

Warszawa

14 listopada 2023

Polonia Palace Hotel

# Automatyzacja w CC

2495 zł netto do 14 listopada



CEL

Wszyscy doświadczamy tego, jak nowe technologie dzień po dniu zmieniają nasz świat. Doświadczeniom tym towarzyszy cała paleta emocji - **jedni z nas śledzą nowinki z uwagą, zaciekawieniem, fascynacją, inni z obawą czy niechęcią, jeszcze inni implementują przydatne rozwiązania do swoich działań.**

Branże, w których obsługa klienta jest jednym z filarów działalności, zmagają się z wieloma dylematami w obszarze szeroko rozumianej cyfryzacji pracy z klientem, gdyż niewłaściwy ruch (lub brak właściwego ruchu) może zburzyć pieczołowicie budowane zaufanie do firmy.

Przyglądając się funkcjonowaniu Contact Center z perspektywy klienta, **mierzymy się z oczekiwaniem szybkiej i efektywnej obsługi.** Z perspektywy firmy kluczowe są **oczekiwania związane z minimalizacją kosztów, zwiększaniem wydajności, przy jednoczesnym podnoszeniu jakości obsługi i zadowolenia klienta.**

Pytanie: ***Czy cyfryzować Contact Center?*** nie powinno w ogóle się pojawić. Właściwe pytanie to: ***Jak to zrobić, by cieszyć się sukcesem?***

Zatem jak to zrobić?

Zaproszeni eksperci podzielą się wiedzą i doświadczeniami z własnych wdrożeń. Zwrócą uwagę na kluczowe kwestie na poszczególnych etapach pracy nad cyfryzacją swoich firm czy działów. **Nie należy jednak zapominać, że kluczowym odbiorcą wszystkich usprawnień jest człowiek – klient i pracownik Contact Center, i to człowiek powinien być w centrum uwagi.**

Nasza konferencja to:

- Aktualne trendy w analizie, robotyzacji automatyzacji Contact Center
- **Najlepsze praktyki ekspertów z rynku. Przedstawiciele: Żabki, Teleperformance, DHL Parcel, Empik Group, Answear.com** podzielą się swoimi doświadczeniami
- Najnowsza wiedza i praktyka z perspektywy prawa
- Udokumentowanie rozszerzonej wiedzy w formie certyfikatu
- Materiały z wydarzenia dostępne w wersji elektronicznej



## PROGRAM

**Wtorek, 14 listopada**

08:30

**Rejestracja, poranna kawa oraz networking**

---

08:55

**Oficjalne powitanie uczestników, rozpoczęcie Konferencji**

---

09:00

**Panel dyskusyjny: Wyzwania związane z analizą, automatyzacją i robotyzacją w Contact Center**

-  Moderator: Łukasz Grala, CEO at TIDK, Mentor i futurolog
-  Maciej Natorski, Dyrektor Obszaru Innowacji i Robotyzacji, LINK4 TU S.A.
-  Dariusz Wójcik, Tech Product Owner, InPost
-  Piotr Dzięcioł, Dyrektor Zarządzający, Obszar Contact Center, VeloBank S.A.
-  Dawid Telepski, Contact Center Director, LPP S.A.

- Jak wdrażać AI w Contact Center – w jakich obszarach, od czego zacząć?
  - Duże zbiory danych i uczenie maszynowe (ML) w personalizowaniu oferty, przewidywaniu zachowań klientów, ich oczekiwań i nastrojów oraz w określaniu trendów
  - Modele językowe (w tym chat GPT, Bard, LLaMA i inne), AI, chatboty, uczenie maszynowe w obsłudze klientów CC
  - Roboty w skomplikowanych procesach, zwiększającej się ofercie, obsługujące więcej klientów, przy zachowaniu niezmięionej liczebności kadry
  - Bezpieczeństwo podstawą działań
- 

10:00

**Analiza danych jako podstawa wiedzy o kliencie w Contact Center**

-  Łukasz Grala, CEO at TIDK, Mentor i futurolog

Najczęstsze błędy w doborze rozwiązań analitycznych, czyli jak zrobić analitykę w organizacji.

- Najczęstsze błędy
  - Jak podejść do rozwiązania
  - Miejsce AI w analityce
- 

10:40

**Analiza, robotyzacja, automatyzacja.... komunikacja**

-  Malwina Głowacka, Dyrektor Działu Klienta, DHL Parcel



## Case Study DHL

### Automatyzacja i człowiek, jak automatyzować i uzyskać wsparcie zespołu we wdrażaniu zmian

- Automatyzujemy - po co nam konsultanci- zadania, kompetencje przyszłości
- Co automatyzujemy w DHL
- Komunikacja i zaangażowanie w zmianę
- Hypercare – zaopiekuj proces i ludzi

---

11:20

### Przerwa

---

11:40

### Panel dyskusyjny: Narzędzia w obsłudze klienta w CC

-  Moderator: Marcin Sosnowski, Dyrektor ds. rynku contact center, Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB
-  Krzysztof Niewidziajło, Wiceprezes Zarządu, Cludo
-  Sebastian Kondracki, Chief Innovation Officer, Deviniti
-  Kamil Paduch, Pełnomocnik Zarządu, Tide Software
-  Tomasz Bartkiewicz, Dyrektor Działu Obsługi Contact Center, Lottomerkury

- Narzędzia do wykorzystania w obsłudze klientów
- Narzędzia do analizy głosu - jakie dają możliwości i dlaczego mogą być przydatne w Contact Center (rozumienie emocji klienta, analiza pracy konsultanta)
- CRM + sztuczna inteligencja = automatyzacja - jak wykorzystać potencjał już używanych narzędzi?
- Automatyzacja a indywidualne podejście do klienta i reagowanie na jego bieżące potrzeby,

---

12:40

### Czy robot się uśmiechnie? Digitalizacja Employee & Customer Journey w Contact Centre

-  Katarzyna Brzozowska, Global CX PMO, Teleperformance
-  Piotr Kopczyk, Director of Business Intelligence, Teleperformance

## Case Study Teleperformance

- Robot w kadrach - analiza potencjału automatyzacji w oparciu o model procesowy CC z przykładami wdrożonych rozwiązań
- Czy AI miewa nastroje?
- Przewodnik do automatyzacji – plan projektu zarządzania zmianą

---

13:25

### Automatyzacja procesów. Czy warto inwestować w boty w Contact Center?

-  Konrad Giezek, Kierownik Zespołu Optimalizacji Procesów Wsparcia, Żabka
-  Michał Pawełczyk, CEO at KODA.AI

## Case study Żabka

Wystąpienie z partnerem technologicznym



- Rosnąca skala zgłoszeń/rozwój sieci vs. konieczność utrzymania jakości wsparcia i satysfakcji Klienta przy niezwiększonych zasobach
- Wdrożenie Franka (chatbot dla Francyzobiorców) – skąd decyzja?
- Wdrożenie – pułapki, dobór procesów
- Wykorzystanie bota / live chat w Contact Center – dane, liczby, fakty
- Czy warto zainwestować? Na co warto zwrócić uwagę przy decyzji?

---

14:05

**Przerwa obiadowa**

---

14:45

**Jak umożliwić współdziałanie dynamicznie zmieniających się procesów, nowych technologii i obecnej infrastruktury?**

 Rafał Górski, Head of Process Transformation & RPA, Grupa Empik

## Case study Grupy Empik

- Wyzwania biznesowe a inwestycje w technologie
- Potrzeba ciągłego udoskonalania i nowych praktyk pracy
- Co umożliwiają nowe technologie – boty, low-code, AI
- Jak zarządzić zmianą w „hybrydowym” środowisku
- Jak podjąć decyzję o wdrożeniu nowych technologii względem ich kosztu?

---

15:30

**Wskaźniki oraz rola feedbacku ze strony klientów, we wspomaganiu procesów w organizacji**

 Katarzyna Nowakowska, Kierownik Biura Obsługi Klienta, ANSWEAR.com

 Szymon Kamiński, Customer Success Manager, Zowie

## Case Study Answer.com

*Wystąpienie z partnerem technologicznym*

- Zarządzanie wydajnością wdrożeń - wskaźniki sukcesu (KPI)
- Wyzwania stojące przed organizacją w procesie wdrażania chatbota
- Unikatowe korzyści wynikające z wdrożenia rozwiązania wykorzystującego AI

---

16:15

**Wykorzystywanie danych osobowych do kontaktu – metody zgodne z prawem**

 Artur Piechocki, Radca prawny, założyciel kancelarii APLAW, prezes Sądu Polubownego ds. Domen Internetowych przy PIIT

- Zgody na kontakt wymagane przez RODO, Prawo telekomunikacyjne oraz ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną
- Spełnienie obowiązku informacyjnego
- Zakres przetwarzania danych, korzystanie z baz danych dostarczanych przez strony trzecie





- Problemy prawne związane z korzystaniem ze sztucznej inteligencji: prawa autorskie, cyberbezpieczeństwo, odpowiedzialność
  - Odpowiedzialność za przetwarzanie danych w chmurze
  - Inne obowiązki podczas kontaktu z konsumentem
- 

17:00

**Zakończenie**





## PRELEGENCI



### **Tomasz Bartkowicz**

Dyrektor Działu Obsługi Contact Center, Lottomerkury

Od 27 lat związany z branżą obsługi klientów (obszary: bankowość, energetyka, telekomunikacja, gry losowe). Jeden z pierwszych, którzy tworzyli największy bankowy stat-up w Europie. Zarządzający projektem pierwszego na świecie „Wirtualnego Oddziału”, który zainspirował innych. Skuteczny optymalizator procesów, laureat nagrody „Polish National Sales Awards. Propagator sztucznej inteligencji w obszarze obsługi klientów w branży gier losowych. Efekt pracy zespołowej to udane wdrożenie chatbota dla klientów Totalizatora Sportowego w różnorodnych obszarach biznesowych, jak: loterie, gierki, casino online uhonorowane główną nagrodą w konkursie Polish Contact Center Awards w kategorii „Najlepsza komunikacja z klientami”.



### **Katarzyna Brzozowska**

Global CX PMO, Teleperformance

Od ponad 20 lat zajmuje się doskonaleniem obszarów obsługi klienta i sprzedaży w organizacjach o różnej skali i branży. Prowadzi międzynarodowe projekty standaryzacji i wdrażania procesów obsługowych w oparciu o aktualne benchmarki Customer Experience oraz rozwiązania technologiczne, uparcie namawiając do holistycznego podejścia w zarządzaniu zmianą. Ekspert w obszarach projektowania i doskonalenia procesów i globalnych wdrożeń Contact Centre, pragmatycznego podejścia do Omnichannel i digitalizacji. Prowadzi prelekcje i szkolenia w zakresie zarządzania Contact Center, CX, projektów transformacyjnych oraz praktycznego zarządzania jakością w oparciu o metodykę Lean Six Sigma dla COPC.



### **Piotr Dzieciot**

Dyrektor Zarządzający, Obszar Contact Center, VeloBank S.A.

Ponad 20 lat doświadczenia w obszarze szeroko rozumianego Customer Care Service. Coach i mentor w biznesie i poza biznesem. Obecnie jestem odpowiedzialny za obszar Contact Center w Velobank S.A.





## Konrad Giezek

Kierownik Zespołu Optymalizacji Procesów Wsparcia, Żabka

Manager, specjalista z zakresu optymalizacji procesów przy wykorzystując metody Lean Management. Certyfikowany Green Belt. Posiadam doświadczenie w usprawnianiu procesów w środowisku usługowym, gdzie kierowałem zespołami w obszarach wsparcia organizacji, tj. administracja, IT, zakupy, HR, obsługa klienta. Od 1,5 roku związany z firmą Żabka Polska gdzie rozwijamy nowe produkty, modelujemy procesy wspierane automatyzacją i robotyzacją umożliwiając osiągnięcie celów organizacji.



## Malwina Głowacka

Dyrektor Działu Klienta, DHL Parcel

Dyrektor Działu Customer Experience w DHL Parcel, z ponad 14 letnim doświadczeniem w efektywnym zarządzaniu zespołami. Jej specjalizacja to projektowanie kompleksowej strategii obsługi klienta i pilotowanie procesów, z uwzględnieniem wykorzystania potencjału nowych technologii. W portfolio jej doświadczeń znajdują się m.in. stanowiska managera liniowego, kierownika infolinii, zarządzającego zespołem managerów i konsultantów, czy eksperta rekomendującego kompleksowego rozwiązania strategiczne w zakresie procesu obsługi klienta. Jako liderka w swoim obszarze, aktywnie współpracuje w cross-funkcyjnych zespołach w ramach międzynarodowych i krajowych struktur, dzieląc się wiedzą i czerpiąc inspiracje od innych. Obszar obsługi klienta to dla niej platforma rozwoju digitalizacji, czerpania z potencjału innowacji i rozwijania trendu customer centricity m.in. poprzez wdrażanie nowych kanałów kontaktu z klientem.



## Rafał Górski

Head of Process Transformation & RPA, Grupa Empik

Posiada dwanaście lat doświadczenia w programach transformacji cyfrowej - w Europie oraz regionie Australii i Pacyfiku. Przez ponad 3 lata był odpowiedzialny za usługi inteligentnej automatyzacji jako dyrektor KPMG, obecnie odpowiada za transformację i robotyzację procesów po stronie biznesu - w Grupie Empik.





## Łukasz Grala

CEO at TIDK, Mentor i futurolog

Propaguje wiedzę na temat sztucznej inteligencji. Pasjonat wyszukiwania wiedzy w danych. Doświadczony architekt, wykorzystujący w swoich rozwiązaniach najświeższe koncepcje i podejścia Lakehouse w praktyce biznesowej dla największych polskich organizacji. Naukowo związany z Politechniką Poznańską w zakresie eksploracji danych. Od 2010 roku Microsoft Most Valuable Professional (MVP) w kategorii Platforma danych. Jeden z 50 MVP w kategorii AI na świecie od 2018 roku. Prezes TIDK, gdzie na co dzień zarządza zespołem ekspertów w zakresie inżynierii danych, budowania platform analitycznych i nowoczesnych hurtowni danych, rozwiązań Big Data, czy też AI. Autor podcastu o sztucznej inteligencji - "Opór jest daremny. Nadchodzi AI". Założyciel AI4.BIO.



## Szymon Kamiński

Customer Success Manager, Zowie

Doświadczony Customer Success Manager, który zajmuje to stanowisko od ponad 4 lat. Jego doświadczenie zawodowe rozwijało się dzięki współpracy z klientami zarówno w kraju, jak i za granicą, przy wspieraniu ich w osiąganiu ważnych celów biznesowych. Jego codzienna praca skupia się na planowaniu i zarządzaniu relacjami w projektach związanych z implementacją produktów i platform, które mają na celu budowę nadzwyczajnego Customer Service. Szymon zdobył swoje pierwsze doświadczenie w branży technologicznej, pracując przez rok jako IT Manager w Procter & Gamble, gdzie skutecznie automatyzował procesy logistyczne. Następnie, na dłużej związał się z Microsoftem jako Customer Success Account Manager, gdzie miał okazję współpracować z klientami klasy Enterprise, takimi jak Totalizator Sportowy, Kruk czy Ministerstwo Zdrowia. Pozwoliło mu to zdobyć wszechstronne umiejętności i wiedzę na temat rozwiązań technologicznych i projektów chmurowych. Od stycznia 2023 roku, Szymon jest częścią firmy Zowie, gdzie jako Customer Success Manager odpowiada za planowanie i zarządzanie sukcesem portfela klientów na całym etapie ich współpracy z firmą, poczynając od rozpoczęcia współpracy, przez proces obsługi posprzedażowej, aż do wsparcia klientów w promowaniu produktów oraz procesu odnawiania umów. Portfel klientów, którym się zajmuje, obejmuje niektóre z największych marek konsumenckich, takich jak InPost, Empik, Media Markt, eObuwie i wiele innych.





## Sebastian Kondracki

Chief Innovation Officer, Deviniti

Członek podgrupy Badań, Innowacyjności i Wdrożeń Grupy Roboczej ds. Sztucznej Inteligencji przy Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Ekspert ds. transformacji cyfrowej, specjalizujący się w procesach innowacyjnych i szeroko rozumianej sztucznej inteligencji. Autor książki "Python i AI dla e-commerce". Szef innowacji w Deviniti, jednej z najszybciej rozwijających się firm tworzących oprogramowanie w Polsce. Wykładowca Akademii Leona Koźmińskiego i Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu. Ekspert w dziedzinie collaborative intelligence oraz współpracy zespołów mieszanych składających się z ludzi i cobotów (AI) w procesach bogatych w wiedzę. Angażuje się w badania wpływu "otwartości" (open data, open science, open source) na rozwój innowacyjności i kreatywności w społeczeństwie i biznesie. Współtwórca projektu SpeakLeash ('spix.lɛʂ), znanego również jako Spichlerz – zestawu narzędzi do budowy pierwszego w Polsce obszernego (>1TB) i zróżnicowanego zbioru danych wysokiej jakości. Pomysłodawca i twórca systemu ROC3 (Robotization of Company-Customer Communication), który hiperautomatyzuje procesy związane z komunikacją pomiędzy organizacją a klientami. Współautor raportów branżowych z obszaru AI, takich jak "Otwarte dane a sztuczna inteligencja" (GRAI) czy "Artificial Intelligence SumUp for Business 2022".



## Piotr Kopczyk

Director of Business Intelligence, Teleperformance

Ekspert w zakresie raportowania danych w Power BI oraz doskonalenia i automatyzacji procesów Contact Center. Specjalizuje się we wdrożeniach innowacyjnych rozwiązań usprawniających funkcjonowanie organizacji oraz wszelkich komórek funkcjonalnych, pod względem efektywności i optymalizacji kosztów. Posiada bogate doświadczenie we współpracy, zarówno z wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi klientami. Innowacyjne pomysły konsekwentnie przekłada na praktyczne działania. Otwiera dialog pomiędzy różnymi departamentami organizacji, co pozwala na skuteczne doskonalenie procesów, zgodnie z metodologią Lean Six Sigma. Prywatnie, entuzjasta automatyzacji procesów i szeroko pojętej analityki biznesowej.





## Maciej Natorski

Dyrektor Obszaru Innowacji i Robotyzacji, LINK4 TU S.A.

Absolwent Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Uzyskał tytuł MBA w Szkole Biznesu Politechniki Warszawskiej. Pasjonat nowych technologii i motoryzacji. Dyrektor z ponad 12- sto letnim doświadczeniem w obszarze digitalizacji firm, optymalizacji procesów oraz budowania i realizacji strategii innowacji i transformacji technologicznej. Z sukcesami wdrażał innowacyjne rozwiązania w sektorze bankowym, telekomunikacyjnym oraz ubezpieczeniowym. W 2010 roku rozpoczął karierę w Alior Banku, gdzie po zdobyciu doświadczenia w sprzedaży dołączył do obszaru „innowacji i projektów strategicznych” i zajął się wdrożeniem nowoczesnej bankowości. Następnie zgłębił branżę telekomunikacyjną, realizując projekty w największej w Polsce firmie telekomunikacyjnej Orange Polska. Współpracował zarówno z polskim jak i francuskim oddziałem Orange Labs, gdzie był uczestnikiem wielu innowacyjnych inicjatyw, także międzynarodowych. Zyskał uznanie zdobywając między innymi prestiżową nagrodę kierowaną do kreatorów innowacji „Telekreator”. W 2017 zaskłił szeregi jednej z najbardziej innowacyjnych polskich firm ubezpieczeniowych LINK4, gdzie stworzył i objął kierownictwo nad obszarem „innowacji i robotyzacji procesów biznesowych”. Został laureatem jubileuszowej X edycji konkursu PNSA w kategorii „Innowacje w dziedzinie sprzedaży” oraz wyróżniony w dodatkowej kategorii „Supersprzedawca”.



## Krzysztof Niewidziało

Wiceprezes Zarządu, Cludo

Ponad 20 lat doświadczeń we wspieraniu technologią obszaru Customer Experience, szczególnie w branży Contact Center. Uczestnik wielu projektów mających na celu wdrażanie aplikacji do wspomagania procesów biznesowych w obszarach BOK, windykacji, telemarketingu, helpdesku w branży e-commerce, medycznej, ubezpieczeniowej, finansowej, transportowej, farmaceutycznej oraz outsourcingu cc. Posiada ekspercką wiedzę w zakresie możliwości wykorzystania dostępnych na rynku technologii i narzędzi do optymalizacji oraz automatyzacji pracy contact center w celu zapewnienia spójnych procesów we wszystkich dostępnych kanałach kontaktu. Entuzjasta rozwiązań chmurowych. Juror w konkursie Polish Contact Center Awards, organizowanym przez Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB jako największy projekt branżowy w obszarze zdalnej komunikacji z klientami. W 2022 roku zaliczony przez Pro Progressio, organizacją zajmującą się rozwojem sektora Nowoczesnych Usług dla Biznesu (BSS), wydawcą mediów Focus On Business, do grona Tygrysów Biznesu, osób które poprzez swoją pracę, wiedzę i doświadczenie mają wpływ na rozwój swoich firm oraz całego sektora nowoczesnych usług dla biznesu. Od 2012 roku zaangażowany w „projekt Cludo”, którego celem jest zapewnienie w modelu SaaS dostępu do profesjonalnej, obsługującej wiele kanałów kontaktu, platformy dla contact center dla średnich i dużych organizacji. Aktualnie spółka Cludo jako multivendor, oferuje zaawansowane chmurowe rozwiązania dla contact center światowej klasy producentów, ulokowane na chmurze prywatnej lub publicznej (AWS oraz Azure), udostępniane wraz z dostosowanymi pakietami usług telekomunikacyjnych.





## Katarzyna Nowakowska

Kierownik Biura Obsługi Klienta, ANSWEAR.com

Jako kierownik obsługi klienta, ma za sobą bogate doświadczenie w zarządzaniu zespołem i stałym podnoszeniu standardów obsługi klienta. Jest odpowiedzialna za analizowanie i doskonalenie istniejących procesów obsługi klienta. Jej celem jest zwiększenie wydajności i poprawa doświadczeń klientów podczas interakcji z firmą.



## Kamil Paduch

Pełnomocnik Zarządu, Tide Software

Z branżą Telco związany od ponad 10 lat. Specjalizuje się głównie w segmencie B2B. Doświadczenie zawodowe zdobywał u największych operatorów w Polsce. Ekspert w dziedzinie zwiększania efektywności pracy działu call/ contact center. Dzieli się swoim doświadczeniem i umiejętnościami z firmami, doradzając im jak zwiększyć współczynnik „kontaktowalności”, wykorzystując w tym celu narzędzia teleinformatyczne.



## Michał Pawełczyk

CEO at KODA.AI

Jeden z prekursorów tworzenia i wykorzystywania na polskim rynku chatbotów i voicebotów. Jest twórcą platformy KODA, pozwalającej na automatyzację komunikacji w obszarach takich jak HR, sprzedaż czy marketing, wykorzystywanej na co dzień przez takie marki jak Player, Biedronka, Żabka czy BSH.







## Artur Piechocki

Radca prawny, założyciel kancelarii APLAW, prezes Sądu Polubownego ds. Domen Internetowych przy PIIT

Specjalizuje się w prawie własności intelektualnej i przemysłowej, prawie technologii informacyjnych oraz komunikacyjnych (ICT), ochronie danych i prywatności oraz cyberbezpieczeństwie. Posiada 20-letnie doświadczenie w prowadzeniu audytów prawnych i doradztwie prawnym na rzecz spółek polskich i międzynarodowych, głównie z sektora IT, telekomunikacji i mediów. Przez wiele lat pracował jako Doradca ds. prawnych i polityki domenowej rejestru PL w Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej (NASK), reprezentując Rejestr w Polsce i w organizacjach międzynarodowych. Ekspert Ministerstwa Cyfryzacji w pracach legislacyjnych trzech grup roboczych: ds. Internetu Rzeczy (IoT), Cyberbezpieczeństwa oraz Sztucznej Inteligencji (AI). Współtwórca orzecznictwa domenowego w Sądzie Arbitrażowym przy Krajowej Izbie Gospodarczej (KIG). Jest ekspertem Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji (European Network and Information Security Agency (ENISA) w zakresie doradztwa regulacyjnego, ochrony prywatności i danych osobowych. Ekspert EU CyberNet w zakresie cyberbezpieczeństwa. Współpracuje również z Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) oraz Światową Organizacją Własności Intelektualnej (WIPO), a w przeszłości Council of European National Top Level Domain Registries (CENTR). Był także uczestnikiem spotkań Międzynarodowej Unii Telekomunikacyjnej (ITU). Jest członkiem International Association of Privacy Professionals (IAPP). Wykładowca w Szkole IT/TMT Centrum IP im. H. Grocjusza w Warszawie. Pełni rolę Chapter Chair na rynek polski z ramienia PrivacyConnect. Członek kolegium redakcyjnego Prawa Nowych Technologii C.H. Beck. Odpowiada za sekcję Cyberbezpieczeństwa w Stowarzyszeniu Prawa Nowych Technologii. Rekomendowany przez Media Law International w dziedzinie prawa mediów, telekomunikacji i Internetu, a także przez Legal 500 EMEA w obszarze TMT oraz Data Privacy & Data Protection. Otrzymał wyróżnienie w rankingu kancelarii prawniczych Rzeczypospolitej w dziedzinie Cyberbezpieczeństwo oraz Ochrona danych osobowych i prywatności.





## Marcin Sosnowski

Dyrektor ds. rynku contact center, Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB

Odpowiedzialny za nadzór merytoryczny nad działaniami SMB w obszarze zdalnej komunikacji z klientami oraz za rozwój projektów i inicjatyw realizowanych dla branży contact center. Nadzoruje m.in. konkurs branżowy Polish Contact Center Awards, program edukacyjny Studium Menedżer Contact Center (organizowany wspólnie przez SMB i Wydział Zarządzania UW), a także szkolenia, warsztaty i konferencje organizowane przez stowarzyszenie. Inicjuje i rozwija programy standaryzacji działania na rynku CC, certyfikacji tego rynku, a także raportów i opracowań branżowych. W latach 2001-2012 związany był z sektorem outsourcing CC, m.in. w spółkach grupy Call Center Poland, w których odpowiadał zarówno za obszary obsługi klienta i sprzedaży, jak i za koordynację działań poszczególnych lokalizacji operacyjnych spółek w grupie. Był także zaangażowany w działania firmy dostarczającej systemy teleinformatyczne dla CC oraz firmy świadczącej usługi szkoleniowe i doradcze w tym obszarze (zarówno na potrzeby wewnętrzne grupy, jak i w formie usług zewnętrznych). Jest ekspertem w zakresie organizacji działania struktur zdalnej komunikacji z klientami. Uczestniczy w projektach doradczych dla jednostek CC, prowadzi szkolenia, ale przede wszystkim stara się integrować branżę w ramach działań SMB. Uczestnik różnorodnych wydarzeń i inicjatyw branżowych, jako prelegent lub moderator, m.in. prowadzi cykl #PozaSkrytem, w ramach którego rozmawia z ekspertami branży CC i pokrewnych. Posiada wiedzę nt. standardów zarządzania CC, również z rozwiniętych rynków zachodnich. W ramach różnorodnych projektów współpracuje z profesjonalistami z wiodących europejskich organizacji takich, jak FEDMA, ECCCO, CCMA (UK), jest m.in. jurorem w konkursie European Contact Center and Customer Service Awards.



## Dawid Telepski

Contact Center Director, LPP S.A.

Od 19 lat związany z branżą Contact Center, w której zdobywał doświadczenie prowadząc projekty m.in. dla takich marek jak Orange, Play, Energa, Ray-Ban czy Wakacje.pl. Specjalizuje się w automatyzacji i robotyzacji procesów oraz wykorzystywaniu sztucznej inteligencji w obsłudze klienta. Twórca narzędzi do efektywnego zarządzania korespondencją w obszarach Customer Care, oraz ofertowania i zarządzania rezerwacjami w branży HoReCa. Od 2019 roku związany z LPP, polskim liderem branży odzieżowej, właścicielem marek Reserved, House, Cropp, Mohito oraz Sinsay, gdzie kieruje pracą biura Contact Center i odpowiada za politykę zarządzania relacjami z klientem, w tym za proces realizacji płatności w kanale e-commerce LPP w ponad 30 krajach Europy. Nadzoruje implementację rozwiązań automatyzujących obsługę klienta, m.in. wdrażanie konwersacyjnej sztucznej inteligencji w procesie obsługi konsultacyjnej poprzez chatboty i mailboty. Odpowiada również za poprawę efektywności wskaźników First Contact Resolution przy wykorzystaniu innowacyjnych modeli językowych i robotyzację procesów z obszaru CC.





## Dariusz Wójcik

Tech Product Owner, InPost

Specjalista z dziedziny IT i nowych technologii, który działa w tej branży już od ponad 10 lat. Od prawie 5 lat związany z firmą InPost, gdzie zajmuje się systemami wspierającymi pracę Customer Care oraz platformami NLP. Wraz ze swoim zespołem przekształca procesy, diagramy oraz pomysły w praktyczne rozwiązania głosowe i tekstowe, tworząc wirtualnych asystentów dla klientów w Polsce oraz za granicą (Włochy, UK, Francja). Dariusz był odpowiedzialny za wdrożenie wielu ważnych projektów, m.in. wymiany systemu CC - Polska, wdrożenia platformy NLP (głos) wraz z wirtualnym asystentem - Polska. Ponadto ma na swoim koncie wdrożenia chatbota dla rynków IT, UK i FR. Jak sam często żartuje, jego zespół to miejsce, gdzie spotykają się ludzie, AI i automatyzacja, tworząc magię od strony klienta.



KONTAKT



MIEJSCE

### Opiekun merytoryczny



#### Barbara Dąbrowska

Project Manager

☎ 48538639961

✉ b.dabrowska@pb.pl

### Współpraca



#### Mateusz Stempak

Marketing Manager

☎ 600 013 355

✉ m.stempak@pb.pl

### Polonia Palace Hotel

Al. Jerozolimskie 45  
Warszawa

Partner



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(34892)

TideSoftware

## Tide Software

Tide Software - jeden z wiodących dostawców platform komunikacyjnych CPaaS w Polsce, operator telekomunikacyjny dla klientów biznesowych. Spółka działa na rynku od ponad 15 lat. Współpracuje z wieloma klientami z branż takich jak: retail, e-commerce, bankowość, finanse, marketing, windykacja.



# Formularz rejestracji: Analiza, robotyzacja, automatyzacja w Contact Center

## Cena

### Analiza, robotyzacja, automatyzacja w Contact Center

14 listopada 2023, Warszawa

2495 zł netto od 2023-10-07 do 2023-11-14

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

☐

Potwierdzam, że zapoznałam/em się z [Regulaminem](https://apps.bonnier.pl/regulaminy/pdf/Regulamin_konf_platne_10_07_23.pdf) wydarzenia i akceptuję jego treść.

☐

Chcę wiedzieć pierwszy i otrzymywać Newsletter Konferencji "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)

Pieczętka i podpis



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(34892)

# Formularz rejestracji: Analiza, robotyzacja, automatyzacja 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



# Analiza, robotyzacja, automatyzacja 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: 113-01-55-210, 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](http://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](mailto: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](mailto: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 jakiegokolwiek 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.
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](http://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.

