



Program

Customer
Experience
OEX Summit

05.10.2022

- 9:00
9:30 ● **Rejestracja uczestników konferencji**
- 9:30
9:40 ● **Oficjalne rozpoczęcie Customer Experience OEX Summit**
Przemysław Bogdański (OEX Cursor),
Ewa Czarnecka (OEX VCC)
- 9:40
10:00 ● **Wykład inspiracyjny: Jak technologia wpływa na zachowania konsumenckie w offline i online? Jak będzie wyglądać CX w perspektywie 10 lat? O trendach mających wpływ na CX.**
dr hab. Aleksandra Przegalińska (Profesor ALK)
- 10:00
10:45 ● **Panel dyskusyjny: Jak budować lojalność klientów? Ewolucja programów lojalnościowych w perspektywie najbliższych lat.**
Karol Czech (Bakalland), Sławomir Hirsz (Coca-Cola HBC), Adam Nowak (Electrolux), Bartłomiej Skorupa (Royal Canin)
Prowadzący: Przemysław Orłowski (Loyalty Point), Dominik Zacharewicz (Loyalty Point)
- 10:45
11:15 ● **Case study: Czy współczesny shopper wymaga innowacji? Klientocentryczność, czyli 100% skupienia na kliencie i jego rzeczywistych potrzebach.**
Wojciech Dendys (Maspex)
- 11:15
11:30 ● **Przerwa na kawę**
- 11:30
12:00 ● **Case study: InPost – o innowacjach zmieniających rynek e-commerce.**
Bartosz Jankowski (InPost)
- 12:00
12:30 ● **Case study: Globalne inspiracje, a lokalne doświadczenia. Dwie strony złotego medalu.**
Małgorzata Kamińska (BNP Paribas)
- 12:30
13:00 ● **Case study: Zaawansowane analizy Big Data w Retailu i Image recognition – rozwiązania, które wyprzedzają rynek.**
Kacper Lajlo (Coca-Cola HBC),
Rafał Skalski (Coca-Cola HBC)
- 13:00
13:50 ● **Przerwa na lunch**
- 13:50
14:35 ● **Panel dyskusyjny: Kierunki rozwoju zastosowania technologii wspierającej CX.**
Bartłomiej Biały (Affidea Polska), Magdalena Dwornikiewicz (IKEA), Jakub Kłoczewiak (Allegro), Tomasz Wawszczyk (LG ElectronicsPolska)
Prowadząca: Ewa Czarnecka (OEX VCC)
- 14:35
15:05 ● **Case study: W jaki sposób wpływać na decyzje konsumenta i budować nowe doświadczenia?**
Małgorzata Witon (Huawei Poland)
- 15:05
15:35 ● **Case study: Włoskie małżeństwo, czyli CX z IT tworzą automatyzację.**
Rafał Gajewski (Allegro), Wojciech Feliś (Allegro)
- 15:35
15:50 ● **Przerwa na kawę**
- 15:50
16:20 ● **Case study: Omnichannel jako optymalne rozwiązanie zwiększające jakość Customer Experience.**
Robert Leksiński (Totalizator Sportowy)
- 16:20
16:50 ● **Case study: Elastyczne rozwiązania i innowacyjne technologie - czy to wystarczy w budowie doświadczeń klientów?**
Marcin Strzelecki (PPG Industries)
- 16:50
17:00 ● **Oficjalne zakończenie konferencji**
Przemysław Bogdański (OEX Cursor),
Ewa Czarnecka (OEX VCC)