

Klient w centrum uwagi – slogan czy rzeczywistość

Warsztat szkoleniowy
w ramach Digital
Banking Academy

17 kwietnia 2019
Klub Bankowca
Warszawa
ul. Smolna 6

09:00 – **10:00** Dobre praktyki zarządzania doświadczeniami [cyfrowych] klientów
PROWADZĄCY:
JAN KARASEK, PARTNER
ANDRZEJ MUSIAŁ, SENIOR MANAGER
KPMG W POLSCE

10:00 – **11:00** Złoty Bankier 2019 – wyniki badań jakości obsługi z perspektywy użytkownika serwisów internetowych i aplikacji mobilnych
PROWADZĄCY:
MIŁOSZ BRAKONIECKI, PARTNER
PIOTR STERCZAŁA, PARTNER
OBSERWATORIUM.BIZ

11:00 przerwa kawowa

11:15 – **12:15** User experience – ujęcie prawne na przykładzie zdalnego onboardingu (AML) oraz regulacji ochrony konsumentów
PROWADZĄCY:
MEC. JOANNA MAREK
MEC. MATEUSZ BLOCHER
SOŁTYSIŃSKI KAWECKI & SZLĘZAK

12:15 – **13:00** UX – czym jest projektowanie zorientowane na użytkownika i jak to pogodzić z biznesem.
PROWADZĄCY:
CEZARY ŻMUDA
CHAPTER LEADER UX, ING BANK ŚLĄSKI

13:00 – **13:45** User Experience w banku – praca z klientem wewnętrznym
PROWADZĄCY:
MICHAŁ POGORZELSKI
KIEROWNIK ZESPOŁU PROJEKTOWANIA CYFROWEGO DOŚWIADCZENIA UŻYTKOWNIKA, PKO BANK POLSKI

13:45 lunch

14:45 – **15:45** Doświadczenie klienta w otwartej bankowości
PROWADZĄCY:
MACIEJ KOSTRO
ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

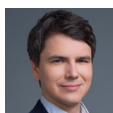
15:45 – **16:30** Wirtualni asystenci, chat-boty, sztuczna inteligencja... – jakie wnioski dla strategii jakości obsługi w bankach?
PROWADZĄCY:
MIŁOSZ BRAKONIECKI, PARTNER,
OBSERWATORIUM
PIOTR WÓJCIK – CTO,
CZŁONEK ZARZĄDU ALFAVOX SP. Z O.O.

16:30 – **17:00** Sesja pytań i odpowiedzi oraz podsumowanie



MATEUSZ BLOCHER

Associate, Sołtysiński Kawecki & Szlęzak. Z kancelarią SK&S związany od 2009 roku. Specjalizuje się w prawie bankowym publicznym i prywatnym, ze szczególnym uwzględnieniem problematyki usług płatniczych i AML. Zajmuje się doradztwem dla banków i innych instytucji sektora finansowego w zakresie regulacyjnym oraz transakcyjnym. Prowadził wiele procesów wdrożeniowych, w tym z zakresu PSD2, PAD oraz AMLD IV.



MIŁOSZ BRAKONIECKI

Współzałożyciel i członek zarządu Obserwatorium.biz. Doktor nauk humanistycznych UAM w Poznaniu (specjalność socjologia), skończył studia podyplomowe ze strategii i planowania biznesu na Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. W latach 2006-2014 dyrektor bankowości elektronicznej w Banku Zachodnim WBK, gdzie odpowiadał za rozwój biznesowy bankowości elektronicznej, sprzedaż przez kanały elektroniczne oraz płatności elektroniczne. Od 2016 roku członek Rady Nadzorczej Diners Club Polska oraz kierownik zespołu zadaniowego ds. cyfrowej tożsamości (eID) w Programie „Od papierowej do cyfrowej Polski” przy Ministerstwie Cyfryzacji. Od 2017 Członek Rady Nadzorczej Inplus Sp. z o.o. (właściciela marek Cenatorium oraz Urban.One). Współzałożyciel serwisu Compay.pl. Współzałożyciel największego w Polsce serwisu crowd-foundingowego Siepomaga.pl i Fundacji Siepomaga.pl.



JAN KARASEK

Partner w dziale usług doradczych w KPMG w Polsce, szef grupy management consulting. Specjalizuje się w doradztwie strategicznym i operacyjnym. Posiada doświadczenie w realizacji projektów m.in. z zakresu strategii rynkowych, reorganizacji, wprowadzaniu nowych produktów i usług, optymalizacji modeli operacyjnych czy podnoszeniu efektywności operacyjnej firm.



MACIEJ KOSTRO

Doradca Zarządu Związku Banków Polskich, sekretarz Rady Bankowości Elektronicznej, odpowiedzialny za projekt Polish

API. Ekspert w obszarze rozwiązań Open Banking, wykorzystania otwartych API bankowych oraz biznesowych implikacji dyrektywy PSD2. Od 2000 roku związany z biznesem internetowym, w głównej mierze w instytucjach finansowych. Posiada głęboką wiedzę w obszarach projektowania procesów i usług, rozwiązań internetowych i intranetowych, architektury informacji, użyteczności oraz user experience.



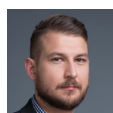
JOANNA MAREK

Senior Associate, Sołtysiński Kawecki & Szlęzak. Specjalizuje się w prawie ochrony konsumentów oraz prawie antymonopolowym. Reprezentowała klientów w postępowaniach dotyczących naruszenia zbiorowych interesów i praktyk ograniczających konkurencję przed Prezesem UOKiK, Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Sądem Apelacyjnym. Specjalizuje się również w bieżącym doradztwie z zakresu regulacji ochrony konsumentów i antymonopolowych. W swojej dotychczasowej praktyce doradzała przedsiębiorcom działającym w różnych sektorach, w tym w sektorze finansowym, FMCG, logistycznym, AGD i kosmetycznym.



ANDRZEJ MUSIAŁ

Senior manager w dziale usług doradczych w KPMG w Polsce. Specjalizuje się w realizacji projektów w zakresie doradztwa strategicznego, analiz rynkowych, poprawy efektywności organizacji sprzedaży, marketingu i obsługi klienta oraz doskonalenia zarządzania doświadczeniami klientów. Realizował szereg projektów dla klientów z różnych branż - finansowej, telekomunikacji i nowych technologii, rynku dóbr konsumpcyjnych, motoryzacji.



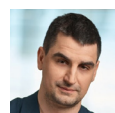
PIOTR STERCZAŁA

Współzałożyciel i członek zarządu Obserwatorium.biz. Absolwent Wydziału Informatyki i Gospodarki Elektronicznej na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. W latach 2010-2014 w Banku Zachodnim WBK S.A., gdzie pracował przy wdrożeniu i rozwoju biznesowym bankowości mobilnej i internetowej. W spółce odpowiada za realizację projektów.



CEZARY ZMUDA

Chapter leader UX w ING Banku Śląskim. Od ponad 15 lat zajmuje się szeroko pojętym digitalem. Obecnie w ramach centrum eksperckiego Customer Experience odpowiada za obszar UX bankowości detalicznej banku. Kreuje wizję i strategię UX w sposób umożliwiający realizację celów banku i kreowanie doświadczeń klientów.



MICHAŁ POGORZELSKI

Kierownik Zespołu Projektowania Cyfrowego Doświadczenia Użytkownika w PKO Banku Polskim. Związany z branżą internetową od blisko 12 lat. Przed rozpoczęciem pracy w Banku pracował w kilku agencjach interaktywnych. Współpracował również z Narodowym Instytutem Audiowizualnym. W PKO Banku Polskim odpowiedzialny za projektowanie produktów cyfrowych. Osobiście analizuje, wymyśla, konsultuje, negocjuje i rysuje rozwiązania, które są następnie realizowane w systemach i aplikacjach udostępnianych klientom Banku.



PIOTR WÓJCIK

Członek Zarządu, Chief Technology Officer, Alfavox. Odpowiedzialny za strategię rozwoju produktów Alfavox, współtwórca przełomowych rozwiązań dla branży finansowej, ubezpieczeniowej, administracyjnej. Działania operacyjne departamentu technologicznego Alfavox koncentruje na kluczowej wartości, którą jest doskonała identyfikacja potrzeb biznesowych klientów. Wierzy, że gwarancją zrównoważonego wzrostu biznesu klientów jest zapewnienie im synergii identyfikacji potrzeb biznesowych i doskonałości operacyjnej departamentów technicznych w Alfavox. Piotr Wójcik posiada 20 letnie doświadczenie w dostarczaniu zaawansowanych systemów wsparcia obsługi klienta dla największych firm świata. Jest absolwentem Akademii Górniczo - Hutniczej w Krakowie, gdzie ukończył studia o profilu telekomunikacyjnym. Prywatnie pasjonat motoryzacji i kierowca rajdowy.