

DIGITAL BANKING ACADEMY

21 KWIETNIA 2020 | WARSZTATY ONLINE

Cyfrowa podróż klienta

Warsztat szkoleniowy w ramach DIGITAL BANKING ACADEMY

9:00 – 9:45

Design sprint w praktyce: zastosowania i adaptacja

Marcin Bober, Google Poland

9:45 – 10:45

Wyzwania i sukcesy w zarządzaniu Customer Journey w obszarze płatności w Orange Polska

Maciej Paszkowski, Orange Polska

10:45 – 11:25

Jak wykorzystać Customer Journey w budowaniu relacji z klientem?

Barbara Garbowska, Santander Bank Polska

11:25 – 12:10

Przerwa

12:10 – 12:45

Diabeł tkwi w szczegółach: ignorowane drobiazgi, które psują UX

Dawid Zastrożny, PayU

12:45 – 13:15

Klient, Pracownik czy Użytkownik? Czyją podróż mapować w obecnym czasie?

Aleksandra Urban, Ekspert ds. CX

13:15 – 13:45

Jak nowoczesna, kompleksowa architektura technologiczna zapewnia zunifikowany dialog z klientem

Michał Kreczmar, PwC Polska

13:45 – 14:15

Przewodnik dobrych praktyk UX w usługach open bankingowych

Konrad Gaponiuk, KPMG

14:15 – 14:45

CX głównym celem transformacji biznesowej

Andrzej Musiał, KPMG

14:45 – 15:30

Diagnoza Customer Journey, czyli gdzie projektowanie spotyka się z rzeczywistością

Agata Szczepańska-Jochemczyk, PKO Bank Polski