DIALOG MANAGEMENT

9-я ежегодная очная и онлайн конференция

БЭК-ОФИС, ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В БАНКАХ

17–18 ноября 2026 года, Сафмар Грандъ Москва 5*

Докладчики:

Сбербанк
Газпромбанк
Банк ВТБ
Совкомбанк
Альфа-Банк
Cognitive Solutions
Компания Б1
Primo RPA+AI
Инфомаксимум
ЕДИНЫЙ ЦУПИС
Альфа-Капитал
Банк Санкт-Петербург
Абсолют Страхование
Банк Уралсиб
Сбер Факторинг
Банк УБРиР
Альфа-Банк Беларусь
Россельхозбанк
Белагропромбанк
Банк ПСБ
БМ-Банк

- Process Mining и Task Mining в развитии процессного управления от СберТех
- Синергия AI, данных и людей: эффективность без границ в Газпромбанке
- Объединение документальных фондов при интеграции с Почта Банком — бизнес-кейс Банка ВТБ
- От гипотезы к масштабу: применение ML в банковских гарантиях в Совкомбанке
- Цифровизация процессов и повышение операционной эффективности в сети в Альфа-Банке
- Бизнес-кейс Cognitive Solutions: как повысить качество обслуживания и сократить фрод в офисах продаж с помощью ИИ
- ИИ-экспедиция: карта зрелости, типовые ошибки и маршрут к ценности от Б1
- Интеграция искусственного интеллекта и ML-моделей в бизнес-процессы бэк-офиса в ЕДИНОМ ЦУПИС
- Практический опыт трансформации ИТ-подразделения в Альфа-Капитал
- AI-трансформация операционной деятельности банка в Альфа-Банк Беларусь
- Новая философия взаимодействия в Банке ВТБ: от звонка к чату – как выстроить дистанционное урегулирование под ключ
- Какие процессы банка передать ИИ: как выбрать и какой эффект ожидать от Инфомаксимума
- Управляемые и надежные ИИ-агенты от Primo RPA+AI для повышения производительности труда банковского бек-офиса

ДИСКУССИОННАЯ СЕССИЯ

Управление операционным департаментом: практика оптимизации и повышения эффективности работы

- Оптимизация или имитация: как ИИ подменяет экспертизу – взгляд Банка ВТБ
- Роль речевой аналитики в трансформации клиентского опыта в Абсолют Страховании
- Как вовлечь сотрудников бэк-офиса в работу с ИИ, а не напугать их – практика Банка Уралсиб
- Как в Белагропромбанке «зашили» комплаенс-контроль в бизнес-процессы банка и что из этого вышло
- Внедрение инструментов ИИ в онбординге юридических лиц в Газпромбанке
- Как бэк-офис становится драйвером изменений – кейс Сбер Факторинга
- Комплексный подход к процессному управлению и повышению эффективности бизнес-процессов в Банке УБРиР
- Система оценки эффективности бэк-офиса: от разрозненных метрик к единой модели в Банке Санкт-Петербург
- Операционная модель бэк-офиса: от исполнения к архитектуре в Альфа-Банк Беларусь
- Цифровой тандем RPA + AI для комплаенса — практика ЕДИНОГО ЦУПИС
- ИИ не панацея: опыт цифровизации Россельхозбанка
- Оценка рисков обработки персональных данных в бизнес-процессах ВТБ Лизинга
- Первые итоги внедрения цифрового рубля – взгляд Банка ПСБ
- Как считать нормы труда в операционном блоке, а не гадать – новый кейс Россельхозбанка

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

Спонсоры конференции

Infomaximum

PRIMO

COGNITIVE SOLUTIONS

По всем вопросам звоните + 7 495 649 84 14 или info@dialogmanag.com

ДЕНЬ 1: ВТОРНИК, 17 ноября 2026

08.30 **Регистрация участников**

09.00 **Система оценки эффективности бэк-офиса: от разрозненных метрик к единой модели**

Алевтина Титкова, Управляющий директор, Центр аналитики и методологии, Департамент сопровождения и контроля операций
Банк Санкт-Петербург

- Какие показатели действительно отражают вклад бэк-офиса в результат банка
- Как выстроить систему сбора и анализа показателей без ручного труда
- Конечный продукт бэк-офиса: как оценить его ценность для организации
- Типичные ошибки при построении KPI операционного блока

09.30 **Цифровизация процессов и повышение операционной эффективности в сети**

Варвара Лукоянова, Начальник отдела перспективных проектов сети
Альфа-Банк

- Объединение традиционного банковского сервиса с цифровыми технологиями
- Цифровизация процессов и внедрение новых технологий в обслуживании клиентов
- Универсализация обслуживания клиентов и омниканальность сотрудников - как единая система
- Повышение операционной эффективности за счет внедрения универсальной модели управления сетью
- Эффективная современная банкоматная сеть
- Использование ИИ в текущих процессах сети и повышения эффективности

10.00 **Управляемые и надежные ИИ-агенты для повышения производительности труда банковского бек-офиса**

Артем Виноградов, Коммерческий директор
Primo RPA+AI

RPA закрыл типовые процессы, но нетиповые акты, договоры и постановления по-прежнему разбирают люди. Расскажем, как ИИ-агенты Primo берут эту работу на себя, не выпуская данные за периметр компании

- Вторая очередь автоматизации. Где ломаются RPA и IDP и сколько стоит ручной разбор документов
- Сильная модель в контуре. Почему облако больше не обязательное условие
- Граница ответственности. Обратимые действия агент выполняет сам, необратимые подтверждает человек
- Быстрый старт. Один процесс и 10 документов, чтобы за 2–3 недели понять, как масштабировать агентов в банке

10.30 **Перерыв на кофе**

11.00 **ИИ-экспедиция: карта зрелости, типовые ошибки и маршрут к ценности**

Евгений Фомичев, Старший менеджер
Группа компаний Б1

- Уровни зрелости ИИ
- Типовые ошибки, препятствующие достижению устойчивого эффекта
- Подход к внедрению ИИ
- Комплексный анализ процессов и разметка мыслительных операций

11.30 **Бизнес-кейс: как повысить качество обслуживания и сократить фрод в офисах продаж с помощью ИИ (компьютерного зрения).**

Алексей Сечкин, Исполнительный директор
Cognitive Solutions

12.00 **Переход на практике от гипотезы к масштабу в применении ML в процессах работы с банковскими гарантиями**

Ильшат Закиров, Директор цифрового банка
Совкомбанк

- Фокус на бизнес-задаче: баланс скорости принятия решений и контроля риска
- Встраивание ML в процесс как дополнительного уровня принятия решений
- Поэтапное внедрение: от пилота к реальному влиянию на бизнес-процесс
- Масштабирование через доверие, интеграцию и стандартизацию решений

12.30 **Какие процессы банка передать ИИ: как выбрать и какой эффект ожидать**

Александр Бочкин, основатель и Генеральный директор
Инфомаксимум

- Как Process Mining и Task Mining помогают выявлять потери в банковских процессах и определять приоритеты автоматизации;
- По каким критериям оценивать готовность процессов к применению ИИ и на каких этапах сохранять участие человека;
- Как выстроить единый цикл «анализ процессов - автоматизация с ИИ контроль» и проверять достижение запланированного результата

13.00 **Перерыв на обед**

14.00 **Объединение фондов документов на единой технологической платформе — как путь к интегрированному цифровому пространству с встроенными технологиями IDP (Intelligent Document Processing)**

Яна Ликоренко, Начальник управления операционного контроля и хранения документов, Вице-президент
Банк ВТБ

- Единое мастер-досье как фундамент для сквозной автоматизации KYC, комплаенса и кредитного конвейера
- Трансформация функции работы с документами: уже не архив документов, а единое Озеро/хранилище цифровых доказательств в доверенной среде со сквозным цифровым следом документального взаимодействия с клиентом
- Трансформация профиля сотрудника из Документоведа в Управляющего большими данными с цифровыми компетенциями

14.30 **Эффективность без границ: синергия AI, данных и людей**

Светлана Никулина, Директор по операционной деятельности в г. Нижнем Новгороде
Газпромбанк

- Что главное при работе с эффективностью операционной деятельности. Какие трудности ждут на пути к совершенствованию
- Как соединить все инструменты в одной системе и организовать непрерывный процесс эффективности
- Почему важно найти общий язык с бизнесом и начать совместную работу и планирование
- Где пригодится искусственный интеллект при работе над повышением эффективности

15.00 **Развитие процессного управления в банке с помощью Process Mining и Task Mining**

Виктория Клементьева, Владелец продукта Task mining
СберТех

- Задача повышения прозрачности и управляемости рабочих процессов банка
- Преимущества и ограничения методологий Process Mining и Task Mining применительно к банку
- Методы моделирования и визуализации реальных процессов, выявленных методом Process Mining
- Возможность выявить узкие места и точки неэффективности в бизнес-процессах банка с помощью анализа

15.30 **Управление операционным департаментом: практика оптимизации и повышения эффективности работы**

ДИСКУССИОННАЯ СЕССИЯ

Елена Гусманова, директор Департамента сопровождения и контроля операций
Банк Санкт-Петербург
Наталия Степнова, Старший вице-президент по операционной поддержке бизнеса банка
Банк Уралсиб
Анна Позднякова, Директор Операционного департамента
БМ-Банк
Татьяна Данилян, Директор операционного Управления
Сбер Факторинг
Мария Заголовцева, Управляющий директор объединенного операционного центра
Банк УБРиР

- Как выстроить организационную структуру и кросс-функциональное взаимодействие команд операционного департамента - какие факторы определяют выбор модели
- Какие инструменты и практики реально повышают эффективность управления операционными процессами
- Как повысить качество взаимодействия операционного департамента с бизнес-подразделениями банка
- Какие сигналы говорят о том, что в работе операционного департамента назрели проблемы - и как их не пропустить
- По каким метрикам оценивать производительность департамента: от KPI сотрудников до стратегии оптимизации бюджета

16.00 **Перерыв на кофе**

16.30 **Новая философия взаимодействия: от звонка к чату – как выстроить дистанционное урегулирование под ключ**

Венера Салахова, Начальник Управления дистанционного урегулирования
Ксения Ефремова, Управляющий директор Управления дистанционного урегулирования
Банк ВТБ

- Автоматизация рутинных операций с помощью AI, программных роботов и чат-ботов
- Снижение операционных издержек и оптимизация нагрузки на персонал
- Повышение пропускной способности и масштабируемости контактного центра

17.00 **Первые итоги внедрения цифрового рубля: что уже изменилось для клиентов и банков**

Виталий Копысов, Заместитель директора департамента, Начальник Управления, Руководитель инноваций цифрового розничного бизнеса
Банк ПСБ

- Мифы vs реальность: чего клиенты боялись зря, а что оказалось реальной проблемой на практике
- Что реально почувствовали клиенты после запуска - и какие ожидания оказались завышены
- С какими операционными сложностями банки столкнулись на старте массового внедрения и как их закрывают на практике
- Как банку объяснить клиенту разницу между цифровым рублём и обычным безналом — рабочие формулировки и типичные вопросы на первой линии
- Где банки уже нашли новые источники дохода на цифровом рубле - от эквайринга смарт-контрактов до сопутствующих сервисов
- Чему цифровой рубль научил банки на опыте запуска СБП - какие ошибки удалось не повторить, а какие всё равно наступили
- Какие сценарии использования реалистично ждать в ближайшие 1–2 года, а какие пока остаются на бумаге

17.30 **ИИ не панацея, опыт РСХБ в цифровизации**

Артём Хван, Заместитель начальника управления организационного развития и процессного менеджмента, Департамент корпоративного развития
Никита Казьмин, Руководитель Центра компетенций мониторинга и роботизации процессов
Россельхозбанк

- ИИ - не панацея: сначала понимаем, где он действительно нужен
- Process Mining помогает увидеть процесс «как есть» и найти точки для улучшения
- Task Mining показывает, какие действия сотрудников можно оптимизировать или автоматизировать
- Оцениваем зрелость процесса перед внедрением ИИ
- Опыт РСХБ: сначала данные и обоснование целесообразности — потом технология

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

ДЕНЬ 2: СРЕДА, 18 НОЯБРЯ 2026

08.30 **Регистрация участников**

09.00 **Комплексный подход к процессному управлению и повышению эффективности бизнес-процессов**

Мария Заголовцева, Управляющий директор объединенного операционного центра
Банк УБРиР

- Этапы внедрения комплексных методик управления процессами
- Применение BPMN, Lean Six Sigma и других стандартов в управлении бизнес-процессами
- Методология проектирования эффективных процедур и устранения потерь в банковской инфраструктуре
- Показатели KPI и метрики для измерения успешности внедрения реформ

09.30 **Операционная модель бэк-офиса: от исполнения к архитектуре**

Анастасия Василенкова, руководитель операционного управления
Альфа-Банк Беларусь

- Смена роли бэк-офиса
- От процессной логики к человеческой
- Бэк-офис — драйвер изменений
- Операционная устойчивость как фундамент доверия

10.00 **Роль речевой аналитики в трансформации клиентского опыта и повышения эффективности сервиса**

Анна Дубровская, Руководитель управления клиентского сервиса
Абсолют Страхование

- Как выбрать оптимальное решение по речевой аналитике?
- В чем технические сложности развертывания модели по РА?
- С чего начинать тестирование РА пользователями?
- Какие КПЭ проекта?

10.30 **Перерыв на кофе**

11.00 **Цифровой тандем RPA + AI для комплаенса в регулируемой индустрии развлечений: от выбора платформы до измеримого эффекта**

Татьяна Санжиева, Руководитель службы финансового мониторинга
ЕДИНЫЙ ЦУПИС

- Какие операции и процессы следует роботизировать в первую очередь?
- Как выбрать оптимальную платформу для роботизации?
- Подходы по сокращению расходов на персонал и повышению операционной эффективности
- Оценка эффекта от высвобождения внутренних ресурсов в результате роботизации
- Оценка эффективности роботизации: критерии эффективности, расчет показателей эффективности

11.30 **Оптимизация или имитация: как ИИ подменяет экспертизу — и как не потерять продуктовое мышление**

Дарья Бердышева, Дизайн-лид стрима «Мессенджеры и чат-боты»
Банк ВТБ

- Почему автоматизация не всегда приводит к повышению эффективности.
- Как команды начинают терять экспертизу, делегируя мышление ИИ.
- Где проходит граница между ускорением и деградацией качества решений.
- Кейсы из исследований, проектирования, поддержки и аналитики.
- Практические правила использования ИИ без потери продуктового мышления

12.00 **Как вовлечь сотрудников бэк-офиса в работу с ИИ, а не напугать их**

Дмитрий Дембицкий, Руководитель направления Дирекции дистанционного обучения Департамента по работе с персоналом
Банк Уралсиб

- Программа обучения: от базовой грамотности до практических навыков работы с ИИ
- Как снять сопротивление персонала перед внедрением ИИ-инструментов
- Роль внутренних амбассадоров и пилотных групп в обучении
- Оценка результатов обучения: что показывает реальную готовность команды

12.30 **От теории к практике: как мы «зашили» комплаенс-контроль в бизнес-процессы ОАО «Белагропромбанк» и что из этого вышло**

Елена Маковик, директор Проектно-процессного офиса
Наталья Сергель, заместитель директора Проектно-процессного офиса
Белагропромбанк

- Децентрализация контроля: как передать комплаенс-функции на уровень владельцев бизнес-процессов и не потерять управляемость
- База операционных инцидентов как золото бэк-офиса: правила работы с накопленным массивом данных
- Data-driven ранжирование: используем статистику нарушений для расчета честного рейтинга надежности бизнес-процессов
- Процессный профиль подразделения: единый дашборд и медицинская карта «здоровья» бизнес-процессов вашего бэк-офиса
- «Три зеленых свистка»: маркеры операционного риска, которые сигнализируют о необходимости срочного реинжиниринга БП
- Энергия ошибок: как превратить выявленные сбои комплаенса в главный «паровоз» непрерывных улучшений и трансформации банка

13.00 **Перерыв на обед**

14.00 **Практика разработки и внедрения инструментов ИИ в процессе онбординга юридических лиц**

Кирилл Ерёменко, Вице-Президент
Ольга Фомина, Вице-Президент – начальник Департамента сопровождения процедур онбординга клиентов
Газпромбанк

- Что первично: архитектура процесса или ИИ?
- По каким «учебникам» нужно обучать ИИ, чтобы получить «отличника»?
- Внедрение инструментов ИИ в процесс онбординга: марафон или спринт?
- Трансформация ролей ИИ: от «ученика» до «эксперта». Система мониторинга и оценки качества и стабильности моделей ИИ
- Определение рабочего ритма команды: от пилота до мануфактуры внедрения инструментов ИИ в операционные процессы

14.30 **Практический опыт трансформации ИТ-подразделения**

Николай Ермачков, Директор по развитию ИТ-сервисов розничного бизнеса
Альфа-Капитал

- Отправная точка: уровень автоматизации и рутина в процессах команды «до»
- Перевод команды на ИИ-инструменты в повседневной разработке — как внедряли и снимали сопротивление
- Что изменилось: ускорение цикла разработки и вывода продуктов
- Рост прозрачности: метрики и аналитика команды
- Честно о граблях: что взлетело, а что нет

15.00 **Интеграция искусственного интеллекта и ML-моделей в ИТ в бизнес-процессы бэк-офиса**

Сергей Панченко, руководитель подразделения прикладного ИИ
ЕДИНЫЙ ЦУПИС

- Как повысить эффективность и снизить затраты с помощью применения ИИ и ML технологий
- Автоматизация каких процессов прежде всего поможет повысить эффективность в текущих реалиях
- Как улучшить взаимодействие между другими подразделениями для повышения общей эффективности бизнеса

15.30 **Как бэк-офис становится драйвером изменений, а не просто исполнителем**

Татьяна Данилян, Директор операционного Управления
Сбер Факторинг

- Как меняется роль бэк-офиса в структуре банка при цифровой трансформации
- От контроля исполнения к участию в развитии продуктов и процессов
- Новые компетенции, которые требуются от операционного подразделения
  Кейс: как бэк-офис стал инициатором изменений, а не их получателем

16.00 **Перерыв на кофе**

16.30 **AI-трансформация операционной деятельности банка**

Алина Гракович, CDO операционного направления
Альфа-Банк Беларусь

- Модель управления, роли, культура
- Автоматизация процессов бэк-офиса
- Реинжиниринг сквозных бизнес-процессов банка

17.00 **Практическая оценка рисков обработки персональных данных при запуске и изменении бизнес-процессов**

Анастасия Солдатова, Менеджер по организации обработки и методологическому сопровождению работы с персональными данными
ВТБ Лизинг

- Какие события и изменения в бизнес-процессах требуют предварительной оценки рисков обработки персональных данных
- Практический алгоритм такой оценки: цели и состав обработки, потоки данных, роли участников, правовые основания, минимизация, сроки хранения и привлечение третьих лиц
- Регуляторные, финансовые, операционные и репутационные риски
- Варианты решений по результатам оценки и распределение ответственности за остаточный риск
- Обезличенные практические кейсы и типичные ошибки

17.30 **Как считать нормы труда в операционном блоке, а не гадать**

Николай Семенов, заместитель директора Единого сервисного центра «Центральный»
Россельхозбанк

- Как понять, чем заняты сотрудники бэк-офиса в реальности, а не в теории
- Чем на самом деле определяется объем выполненной работы
- Как оцифровать нагрузку бэк-офиса - от интуиции менеджеров к data-driven
- Подводные камни нормирования и как их избежать
- Как применить результаты нормирования кроме планирования штата

18.00 **Заключительное слово модератора и закрытие конференции**

Регистрационная форма участника

БЭК-ОФИС, ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В БАНКАХ

17–18 ноября 2026 г., Сафмар Грандъ Москва 5*

Стоимость участия в конференции в качестве слушателей:

	Регистрация до 31.08.2026 года	Регистрация до 30.09.2026 года	Регистрация после 30.09.2026 года
Оплата в течение 30 дней с даты регистрации, но не позднее даты начала конференции	**79 800 руб.**	**89 250 руб.**	**96 600 руб.**
Оплата после проведения конференции	**89 250 руб.**	**100 800 руб.**	**103 950 руб.**
Приобретение презентаций конференции без посещения мероприятия 28 350 руб.			
Стоимость указана с учётом НДС 5%			

ПРОСТЫЕ СПОСОБЫ РЕГИСТРАЦИИ

+7 495 649 84 14	info@dialogmanag.com	www.dialogmanag.com

ФИО

Должность

Руководитель

Компания

Телефон с кодом страны

Эл. Почта

Формат участия (Очно/Онлайн)

Дата

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

СПОНСОРСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ:

Предлагаем Вам рассмотреть возможность участия в конференции в качестве спонсора мероприятия, что позволит Вам получить площадку для делового общения с целевой аудиторией, установления новых и поддержания прежних контактов с партнерами.

Конференция предоставит Вам уникальную возможность еще раз заявить о своем присутствии на рынке широкому кругу предприятий и организаций и, соответственно, найти новых клиентов и партнеров.