

pontatlan, de pénzért értékesített videók az éghajlatváltozás témájában. A Google az új szabályokat állítólag az ENSZ kormányközi klímaváltozással foglalkozó tanácsadó testületének (IPCC) szakembereivel közösen határozta meg; az IPCC éppen augusztusban adta ki hatodik értékelő jelentését,

amelyben már ezzel összefüggő, visszafordíthatatlan változásokra figyelmeztetett.

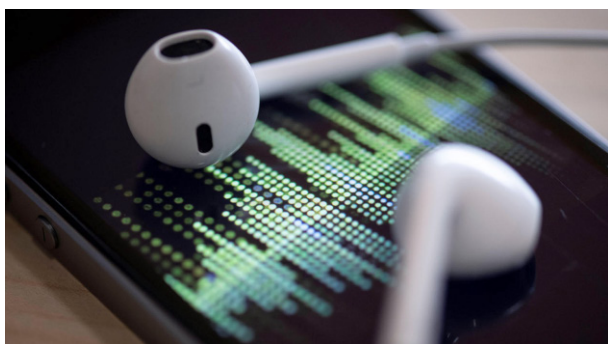
Válogatta: Fonyó Istvánné

Forrás: www.bitport.hu

CIO Podcast #22: Az ügyfélélmény, és ami mögötte van

SZALKAI GERGELY

Ügyfélélmény? Na és mi köze ehhez az informatikának? Nem szimpla dizájn kérdése? És van bármi köze az IT-architektúrához? Egy rendhagyó beszélgetés podcast formájában a CIO Hungary 2021-ről.



Digitalizáció ide, digitalizáció oda, finoman szólva is határterület – a kritikusabb értékelések szerint amolyan senkiföldje – maradt az ügyfélélmény. Még a digitalizáció fejlett szintjére eljutó vállalatoknál sem egységes, hogy mekkora hangsúlyt fektetnek a UX (User Experience) kérdésre, ahogy abban sincs egységes gyakorlat és módszertan, hogy a fejlesztések során kinek, hol és hogyan kellene foglalkozni a kérdéskörrel.

A CIO Hungary 2021 *Az ügyfélélmény, és ami mögötte van* című panelbeszélgetésében Szögi Ágnes, az Erste Bank digitális csatornákért felelős vezetője, Both András, a DKF Kft. CIO-ja és fejlesztési vezetője, valamint Káli György szolgáltatásdizájn-szakértő, a Humanize munkatársa adott támogatásokat a problémakör áttekintéséhez. A beszélgetést Hazslinszky Ákos, a Budai Egészségközpont informatikai igazgatója vezette.

A beszélgetésből kiderül többek között, hogy milyen szektorban hogyan kap szerepet az ügyfélélmény, és milyen vonzatai vannak, illetve hogy manapság mennyire fogadják el a szervezetek, hogy fontos szempont lehet a belső-külső ügyfelek számára fejlesztett digitális csatornák, szolgáltatások kialakításánál. Ennek során az is kiderül, hogy jelenleg hogyan lehet körbeírni, netán definiálni magát a fogalmat.

A beszélgetés legfontosabb vonala azonban az, hogy a jó UX kinek az asztala kell legyen. Hol és hogyan dőljön el, hogy milyen legyen, és kinek mi a szerepe a fejlesztési folyamatban? Lehet-e a felelősség vagyilagos (IT/üzlet), vagy ez mindenképpen egy közös felelősséget és proaktív közreműködést igénylő terület?

Végül, de nem utolsósorban a szakemberek megpróbálták választ adni arra, hogy igaz-e, hogy ma az ügyfélélmény a valódi áru.

A podcastfelvétel 2021. szeptember 2-án készült Egerben, a CIO Hungary-n.

A felvétel meghallgatható a fenti lejátszóval, de podcastjainkat követheti többek között a [Spotify-on](#), az [Apple](#), valamint a [Google](#) podcastplatformján is, ahol feliratkozhat a Bitport csatornájára.

Válogatta: Fonyó Istvánné

Forrás: www.bitport.hu