TRENDY CONTACT CENTER

21-22 CZERWCA 2017

SOUND GARDEN HOTEL
UL. ŻWIRKI I WIGURY 18, WARSZAWA

THE FUTURE IS NOW!

„Przyszłość ma wiele imion. Dla słabych ma imię niemożliwe, dla nieśmiałych - nieznane, myślący i walczący nazywa ją ideałem."

~ Wiktor Hugo

Czym tak naprawdę jest trend? Czy warto za nim podążać? Czy nie masz obaw, że ulegasz chwilowej modzie? W chwili obecnej otoczenie biznesowe zmienia się bardzo szybko. Aby być w czołówce, trzeba myśleć perspektywicznie, podejmować wyzwania i nigdy nie można zakładać, że coś się nie uda, albo że jest na to jeszcze dużo czasu. Dlaczego? Dlatego, że przyszłość jest teraz!

Tegoroczną edycję konferencji Trendy Contact Center przygotowaliśmy z myślą o Tobie, Twoim zespole, a w konsekwencji Twojej organizacji! Zaczynamy od początku – trend, czym jest? Gdy już pokażemy Ci, za czym warto podążać i jak samemu trendy kreować i wyznaczać, udowodnimy, że jest wiele trendów, które mogą wydawać Ci się odległą przyszłością, ale tak naprawdę powinieneś pomyśleć o niej i zacząć działać już dziś.

Zapraszamy Cię do aktywnego udziału i dyskusji podczas **inspirujących sesji, w tym sesji futurologicznej** - nie, nie wróżymy z kart, mówimy o przyszłości branży Contact Center w sposób niezwykle inspirujący i zachęcający do działania.

Następnie weźmiesz udział w wystąpieniach **w czterech blokach tematycznych.** Chcemy opowiedzieć Ci o trendach w zakresie:

- rekrutacji i retencji pracowników
- rozwoju managera zarządzającego Contact Center
- technologii i sztucznej inteligencji wykorzystywanej w Contact Center
- zarządzania Contact Center

Wszystko to w oparciu o najciekawsze praktyki rynkowe **przedstawiane przez osoby z bogatym doświadczeniem i chęcią do dzielenia się swoją wiedzą!**

O trendach można mówić bardzo wiele, jednak poza trendami i przyszłością jest przecież codzienne zarządzanie i intensywna praca. Dlatego też **cały drugi dzień poświęcamy na sesje warsztatowe.** Specjalnie dla Ciebie wybraliśmy różnorodne tematy, których znajomość znacznie poprawi komfort pracy Twojego zespołu, usprawni efektywność i podniesie wyniki.

W myśl zasady: nic o nas bez nas, nie może Cię zabraknąć podczas tego spotkania. Jeżeli chcesz mieć wpływ na rozwój i wizerunek branży Contact Center, musisz do nas dołączyć.

Jeżeli masz jakiekolwiek wątpliwości, jesteśmy po to, by je rozwiać, jeśli ich nie masz, czekamy na Ciebie.

Do zobaczenia podczas konferencji!

W imieniu zespołu Trendy Contact Center,

Ewelina Stęplewska

Ewelina Stęplewska
Project Manager

Puls Biznesu

Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. należy do szwedzkiej Grupy Bonnier – jednego z największych na świecie koncernów medialnych posiadającego 175 firm w 16 krajach. Wydawca „Puls Biznesu" – najbardziej opiniotwórczego medium biznesowego, prowadzi również portale ekonomiczne pb.pl i bankier.pl, docierające łącznie do 3,5 miliona użytkowników. Bonnier Business (Polska) jest liderem w zakresie organizacji kongresów, konferencji i warsztatów skierowanych do wyższej kadry menedżerskiej.

Dlaczego warto:

- Call Center to nasza pasja – wspólnie szukamy najlepszych rozwiązań
- Zdobędziesz doświadczenie i wiedzę od znakomitych Ekspertów
- Weźmiesz udział w wydarzeniu, które od 12 lat kreuje zmiany na rynku Contact Center
- Sam zdecydujesz, który temat jest dla Ciebie ciekawszy – dajemy możliwość wyboru pomiędzy dwiema równoległymi ścieżkami tematycznymi
- Będziesz mieć czas na nawiązanie nowych relacji biznesowych z pozostałymi uczestnikami
- Zapoznasz się z ofertą wystawców, którzy pomogą w rozwoju Twojego Contact Center

Do udziału zapraszamy:

Dyrektorów, Kierowników i Managerów:
- Contact i Call Center
- Biur i Działów Obsługi Klientów IT
- Marketingu, Sprzedaży
- Zarządzania Produktem
- Badań i Rozwoju
- Komunikacji z Klientem

Oraz przedstawicieli firm:

Oferujących usługi typu Contact i Call Center
Dostarczających rozwiązania technologiczne i wspomagające efektywność pracy Doradczych

Partner

dimension data

Dimension Data jest dostawcą rozwiązań i usług ICT. Wykorzystując najnowsze technologie ułatwiamy przedsiębiorstwom osiąganie sukcesu w cyfrowej erze. Będąc członkiem NTT Group, pomagamy klientom realizować wyzwania biznesowe poprzez wykorzystanie cyfrowej infrastruktury, rozwiązań z obszaru customer experience, chmury hybrydowej, nowego typu miejsc pracy oraz zapewnienie cyberbezpieczeństwa. Mając odziały w 58 krajach, w tym w Polsce oraz zatrudniając 31 000 pracowników, dostarczamy rozwiązania klientom ze wszystkich sektorów, na każdym etapie ich technologicznego rozwoju. Oferując kompleksowe portfolio usług umożliwiamy klientom skoncentrowanie się na swojej działalności zapewniając, że odpowiednie technologie IT będą zainstalowane, sprawne i wydajne.Doświadczenie na rynku IT w Polsce zdobywamy od blisko 25 lat. W tym czasie wdrożyliśmy wiele złożonych projektów infrastrukturalnych oraz aplikacyjnych, a niektóre z nich były pionierskimi na rynku. Naszymi klientami są jednostki z sektora publicznego, administracji centralnej i lokalnej, uczelnie wyższe, służba zdrowia, energetyka, banki, instytucje finansowe, operatorzy telekomunikacyjni, firmy usługowe i przemysł. Jesteśmy oficjalnym partnerem technologicznym A.S.O.,organizatora Tour de France, oraz partnerem kolarskiego zespołu Team Dimension Data for Qhubeka. Więcej informacji: www.dimensiondata.com

Patroni medialni

Bankier.pl
prnews.pl
MamBiznes.pl TU ZACZYNA SIĘ BIZNES
ccnews
MARKETER+
NOWA SPRZEDAŻ
KLIENTOMANIA
NA SŁUCHAWKACH
callcenter forum.pl

PROGRAM

21 CZERWCA 2017 R.

8:30 Rejestracja uczestników, powitalna kawa

9:00 Uroczyste otwarcie konferencji
Ewelina Stęplewska, Project Manager, Bonnier Business Polska

PRZYSZŁOŚĆ CONTACT CENTER

9:10 Trendy w Contact Center - Ty też możesz je kreować. Jak odróżnić trend od chwilowej mody? Skąd czerpać wiedzę o nowościach i jak je umiejętnie wdrażać? Jak kreować trendy we własnym środowisku?

Maciej Buś, Klientomaniak, Prezes Polskiego Forum Call Center

Szafujemy dość swobodnie terminem „trend". Bardzo często przewidywania lub pobieżne obserwacje ubieramy w to poważnie brzmiące określenie. Czasami jest to pewna nonszalancja wynikająca z szybkiego trybu życia i myślenia, innym razem to zamierzone kreowanie rzeczywistości. I bardzo dobrze! Bo rozwój napędzają „twórcy".

- skąd biorą się trendy i czy przypadkiem nie są (chwilową) modą?
- o czym aktualnie mówi się jako trendach i bardziej co z tego wynika?
- jak zbudować projekt zgodny z trendami … żeby nie żałować?
- czy i Ty możesz zostać trendseterem ?

9:50 Efektywna obsługa klienta na bazie globalnych trendów i doświadczeń

Artur Walendzik, Grzegorz Ficowicz, Dimension Data Poland

- Jesteśmy świadkami i uczestnikami cyfrowej rewolucji. Klient chce szybko, łatwo i przyjemnie… Biznes chce bezpiecznie i z zyskiem… Jak to pogodzić?
- Identyfikacja i uwierzytelnianie na miarę XXI wieku – zapomnijmy swoje hasła, kody i PIN-y, raz na zawsze!
- Obsługa w kanałach zdalnych – człowiek + roBot to siła!
- Internet Rzeczy w praktyce – niech urządzenia „przemówią"…

10:20 Ja, Contact Center - przyszłość branży oczami futurologa

Tomasz Kuncewicz, Dyrektor Działu Rozwoju Produktów, Voicetel Communications S.A.

- Kiedy ludzie przestaną zastępować roboty?
- Pozostać człowiekiem dzięki robotowi
- „Robo Sapiens" jako trend robotyzacji
- Przyszłość branży „Contact Center"
-

11:10 Przerwa na kawę i networking

TRENDY: REKRUTACJA I EMPLOYER BRANDING

11:30 Employer Branding - dlaczego do najlepszych pracownicy przychodzą sami i zostają na długo?

Anna Szawro, Dyrektor ds. Operacyjnych, Contact Center, Grupa PZU
Aleksandra Kozacka, Kierownik Zespołu, Contact Center, Grupa PZU

- Wyzwania w budowaniu marki contact center
- Jakie znaczenie dla Employer Brandingu ma zarządzanie środowiskiem pracy?
- Rola komunikacji w Employer Brandingu wewnętrznym i zewnętrznym

TRENDY: MANAGER DEVELOPMENT

Rozwój menedżerów

Anna Flis, Dyrektor Zarządzająca
Jowita Spychalska, Partner Training Designers

- Dlaczego awansowałem?
- Samoświadomość – czy ja chcę znać prawdę o sobie?
- Czy ja chcę się rozwijać?
- Jak to zrobić – samorozwój albo rozwój sponsorowany
- Case study - rozwój pisany szminką

PROGRAM

21 CZERWCA 2017 R.

12:30 **Social Media w służbie wizerunku organizacji**

Zyta Machnicka, Employer Branding Partner oraz Trener, Lightness

- Jak wizerunek firmy wpływa na rekrutację?
- Social Media - rekrutacja bez rekrutacji
- Czego o Social Mediach nie wiesz, a jest dla Ciebie konieczne?
- Social Media i Employer Branding

Doskonałe CC wymaga najlepszych projektów realizowanych przez najlepszych managerów - prezentacja zwycięzcy konkursu Złota Słuchawka 2017

Marcin Sosnowski, Dyrektor wykonawczy, Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB, Zwycięzca konkursu Złota Słuchawka 2017

- Rozwój Managera a Rozwój Działu CC
- Dlaczego skuteczny Manager to dobre wyniki i czy zawsze tak jest?
- Najlepsze Case Study rynku polskiego!

13:20 Przerwa na lunch

TRENDY: TECHNOLOGIE

14:10 **4 technologie, które w ciągu najbliższych 4 lat zrewolucjonizują obsługę klienta**

Marcin Grygielski, CESEEI Commercial Sector Manager, Genesys

Świat komunikacji biznesowej zmienia się w niesamowitym tempie. Za cztery lata obsługa klienta będzie wyglądała zupełnie inaczej niż dziś. Jak przygotować się na przyszłość? W prezentacji omówimy rozwój i wpływ na działania prowadzone w contact center takich technologii jak:

- Sztuczna inteligencja
- Wirtualna rzeczywistość
- Internet Rzeczy
- WebRTC, czyli centralizacja komunikacji z klientem na stronie internetowej firmy

15:10 **Transformacja Contact Center dzięki Sztucznej Inteligencji**

Dawid Wójcicki, Prezes Zarządu, Voicetel Communications S.A

- Dlaczego zatrudnimy Sztuczną Inteligencję? – czyli tradycyjne problemy Contact Center
- Dzisiejsza automatyzacja obsługi – przegląd dostępnych rozwiązań
- Rozwiązanie optymalne – jak zachęcić, a nie zniechęcić do rozmowy ze Sztuczną Inteligencją?
- Sztuczna Inteligencja w Contact Center – jakie procesy obsłuży?

16:10 **Kiedy warto uczyć się od starszych, a kiedy iść własną drogą?**

Łukasz Kobiec, Manager Grupy Produktowej Contact Center, Altar

- Czego mogą nauczyć nas rynki bardziej rozwinięte?
- Jak skorzystać z tej wiedzy, by „uczeń przerósł mistrza"?
- Które trendy technologiczne zyskują na znaczeniu i jak wykorzystać w praktyce tę wiedzę?

TRENDY: ZARZĄDZANIE

Rzecznik Klienta - dlaczego najlepsi zatrudniają obrońcę praw klienta w swojej organizacji? Czy to tylko chwyt marketingowy?

Elżbieta Gierczyńska, Customer Champion, Aviva

- Jak wygląda customer experience management w praktyce?
- Czym jest i dlaczego warto pomyśleć o wdrożeniu customer experience architecture?
- Najlepsze Case Study rynku polskiego!

Constant feedback

Anna Flis, Dyrektor Zarządzająca
Jowita Spychalska, Partner Training Designers

- Dla kogo constant feedback ? – Czy tylko dla milleniallsów?
- Czy ja umiem obserwować ludzi i wyciągać wnioski?
- Development feedback, performance feedback, carrier feedback, feedback wspierający uczenie się
- Tworzenie wewnętrznej kultury sprzyjającej constant feedbackowi
- Wdrożenia constant feedbacku w organizacji. Case study Tiger - Team

Omnichannel trends - jak efektywnie zarządzać wielokanałową obsługą klienta i jakie daje możliwości?

Robert Zaborowski, Menedżer Wydziału Obsługi Klientów Strategicznych, Departament Sprzedaży i Obsługi w Kanałach Zdalnych, mBank

17.00 Zakończenie I dnia konferencji

PROGRAM

22 CZERWCA 2017 R.

8:30 Rejestracja uczestników, powitalna kawa

WORKSHOP DAY

9:00

WARSZTAT 1A: Potęga głosu. Jak dbać o najważniejsze narzędzie pracy Specjalisty Contact Center

Ada Pawłowska, Założycielka „Ambasady Głosu" – Centrum Logopedii.

- ŚWIADOMOŚĆ CIAŁA (prawidłowa postawa, ćwiczenia fizyczne, mające wielokierunkowe właściwości, napięcia w ciele i ich wpływ na głos, wizerunek wokalny)
- EMISJA I HIGIENA GŁOSU (narządy artykulacyjne a zdrowie, świadomy oddech, otwieranie głosu, ukazanie rezonansu, intensyfikacja rezonatorów)
- TECHNIKA MOWY (ćwiczenia motoryki narządów mowy, ćwiczenia dykcji (fraza, pauza, akcent, tempo, intonacja), elementy kultury języka polskiego, rozziew samogłoskowy i zbitki spółgłoskowe)
- PRACA Z TEKSTEM (czytanie krótkich form, interpretacja tekstu, emocje a tekst czytany, emocje a tekst mówiony)

WARSZTAT 1B: Customer Experience: Wyróżnij się, albo zgiń!

Bartek Wrzosek, Managing Director,DEVELOR Polska Sp. z o.o.

11.00 Przerwa na kawę i networking

11:20

WARSZTAT 2A: Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu wśród pracowników CC. Jak zarządzać zespołem, by Twoi pracownicy chcieli się rozwijać w Twoim zespole?

Magdalena Tworek, Dyplomowany Trener, Ekspert firmy CCTRAINING Szkolenia & Doradztwo, Specjalista w dziedzinie Sprzedaży, Obsługi Klient, Coach

- Zjawisko wypalenia zawodowego w środowisku CC
- Poszukiwanie motywacji na podstawie teorii T. Lowe
- Indywidualny kod motywacyjny – sporządzanie planu rozwojowego dla pracownika CC przy wykorzystaniu kodu motywacyjnego
- Korzyści, które wynikają ze świadomości kodu motywacyjnego dla zarządzających zespołem CC

WARSZTAT 2B: Customer Journey Mapping – droga do poznania potrzeb klienta i obszarów do poprawy w organizacji, skuteczna pomoc w budowaniu przewagi konkurencyjnej firmy

Joanna Hirsz-Kropińska, Dyrektor Generalna GCE Consulting, GoodCustomerExperience.pl

- Customer Journey Map – wprowadzenie do warsztatu, czym jest mapa podróży klienta i co powinna zawierać, na co zwrócić uwagę przy jej opracowaniu, w jaki sposób można wykorzystać mapę w organizacji, kogo zaangażować w jej opracowanie
- Tworzymy mapę podróży klienta – praktyczne warsztaty budowania mapy podroży klienta i projektowania nowych doświadczeń klientów

13.20 Przerwa na lunch

14:20

WARSZTAT 3A: Przetwarzanie danych osobowych według nowych zasad - wyzwania dla branży Contact Center

Jakub Wezgraj, Radca prawny, ekspert w dziedzinie ochrony danych osobowych, partner zarządzający w kancelarii „ODOekspert"

- Czym jest ogólne rozporządzenie UE o ochronie danych osobowych (RODO)?
- Najważniejsze zmiany (pozyskiwanie zgody na przetwarzanie danych, obowiązki informacyjne, profilowanie, itd.)
- Podstawowe obowiązki wynikające z nowej regulacji
- Nowe uprawnienia osób, których dane dotyczą
- Wzmocnione obowiązki podmiotów przetwarzających dane na zlecenie (procesorów danych)
- Odpowiedzialność z tytułu naruszeń nowych przepisów, w tym kary finansowe
- Jak przygotować się do zmian?

WARSZTAT 3B: Lead generation w dobie automatyzacji - jak skutecznie generować leady i kwalifikować je sprzedażowo?

Aleksander Skałka, Marketing Automation Strategy Director, SALESmanago

- Profil behawioralny potencjalnego klienta w omnichannel
- Narzędzia lead generation
- Segmentacja, lead scoring
- Lead nurturing - edukacja potencjalnego klienta
- Kwalifikacja sprzedażowa leadów

16.20 Zakończenie konferencji i wręczenie certyfikatów potwierdzających uczestnictwo

PRELEGENCI

Maciej Buś
Klientomaniak, Prezes Polskiego Forum Call Center
Ekspert rynku customer contact center, klientomaniak, niepoprawny idealista. Przy okazji manager, konsultant i trener biznesowy. Nieustannie gromadzi, analizuje i dzieli się wiedzą oraz informacją na temat efektywnego zarządzania procesami obsługi klienta. Inicjator wielu ważnych projektów branżowych. Serce Fundacji Forum Call Center - organizacji wspierającej rozwój branży customer contact center i promocji Polski na arenie międzynarodowej. Autor artykułów eksperckich, komentator rzeczywistości branżowej, prowadzi podcast „Klientomania". Za swoją działalność na rzecz rozwoju europejskiej branży customer contact center w 2015 roku wyróżniony przez międzynarodowe gremium CCC Special Award.

Grzegorz Ficowicz
Architekt Rozwiązań Biznesowych, Dimension Data Polska
Od ponad 10 lat zaangażowany w projektowanie i wdrażanie zaawansowanych rozwiązań dla biznesu w obszarze szeroko rozumianej Obsługi Klienta. Od systemów klasy CRM, BPM poprzez warstwę CTI po specjalizowane platformy antyfraudowe i biometryczne. W ostatnich latach specjalizuje się przede wszystkim w innowacyjnych technologiach wprowadzających organizacje w „nową erę obsługi klienta" – Biometria, Analiza mowy, Sztuczna Inteligencja (AI), Automatyka i Robotyka, Internet of Things, …W pracy zawodowej kieruje się zasadą „Technologia w służbie biznesu".

Anna Flis
Dyrektor Zarządzająca
Efektywna liderka z 17 letnim doświadczeniem w międzynarodowej korporacji General Electric, która sprawdziła się w wielu obszarach organizacji takich jak: Sprzedaż, Marketing, HR, L&D, Talent Management, Operacje, Call Center, Windykacja, CRM, PM/IT. Ma doświadczenie w projektowaniu systemów motywacyjnych, konsolidacji/synchronizacji celów biznesowych oraz reinżynierii procesów przy wykorzystaniu obecnego potencjału, w transformacjach sieci sprzedaży, restrukturyzacji oraz fuzjach. Laureatka wewnętrznych nagród za: wyniki sprzedaży, usprawnienia w procesach, zarządzanie zespołami oraz nastawienie na potrzeby klientów. Twórczyni 3 wewnętrznych START-upów. Pełna energii, działająca z pasją w osiąganiu wyników, skuteczna we wdrożeniu innowacyjnych pomysłów, proaktywna i strategicznie planująca kierunki rozwoju, skupiona na efektywności oraz dochodowości biznesu. Skuteczna w komunikacji, nastawiona na relacje oraz wspólne działania. Finalistka konkursu „Bizneswoman Roku 2015" w kategorii Korporacja.

Elżbieta Gierczyńska
Customer Champion, Aviva
Związana z branżą ubezpieczeniową i firmą Aviva od 18 lat. Od 9 lat zgłębia tajniki call center w obsłudze klienta i sprzedaży ubezpieczeń przez telefon. Uważa, że ubezpieczenia są ważne a dla klienta powinny być proste i dawać mu wsparcie w trudnych życiowych sytuacjach. Lubi pracę z ludźmi a za stworzenie przyjaznego środowiska pracy otrzymała nagrodę główną w kategorii Manager Call Center 2012 (konkurs zorganizowany przez Institute for International Reaserch). Od stycznia tego roku pełni nową rolę Customer Championa i jest odpowiedzialna za stworzenie i implementację strategii zarządzania doświadczeniem i wiedzą o kliencie w Avivie. Jako osoba dynamiczna, w celu „wyciszenia" trenuje tai chi, by za chwilę nałożyć słuchawki na uszy z muzyką metalową.

Marcin Grygielski
CESEEI Commercial Sector Manager, Genesys
Od 2016 roku odpowiada za sprzedaż rozwiązań Genesys do sektora komercyjnego w regionie Europy Centralnej, Środkowej i Wschodniej. Wcześniej sprawował stanowisko dyrektora regionalnego w obszarze Europy Środkowo-Wschodniej w Interactive Intelligence. Wprowadził firmę na polski rynek i w ciągu prawie dziesięciu lat rozwinął ją do pozycji jednego z największych graczy w zakresie rozwiązań obsługi klienta. Specjalizuje się w systemach call/contact center, komunikacji zunifikowanej i współpracy biznesowej. Karierę zawodową rozpoczął w 2002 roku w firmie NextiraOne Polska jako konsultant handlowy, dwa lata później objął w tej firmie stanowisko regionalnego kierownika sprzedaży. Absolwent programu MBA Politechniki Warszawskiej. Ukończył również studia magisterskie z zakresu ekonomii i historii współczesnej na Uniwersytecie Łódzkim. W czasie wolnym najchętniej żegluje, jeździ na rowerze i bawi się z trójką swoich dzieci.

Joanna Hirsz-Kropińska
Dyrektor Generalna GCE Consulting, GoodCustomerExperience.pl
Konsultant CEM. Lider inicjatywy korporacyjnej Customer Expericence. Prawnik. Certyfikowany Marketer (DipM ACIM). Członek Customer Experience Professionals Association (CXPA). Członek Kapituły Programu Firma Przyjazna Klientowi. Dyrektor Zarządzająca GoodCustomerExperience.pl. Od 2008 roku jako lider inicjatywy korporacyjnej Customer Experience kierowała projektem CEM, którego głównym celem była zmiana postawy pracowników na pro-kliencką i innowacyjną, a także budowanie pozytywnego doświadczenia klientów z firmą m.in. w oparciu o wyniki badania NPS. Doświadczona w zakresie Marketing Mapping, Customer Journey Mapping, badaniach klientów oraz user experience design (online services). Wieloletni Dyrektor Marketingu I Rozwoju Biznesu oraz członek zarządu LexisNexis Polska. Doświadczony manager w obszarze zarządzania rozwojem produktów i rozwojem biznesu nowych technologii; formułowania i realizacji strategii firmy; marketingu strategicznego i badań rynku; zarządzania P&L firmy i produktów; budowania pozytywnych doświadczeń klientów z firmą; innowacyjności; mediów społecznościowych; SEO; obsługi klienta. Odpowiedzialna za wiele strategicznych projektów związanych z optymalnym rozwojem firmy, wzrostem przychodów oraz zyskownością, jak również za profilowanie kierunku rozwoju oferty, w tym rozwój serwisów internetowych LexPolonica.pl, Lexis.pl. Absolwentka Dziennego Wydziału Prawa Uniwersytetu Gdańskiego oraz Studiów Podyplomowych: w Instytucie Wynalazczości i Ochrony Własności Intelektualnej Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz Zarządzania marketingiem w przedsiębiorstwie SGH. Ukończyła również Professional Postgraduate study in Strategic Marketing w brytyjskim Chartered Institute of Marketing (akredytacja członkowska DipM ACIM) oraz Babson College w Bostonie (USA) – Babson Executive Education, Leading Customer-Centric Growth Program.

Łukasz Kobiec
Business Development Manager, Altar
Od ponad 14 lat związany jest z obszarem profesjonalnej obsługi klienta (bankowość, finanse, IT). Przeszedł przez różne szczeble kariery. Był m.in. doradcą infolinii bankowej, pracował też jako specjalista. Do jego obowiązków należało m.in. profesjonalne doradztwo klientom korporacyjnym i instytucjonalnym w wyborze produktów. Realizował też zadania związane z procesową obsługą klientów i zwiększeniem efektywności sprzedaży. Od kilku lat związany jest z Altar – dostawcą autorskich systemów call/contact center, gdzie odpowiada za współpracę z kluczowymi klientami firmy i współtworzy strategię rozwoju Altar Contact Center, systemu przeznaczonego do profesjonalnej obsługi klienta. Swoją wiedzą dzieli się, uczestnicząc jako prelegent w branżowych konferencjach oraz pisząc artykuły poświęcone nowoczesnym rozwiązaniom informatycznym i teleinformatycznym dla firm obsługujących klienta masowego.

Aleksandra Kozacka
Kierownik Zespołu, Contact Center, Grupa PZU
Z branżą ubezpieczeń i contact center związana od 13 lat. Przez kilka lat była trenerem merytorycznym i jakościowym a od 10 lat na stanowisku menedżerskim. Związana przede wszystkim z obszarem likwidacji szkód. Posiada doświadczenie z zakresu wdrażania projektów i usług. Obecnie koordynuje działania związane z nowymi inicjatywami i employer brandingiem w contact center.

Tomasz Kuncewicz
Dyrektor Działu Rozwoju Produktów, Voicetel Communications S.A.
Miłośnik podróży oraz twórczości Stanisława Lema, od lat związany z mediami, branżą kreacji wizualnej i innowacyjnych technologii. Współtwórca best practises, wytyczających standardy komunikacji człowiek - maszyna w NECT Research. Jako projektant struktur dialogowych w SpeechGuru koordynował wdrażanie sztucznej inteligencji w obszarze głosowej obsługi klienta w pierwszych tego typu projektach w Polsce. Aktualnie Dyrektor działu rozwoju produktów w Voicetel Communications S.A.

PRELEGENCI

Zyta Machnicka
Employer Branding Partner oraz Trener, Lightness
Autorka bloga CandidateExperience.pl. Krzewi ideę employer brandingu i pomaga Liderom oraz Zespołom w samodzielnym budowaniu autentycznej marki pracodawcy. Jest pomysłodawczynią i opiekunem merytorycznym Studiów Podyplomowych Employer Branding na AGH w Krakowie oraz organizatorką EBMASTERS – ogólnopolskiej społeczności praktyków i pasjonatów employer brandingu. W ciągu ostatnich 12 lat dobrze poznała potrzeby kandydatów i działów HR: rekrutowała dla klientów wewnętrznych i zewnętrznych, współtworzyła od podstaw agencję rekrutacyjną, projektowała strony internetowe i portale pracy z funkcją ATS oraz kierowała działaniami marketingowymi dla 4 firm HR. Od 2011 r. prowadzi działalność szkoleniowo-konsultingową z zakresu employer brandingu. Częsta prelegentka konferencji branżowych, jurorka najważniejszych ogólnopolskich konkursów z zakresu EB i HR oraz autorka artykułów z zakresu candidate experience i employee experience. Z wykształcenia socjolożka i spec od multimediów. Wierzy, że każdą firmę stać na bycie lepszym pracodawcą.

Ada Pawłowska
Założycielka „Ambasady Głosu" – Centrum Logopedii
Ukończyła dzienne studia wyższe na Uniwersytecie Warszawskim. Uzyskała tytuł magistra Filologii polskiej, specjalizacja nauczycielska, specjalność – Logopedia. Uczestniczka studiów podyplomowych w zakresie Kształcenia głosu i mowy w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie, czego efektem jest tytuł Nauczyciela Emisji i Higieny Głosu. Uczyła się od najlepszych specjalistów z Polski i zagranicy, m.in. Marii Bończykowej, Bożeny Targosz, dra Jacka Wasilewskiego, prof. AT Stanisława Górki, prof. AT Ryszarda Olesińskiego, dr Svetlany Butskiej, dr Magdaleny Majdak czy Magdaleny Kędzior. Uczestniczka i prelegentka wielu warsztatów, szkoleń i konferencji związanych z logopedią medialną, neurologopedią i logopedią kliniczną. Autorka licznych warsztatów dotyczących Wystąpień publicznych oraz Emisji i higieny głosu, m.in. dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Klubu Trenerów Biznesu, Narodowego Centrum Badań i Rozwoju, Klubu Mówców „Toastmasters" czy też sieci klubów fitness „Soho Body Spirit". Prowadzi także indywidualne zajęcia z zakresu dykcji, retoryki oraz emisji i higieny głosu. Była prowadzącą autorski program o tematyce sportowej na kanale telewizyjnym Sport Klub Polska. Członek Koła Miłośników Żywego Słowa przy Oddziale Warszawskim Towarzystwa Miłośników Języka Polskiego.

Aleksander Skałka
Marketing Automation Strategy Director, SALESmanago
Od początku obecności marketing automation na polskim rynku odpowiedzialny za budowanie strategii wdrożeń i rozwój projektów. Współtworzył i rozwijał platformę SALESmanago będąc dyrektorem Działu projektów marketing automation. Swoją wiedzę zdobywał i wykorzystywał pracując z takimi firmami jak m.in. Orange, T-Mobile, Idea Bank, Yves Rocher, Fru.pl, Sizeer. Więcej informacji: https://pl.linkedin.com/in/aleksanderskalka

Marcin Sosnowski
Dyrektor wykonawczy, Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB
Ekspert w zakresie zarządzania call/contact center. Specjalizuje się w doradztwie i zarządzaniu operacyjnym call center. Z branżą związany od 2000 roku. Przez wiele lat pracował w departamentach obsługi klienta i sprzedaży, potem jako Dyrektor Operacyjny outsourcingowej spółki ContactPoint. Następnie był odpowiedzialny za koordynację działań operacyjnych we wszystkich spółkach największej grupy outsourcingu call center w Polsce – Call Center Poland S.A., ContactPoint sp. z o.o., Call Connect sp. z o. o. W ramach grupy kapitałowej Internet Group realizuje projekty wspierające contact center w zakresie IT w technologicznej spółce Webtel. Odpowiedzialny z ramienia Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego za wdrożenie w Polsce europejskiej normy jakościowej dla callcenter (EN 15838) i schematu certyfikacji zgodności z wymaganiami normy – ECCCO (EuropeanConfederation of Contact Centre Organisations). Obecnie odpowiada za koordynację procesów certyfikacji realizowanych przez SMB.

Jowita Spychalska
Partner Training Designers
Menedżer i mentor z ponad 12 – letnim doświadczeniem w międzynarodowej korporacji General Electric w obszarach Operacji, Call Center, Sprzedaży i Talent Management. Ekspert w budowaniu zespołów, a także efektywnych procesów w środowisku nieustannej zmiany, transformacji, restrukturyzacji i fuzji. Współtwórczyni contact center i call center. Zaprojektowała i kierowała procesami podnoszącymi kwalifikacje i rozwój sił sprzedaży w branży finansowej, wspierającymi osiągnięcie założonych wyników i celów biznesowych oraz kształtowanie modelu kultury sprzedażowej w organizacji. Projektantka programów rozwojowych dla kadry menedżerskiej. Pasjonatka komunikacji skierowanej na rozwiązania.

Anna Szawro
Dyrektor ds. Operacyjnych, Contact Center, Grupa PZU
Od 16 lat związana z branżą Contact Center. Posiada szerokie doświadczenie w zarządzaniu projektami telemarketingowymi. Przez 7 lat pracowała dla call centers outsourcingowych, gdzie prowadziła projekty dla firm z branży finansowej, wydawniczej, firm badawczych oraz rozgłośni radiowych. Od 2007 roku związana z PZU, gdzie odpowiada operacyjnie za pracę ponad 1200 konsultantów. Z wykształcenia pedagog, jak niektórzy mówią „ze smykałką psychologa", którą wykorzystuje do budowania strategii motywacyjnych oraz komunikacyjnych. Odpowiada, między innymi, za zarządzanie operacyjne w CC, innowacyjne rozwiązania w obszarze obsługi klienta i budowanie wewnętrznej kultury organizacyjnej.

Magdalena Tworek
Dyplomowany Trener, Ekspert firmy CCTRAINING Szkolenia i Doradztwo, Specjalista w dziedzinie Sprzedaży, Obsługi Klienta, Coach

Dyplomowany trener biznesu Collegium Civitas – specjalista ds. Szkoleń i rozwoju kadry managerskiej oraz procesów komunikacji. W roli trenera pomaga rozwijać managerów Call Centre oraz podnosić wyniki sprzedażowe podległym managerom zespołom. Ponad 2000 godzin przeprowadzonych szkoleń w języku polskim i angielskim dedykowanych Call Center. Współpracowała z firmą B.P.O Poland, Tivron oraz Noble Brothers. Jako dyplomowany przez ICF Coach nr 295, posiada praktykę 500 godzin coachingowych zaakceptowanych przez ICF. Procesy coachingowe buduje z myślą o wszystkich poziomach zarządzania rozpoczynając od konsultantów po Operation Managerów Call Center.

Artur Walendzik
Business Line Manager – Customer Interactive Solutions, Dimension Data Polska
Od prawie 15 lat zaangażowany w projektowanie i wdrażanie zaawansowanych rozwiązań dla biznesu w obszarze szeroko rozumianej Obsługi Klienta. Począwszy od systemów CRM poprzez całą warstwę systemów CTI po specjalizowane platformy AQO, QM, Biometria, Internet of Things oraz Systemy analizy mowy. Przez ostatnie 5 lat zajmuje się głównie kreowaniem i badaniem rynku pod kątem obsługi klienta oraz wykorzystaniem technologii informatycznych w celu poprawy jakości obsługi - szeroko rozumianego Customer Experience.W pracy zawodowej stara się zawsze ambitne pomysły przekształcać w osiągnięcia firmy.

PRELEGENCI

Jakub Wezgraj
Radca prawny, ekspert w dziedzinie ochrony danych osobowych, partner zarządzający w kancelarii „ODOekspert"
Posiada wieloletnie doświadczenie w doradztwie prawnym w obszarze ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji. Przez ponad 4 lata pełnił obowiązki Administratora Bezpieczeństwa Informacji w polskich spółkach międzynarodowego koncernu 3M, a także w DZ Bank Polska S.A oraz w jednej z korporacji branży telekomunikacyjnej. Kierował zespołem audytorów podczas realizacji jednego z największych na polskim rynku audytów ochrony danych osobowych w Centrali oraz Oddziałach Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad (łącznie ok. 5 tys. pracowników). Realizował szkolenia i warsztaty dotyczące ochrony danych osobowych m.in. dla kadry kierowniczej Komisji Nadzoru Finansowego, Agencji Rozwoju Przemysłu S.A., Rządowego Centrum Bezpieczeństwa, KRUS, Zakładu Emerytalno – Rentowego MSW, a także szkolenia zamknięte i otwarte na rzecz podmiotów z różnych sektorów rynku. W jego szkoleniach uczestniczyło już ponad 2500 osób. Jest autorem ponad 150 eksperckich warsztatów rozwoju kompetencji Administratorów Bezpieczeństwa Informacji oraz osób zawodowo zajmujących się tematyką ochrony danych osobowych. Ponadto zrealizował projekty z zakresu ochrony danych osobowych między innymi na rzecz takich podmiotów jak Bibby Financial Services Sp. z o.o., ConvaTec Polska sp. z o.o., De Agostini Polska Sp. z o.o., ENEA S.A., ING Commercial Finance Polska S.A., IT Kontrakt sp. z o.o., Merck Sp. z o.o., NOVOL S.A., PGE S.A., RWE IT Poland Sp. z o.o., Siemens Finance sp. z o.o., Schindler Polska Sp. z o.o., Stalprodukt S.A., Szpital Specjalistyczny w Kościerzynie Sp. z o.o., TelecityGroup Poland Sp. z o.o., TU UNIQA S.A., Unidevelopment S.A., Vlassenroot Polska Sp. z o.o., Volkswagen Group Polska sp. z o.o., Volkswagen Poznań Sp. z o.o., Zespół Elektrowni Pątnów – Adamów – Konin S.A. Udziela wypowiedzi jako ekspert ds. bezpieczeństwa informacji dla Wiadomości TVP 1, TVN oraz Programu Pierwszego Polskiego Radia. Jest także ekspertem prawnym Fundacji im. Kazimierza Pułaskiego w zespole ds. Cyberbezpieczeństwa.

Dawid Wójcicki
Prezes Zarządu, Voicetel Communications S.A.
Absolwent Informatyki i Ekonometrii na Uniwersytecie Gdańskim, doświadczony manager w firmach branży IT, projektant oprogramowania, pasjonat komunikacji człowiek-maszyna, założyciel Voicetel Communications S.A. Ścieżkę zawodową rozpoczął w Wirtualnej Polsce jako programista i project manager, następnie współtworzył inkubator Bałtyckie Centrum Innowacji, gdzie koordynował rozwój projektów internetowych do fazy spin-off. Obecnie w Voicetel zaangażowany w rozwój i komercjalizację usługi Brilliance. Prywatnie - pasjonat karate tradycyjnego i miłośnik Wysp Kanaryjskich.

Bartek Wrzosek
Managing Director,DEVELOR Polska Sp. z o.o.
Dyrektor zarządzający Develor Polska firmy będącej częścią jednej z najszybciej rozwijających się w Europie sieci firm doradczo-szkoleniowych Develor International, której specjalizacją jest tematyka Customer Experience i Customer Value. Bartłomiej posiada ponad 17 lat praktyki na rynku szkoleniowo-doradczym i bogate doświadczenie w obszarze tworzenia oraz realizacji programów rozwojowych dla kadry menedżerskiej oraz sił sprzedaży i obsługi klienta. Ma na koncie kilkadziesiąt projektów szkoleniowo-doradczych jako Lider Projektu – od wsparcia wdrożeń standardów sprzedaży po restrukturyzacje i fuzje. Jego specjalnością są programy rozwoju kadry managerskiej i projekty ukierunkowane na poprawę Customer Experience w regionie CEE. Realizując projekty Bartek wykorzystuje swoje bogate doświadczenie jako Dyrektor Zarządzający dla lepszego zrozumienia tematyki przez uczestników. Swoim klientom oferuje praktyczną wiedzę, gwarancję mierzalnych rezultatów prowadzonych działań oraz szczyptę dobrego humoru w relacjach biznesowych. Prywatnie ojciec dwóch synów pasjonat gier, sportu, oraz gotowania.

Robert Zaborowski
Menedżer Wydziału Obsługi Klientów Strategicznych, Departament Sprzedaży i Obsługi w Kanałach Zdalnych, mBank
Od 2001r związany z mBankiem (wówczas BRE BANK SA). Pierwsze doświadczenia w bankowości nabywane dzięki bezpośredniemu kontaktowi telefonicznemu z Klientami w ramach obsługi i sprzedaży produktów bankowych. Następnie kierowanie Zespołem konsultantów mLinii. Od 2009r Menedżer odpowiedzialny za obsługę Klientów Premium mBanku w kanałach zdalnych. Poza kierowaniem obsługą Klientów Affluent na mLinii z sukcesem wprowadzony model sprzedaży rozwiązań oszczędnościowych i inwestycyjnych w modelu zdalnym.

TRENDY CONTACT CENTER

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

☐ **TAK** chcę wziąć udział w **TRENDY CONTACT CENTER**

Termin: 21-22 czerwca 2017 r.
Cena: 2395 PLN netto

☐ **TAK** chcę otrzymać więcej informacji o **TRENDY CONTACT CENTER**

☐ **NIE** nie wezmę udziału w prezentowanych warsztatach jednak proszę o informowanie mnie o planowanych wydarzeniach o podobnej tematyce.

1. Imię i nazwisko: .....
   Stanowisko: .....
   Departament: .....

2. Imię i nazwisko: .....
   Stanowisko: .....
   Departament: .....

3. Firma: .....
   Ulica: .....
   Kod pocztowy: ..... Miasto: .....
   Tel: ..... Fax: .....
   E-mail: . .....

4. Dane nabywcy, potrzebne do wystawienia Faktury VAT:
   Nazwa firmy: .....
   Siedziba: .....
   Adres: ..... NIP: .....

1. Koszt uczestnictwa jednej osoby :
   1895 PLN netto (od 3.03 do 28.04.2017); 2395 PLN netto (od 29.04 do 22.06.2017)
2. Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch.
3. Przesłanie do Bonnier Business (Polska) faxem lub pocztą elektroniczną, wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszeniowego, stanowi zawarcie wiążącej umowy pomiędzy zgłaszającym a Bonnier Business (Polska). Faktura pro forma jest standardowo wystawiana i wysyłana e-mailem po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego.
4. Prosimy o dokonanie wpłaty w terminie 14 dni od wysłania zgłoszenia, ale nie później niż przed rozpoczęciem konferencji.
5. Wpłaty należy dokonać na konto:
   Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. Kijowska 1, 03-738 Warszawa Danske Bank A/S SA Oddział w Polsce PL 14 2360 0005 0000 0045 5029 6371
6. Rezygnację z udziału należy przesyłać listem poleconym na adres organizatora.
7. W przypadku rezygnacji nie później niż 21 dni przed rozpoczęciem konferencji obciążymy Państwa opłatą administracyjną w wysokości 20% opłaty za udział.
8. W przypadku rezygnacji w terminie późniejszym niż 21 dni przed rozpoczęciem konferencji pobierane jest 100% opłaty za udział.
9. Nieodwołanie zgłoszenia i niewzięcie udziału w konferencji powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału.
10. Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału.
11. Zamiast zgłoszonej osoby w konferencji może wziąć udział inny pracownik firmy.
12. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie oraz do odwołania konferencji.
13. Wszystkie treści zawarte w programie konferencji stanowią własność Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. oraz powiązanych z nią podmiotów. O ile Organizator nie postanowi inaczej, nie wolno żadnych materiałów stanowiących własność Bonnier Business (Polska) odtwarzać, wykorzystywać, tworzyć pochodnych prac na bazie materiałów umieszczonych w programie, ani też ponownie ich publikować, zamieszczać w innych materiałach czy też w jakikolwiek inny sposób rozpowszechniać bez uprzedniej pisemnej zgody Bonnier Business (Polska).

pieczątka i podpis

Zgodnie z ustawą z dnia 13 czerwca 2016 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016r. poz. 922) Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej Bonnier) informuje, że jest administratorem danych osobowych. Wyrażamy zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Bonnier, świadczonych usług oraz oferowanych produktów, a także w celu promocji ofert klientów Bonnier. Wyrażamy również zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną ofert oraz informacji handlowych dotyczących Bonnier oraz ich klientów. Wyrażającemu zgodę na przetwarzanie danych osobowych przysługuje prawo kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, w tym także prawo ich poprawiania.Równocześnie oświadczamy, że zapoznaliśmy się z warunkami uczestnictwa oraz zobowiązujemy się do zapłaty całości kwot wynikających z niniejszej umowy.

tel 22 333 9777 fax 22 333 97 78 e-mail szkolenia@pb.pl www konferencje.pb.pl