

כנס שירות וחוויית לקוח | CX

תוכנית היום

מנחת הכנס גלית קרדי, מנכ"לית ברימאג שירות		
08:00-08:45 התכנסות וארוחת בוקר		
דברי פתיחה גלי שרי, מנהלת המי"ל		08:45-09:05
09:05-09:20 טקס הכרזת הזוכים בתחרות מצוינות בשירות וחוויית לקוח 2022 בקטגוריות: חוויה ושירות לעובד + שירות בעולם העמותות + פרסונליזציה ובניית מסעות לקוח מותאמים		
Omni Channel על נדבר על Twilio. יניב כהן, Head of Business Unit, Twilio by Aman. אליאס דויד, Regional (EMEA) Vice President - Emerging Markets, Twilio		09:20-09:35
האם יכול להיות שהמצפנים שלנו כבר אינם מכוילים? מספרים מדברים 2.0 שי יהושוע חיון, מנכ"ל SQ		09:35-09:50
קורונה - לא רק מגיפה, גם הזדמנות לשינוי ד"ר שרון אלרעי פרייס, ראש שירותי בריאות הציבור, משרד הבריאות		09:50-10:05
אסטרטגיית חוויית לקוח כמנוע צמיחה בקבוצת לוריאל איה מונק, מנכ"לית חטיבת היוקרה, לוריאל ישראל		10:05-10:20
10:20-10:40 הפסקה		
האם אפשר לשמוע יותר טוב בעזרת האצבעות? האם אפשר לראות באמצעות האוזניים? פרופ' אמיר עמדי, ראש מכון ברוך איבצ'ר למוח קוגניטיבית וטכנולוגיה באוניברסיטת רייכמן ישראל		10:40-11:20 Keynote speaker
בנקאות מחוברת בקצב שלך קרן לוי, מנהלת חוויית לקוח, בנק הפועלים		11:20-11:35
11:35-12:20 טקס הכרזת הזוכים בתחרות מצוינות בשירות וחוויית לקוח 2022 בקטגוריות: טכנולוגיה בשירות השירות + השירות במגזר הציבורי		
12:20-13:20 ארוחת צהריים		
13:20-14:00 טקס הכרזת הזוכים בתחרות מצוינות בשירות וחוויית לקוח 2022 בקטגוריות: השירות כשותף אסטרטגי + פשטות בשירות + שירות בעידן הקורונה		
מסע לקוח בעולם הבלדרות הבינלאומית ליאת מזרחי, סמנכ"לית שירות הלקוחות, DHL		14:00-14:15
"כיסא וקרמשיניט" ד"ר בועז שליט, מנכ"ל חברת דינגו		14:15-14:30
Connected Customer Experience פולינה לוטין, Modern Work Lead, Customer Success Manger, מיקרוסופט.		14:30-14:45
כיצד להפוך למובילה עולמית בתחום חוויית לקוח? מעבירים את הכוח ללקוח - 'Powered By Our Customers' אסף טיראן, סמנכ"ל שירות לקוחות גלובלי, צים		14:45-15:00
הצצה על הלקוח הצ'מפיוני עידית בית הלחמי, מנהלת מערך קשרי לקוחות וחוויית לקוח, צ'מפיון מוטורס		15:00-15:15
15:15-15:30 הפסקה		
15:30-16:00 נפגשים בקופה הראשית נדב פרישמן ויניב זוהר, יוצרי 'קופה ראשית' יחד עם הטאלנטים והשחקנים של ניסים ואנטולי		

