

# Dôkladné poznanie zákazníka – cesta k úspechu

## In-Depth Knowledge of Your Customer – The Key to Success

PROGRAM / PROGRAMME - 21. jún 2018 / 21 June 2018, Sheraton Bratislava Hotel

8:30	9:00	Registrácia účastníkov / Registration	
9:00	9:10	<b>Otvorenie konferencie</b> <i>Welcome speech</i>	<b>Vladimír Masár</b> – prezident, Deloitte na Slovensku <i>Vladimír Masár – Chairman, Deloitte in Slovakia</i>  <b>Petr Brich</b> – moderátor <i>Petr Brich – Host</i>
9:10	9:30	<b>Globálny pohľad: Technologické trendy formujúce budúcnosť finančných služieb</b> <i>Zoom out: Key technology trends shaping the future of financial industry</i>	<b>Michal Kopanič</b> – partner, Deloitte na Slovensku <i>Michal Kopanič – Partner, Deloitte in Slovakia</i>
9:30	10:10	<b>Moderný prístup k zákazníkovi: Inteligentná kombinácia digitálnej a ľudskej interakcie</b> <i>Intelligent customer journey: Smart combination of digital and human interactions</i>	<b>Hrvoje Supic</b> – regionálny viceprezident, Salesforce <i>Hrvoje Supic – Regional VP, Salesforce</i>  <b>Luca Romagnoli</b> – EMEA BDM finančné služby, Salesforce <i>Luca Romagnoli – EMEA BDM Financial Services, Salesforce</i>
10:10	10:40	<b>Využitie sociálnych sietí pre ponuku prvotriednych služieb</b> <i>Leveraging social support for service excellence</i>	<b>Natalia Hauser</b> – manažérka, Social Media Listening Center, EMEA Social Support, Dell EMC <i>Natalia Hauser – Manager, Social Media Listening Center, EMEA Social Support, Dell EMC</i>
10:40	11:00	Prestávka na kávu / Coffee break	
11:00	11:30	<b>Budovanie schopnosti dátovej analytiky</b> <i>Building data science capability</i>	<b>Tervel Šopov</b> – Data Analytics manažér, Deloitte Česká republika <i>Tervel Šopov – Data Analytics Manager, Deloitte Czech Republic</i>  <b>Pavel Vaněček</b> – riaditeľ, Česká spořitelna <i>Pavel Vaněček – Director, Česká spořitelna</i>
11:30	12:00	<b>Rozpoznávanie reči prináša hlbšie poznatky o klientovi</b> <i>“Speech-to-text” enabling deeper customer insights</i>	<b>Michal Krasňan</b> – senior konzultant, Data Analysis and Data Mining, Deloitte Česká republika <i>Michal Krasňan – Senior Consultant, Data Analysis and Data Mining, Deloitte Czech Republic</i>
12:00	12:30	<b>PANELOVÁ DISKUSIA: Budúcnosť technológie vo finančných službách</b> <i>DISCUSSION PANEL: Future of technology in Financial Services</i>	<b>Petr Brich</b> – moderátor <i>Petr Brich – Host</i>  Horeuvedení spíkri <i>Abovementioned speakers</i>
12:30	13:30	Obed / Lunch	

13:30	14:30	<b>Workshop 1 – Digital Bank Showcase</b>	<b>Workshop 2 – Customer Care Automation</b>
		<b>Showcase digitálnej banky</b> ukážka naživo, otázky a odpovede  <i>Digital Bank Showcase</i> <i>Live Demo, Q&amp;A</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>The Best Next Offer</i></li> <li><i>Core CRM capabilities</i></li> <li><i>KPI improvements</i></li> </ul> <b>Jiří Lahoda</b> – Salesforce Practice Lead, Deloitte <b>Hrvoje Supic</b> – Regional VP, Salesforce  <i>Prihláste sa na Workshop 1. Účast' je limitovaná.</i>	<b>Starostlivosť o klienta a možnosti jej automatizácie</b> ukážka naživo, otázky a odpovede  <i>Customer Care Automation</i> <i>Live Demo, Q&amp;A</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>AI - RPA - Chatbot - Soc. Media Technologies</i></li> <li><i>In-depth understanding of automation potential</i></li> <li><i>Where these technologies may run in parallel</i></li> </ul> <b>Jan Hejtmánek</b> – RPA & AI Program Lead CE, Deloitte <b>Natalia Hauser</b> – Manager, Social Media Listening Center, Dell  <i>Prihláste sa na Workshop 2. Účast' je limitovaná.</i>