

Warszawa

20 kwietnia 2023

Novotel Warszawa Airport Trendy Contact Center

2495 zł netto do 20 kwietnia



CEL

Działy Contact Center, jak mało które, muszą niezwykle skrupulatnie śledzić trendy oraz reagować na nowe wyzwania rynkowe. Aktualna sytuacja gospodarcza oraz kolejne, narastające kryzysy, motywują do ciągłego rozwoju, a czasami do przeorganizowywania pracy, stworzenia nowych schematów czy reguł działania.

Dotychczasowe strategie oraz procesy z pewnością zostaną zweryfikowane przez rynek w nadchodzącym, trudnym dla nas wszystkich, czasie, zwłaszcza w kontekście budowania relacji z klientami, pracownikami czy też na polu strategii biznesowej. To czy przetrwamy, czy wyjdziemy z tego obronną ręką, czy nawet osiągniemy bezkonkurencyjność w swojej dziedzinie, zależy w dużej mierze od naszych działań oraz decyzji.

Zapraszamy do udziału w kolejnej odsłonie dorocznej **konferencji „Trendy Contact Center”**, która odbędzie się już **20 kwietnia w Warszawie**. Podczas konferencji porozmawiamy o **największych wyzwaniach, najważniejszych bolączkach branży**, ale również o **skutecznych rozwiązaniach oraz narzędziach, które pomagają je przetrwać**.

Tym razem spotkamy się osobiście, żeby w inspirującej, ale i niezobowiązującej atmosferze przedyskutować kierunki, które warto obrać w nadchodzącym roku. Konferencja będzie przepiękną jedynie najważniejszą, najciekawszą merytoryką oraz najlepszymi case studies. Skupimy się na wymianie doświadczeń, ale przede wszystkim na poznaniu sprawdzonych narzędzi i sposobów na skuteczne budowanie konkurencyjności rynkowej.

Podczas tegorocznej edycji skupimy się na trzech najważniejszych filarach: wykorzystaniu nowych technologii w działach Contact Center, metodyce skutecznego nimi zarządzania oraz tworzeniu strategii budowania długotrwałych relacji z klientami za ich pośrednictwem.

W trakcie konferencji m.in.:

→ **OMÓWIMY** rolę sztucznej inteligencji oraz botów w skutecznej i efektywnej obsłudze klienta

→ **POZNAMY** nowoczesne narzędzia w służbie budowania dobrych i długotrwałych relacji z klientami

→ **POSŁUCHAMY** o tym jak stworzyć i egzekwować perfekcyjne standardy, zachwycić klienta i skutecznie zbudować relację w kanale o dużej zmienności

- **POROZMAWIAMY** o rekrutacji, zarządzaniu oraz motywowaniu pracowników Contact Center w czasach kryzysu
- **DOWIEMY SIĘ** jak zadbać o cyberbezpieczeństwo swoje i swoich klientów
- **ZAPREZENTUJEMY** doskonałe przykłady świadomego zarządzania danymi w oparciu o data driven w Contact Center

Zapewniamy uczestnikom konferencji bezpłatny parking na terenie hotelu





PROGRAM

Czwartek, 20 kwietnia

08:30

Rejestracja, poranna kawa

08:55

Oficjalne rozpoczęcie konferencji

 *Magdalena Marczak-Makowska, Project Manager, Puls Biznesu*

09:00

Rola sztucznej inteligencji oraz botów w skutecznej i efektywnej obsłudze klienta

 *Tomasz Bartkowicz, Dyrektor Contact Center, Lottomerkury Sp. z o.o.*

- Dobre praktyki wykorzystywania nowoczesnych technologii w CC, czyli kiedy boty będą skuteczne i pożądane, a kiedy powinien wkroczyć człowiek. Jak wyważyć działania, żeby przynosiły korzyść dla firmy, pracowników oraz klientów?
 - Jak poradzić sobie z niechęcią klientów do korzystania z takich rozwiązań?
 - Nowoczesne technologie jako element optymalizacji procesów oraz kosztów zatrudnienia, ALE bez szkody dla wizerunku marki oraz doświadczenia klientów
-

09:40

Świadome zarządzanie danymi w oparciu o data driven w Contact Center

 *Bogumił Perzyna, Dyrektor Pionu Sprzedaży i Wsparcia Klienta Direct, LINK4*

- Analityka, dane i raporty - na co zwracać uwagę i co jest kluczowe w kolekcjonowaniu danych oraz wyciąganiu na ich podstawie trafnych wniosków
- CRM jako podstawowe źródło danych o kliencie - jak stworzyć system w którym szybko można pozyskać informację o kliencie i JAK przekonać pracowników do rzetelnego jego wypełniania/ jak zaprojektować system, aby klient czuł, że znamy jego historię, a pracownik żeby nie miał trudności w jej poznaniu
- Omnikanalowość w praktyce - wyzwania, zagrożenia i ogromne możliwości. Jak stworzyć perfekcyjne standardy obsługi w różnych kanałach komunikacyjnych



10:20

Cyberbezpieczeństwo w niebezpiecznych czasach – jak zadbać o cyberbezpieczeństwo swoje i swoich klientów

 Lech Cempura, Regional Sales Manager, Mobile Technology, ICT, Cybersecurity, T Mobile

- Wymieńmy wszystkie sposoby myślenia o cyberbezpieczeństwie
- Wróćmy trochę do historii, historii Zimnej Wojny.
- Malware, phishing, ransomware, spoofing - trochę teorii nie zaszkodzi
- Jadę na wakacje - OC, AC, Zielona Karta aż tyle bezpieczeństwa. A co jeśli twój samochód jest częścią cyberprzestrzeni?
- A gdyby tak cyberbezpieczeństwo przeliczyć na pieniądze?
- Chcę być bezpieczny, mam budżet, ale czy od razu wszystko wydawać na hardware i software?
- A co ty zrobisz? Decyzja należy do ciebie.

11:00

Przerwa na kawę oraz networking

11:25

Nowoczesne narzędzia w służbie efektywnego działania zespołów Contact Center czyli jak bot pomaga klientom InPost i zespołowi CC oraz jakie zadania realizuje Zespół Procesów odpowiedzialny za innowacje i automatyzacje w obszarze CC

 Karolina Kania, Kierownik Zespołu Wsparcia Procesów Contact Center, InPost

 Agnieszka Bednarczyk, Kierownik Działu Contact Center, InPost

- Jakim członkiem zespołu jest bot? I jak ważną rolę odgrywa w procesie obsługi klientów?
- Jak wygląda ścieżka kariery bota? I co do tego ma dział HR?
- Jak rozwijać i udoskonalać zespół Contact Center również pod względem technologicznym i narzędziowym?

12:05

Sprzedaż w Call Center Obsługowym Standard czy Konieczność? Czyli krótko o tym jak już nie być tylko Centrum kosztowym ale generować przychód

 Patrycja Mikutaniec, Dyrektor Departamentu Sprzedaży, LUX MED SP. Z O.O.

- Dlaczego sprzedaż w obsłudze Klienta staje się w obecnych czasach koniecznością.
- Z jakimi wyzwaniami przy wprowadzeniu sprzedaży musicie się liczyć
- Jak taka sprzedaż działa, co można sprzedawać i w jaki sposób – szczególnie biorąc pod uwagę wyśrubowane KPI obsługowe.
- Dlaczego sprzedaż w obsłudze Klienta jest bardzo dobrze odbierana przez Klientów.
- Jak pokonać obawy przed sprzedażą i jak zmotywować osoby pracujące bezpośrednio z Klientem do tego aby proponowali produkty Waszej firmy.
- A dla tych co wprowadzili sprzedaż w obsłudze Klienta - garść pomysłów na to jak taką sprzedaż zwiększyć.

12:35

A gdyby konsultanci nie popełniali błędów wcale? Opowieść o tym jak połączyć siły człowieka i sztucznej inteligencji, aby zapewnić jakość w trakcie rozmowy

 Michał Chodakowski, Prezes Zarządu, Silver Bullet Solutions Sp. z o.o.



 Artur Kapacki, Prezes Zarządu, TELMON SP. Z O.O. S.K.A.

6xCzy...

- Czy AI wie o czym rozmawia konsultant z klientem?
- Czy AI może efektywnie pomóc konsultantowi w trakcie rozmowy?
- Czy team leader może naprawdę wiedzieć o się dzieje u wszystkich konsultantów w grupie?
- Czy pomoc team leadera może być dyskretna?
- Czy można niedrogo skontrolować 100% rozmów?
- Czy ocena rozmowy musi być pracochłonna i subiektywna?

13:05

EFEKT WOW, jak stworzyć i egzekwować perfekcyjne standardy, zachwycić klienta i skutecznie zbudować relację w kanale o dużej zmienności

 Agnieszka Tarasewicz, Dyrektor Obsługi Klienta, e2V/ Ekovoltis

- Elementarna wiedza - kto jest naszym klientem, czego oczekuje & potrzebuje?
- Emocje i wiedza w obsłudze klienta.
- Czym są standardy obsługi klienta i po co je w ogóle wprowadzać w firmie?
- Definicje efektu WOW – po czym poznamy, że mamy efekt WOW? Projektowanie efektu WOW.
- Stres test firmy i jej obsługi klienta - reklamacja
- Mierzenie satysfakcji klientów i badanie satysfakcji pracowników – jak wyniki ze sobą korelują i co nam mówią?


13:45

Przerwa na lunch

14:40

PANEL DYSKUSYJNY Rekrutacja oraz zarządzanie pracownikami CC w czasach kryzysu

 Moderator: Mateusz Bazydło, Senior Executive Director, HRK SSC/BPO

 Sylwia Głuchowska-Jaszczuk, Kierowniczka Sekcji Obsługi Pasażerskiej i Zastępczyni Kierownika Działu Contact Center, LOT Polish Airlines

 Katarzyna Majewska, Head of Recruitment, Teleperformance Poland


 Malwina Głowacka, Dyrektor działu Obsługi Klienta, DHL

- Wyzwania i skuteczne procesy rekrutacyjne w trudnych czasach
- Jak skutecznie pozyskać i utrzymać pracownika, który jest odpowiedzialny za coraz bardziej złożone zadania, w dobie automatyzacji i robotyzacji procesów?
- Trudna sztuka motywacji – jak motywować pracowników działów CC?
- Przeciwdziałanie retencji pracowników



15:30

Działy zróżnicowane pokoleniowo w czasach pracy zdalnej- czy to wyzwanie, które warto podjąć?

 *Magdalena Słobodzian, MBA, Certyfikowany trener i coach biznesu, Lean Coach, Członek Zarządu Pekao Direct Sp. z o.o.*

- Jak pracować z zespołem zróżnicowanym pokoleniowo?
- Jak czerpać korzyści z różnorodności zespołowej w czasach pracy zdalnej?
- Jak zadbać o efektywność zespołu rozproszonego?

16:10

Czy klienci będą „umierać” z powodu jakości obsługi ? O tym jak praca na emocjach może stać się tajną bronią pracowników CC. Czy przez telefon możliwe jest zbudowanie dobrych, długotrwałych relacji z klientem, które staną się wyróżnikiem na rynku?

 *Krzysztof Łosiakowski, Dyrektor Contact Center, CUK Ubezpieczenia*

- Projektowanie dobrych doświadczeń klientów przyniesie wymierne korzyści dla wyników sprzedażowych firmy – Customer Experience jako holistyczna strategia firmy.
- Jakość obsługi jako podstawa w czasach kryzysu
- Zróżnicowana grupa klientów – jak przygotować się do rozmowy z kilkoma pokoleniami?

16:50

Zakończenie konferencji





PRELEGENCI



Tomasz Bartkowicz

Dyrektor Contact Center, Lottomerkury Sp. z o.o.

Od 25 lat związany z obsługą w contact center (bankowość, energetyka, telekomunikacja, branża loteryjna). Jeden z pierwszych, którzy tworzyli największy stat-up bankowy w Europie, czyli Alior Bank. Odpowiedzialny za organizację i rozwój obsługi klientów przez zdalne kanały kontaktu. Zarządzający projektem pierwszego na świecie „Wirtualnego Oddziału”, który zainspirował innych. Skuteczny optymalizator procesów, laureat nagrody „Polish National Sales Awards” w kategorii „Menadżer ds. obsługi klienta”.



Moderator: Mateusz Bazydło

Senior Executive Director, HRK SSC/BPO



Agnieszka Bednarczyk

Kierownik Działu Contact Center, InPost

Z branżą Contact Center związana od ponad 17 lat, gdzie budowała swoją ścieżkę kariery od stanowiska konsultanta a w 2010 roku obejmując stanowisko Menadżera Infolinii w Alior Banku. Obecnie od 6 lat w InPost kieruje Działem Contact Center, odpowiedzialnym za obsługę Klientów w zdalnych kanałach kontaktu. Posiada doświadczenie w wielu projektach z zakresu optymalizacji i automatyzacji procesów min we wdrożeniu rozwiązań z wykorzystaniem Chatbota oraz Voicebota.





Lech Cempura

Regional Sales Manager, Mobile Technology, ICT, Cybersecurity, T Mobile

Od ponad 20 lat zajmuje się sprzedażą zaawansowanych rozwiązań telekomunikacyjnych oraz zarządzaniem zespołami sprzedaży. Pracował zarówno w firmach dostarczających usługi stacjonarne NETIA, EXATEL, zajmujących się budową infrastruktury telekomunikacyjnej GRUPA HAWE, GRUPA INEA. Aktualnie pracuje w T MOBILE gdzie zarządza zespołem odpowiedzialnym za dostarczanie kompleksowych rozwiązań telekomunikacyjnych wraz z usługami z zakresu cyberbezpieczeństwa. Swoją wiedzę z zakresu INFOSEC zdobył podczas pracy ze swoimi klientami poszerza na Akademii Leona Koźmińskiego na kierunku Zarządzanie cyberbezpieczeństwem. Triathlonista i rowerzysta, w zeszłym roku przejechał Polskę wzdłuż Wisły z Gdańska do miejscowości Wisła.



Michał Chodakowski

Prezes Zarządu, Silver Bullet Solutions Sp. z o.o.

Od 2012 roku Prezes zarządu Silver Bullet Solution Sp. Z o.o., a od 2021 kierownik operacyjny działalności spółki w ramach projektu pn.: "Opracowanie inteligentnych narzędzi zwiększających wydajność procesu obsługi klientów w kanale czat". 2019 – 2020 Prezes Zarządu Silver Whisper Sp. z o.o. - spółki celowej odpowiedzialnej za realizację projektu pn.: "Opracowanie inteligentnego systemu wspierającego pracę operatora call center." 2001 – 2020 praca w firmach informatycznych – ATM SA, inONE SA i itWorks SA, Silver Bullet Solutions. W Silver Bullet Solutions, Silver Bullet Labs - członek Zarządu Spółki (odpowiedzialny za działania operacyjne) i kontakty z partnerami, w tym inwestorami. Współautor strategii działania Spółki w obszarze rozwiązań AI. Współzałożyciel obu spółek i autor strategii ich działania. W inONE SA Dyrektor Handlowy, odpowiedzialny za całość działań handlowych Spółki. W ATM SA Dyrektor Działu Systemów Biznesowych - odpowiedzialny za sprzedaż projektów związanych z tworzeniem oprogramowania. 1991-2001. Odpowiadał za podpisanie kontraktu i reprezentował wykonawcę w Komitecie Sterującym projektu wdrożenia systemu zarządzania projektami dla potrzeb budowy Gazoportu w Świnoujściu. Odpowiadał za dostawę rozwiązania do obsługi zgłoszeń o błędach w najważniejszych elektronicznych rejestrach państwowych utrzymywanych przez Centralny Ośrodek Informatyki. Odgrywał lub odgrywa kluczową rolę jako pełnomocnik dostawcy we wdrożeniach złożonych systemów wsparcia obsługi klientów i pracy grupowej w takich podmiotach jak T-mobile Polska, P4, TVP, Agora, Południowy Koncern Energetycznych, etc.



Malwina Głowacka

Dyrektor działu Obsługi Klienta, DHL





Sylwia Głuchowska-Jaszczuk

Kierowniczka Sekcji Obsługi Pasażerskiej i Zastępczyni Kierownika Działu Contact Center, LOT Polish Airlines

Z wykształcenia prawnik i absolwentka studiów podyplomowych psychologii w biznesie. Na co dzień menedżer z powołania. Inspirują mnie ludzie, ich zachowania, sposób w jaki podejmują decyzję, komunikują się i rozwijają. Fascynuje mnie szczególnie obszar motywowania, zarządzania i komunikacji ponieważ jest to fundament, który przekłada się na wyniki i sukces organizacji. Od prawie 15 lat jestem związana z branżą Contact Center. Jako menedżer i trener biznesu wspieram członków kadry menedżerskiej w rozwoju potencjału i przekraczaniu swoich granic. Lubię wyzwania. Dlatego zbudowałam z sukcesem kilka kluczowych zespołów m. in Zespół Kontroli Jakości i Szkoleń w PLL LOT i Zespół Obsługi Klienta PLL LOT (oddział Poznań). W obszarze Contact Center poza doświadczeniem w zarządzaniu in-house, współpracowałam także z kilkunastoma firmami outsourcingowymi w całej Polsce. Jestem ogromną fanką psychologii oraz komunikacji budującej zaufanie i dobre relacje. Moim głównym celem zawodowym jest skuteczne inspirowanie innych do osiągania jak najlepszych rezultatów w swojej pracy. Uważam, że w biznesie kluczowi są ludzie i to w jaki sposób wykorzystujemy ich potencjał. Wyróżniona kilkoma nagrodami rocznymi za wkład w rozwój Contact Center w PLL LOT oraz prestiżową nagrodą „Zasłużony dla PLL LOT” za profesjonalizm i wkład w budowanie pozytywnego wizerunku firmy.



Karolina Kania

Kierownik Zespołu Wsparcia Procesów Contact Center, InPost

Od ponad 10 lat związana z branżą Contact Center budując zespoły operacyjne i zarządzając projektami z zakresu obsługi klienta i sprzedaży na rzecz klientów min. z branży ubezpieczeniowej, finansowej czy e-commerce. Trener z 7 letnim doświadczeniem w tworzeniu i realizacji programów rozwojowo-szkoleniowych. Jest także doświadczonym Project Managerem i agitatorką mądrego wykorzystania nowych technologii, w tym AI.



Artur Kapacki

Prezes Zarządu, TELMON SP. Z O.O. S.K.A.

Powołany przez akcjonariuszy w grudniu 2010 roku. Stworzył i prowadzi spółkę do dnia dzisiejszego. Ukończył Politechnikę Warszawską, Wydział Inżynierii Produkcji na kierunku Zarządzanie i Marketing. Posiada przeszło 15 letnie doświadczenie w pracy w telemarketingu głównie z zakresu finansów i ubezpieczeń. W latach 2002 – 2010 pełnił szereg funkcji menedżerskich w branży ubezpieczeniowej i finansowej. Odpowiadał za rozwój Call Center LINK 4 TU S.A., Call Center Provident Polska S.A. sprzedającego nowe produkty spółki oraz za stworzenie Call Center zajmującego się sprzedażą produktów BRE Ubezpieczenie TUiR S.A. Pracował również na stanowisku Kierownika Projektów w Telbridge Sp. Z O.O. Artur Kapacki jest żonaty. Pasjonuje się podróżami, lubi aktywnie spędzać czas np. wycieczki rowerowe czy gra w squash-a.





Krzysztof Łosiakowski

Dyrektor Contact Center, CUK Ubezpieczenia

Manager młodego pokolenia, który udowadnia, że w biznesie wiek to tylko liczba. Trener i szkoleniowiec z zakresu psychologii sprzedaży oraz umiejętności miękkich. Ukończył Psychologię w biznesie w Wyższej Szkole Bankowej w Toruniu, Coaching w Wyższej Szkole Bankowej w Gdańsku, Zarządzanie na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie oraz obecnie jest w trakcie studiów podyplomowych na kierunku CX również na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie.



Katarzyna Majewska

Head of Recruitment, Teleperformance Poland

Jestem absolwentką psychologii na Uniwersytecie Łódzkim. Ukończyłam także studium Menedżerskie Mini MBA® w Polsko-Amerykańskim Centrum Zarządzania UŁ i studia podyplomowe z obszaru BHP na Politechnice Łódzkiej. Praktyk HR i menadżerka z 18 letnim stażem w środowisku korporacyjnym i doświadczeniem we wdrażaniu rozwiązań wspierających pozyskiwanie talentów oraz w zarządzaniu jakością, prowadzeniu projektów i doradztwie HR. Rekrutacja to moja zawodowa pasja, którą cenię za dynamikę i ciągłe wyzwania. Chętnie czerpię z filozofii Lean nie tylko projektując i doskonaląc procesy, ale stosując elementy tejże koncepcji w codziennym życiu. Aktualnie jako Head of Recruitment odpowiadam pod kątem strategicznym i operacyjnym za rekrutację wolumenowe dla branży SSC/BPO. Moje motto: "Wybierz pracę, którą kochasz, a nie przepracujesz ani jednego dnia więcej w Twoim życiu" 😊



Patrycja Mikutaniec

Dyrektor Departamentu Sprzedaży, LUX MED SP. Z O.O.

Z branżą Call Center związana ponad 18 lat. Swoją przygodę zaczynała „na słuchawkach” w Banku Handlowym (Citi Bank Handlowy), gdzie potem była trenerem Call Center. W 2008 roku dołączyła do Zespołu Projektowego tworzącego struktury Call Center obsługowego i sprzedażowego, nowopowstającego wtedy Alior Banku. Od 2010 roku związana z Grupą Lux Med. W którym stworzyła szereg Call Center sprzedażowych, wdrożyła sprzedaż dla Klientów Indywidualnych, a obecnie zajmuje się także pracą na portfelu oraz sprzedażą usług medycznych dla MSP jako Dyrektor Departamentu Sprzedaży Indywidualnej i MSP.





Bogumił Perzyna

Dyrektor Pionu Sprzedaży i Wsparcia Klienta Direct, LINK4

Doświadczony manager sprzedaży z udokumentowaną historią pracy w branży ubezpieczeniowej i bankowej. Silny specjalista ds. Sprzedaży, posiadający umiejętności w zakresie zarządzania operacyjnego, Lean Operations, zarządzania relacjami z klientami (CRM), zarządzania sprzedażą i budowania zespołu. Silna motywacja do realizacji celów. Od 2003r. do 2007r. pracowałem w LINK 4 jako Konsultant sprzedaży i jako Kierownik Zespołu. Do 2011 w Liberty Direct zajmowałem się sprzedażą i obsługą klienta. Do 2016 w Proamie zajmowałem się wszystkim, co związane z telefoniczną obsługą klienta - w tym Zespołem Wsparcia Agenta, budowałem aplikację dla zewnętrznych partnerów oraz opracowywałem zasady współpracy z zewnętrzną siecią sprzedaży. Potem przyszedł czas na Idea Bank i sprzedaż produktów bankowych przez telefon, a od września 2019 powróciłem do korzeni i w LINK4 objąłem stanowisko Dyrektora Pionu Sprzedaży i Wsparcia Klienta Direct.



Magdalena Słobodzian

MBA, Certyfikowany trener i coach biznesu, Lean Coach, Członek Zarządu Pekao Direct Sp. z o.o.

Odpowiedzialna za obszar outboundu, projektów strategicznych i Lean Management. Z branżą Contact Center związana od ponad 20 lat, doświadczenie szlifując, prócz Contact Center Banku Pekao SA, w arvato Polska czy Contact Center mBanku. W pracy z ludźmi wyznaje filozofię rozwijania mocnych stron a w zarządzaniu zespołami stawia na różnorodność. Prywatnie pasjonatka kotów, książek i motocykli.



Agnieszka Tarasewicz

Dyrektor Obsługi Klienta, e2V/ Ekovoltis

Moje główne obszary, w których działam to obsługa klienta, wsparcie sprzedaży, wdrażanie systemów informatycznych i optymalizacja procesów operacyjnych – zawsze połączona z realizacją strategii firm, transferem wiedzy i rozwojem pracowników. Doświadczenie zawodowe budowałam głównie w firmach z branży energetycznej (na rzecz spółek obrotu energią elektryczną, centra usług wspólnych, spółka fotowoltaiczna) oraz w administracji rządowej. Z zawodu jestem nauczycielem języka angielskiego, po wielu kursach i szkoleniach biznesowych, posiadam certyfikat coacha ICC. Specjalizuję się w układaniu procesów, obsłudze klienta zorientowanej na człowieka i rozwiązanie problemu, operacyjnym wdrażaniu strategii biznesowych oraz w restrukturyzacjach. Wierzę w sukces oparty na współpracy, dzieleniu się wiedzą oraz sprawnej komunikacji.





KONTAKT



MIEJSCE

Opiekun merytoryczny



Magdalena Marczak

Project Manager

48223339867

m.marczak@pb.pl

Współpraca



Katarzyna Dziejic

Marketing Manager

22 333 98 26

k.dziejic@pb.pl

Novotel Warszawa Airport

ul. 1 Sierpnia 1
Warszawa

Partner



e2V

e²v/ Ekovoltis zajmuje się obrotem energią, pochodzącą wyłącznie z odnawialnych źródeł. Łączymy Wytwórców zielonej energii z tymi, którzy chcą z niej korzystać. Oferujemy rozwiązania dla firm z sektora MŚP, jak i dla dużych Odbiorców, a także realizujemy współpracę z Wytwórcami m.in. w ramach długoterminowych kontraktów cPPA. Wszystko po to, by uczynić rynek energii zdekarbonizowanym, a naszą planetę czystym i bezpiecznym miejscem dla przyszłych pokoleń. Należymy do grupy kapitałowej Michała Sołowowa. Projekty prowadzone w ramach grupy Michała Sołowowa łączy przede wszystkim bezpieczeństwo, stabilność finansowa oraz operacyjna. W skład grupy wchodzi takie spółki jak Ceresanit, Barlinek, Synthos oraz Synthos Green Energy, Corab.



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(21876)

Cena

Trendy Contact Center 2023

20 kwietnia 2023, Warszawa

2495 zł netto od 2023-04-20 do 2023-04-20

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

- Potwierdzam, że zapoznałam/em się z [Regulaminem](https://apps.bonnier.pl/regulaminy/pdf/Regulamin_wydarzen_platnych_18102022_pdf.pdf) wydarzenia i akceptuję jego treść.
- Chcę wiedzieć pierwszy i otrzymywać Newsletter Konferencje "PB" od wydawcy „Pulsu Biznesu” (Bonnier Business Polska) na zasadach określonych w „Regulaminie serwisów internetowych Bonnier Business Polska”.
- Chcę być na bieżąco! Zgadzam się na otrzymywanie od wydawcy „Pulsu Biznesu” (Bonnier Business Polska) e-maili z informacjami o promocjach i ciekawych ofertach jego produktów i usług.
- Chcę wiedzieć więcej! Zgadzam się, by dzwonił do mnie przedstawiciel wydawcy „Pulsu Biznesu” (Bonnier Business Polska) i informował mnie o promocjach i ciekawych ofertach jego produktów i usług.

Administratorem danych osobowych jest Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Dane są przetwarzane w celu organizacji konferencji oraz w celach marketingowych na podstawie odrębnie udzielonych zgód, które mogą zostać odwołane w każdej chwili. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych znajduje się w Klauzuli Informacyjnej RODO [Zobacz więcej](https://apps.bonnier.pl/regulaminy/pdf/RODO_klauzula_informacyjna_konferencje.pdf)

Piecątka i podpis



Formularz rejestracji: Trendy Contact Center 2023

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



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: 113-01-55-210, 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. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. O rezygnacji z udziału w Wydarzeniu należy poinformować Organizatora przesyłając taką informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl.
7. 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 30% Ceny. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku dokonania Zgłoszenia w terminie późniejszym niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
8. 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.
9. Nieodwołanie Zgłoszenia lub niewzięcie udziału w Wydarzeniu nie zwalnia podmiotu zgłaszającego z obowiązku zapłaty Ceny.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. W przypadku odwołania Wydarzenia uiszczona Cena lub jej część zostaną zwrócone lub –za zgodą podmiotu zgłaszającego–przeznaczone na pokrycie kosztów uczestnictwa winnym Wydarzeniu.
14. 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.
15. 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.
16. Zabronione jest zwielokrotnianie Materiałów, wprowadzanie ich do obrotu, rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób, użyczenie, wyświetlenie, publiczne udostępnienie 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.
17. Zgłaszający zobowiązany jest poinformować uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu, że Organizator może utrwalać 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.
18. 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.
19. Organizator udziela osobie dokonującej Zgłoszenia oraz uczestnikowi Wydarzenia rabatu w wysokości co najmniej 5% na rejestrację na organizowane, w ciągu roku od daty Wydarzenia, jego kolejne edycje lub konferencje, warsztaty, szkolenia płatne związane tematycznie z Wydarzeniem. Celem skorzystania z rabatu uprawniony wprowadza przekazany przez Organizatora kod rabatowy podczas rejestracji. Rabat naliczy się automatycznie. Kod rabatowy będzie przesyłany przez Organizatora – na adres e-mail osoby dokonującej Zgłoszenia oraz uczestnika Wydarzenia podany w formularzu rejestracyjnym na Wydarzenie – w zaproszeniu na kolejną edycję Wydarzenia lub konferencję, warsztat, szkolenie płatne związane tematycznie z Wydarzeniem. Kod rabatowy jest aktywny do upływu wskazanego terminu rejestracji na kolejną edycję Wydarzenia lub konferencję, warsztat, szkolenie płatne związane tematycznie z Wydarzeniem. Rabat dotyczy każdego uczestnika zgłaszanego przez osobę uprawnioną do rabatu. Rabat łączy się z innymi rabatami, chyba że Organizator postanowi inaczej, o czym uprawniony zostanie poinformowany w zaproszeniu.



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 przez uczestnika Wydarzenia systemem teleinformatycznym spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
- 21.1.1 dostęp do Internetu,
 - 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 okolicznościami uniemożliwiające lub utrudniające uczestnictwo w Wydarzeniu niespowodowane działaniami lub zaniechaniami Organizatora.
24. W przypadku Wydarzeń stacjonarnych, w sytuacji wprowadzenia, aktami władzy państwowej lub lokalnej na terenie kraju lub jego części, ograniczeń, a także wytycznych właściwych służb, instytucji oraz innych podmiotów realizujących ustawowe obowiązki, które wpływałyby na sposób organizacji Wydarzenia, Organizator zastrzega możliwość wprowadzenia dodatkowych wymagań dla uczestników Wydarzenia celem zapewnienia ochrony ich zdrowia i bezpieczeństwa. Organizator powiadomi uczestników Wydarzenia, na adres e-mail podany w zgłoszeniu rejestracyjnym, o dodatkowych wymogach uczestnictwa oraz konieczności potwierdzenia ich akceptacji w terminie wskazanym w przesłanej wiadomości. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do uczestnictwa w Wydarzeniu osób, które nie wyrażą zgody na przestrzeganie wymogów, o których mowa w zdaniu poprzednim.
25. 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.
26. 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.

