



Robotyzacja i AI w contact center

14 kwietnia 2021 / online

1495 zł netto do 14 kwietnia (cena udziału online)



Mamy przyjemność zaprosić Cię do udziału w **II edycji konferencji: Robotyzacja i AI w contact center**, która odbędzie się w formule online. Podczas zeszłej edycji pokazywaliśmy przede wszystkim jak zoptymalizować współpracę roboty- ludzie i pokonać obiekcje załogi przed robotyzacją procesów. Podczas tej edycji chcemy przekazać wiele **praktycznych uwag dotyczących wdrożenia botów**, optymalizacji ich roli, ale też znalezienia odpowiedzi **jakie rozwiązania cenią klienci**.

Prowadzący zaprezentują **liczne case-y i podzielą się swoją praktyczną wiedzą**.

Wśród omawianych kwestii m.in.:

- Czy konsultanci w CC znikną jak telefonistki wyparci przez technologię?
- **Gdzie roboty są świetne, a gdzie wręcz przeciwnie**
- **Kiedy wdrożenie robota na pewno się nie uda**
- Współpraca z robotem ramię w ramię
- „Kolega robot” paradoksalnie przywraca ludzkie oblicze pracy w contact center
- **Jak obsadzić hosta w odpowiedniej roli w firmie?**
- Gdzie host sprawdzi się najlepiej?
- **Czy host na siebie zarobi?**
- Inteligencja hosta, czyli jak dobrze znasz swój proces obsługi?
- Charakter hosta, czyli jak dobrze znasz swoich klientów?
- Host jako współpracownik contact center
- **Wdrożenie bota w proces obsługi klienta i ocena efektywności procesu**
- Nadzór nad pracą bota i doskonalenie procesu
- **Badanie i ocena efektywności bota**
- Badanie i jakość obsługi bota
- **Budowa wartości dla klienta poprzez automatyzację obsługi**
- Kiedy chat bot psuje relacje z klientami i przeszkadza w sprzedaży?
- **Kreowanie wartości w procesie automatycznej obsługi klientów**
- **Chat bot jako element większego procesu**
- Tworzenie mikrodoświadczeń

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



- Od czego zacząć przygotowanie wdrożenia wyróżniających się rozwiązań
- Wyzwania w automatyzacji oraz sposoby pracy z nimi
- Przykłady automatyzacji z użyciem różnych technologii

Uczestnicząc:

- Uzyskasz **praktyczną i aktualną wiedzę, którą będziesz mógł zastosować w swojej firmie**
- Dowiesz się jak tymi procesami zarządzają inni
- Uzyskasz odpowiedzi na pytania, rozwiejesz wątpliwości
- Poznasz **spojrzenie klientów na robotyzację w contact center**
- **W zwartej czasowo formule uzyskasz kompleksową wiedzę**
- Łatwiej **podejmiesz decyzje co do kierunku swoich działań**

Weź udział w II edycji konferencji, która spotkała się z pozytywnym odbiorem uczestników, poznaj inne, niezwykle ważne kwestie z obszaru robotyzacji i AI, uwzględniające specyfikę contact center.

Zgłoś swój udział już dziś !





PROGRAM

Środa, 14 kwietnia

08:55 - 09:00

Przywitanie uczestników

 Ewelina Stęplewska, Project manager, Puls Biznesu

09:00 - 09:40

To ja Robot... Twój nowy kolega w fajnej pracy

 Wojciech Glapa, Business Development Manager, Stanusch Technologies SA

- To już koniec!. A przynajmniej jego początek. Czy konsultanci w CC znikną jak telefonistki wyparci przez technologię?
- Sztuczna ...ale czy Inteligencja – gdzie roboty są świetne....a gdzie wręcz przeciwnie
- Czy nasi konsultanci naprawdę uwielbiają swoją pracę – a której nienawidzą
- Pomarzyć możnabyle nie próbować „na siłę” wdrażać marzeń. Kiedy wdrożenie robota na pewno się nie uda
- Żyjemy w świecie konfliktu i rywalizacji – może więc z własnym robotemwspółpracujemy ramię w ramię
- A może „kolega robot” paradoksalnie przywróci ludzkie oblicze pracy w contact center

09:40 - 11:10

Jak obsadzić hosta w odpowiedniej roli w firmie? - co powinieneś wiedzieć o hostach, zanim się z nimi zaprzyjaźnisz

 Dawid Wójcicki, Założyciel i CEO spółki Vee S.A.

- Gdzie host sprawdzi się najlepiej?
- Czy host na siebie zarobi?
- Inteligencja hosta, czyli jak dobrze znasz swój proces obsługi?
- Charakter hosta, czyli jak dobrze znasz swoich klientów?
- Host jako współpracownik contact center

Wykład w formule interaktywnej


11:10 - 11:20

Przerwa

11:20 - 12:10

Wdrożenie i praca z voicebotem po implementacji w proces obsługi klientów-ca:

 Karolina Kania, Senior Project Manager, Voice Contact Center

 Piotr Kempa, Head of AI Division, Voice Contact Center

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



- Wdrożenie bota w proces obsługi klienta i ocena efektywności procesu
- Nadzór nad pracą bota i doskonalenie procesu
- Badanie i ocena efektywności bota
- Badanie i jakość obsługi bota

12:10 - 13:00

Robotyka w skali w banku Nordea

 *Agnieszka Belowska-Gostawska, Head of Robotics CoE, Nordea Bank Abp*


- Wyzwania w automatyzacji oraz sposoby pracy z nimi
- Przykłady automatyzacji z użyciem różnych technologii
- Ciekawe rozwiązania z zakresu obsługi klienta

13:00 - 13:30

Przerwa

13:30 - 14:10

Budowa wartości dla klienta poprzez automatyzację obsługi

 *Karol Stępień, Lider biznesowy i konsultant w zakresie bankowości i FinTech. Przedsiębiorca*

- Kiedy chatbot psuje relacje z klientami i przeszkadza w sprzedaży?
- Kreowanie wartości w procesie automatycznej obsługi klientów
- Chatbot jako element większego procesu
- Tworzenie mikrodoświadczeń
- Od czego zacząć przygotowanie wdrożenia wyróżniających się rozwiązań

14:10 - 15:00

Jak klienci postrzegają rozwiązania AI w obszarze Contact Center – szanse i zagrożenia dla zdalnych kanałów obsługi

 *Piotr Dzięcioł, Dyrektor Zarządzający, Contact Center, Getin Noble Bank*

 *Kamil Kucharczyk, Kierownik Zespół Zwiększania Efektywności Operacyjnej, Contact Center, Getin Noble Bank SA*

15:00 - 15:10

Przerwa

15:10 - 16:00

Zarządzanie projektem wdrożenia sztucznej inteligencji

 *Andrzej Lach, Senior Manager, PwC*

- Jaką metodologię wdrożenia wybrać
- Podział ról w projekcie
- Planowanie a realizacja- co zrobić by się nie rozminęły
- Rutyna a innowacyjność - jak to pogodzić



16:00
Zakończenie





PRELEGENCI



Agnieszka Belowska-Gosławska

Head of Robotics CoE, Nordea Bank Abp

Od początku kariery zawodowej jest związana z branżą BPO/SSC oraz bankowością. Swoją ścieżkę zawodową rozpoczęła w Centrum Usług Wspólnych Philips/Infosys, gdzie obejmowała zarówno stanowiska związane z zarządzaniem ludźmi, jak i centralizacją oraz usprawnianiem procesów księgowych. Od 2010 r. jest związana z Nordea Bank Abp - największą skandynawską instytucją finansową, obecną w Danii, Norwegii, Szwecji, Finlandii. Najpierw pełniła funkcję menadżera odpowiedzialnego za transfer procesów, a następnie była Dyrektorem Operacyjnym w dziale bankowości detalicznej oraz w dziale przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy (AML) i finansowaniu terroryzmu (CT). Od 2018 r. pełni funkcję Dyrektora Strategicznego odpowiedzialnego za robotykę w Grupie Nordea. Centrum Doskonałości Robotyki Nordea jest globalnym zespołem istniejącym od 2017 roku, skupiającym specjalistów w zakresie budowania oraz utrzymania kompleksowych rozwiązań automatyzacji procesów biznesowych.



Piotr Dzięcioł

Dyrektor Zarządzający, Contact Center, Getin Noble Bank

Z obszarem Contact Center i szeroko pojętego Customer Care Service związany od 2000 roku. W okresie tym realizował szereg nowatorskich rozwiązań z zakresu zdalnej obsługi klientów zarówno w obszarze firm telekomunikacyjnych jak i w sektorze finansowym. Był odpowiedzialny za uruchomienie operacyjne nowatorskiego jak na ówczesne czasy programu Błękitna Linia, który transformował obsługę posprzedażową klientów z punktów F2F całkowicie do kanałów zdalnych głównie telefonicznego. W kolejnych latach już w obszarze sektora finansowego kierując operacyjnie jednostkami Contact Center, starał się wdrażać najnowsze rozwiązania technologiczne, których celem było zapewnienie najwyższej jakości obsługi oraz optymalizacja kosztowa. W okresie tym brał udział we wdrożeniach nowoczesnych rozwiązań biometrycznych, nowoczesnych technologii analitycznych oraz szeregu rozwiązań wspomagających obsługę i sprzedaż takich jak voice boty, cobrowsing, speech analytics i szereg innych podobnych rozwiązań. W ostatnim okresie pracuje też nad możliwościami wykorzystania AI i technologii do wsparcia automatyzacji procesów co w dobie wyzwań związanych z COVID 19 nabrało nowego wymiaru i tempa.

ZADZWON!
22 333 97 77





Wojciech Glapa

Business Development Manager, Stanusch Technologies SA

Od 2009 odpowiadał z ramienia Zarządu Arteria S.A. za funkcjonowanie obszaru multimedialnego kontaktu z klientami Grupy Arteria. Rozwijał projekty strategiczne i multilingual w obszarze Contact Center funkcjonującym w strukturach Arteria S.A i trzech spółek zależnych Grupy. W 2003 wdrożył i uruchomił największy w kraju projekt outsourcingu obsługi klientów dla jednego z czołowych graczy branży elektroenergetyki. Projekt realizowany jest nieprzerwanie do dnia dzisiejszego. W latach 2005 -2010 rozwijał nowe usługi w segmencie multimedialnej obsługi klientów dołączając do portfolio klientów czołowych partnerów z branży gazownictwa, elektroenergetyki, telekomunikacji, ubezpieczeń, telewizji kablowych, rynku wydawniczego i szeregu innych. Od 2010 rozwijał nowy kierunek wykorzystania infrastruktury i metodologii zarządzania wywodzącej się z Call Center w projektach telefonicznego konsultingu biznesowego i długoterminowego wsparcia Klientów korzystających z zaawansowanych narzędzi marketingu internetowego. Zbudował projekt czołowego gracza branży marketingu internetowego wspierający klientów biznesowych w 11 krajach. Obecnie w roli Business Development Managera buduje nowoczesne rozwiązania z obszaru sprzedaży i obsługi Klientów oparte na współpracy wysoko kwalifikowanej kadry specjalistów z nowoczesnymi rozwiązaniami wykorzystującymi m. in technologie AI, Machine Learning, NLP, RPA w postaci zaawansowanych chat i voicebotów wspólnie z Stanusch Technologies SA.



Karolina Kania

Senior Project Manager, Voice Contact Center

Karolina Kania jest związana z branżą contact center od ponad 8 lat. Zdobywała doświadczenie jako Account Manager, Kierownik projektów i zespołów operacyjnych. Jest ekspertem zarówno w zakresie sprzedaży jak i wielokanałowej obsługi klienta w sektorach B2B i B2C. Trener biznesu i twórca programów rozwojowych dla kadry menedżerskiej. Karolina współpracuje z Voice Contact Center od 2015 roku. Zarządza zespołami ds. obsługi klienta w lubelskim centrum operacyjnym.



Piotr Kempa

Head of AI Division, Voice Contact Center

Piotr Kempa tworzy technologie botów głosowych od 2013 roku. Pracował przy projektach badawczych związanych ze sztuczną inteligencją, finansowanych przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju. Piotr jest twórcą Primebota – inteligentnego bota konwersacyjnego, który jest przygotowany na rozmowy nieliniowe, czyli wychodzące poza scenariusz. Od 2019 współpracuje na stałe z firmą Voice Contact Center z grupy OEX. Piotr jest pasjonatem sztucznej inteligencji i ekspertem w łączeniu technologii głosowych z informatycznymi.

22 333 97 77





Kamil Kucharczyk

Kierownik Zespół Zwiększania Efektywności Operacyjnej, Contact Center, Getin Noble Bank SA

Od 2010 roku zawodowo związany z Contact Center. Swoje doświadczenie zdobywał przekrojowo przez różne stanowiska, zaczynając od telefonicznej obsługi klienta, późniejszą kontrolę prawidłowości działania procesów biznesowych, uczestnictwo w projektach MIFID II oraz RODO. W 2019 rozpoczął zdobywanie nowych kompetencji kierując zespołem Zwiększania Efektywności Operacyjnej. W ramach codziennej pracy zawodowej odpowiada za projekty regulacyjne dotyczące Contact Center oraz poszukuje obszarów do optymalizacji, w tym również z wykorzystaniem elementów AI.



Andrzej Lach

Senior Manager, PwC

Jest ekspertem w obszarze automatyzacji procesów biznesowych za pomocą narzędzi Robotic Process Automation z wykorzystaniem elementów Sztucznej Inteligencji, uczenia maszynowego oraz silników NLP (chat-bot / voice-bot). Wspiera klientów na całym świecie w ich podróży do szerokopojętej dygitalizacji. Współpracuje zarówno z działami wsparcia (finanse, kadry, łańcuch dostaw, administracja) jak i obszarów Front Office (sprzedaż, marketing, obsługa klienta). W przeszłości zajmował się centralizacją procesów biznesowych oraz budową i rozwojem Centrów Usług Wspólnych. W związku ze specyfiką pracy nie koncentruje się na konkretnych branżach, a raczej na konkretnych obszarach biznesowych i całościowym ujęciu procesów biznesowych.



Karol Stępień

Lider biznesowy i konsultant w zakresie bankowości i FinTech. Przedsiębiorca

Posiada kluczowe kompetencje w zakresie opracowania i wdrażania strategii biznesowych, zarządzaniu ludźmi (+300) w rozproszonych zespołach, dostarczaniu planów sprzedaży, wdrażaniu narzędzi i metod do zarządzania sprzedażą, zarządzania zmianą, optymalizacją procesów i zarządzaniu projektami. Jako sponsor, lider lub uczestnik brał udział w ponad 30 projektach w zakresie budowy strategii biznesowych, optymalizacji cen, wdrożeń narzędzi IT, budowy nowych procesów kredytowych, wdrażaniu programów rozwoju kompetencji i innych. Współpracuje z firmą z branży IT - 10Clouds w zakresie budowy biznesu skupionego na instytucjach finansowych. Prowadzi własną małą firmę konsultingową skupioną na transformacji technologicznej sektora finansowego. nWykłada gościnnie na Uczelni Łazarskiego w zakresie zarządzania sprzedażą, bankowości korporacyjnej, finansowania projektów inwestycyjnych i nowych technologii. Jego doświadczenie wzbogacają liczne szkolenia i konferencje branżowe.





Dawid Wójcicki

Założyciel i CEO spółki Vee S.A.

Absolwent Informatyki i Ekonometrii na Uniwersytecie Gdańskim, doświadczony manager w firmach branży IT, projektant oprogramowania, pasjonat komunikacji na linii człowiek-maszyna. Od początku kariery zawodowej związany z przedsiębiorstwami technologicznymi o dużym potencjale innowacyjnym. Ścieżkę zawodową rozpoczął w Wirtualnej Polsce, jako programista i project manager. Następnie współtworzył inkubator technologiczny - jako pomysłodawca i koordynator rozwoju projektów internetowych do fazy spin-off. W Vee zaangażowany w rozwój technologii, planowanie strategii, business development i aktywną edukację rynku.



KONTAKT



MIEJSCE

Opiekun merytoryczny



Ewelina Stęplewska
Project Manager

48223339838

e.steplewska@pb.pl

Współpraca



Mateusz Stempak
Marketing Manager

48223339912

m.stempak@pb.pl

Szczegółowa lokalizacja wkrótce

online

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



Cena

Robotyzacja i AI w contact center

14 kwietnia 2021, online

1495 zł netto od 2021-04-14 do 2021-04-14

Kod promocyjny

Osoba zgłaszająca

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

Dane do faktury

firma

osoba fizyczna

Państwo

NIP

Nazwa/Imię i nazwisko

Miejscowość

Ulica i numer

Kod pocztowy

- Akceptuję regulamin
- Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Bonnier Business (Polska) informacji handlowych drogą elektroniczną dotyczących: produktów i usług tej spółki
- Wyrażam zgodę na inicjowanie przez Bonnier Business (Polska) połączeń telefonicznych w celu marketingu bezpośredniego: produktów i usług tej spółki
- Oświadczam, że posiadam stosowne upoważnienie do zgłoszenia wszystkich wskazanych przeze mnie uczestników konferencji. Jednocześnie oświadczam, że podane dane są prawdziwe.
- Chcę otrzymywać newsletter Konferencje "PB"

Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Nasz telefon kontaktowy to: +48 22 333 99 99. Nasz adres e-mail to: rodo@bonnier.pl. W naszej spółce mamy powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny: ul. Ludwika Narbutta 22 lok. 23, 02-541 Warszawa, e-mail: iod@bonnier.pl. Będziemy przetwarzać Pani/a dane osobowe 1) na potrzeby realizacji i wzięcia udziału w Konferencji, 2) by dokonywać rozliczeń z niej wynikających, 3) prowadzić nasze działania marketingowe i kampanie reklamowe naszych produktów lub usług. Podstawą prawną przetwarzania będzie: 1) umowa, którą zawrzemy z Panią/em, 2) art. 106e ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług, 3) zgody marketingowe, które ewentualnie Pani/Pan zaznaczy, oraz 4) nasz „prawnie uzasadniony interes”, który mamy w tym by przedstawiać Pani/emu, jako naszemu klientowi, inne nasze oferty. Jeśli to będzie konieczne byśmy mogli wykonywać nasze usługi, Pani/a dane osobowe będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) naszym pracownikom lub współpracownikom na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym zlecimy wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z naszej grupy kapitałowej, urzędem skarbowym. Pani/a dane osobowe będą przetwarzane przez czas trwania umowy, chyba że na podstawie obowiązujących przepisów konieczne to będzie po zakończeniu umowy. Ma Pani/Pan prawo do: 1) żądania dostępu do treści danych osobowych, 2) ich sprostowania, 3) usunięcia, 4) ograniczenia przetwarzania, 5) przenoszenia danych, 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz 7) cofnięcia zgody (w przypadku jej wcześniejszego wyrażenia) w dowolnym momencie, a także 8) wniesienia skargi do organu nadzorczego („Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych”). Podanie danych osobowych warunkuje zawarcie z nami umowy. Jest dobrowolne, ale ich niepodanie wykluczy możliwość jej zawarcia. Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy wykorzystaniu algorytmów i innych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będzie wyłącznie optymalizacja kierowanej do Pani/Pana oferty naszej

Pieczętka i podpis



Formularz rejestracji: Robotyzacja i AI w contact center

Podaj e-maile i telefony osób, które będą uczestniczyć w konferencji. Zgłoszone przez Ciebie osoby otrzymają od nas e-mail z prośbą o potwierdzenie swoich danych, akceptację regulaminu oraz wyrażenie stosownych zgód. Potwierdzenie danych przez te osoby oraz akceptacja regulaminu są niezbędne do wzięcia udziału w konferencji.

Podane dane kontaktowe będą nam służyć także do przekazania informacji o ewentualnych zmianach czy przesłania materiałów szkoleniowych z wydarzenia.

1. Dane uczestnika

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

2. Dane uczestnika

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon



Robotyzacja i AI w contact center

Regulamin uczestnictwa w konferencjach, warsztatach, szkoleniach płatnych organizowanych przez Bonnier Business Polska Sp. z o.o.

1. Organizatorem warsztatów/konferencji/szkoleń płatnych („**Wydarzenia**”) jest Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Kijowska 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000024847, NIP: 113-01-51-25-10, wysokość kapitału zakładowego: 2 000 000,00 PLN („**Organizator**”).
2. Wynagrodzenie należne Organizatorowi za udział jednej osoby w Wydarzeniu („**Cena**”) określane są każdorazowo na dedykowanej stronie Wydarzenia („**Strona Wydarzenia**”) w informacjach ogólnych dotyczących Wydarzenia lub innej sekcji wg wyboru Organizatora. Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, a w przypadku konferencji stacjonarnych także przerwy kawowe, lunch. Wszelkie inne koszty niewskazane przez Organizatora (np. koszty przejazdu, zakwaterowania) uczestnik Wydarzenia pokrywa we własnym zakresie. W przypadku Wydarzeń organizowanych z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej cena obejmuje wyłącznie prelekcje oraz materiały szkoleniowe.
3. Płatności należy dokonywać na rachunek bankowy Organizatora wskazany każdorazowo na Stronie Wydarzenia z uwzględnieniem informacji wskazanych przez Organizatora na fakturze pro forma lub na fakturze VAT.
4. Wypełnienie elektronicznego formularza zgłoszeniowego udostępnionego przez Organizatora i zamieszczonego na stronie internetowej Wydarzenia (tj. www.konferencje.pb.pl lub innej wskazanej przez Organizatora) („**Zgłoszenie**”) i zatwierdzenie Zgłoszenia poprzez aktywowanie dedykowanego przycisku „Zarejestruj z obowiązkiem zapłaty” lub pobranie, wypełnienie i odesłanie podpisanego przez osoby uprawnione (w formie papierowej lub skanem na adres e-mail Organizatora) formularza w formacie .pdf zamieszczonego na stronie internetowej Wydarzenia, jest równoznaczne z zawarciem z Organizatorem przez podmiot wskazany w Zgłoszeniu jako podmiot zgłaszający umowy, której przedmiotem jest umożliwienie osobom wskazanym w Zgłoszeniu uczestnictwa w Wydarzeniu. Na podstawie Zgłoszenia Organizator wystawia i przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w Zgłoszeniu fakturę pro forma płatną w terminie siedmiu (7) dni od daty Zgłoszenia.
5. Biorąc pod uwagę fakt, że Zgłoszenie dokonywane może być przez osobę fizyczną działającą w imieniu i na rzecz innych osób, osoba zgłaszająca zobowiązana jest w trakcie dokonywania Zgłoszenia do potwierdzenia stosownego upoważnienia. W przeciwnym wypadku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zgłoszenia.
6. Osoba dokonująca Zgłoszenia ponosi odpowiedzialność za oświadczenia składane w trakcie realizacji procedury Zgłoszenia. Szczegółowe warunki Zgłoszenia, sposób postępowania w trakcie i po dokonaniu Zgłoszenia oraz zakres wymaganych oświadczeń osoby zgłaszającej oraz osób zgłaszanych Organizator określa w interaktywnym formularzu Zgłoszenia zamieszczonym na Stronie Wydarzenia.
7. O rezygnacji z udziału w Wydarzeniu należy poinformować Organizatora przesyłając taką informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl.
8. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu nie później niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony opłatą w wysokości stanowiącej równowartość 20% Ceny. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku dokonania Zgłoszenia w terminie późniejszym niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
9. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie krótszym niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony pełną Ceną.
10. Nieodwołanie Zgłoszenia lub niewzięcie udziału w Wydarzeniu nie zwalnia podmiotu zgłaszającego z obowiązku zapłaty Ceny.
11. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie wskazanym w pkt 4 powyżej nie jest jednoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w Wydarzeniu. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu nie wyłącza prawa do stosowania przez Organizatora uprawnień z pkt 9 i 10 Regulaminu.
12. Organizator dopuszcza by zamiast osoby wskazanej w Zgłoszeniu, w Wydarzeniu wzięła udział inna osoba wskazana przez podmiot zgłaszający. O zmianie, podmiot zgłaszający informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl nie później niż w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia Wydarzenia.
13. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian programu Wydarzenia, w szczególności polegającej na zmianie godziny danego wystąpienia, zmianie osoby prowadzącej lub zmiany lokalizacji Wydarzenia, jak również do odwołania Wydarzenia.
14. W przypadku odwołania Wydarzenia uiszczona Cena lub jej część zostaną zwrócone lub –za zgodą podmiotu zgłaszającego–przeznaczone na pokrycie kosztów uczestnictwa winnym Wydarzeniu.
15. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany terminu Wydarzenia. W przypadku braku akceptacji nowej daty Wydarzenia, podmiotowi zgłaszającemu, który opłacił Cenę, Organizator zwraca Cenę w pełnej wysokości.
16. Wszystkie materiały przekazane uczestnikowi w związku z Wydarzeniem („**Materiały**”) stanowią własność Organizatora (lub podmiotów współpracujących z Organizatorem) i w związku z tym przeznaczone są wyłącznie do użytku osobistego uczestnika Wydarzenia.
17. Zabronione jest zwielokrotnianie Materiałów, wprowadzanie ich do obrotu, rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób, użyczanie, wyświetlanie, publiczne udostępnianie Materiałów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym oraz jakiegokolwiek inne wykorzystanie sprzeczne z celem lub zakresem wskazanym w ust. 17 Regulaminu.
18. Zgłaszający zobowiązany jest poinformować uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu, że Organizator może utrwać przebieg Wydarzenia -w celu informacyjnym -za pomocą urządzeń rejestrujących dźwięk lub obraz. Brak zgody uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu na powyższe czynności wyklucza możliwość wzięcia udziału w Wydarzeniu. Organizator może zamieścić utrwalone nagranie w wybranym przez siebie medium z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa dotyczących ochrony dóbr osobistych, w tym danych osobowych.
19. Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z udzieleniem Organizatorowi upoważnienia do wystawienia faktury VAT bez podpisu przez osobę zgłaszającą lub podmiot w imieniu którego osoba zgłaszająca działa.
20. Jeśli osoba dokonująca rejestracji wyraża bądź utrzymuje wyrażone uprzednio zgody marketingowe na kontakt e-mailowy oraz telefoniczny otrzymuje 5% stałego rabatu na dokonywane przez siebie rejestracje na płatne Wydarzenia organizowane przez Organizatora i ogłaszane (oferowane) poprzez dedykowany Wydarzeniom serwis internetowy działający pod adresem: www.konferencje.pb.pl (do momentu wycofania zgód lub jednej ze zgód). Rabat ten łączy się z innymi. Weryfikacja następuje w czasie rzeczywistym na podstawie podanego w Zgłoszeniu adresu e-mail osoby zgłaszającej. Rabat naliczany jest automatycznie. Prawo do rabatu przysługuje wyłącznie osobie dokonującej rejestracji (dokonującej Zgłoszenia) i dotyczy danego Zgłoszenia bez względu na liczbę uczestników rejestrowanych przez osobę dokonującą rejestracji i uprawnioną do otrzymania rabatu.
21. Uczestnictwo w Wydarzeniu odbywającym się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wymaga dysponowania teleinformatycznym spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
 - 21.1.1 dostęp do Internetu,

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(1747)

Robotyzacja i AI w contact center

- 21.1.2 urządzenie końcowe,
- 21.1.3 zastosowanie w niektórych przypadkach oprogramowania umożliwiającego odczytywanie plików w różnych formatach (m.in. graficznych, dźwiękowych, multimedialnych, tekstowych, video itp.).
22. O ile jest to niezbędne ze względu na charakter Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Organizator w procesie Zgłoszenia przekazuje informację o ewentualnych dodatkowych wymaganiach technicznych niezbędnych do wzięcia udziału w Wydarzeniu
23. Organizator Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie ponosi odpowiedzialności za:
- 23.1.1 problemy telekomunikacyjne wywołane działaniami lub zaniechaniami osób trzecich,
- 23.1.2 niedziałanie albo wadliwe działanie wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia oprogramowania firm trzecich, w tym działanie wirusów komputerowych,
- 23.1.3 niewłaściwą konfigurację sprzętu wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu,
- 23.1.4 wady sprzętu komputerowego uczestnika Wydarzenia,
- 23.1.5 brak lub przerwy w dostępie do Internetu po stronie uczestnika Wydarzenia
- 23.1.6 nieprawidłową obsługę aplikacji przez uczestnika Wydarzenia,
- 23.1.7 innymi okoliczności uniemożliwiające lub utrudniające uczestnictwo w Wydarzeniu niespowodowane działaniami lub zaniechaniami Organizatora.
24. W przypadku Wydarzeń stacjonarnych za odrębnymi wyrażonymi zgodami podczas rejestracji na recepcji w dniu wydarzenia dane osobowe uczestników (w tym pracowników i osób trzecich obsługujących Wydarzenie) obejmujące imię i nazwisko oraz numer telefonu (lub spersonalizowany adres poczty elektronicznej) będą przetwarzane na wypadek stwierdzenia u któregoś z uczestników lub pracowników (lub osób trzecich obsługujących Wydarzenie) zakażenia wirusem COVID-19. Wyrażona zgoda obejmować będzie prawo Organizatora do udostępnienia danych osobowych właściwym służbom, instytucjom oraz innym podmiotom realizującym ustawowe obowiązki związane z zapobieganiem rozprzestrzenianiu się wirusa COVID-19 i ograniczeniem liczby zakażeń. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do uczestnictwa w Wydarzeniu osób, które nie wyrażą zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu, o którym mowa powyżej.
25. Organizator wskazuje, że w przypadku wystąpienia niepokojących objawów w dniu Wydarzenia lub na kilka dni przed Wydarzeniem uczestnik (w tym pracownik i osoba trzecia obsługująca Wydarzenie) powinien powstrzymać się do uczestnictwa w Wydarzeniu, pozostać w domu, postępować zgodnie z zaleceniami Głównego Inspektora Sanitarnego / Ministerstwa Zdrowia i skontaktować się niezwłocznie z lekarzem lub powiatową stacją sanitarno-epidemiologiczną, oddziałem zakaźnym, a w razie pogorszenia się stanu zdrowia zadzwonić pod nr 999 lub 112 i poinformować o swoich objawach. W przypadku stwierdzenia niepokojących objawów w trakcie Wydarzenia lub w terminie dwóch (2) tygodni po jego zakończeniu uczestnik (w tym pracownik i osoba trzecia obsługująca Wydarzenie) powinien skontaktować się niezwłocznie z Organizatorem i poinformować o tym fakcie pod dedykowanym przez Organizatora numerem telefonu 606216519.
26. Osoba dokonująca Zgłoszenia podejmując czynności w celu dokonania Zgłoszenia potwierdza, że dane zgłaszanego uczestnika są prawdziwe, a osoba zgłaszana do wzięcia udziału w Wydarzeniu wyraziła zgodę na dokonanie Zgłoszenia z uwzględnieniem jej danych osobowych. Po dokonaniu zgłoszenia osoba, której dane w nim wskazano, zostanie poinformowana o tym kto dokonał Zgłoszenia oraz jakie dane zostały wskazane z prośbą o ich potwierdzenie.
27. Organizator informuje, że w celu zwiększenia bezpieczeństwa i ochrony zdrowia uczestników Wydarzenia oraz pracowników i osób trzecich obsługujących Wydarzenie, ograniczenia kontaktów w miejscu Wydarzenia w ramach zabezpieczenia przed wirusem COVID-19 organizując Wydarzenie zamierza wdrożyć w najszerszym możliwym zakresie wytyczne dla organizatorów spotkań biznesowych, szkoleń, konferencji i kongresów w trakcie epidemii SARS-CoV 2 opracowane przez Ministerstwo Rozwoju z Głównym Inspektorem Sanitarnym udostępniane do publicznej wiadomości pod adresem: <https://www.gov.pl/web/rozwoj/spotkania-biznesowe-szkolenia-konferencje-i-kongresy>.
28. Organizator zastrzega, że w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu uczestnicy (jak również pracownicy oraz osoby trzecie obsługujące Wydarzenie) zobowiązani będą do przestrzegania wszelkich wytycznych dotyczących bezpieczeństwa wdrożonych przez Organizatora w miejscu Wydarzenia, w tym w szczególności zobowiązani będą do stosowania maseczek ochronnych (przyłbic, elementów garderoby) zasłaniających usta i nos. W przypadku ich braku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do udziału w Wydarzeniu lub żądania opuszczenia pomieszczeń, w których odbywa się Wydarzenie.
29. Niniejszy regulamin obowiązuje od chwili jego opublikowania na Stronie Wydarzenia. Organizator zastrzega sobie prawo do jego zmiany, z zastrzeżeniem że dokonane zmiany obowiązują od chwili ich przekazania do publicznej wiadomości.

