



DIGITAL
BANKING
ACADEMY

CUSTOMER EXPERIENCE

W NOWEJ NORMALNOŚCI

9:00 – 9:30

CX w Nowej Bankowości

Janusz Zdrojewski, Microsoft Polska

9:30 – 10:00

Nowe filary satysfakcji klienta bankowości elektronicznej: dostępność - domyślność – dowartościowanie

Miłosz Brakoniecki, Obserwatorium.biz

10:00 – 10:30

Koncepcja Customer Experience jako skuteczne narzędzie w pozyskiwaniu i utrzymywaniu klientów. Przykłady z różnych branż do wykorzystania w bankach

Olgiert Świerzewski, Kochański & Partners

10:30 – 11:00

Dlaczego UX jest szczególnie ważny w 2021?

Kamil Tatol, Flying Bisons

11:00 – 11:30

Przerwa

11:30 – 12:10

Customer Experience jako wyróżnik spośród konkurencji, czyli jak projektować unikalne doświadczenia dla produktów i usług?

Aleksandra Naborczyk, Billennium i Inperly

12:10 – 12:40

Poprawa CX poprzez zdalną obsługę

Jarosław Sygitowicz, Authologic

12:40 – 13:10

Czy Polacy w nowej normalności rozmawiają z chatbotami?

Anna Schneider, Symetria

13:10 – 13:30

Przerwa

13:30 – 14:00

Co widać za horyzontem CX? – witamy w Business of Experience

Wojciech Osuch, Maciej Kamiński, Accenture

14:00 – 14:30

Jak bankowość cyfrowa zmienia się w "nowej normalności"?

Michał Pogorzelski, Paweł Dec, PKO Bank Polski

14:30 – 15:00

Jak skutecznie, szybko i optymalnie kosztowo badać doświadczenia klientów w digital?

Marta Łukawska-Daruk, Aleksandra Jagiełło-Bono, CustomerMatters

15:00 – 15:45

Doświadczenia klientów w nowej rzeczywistości

Konrad Gaponiuk, Marcin Popadiuk, KPMG

SZKOLENIE ONLINE

4 LUTEGO 2021



DIGITAL
BANKING
ACADEMY

ORGANIZATOR



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

PARTNERZY
EDYCJI

accenture

DELL Technologies