко, исполнительный директор SM&Partners.

ПОТОК 1
ДЛЯ ДИРЕКТОРОВ И ВЛАДЕЛЬЦЕВ

2 ПОТОК
ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

8:45	Открытие регистрации, приветственный кофе			
9:15 10:30	Кто нужен для успешной работы: должности, роли, функции, зарплаты. Кадры и CRM Модератор Надежда Стяжкина, Manager, E-commerce, Digital / IT Technical, Telecoms, Antal Russia. - Возможные варианты распределения ролей и функций между участниками проекта. - Примеры ключевых должностей в CRM-проектах. - Как эффективно использовать проектных консультантов для реализации проектов. - Ключевые ошибки при найме персонала для CRM проектов. - HR боли. - Екатерина Лавриненко, руководитель группы развития приложений CRM и корпоративных систем МТС. - Антон Логинов, CRM-директор Тинькофф.	Работа с обратной связью. Претензии, NPS, отзывы. Кейс-сессия - Лояльность и мотивация — в чем разница. Как мы измеряем NPS, как контролируем качество работы, опрашиваем клиентов, и как это влияет на бизнес. - Тимофей Шиколенков, директор по маркетингу и развитию бизнеса Аудиомания. - NPS, LTV — как смотреть на эти цифры, чтобы получать реальный рост прибыли. - Любовь Кашеварова, независимый эксперт, ex-Билайн.	CRM для коммерческого образования и курсов. Круглый стол	Автобизнес. Управление продажами и отношениями с клиентами. Круглый стол
11:00 12:30	Как выбирать CRM-решения и подрядчиков? - Можно ли выбрать идеальное решение. «Зоопарк» против Enterprise решений и «Облака» против «Лицензий». - Как адекватно оценить собственный уровень развития. - Ключевые аргументы IT-директоров против бизнес-решений, насколько они обоснованы.	Глубокая сегментация для управленцев. Как ставить задачи аналитикам. Семинар - Сегментация покупателей и выбор персональных предложений на фоне контрольной группы. Кейс: Исключение убыточных поведенческих сегментов для персональных предложений в сети АЗС. - Максим Дробышев, CEO Lifestyle Marketing. - От сегментации покупателей по поведению до персональных предложений. - Валерий Разгуляев, управляющий информацией Избенка, ВкусВилл.	Как торговать оптом онлайн. Круглый стол - Роль CRM в построении онлайн каналов в B2B. - Владимир Гантурин, руководитель отдела разработки B2B-решений и партнер компании Compro. - Кейс Citilink. - Позель Эпштейн, коммерческий директор Citilink.	Социальные сети для брендов как источник обратной связи и лояльности. Воркшоп YouScan

ПОТОК 1
ДЛЯ ДИРЕКТОРОВ И ВЛАДЕЛЬЦЕВ

13:00
14:30 **10 способов провалить внедрение CRM.**
Как избежать дорогостоящих ошибок.
Семинар

15:00
16:30 **Omnichannel. Как лучше работать с разными каналами продаж и департаментами в омниканальной торговле.**

- Как консолидировать данные из различных каналов продаж.
- Распределение функций между различными департаментами и каналами продаж.

Егор Ланько, директор Omni-channel
Азбука вкуса.

- Построение системы омниканальности — проработка всех точек контакта с клиентом, выстраивание внутренних бизнес-процессов для эффективной работы каждого из каналов коммуникаций.

Ирина Зуева, директор по маркетингу Эконика.

17:00
18:30 **Guidebook «CRM для розницы, брендов и B2B»**

- Презентация исследования-путеводителя по внедрению и использованию CRM-решений.

2 ПОТОК
ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

Данные о клиентах — собираем, храним, обогащаем.
Семинар

Опыт внедрения CRM в рознице — истории успехов и провалов
Кейс-сессия

- Систематизация, консолидация, проверка базы клиентов. Повышение эффективности работы с лояльными клиентами, сегментированные коммуникации для их привлечения и удержания. Анализ поведения, предпочтений, покупок клиентов и составление персональных предложений для клиентов. Построение системы оценки эффективности проводимых маркетинговых мероприятий.

Алина Степанова, директор бренда Эконика.

Email-маркетинг.
Кейс-сессия

- Роль email-маркетинга в отношениях с клиентом.

Екатерина Данченкова, internet marketing specialist, The Furnish..

Александра Маликова, руководитель отдела исследований, разработки и персонализации, Lamoda.

CRM-решения для розницы: e-commerce, офлайн и OMNI.
Битва решений

Модератор Оксана Думнова, эксперт.

- Как выбирать решение для розницы?
- Какие решения есть на рынке?
- Презентация, сравнение и обсуждение наиболее актуальных решений вместе с экспертами, представителями решений и клиентами.

CRM-решения для B2B.
Битва решений

Модератор Алексей Ручкин, e-commerce-директор Адамас.

- Как выбирать решение для B2B?
- Какие решения есть на рынке?
- Презентация, сравнение и обсуждение наиболее актуальных решений вместе с экспертами, представителями решений и клиентами.

Сервисы для коммуникации с клиентами: email, SMS.
Битва решений

Модератор Виталий Александров, основатель и CEO Out Of Cloud..

- Intelligent Emails.

CRM-решения для брендов.
Битва решений

- Как выбирать решение для брендов?
- Какие решения есть на рынке?
- Презентация, сравнение и обсуждение наиболее актуальных решений вместе с экспертами, представителями решений и клиентами.



4-5 ОКТЯБРЯ, ЦМТ

CRM для розницы, брендов и B2B: от стратегии до кейсов

Билеты на сайте crm-solutions.ru



+7 499 350 6351
upgrade@ecomsol.ru

E-COMMERCE SOLUTIONS