

Waktu	Durasi	Keterangan Kegiatan
08.45 - 09.00 WIB	15'	Persiapan
09.00 - 09.05 WIB	5'	Penayangan video OJK Institute
09.05 - 09.10 WIB	5'	Pembukaan oleh MC (Sara Wayne, News Anchor)
09.10 - 09.25 WIB	15'	Sambutan dan Pembukaan, Bapak Endang Nuryadin selaku Direktur Riset - OJK Institute
09.25 - 09.30 WIB	5'	Moderator memperkenalkan seluruh panelis, setiap narasumber memiliki waktu 25 menit untuk pemaparan.
09.30 - 11.10 WIB	100'	a) Strategi Meningkatkan Customer Experience Sektor Jasa Keuangan di Era Digital, Bapak Bapak Tan Jacky Chen - Direktur Information Technology, Bank Tabungan Negara (BTN) b) Trend Customer Experience : Teknologi Penggerak Transformasi Customer Experience Ibu Yessie Dianty Yosetya – Director & Chief Information Technology Officer PT XLSMART Telecom Sejahtera tbk c) Pengalaman Belanja Yang Aman, Bapak Radityo Triatmojo, Director of Public Policy, Shopee Indonesia d) Transformasi Customer Experience : Strategi, Tantangan, dan Trend Masa Depan, Ibu Yosanova Savitry, CEO of Markplus Institute
11.10 - 11.50 WIB	40'	Q&A
11.50 - 11.55 WIB	5'	Closing statements dari masing-masing narasumber dan wrap up
11.55 - 12.00 WIB	5'	Penutupan oleh MC