

DIGITAL 4. EDYCJA CUSTOMER CARE 2019

Kierunki transformacji



W PROGRAMIE M.IN.

- w jakim stopniu technologie AI (sztucznej inteligencji) mogą pomóc w budowaniu cyfrowego przedsiębiorstwa
- finansowe korzyści z przejścia na Paperless
- obsługa wielokanałowa, a spójna strategia online i offline
- korzyści płynące z właściwego wykorzystania zgromadzonych danych do lepszej obsługi klienta w przyszłości – Workforce Management
- jak nowoczesne technologie wspierają i pogłębiają relacje między ludźmi a klientami
- wykorzystanie danych historycznych do prognozowania przyszłości
- korzyści wynikające z weryfikacji w kanałach digital oraz możliwości uzyskania przewagi konkurencyjnej
- od klienta 1.0 do klienta 2.0

10 praktycznych sesji tematycznych prowadzonych przez doświadczonych specjalistów obsługi klienta w czołowych firmach

Case studies

Aktualne trendy

Praktyczne rozwiązania

Międzysektorowe spojrzenie – odpowiedzi na wyzwania z perspektywy różnych branż

Analizy wdrożeń robotyzacji i automatyzacji w Customer Care

PARTNERZY MERYTORYCZNI

PIRIOS

ccnews

gce
GoodCustomer
Experience.pl
CONSULTING

PROCEO

pwc

Jak często zastanawiasz się: dlaczego Twoi klienci wybierają konkurencję lub rezygnują z Twoich usług? Podpowiedź: nie odchodzą z powodu wysokich kosztów, odchodzą, ponieważ Twoja usługa nie dostarczyła im wartości lub nie są tej wartości świadomi. Jeżeli Twój klient nie odniesie sukcesu, Twoja firma również tego nie zrobi. Obsługa klienta ewoluuje w zawrotnym tempie. Zmiany technologiczne, gospodarcze i społeczne wpływają na kształtowanie strategii przedsiębiorstw. Szybkość adopcji technologii i przeprowadzania zmian są kluczem do budowania przewagi konkurencyjnej.

BĄDŹ KROK PRZED KONKURENCJĄ!

Zdobądź wiedzę na temat najnowszych technologii usprawniających i wspierających dział obsługi klienta!

Poznaj sprawdzone i gotowe do wdrożenia rozwiązania!

Serdecznie zapraszamy do udziału w naszym szkoleniu, w czasie którego uczestnicy będą mieli okazję ugruntować i wzbogacić swoją praktyczną wiedzę w zakresie:

- sztucznej inteligencji w obsłudze klienta
- wielokanałowej obsługi klienta
- cyfryzacji doświadczeń klienta
- najnowszych technologii do weryfikacji tożsamości klienta
- tworzenia tzw. SIWZ
- przepisów prawnych wspomagających wdrożenie i utrzymanie transformacji cyfrowej
- Mierników KPI w Digital Customer Care
- Change Managementu, Workforce Managementu, Paperless

Na szkolenie zapraszamy:

- Dyrektorów, Kierowników, Specjalistów działu Obsługi Klienta
- Dyrektorów, Kierowników, Specjalistów działu Sprzedaży
- Dyrektorów, Kierowników, Specjalistów działu Reklamacji
- Kadre Kierowniczą zarządzającą pracownikami kontaktującymi się z Klientem
- Pracowników mających kontakt z Klientem wewnętrznym bądź zewnętrznym

Serdecznie zapraszam do udziału!



Agnieszka Sychała
Project Manager

tel. 22 4630188,
agnieszka.sychala@rp.pl

9:00	Rejestracja uczestników. Powitalna kawa
9:30	Oficjalne rozpoczęcie. Powitanie uczestników i prelegentów Agnieszka Spychała – Project Manager, Dziennik Rzeczpospolita
9:35	Zbo(n)łowani klienci, czyli trendy i antytrendy w cyfrowej obsłudze klienta. Case study Karol Bancercz – Prezes zarządu, Belocal Polska, Wydawca CCNEWS <ul style="list-style-type: none">• Jacy klienci są naprawdę?• Dlaczego klient leniwy, to klient cyfrowy?• Co się digitalizuje, automatyzuje i robotyzuje?• Co się nie udało w cyfrowej rewolucji?
10:45	Przerwa na kawę i herbatę
11:00	Jak podnieść skuteczność swoich decyzji zarządzając wielokanałową obsługą klienta. Rzecz o wizualizacji danych operacyjnych, zarządczych i pulpitych menadżerskich. Case study Rafał Jarosz – Customer Care, Satisfaction and Retention Executive & Advisor, Proceo Consulting <ul style="list-style-type: none">• W oparciu o projekt obsługi wielokanałowej omówimy jak:<ul style="list-style-type: none">• poukładać swój świat danych• zadbać o higienę pracy z danymi• opracować strukturę informacji operacyjnej• wybrać skuteczny sposób prezentacji sytuacji na projekcie• dostosować raporty i pulpity menadżerskie do potrzeb decyzyjnych odbiorcy
12:00	Zarządzanie doświadczeniem klienta – czyli czym? I jak? Case study Joanna Hirsz-Kropińska – Senior CEM Consultant, GCE Consulting GoodCustomerExperience.pl <ul style="list-style-type: none">• Praktycznie o zarządzaniu Customer Experience w organizacji• Jakie błędy przy CEM (Customer Experience Management) popełniają firmy najczęściej i jak ich uniknąć?• Kim jest klient przyszłości? Cyfryzacja doświadczeń klienta.
13:00	Przerwa na lunch
13:45	Co możemy zyskać poprzez wykorzystanie najnowszych technologii do weryfikacji tożsamości klienta. Case study Piotr Stan – Menedżer ds. Bankowości Elektronicznej, Nest Bank <ul style="list-style-type: none">• Jakie narzędzia i metody wdrażać, aby były efektywne i bezpieczne• Wdrożenie wideoweryfikacji w Nest Banku (cele projektu, ryzyka operacyjno-formalne, założenia przebiegu procesu oraz weryfikacji dokumentu wizerunku klienta, efekty realizacji oraz rezultaty i wnioski)• Korzyści wynikające z weryfikacji w kanałach digital oraz możliwości uzyskania przewagi konkurencyjnej
14:45	Przerwa na kawę i herbatę
15:00	Klient online – czyli nowy kanał kontaktu z Klientem w Coca-Cola Hellenic Polska. Case study Monika Bieńkowska – Customer Care Manager, Coca Cola Hellenic Bottling Company Marta Cieciera – Red&EATB Manager, Coca Cola Hellenic Bottling Company <ul style="list-style-type: none">• Dlaczego potrzebujemy kanału online ?• Co ułatwia, a co ogranicza, czyli plusy i minusy sklepu internetowego w branży FMCG• Change Management, czyli na co zwrócić uwagę w procesie wdrożenia? Customer Experience – karta jakości, narzędzie – wdrożenie w Coca-Cola Hellenic Polska. Case study <ul style="list-style-type: none">• Etapowe wdrożenie CX – jakie zyski otrzymuje firma?• Zmiana mentalności pracowników dużej firmy, jako wyzwanie pracodawcy• Zespół Quality – nowa komórka w organizacji
16:00	Zakończenie I dnia szkolenia

9:00	Rejestracja uczestników. Powitalna kawa
9:30	<p>Data mining a Workforce Management. „Górnictwo” w służbie klientom – twoje dane jako fundament rozwoju firmy, pracowników i środek do osiągnięcia satysfakcji klientów</p> <p>Robert Korbyla – Checkout and Customer Care, Makro Cash and Carry Polska Grzegorz Wiśniewski – Dyrektor Generalny, Sisqual Polska</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na początku były dane... Big Data. • Wykorzystanie danych historycznych do prognozowania przyszłości. • „Win-win” – algorytmy w służbie biznesu i pracowników • Workforce Management – narzędzie, które pozwala się skupić na biznesie zamiast na administracji
10:30	Przerwa na kawę i herbatę
10:45	<p>Transformacja cyfrowa w handlu. Rola człowieka i technologii a wymagania klientów. Case study</p> <p>Maksymilian Pawłowski – Corporate Communications Manager, Leroy Merlin Polska</p> <ul style="list-style-type: none"> • Czy technologia może zastąpić człowieka w budowaniu doświadczeń? • Jak budować symetrię doświadczeń on-line i off-line? • Rola technologii mobilnych w obsłudze klienta – trend czy konieczność • Rola współpracy i komunikacji wewnątrzorganizacyjnej w budowaniu doświadczeń zakupowych
11:45	<p>Dbamy o dobry „customer care” dla Twojego „customer care”. Case study</p> <p>Dominik Kiełb – CTI System Specialist, Pirios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contact center, boty i automatyzacja <ul style="list-style-type: none"> • przykładowe wdrożenia, • opis obsługiwanych kanałów i specyficznych „kastomizacji”, • specyficzne integracje, • ciekawe rozwiązania wdrożeniowe, • elastyczność, czyli do jakich wymagań „się naciągaliśmy” (tzn. dostawcy muszą się naginać) w trakcie wdrożeń. • Tworzenia tzw. SIWZ, aby kupić działający system
12:45	Przerwa na lunch
13:30	<p>W jaki sposób Paperless poprawia doświadczenia klientów? Case study</p> <p>Izabela Wiśłocka – Słstrateg, Digital Transformation, PwC María Gocał – Counsel, radca prawny, PwC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ścieżka doświadczeń przedsiębiorcy średniej wielkości w codziennym biznesowym funkcjonowaniu <ul style="list-style-type: none"> • kilka klasycznych przykładów zawitych organizacyjnie i prawnie procesów, pozbawionych elementów mobilności i digitalizacji • przykłady, w których przedsiębiorca występuje jako odbiorca usług, lub jako osoba determinująca analogowy model dostarczania usług • Trendy w obszarze transformacji cyfrowej w Polsce i na świecie • Jak przepisy prawne wspomagają wdrożenie i utrzymanie transformacji cyfrowej • W jaki sposób mogłyby i powinny się kształtować codzienne doświadczenia modelowego przedsiębiorcy średniej wielkości, gdyby skorzystać z prawnych i technicznych możliwości cyfryzacji • Finansowe korzyści z przejścia na paperless
14:30	Przerwa na kawę i herbatę

14:45

**ASYSTENCI GŁOSOWI, CHATBOTY, INTELIGENTNE INFOLINIE:
w jakim stopniu technologie sztucznej inteligencji mogą pomóc w budowaniu
cyfrowego przedsiębiorstwa. Case study****Marcin Szczałkowski – Prezes zarządu, InteliWISE**

- Niemalże 70% spośród największych przedsiębiorstw – banków, ubezpieczycieli, sieci detalicznych – testuje, wprowadza bądź rozwija rozwiązania inteligentnej automatyzacji obsługi klienta, oparte na AI
- Statystyki pokazują, iż w ponad 80% tych wdrożeń dzieje się w projektach typu „Digital Transformation” obsługi klienta
- Na podstawie ponad 100 wdrożeń Cyfrowych Asystentów oraz licznych zapytań typu RFI / RFP, przedstawimy odpowiedzi na kluczowe pytania, dotyczące najważniejszych funkcjonalności, oczekiwanych korzyści (KPI) czy koniecznych budżetów do zaplanowania wdrożenia tych rozwiązań

15:45

Zakończenie szkolenia, wręczenie certyfikatów


Karol Bancercz – Prezes zarządu, Belocal Polska, Wydawca CCNEWS

Z branżą call center związany od 14 lat. Od prawie 12 lat prowadzi CCNEWS.pl, pierwszy, największy i najpopularniejszy w Polsce vortal o customer care. Zarządzał wieloma projektami telemarketingowymi dla operatorów telefonii komórkowej, linii lotniczych i towarzystw ubezpieczeniowych. Ostatnio odpowiedzialny był za nadzorowanie procesu wydawania wiz przez konsulaty USA dla obywateli Polski, Rosji, Białorusi i Litwy. Zwolennik zrównoważonego rozwoju biznesu ze wsparciem sztucznej inteligencji. Bloger, dziennikarz, przedsiębiorca i obserwator zmieniających się trendów customer care. Zwolennik zrównoważonej automatyzacji i cyfryzacji obsługi klienta. Prowadzi program CC TALK, Voicetel.TV oraz cotygodniowy podcast K2 Podcast. Prezes zarządu Belocal Polska Sp. z o.o.


Monika Bieñkowska – Customer Care Manager, Coca Cola Hellenic Bottling Company

Managerka z doświadczeniem w dziale Customer Service oraz Sprzedaży. Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej, Uniwersytetu SWPS. W swojej karierze zawodowej miała możliwość usprawniać oraz wdrażać nowe pomysły, systemy premiowe oraz standardy w zakresie obsługi Klienta. Aktywnie uczestniczy w projektach ważnych dla rozwoju firmy. Jest ambasadorem obszaru Customer Experience. Obecnie zarządza ponad 30- osobowym zespołem pracując głównie na relacjach i mając na celu rozwój i sukces ludzi.


Marta Cieciera – Red&EATB Manager, Coca Cola Hellenic Bottling Company

Managerka z ponad 16-letnim doświadczeniem w branży FMCG. Lider zmian organizacyjnych, odpowiedzialny za strategiczne projekty, optymalizację struktury, wdrażanie nowych procesów i systemów w organizacji. Posiada długoletnie doświadczenie w zakresie zarządzania złożonymi projektami w zespołach międzynarodowych. Od dwóch lat odpowiedzialna za wdrożenie nowego kanału kontaktu Klienta – platformy sprzedaży online Web Portal oraz za transformację cyfrową w Contact Center. Absolwentka wydziału Ekonomii i Zarządzania na Uczelni Łazarskiego w Warszawie.


Marta Gocał – Counsel, radca prawny, PwC

Prawnik w PwC Legal. Specjalizuje się w różnych aspektach prawa korporacyjnego, handlowego i cywilnego, a także w fuzjach i przejęciach. Specjalizuje się również w restrukturyzacji grup kapitałowych i bieżącym wsparciu dla podmiotów gospodarczych. Przeprowadziła szereg transakcji fuzji i przejęć, wraz z prowadzeniem i koordynowaniem procesów due diligence. Brała udział w złożonych procesach restrukturyzacji grup kapitałowych (zarówno w Polsce, jak i za granicą). Doradza również inwestorom rozpoczynającym działalność gospodarczą w Polsce oraz zajmuje się bieżącym doradztwem prawnym dla klientów już obecnych na polskim rynku. W obszarze jej zainteresowań zawodowych znajdują się prawne aspekty digitalizacji komunikacji biznesowej i administracyjnej, podpisu elektronicznego, elektronicznego przechowywania i archiwizacji dokumentów.


Joanna Hirs-Kropińska – Senior CEM Consultant, GCE Consulting I GoodCustomerExperience.pl

Posiada 19-letnie doświadczenie zawodowe, jest doradcą biznesowym w zakresie Customer Experience Management, prawnikiem i certyfikowanym Marketerem (Dipl CIM). Zrealizowała wiele strategicznych projektów związanych z CEM, optymalnym rozwojem firmy, wzrostem przychodów oraz zyskownością, jak również rozwojem oferty. Doświadczenie zawodowe z zakresu Customer Experience Management, strategii, marketingu oraz zarządzania wieloosobowymi zespołami zdobyła w międzynarodowej korporacji, jako Dyrektor Marketingu & Business Development oraz Członek Zarządu. Od 2009 r. jako lider inicjatywy korporacyjnej Customer Experience i NPS, kierowała projektem CEM oraz Voice of Customer, których głównym celem była zmiana postawy pracowników na pro-kliencką i innowacyjną, poprawa procesów biznesowych dotyczących klientów firmy, a także budowanie pozytywnego doświadczenia klientów z firmą. Od 2014 r. kieruje firmą GCE Consulting – GoodCustomerExperience.pl, w której wspólnie z zespołem prowadzi projekty doradczo-badawcze Customer Experience Management dla firm z wielu różnych branż.


Rafał Jarosz – Customer Care, Satisfaction and Retention Executive & Advisor, Proceo Consulting

Pomagam firmom utrzymać dłużej Klientów i podnosić generowane dzięki temu przychody lub zyski. Organizacje, z którymi pracuję, osiągają to podnosząc kompetencje, poprawiając skuteczność operacyjną czy rozwijając narzędzia i technologie. Definiując strategię, inicjatywy i plany ich realizacji. Wspólnie projektujemy i odpowiadamy za skuteczne wdrożenie uzasadnionych zmian. Na każdym etapie dbamy o mierzalne rezultaty naszych działań i ścisłą współpracę z Klientami. Pracowałem przy ponad 60 projektach w obszarze obsługi, utrzymania i satysfakcji Klientów dla 40 globalnych i lokalnych marek. Pomagałem zbudować i rozwijać efektywne i skuteczne, pracujące wielokanałowo, zespoły operacyjne. Uczestniczyłem w rozwijaniu kompetencji zespołów na każdym poziomie organizacji by doskonalić ich umiejętności w komunikacji oraz budowaniu relacji wewnątrz i na zewnątrz firmy. Pracowałem z menadżerami nad tym, jak podnieść skuteczność ich

decyzji – poprzez włączenie Klienta w ten proces oraz wdrożenie właściwej struktury tego co i jak mierzą oraz raportują. Wspólnie poprawialiśmy wyniki mierzone wskaźnikami takimi jak poziom satysfakcji Klientów, NPS, Customer Effort Score (CES), First Contact Resolution (FCR), wartość życiowa (CLV) i poziom utrzymania Klienta. Pomagałem zespołom pokonać wyzwania i ryzyka wdrażania zmiany, czy dotyczyła ona ludzi, operacji lub technologii. Prywatnie mój dzień napędza muzyka – od Bruce’a Hornsby’ego do Sepultury. Staram się pochtaniać wszelkie nośniki humoru nurzającego się w oparach absurdu i groteski. Jestem aktywnym badaczem ironii oraz zapalonym poszukiwaczem Ostatecznego Suchara. Uwielbiam wycieczki rowerowe oraz podziwianie historycznej architektury miast europejskich.



Dominik Kiełb – CTI System Specialist, Pirios

Ponad 15 lat temu „wszedł w z wiążek” z branżą ICT i od tego czasu, oprócz sposobu na życie, jest to jego pasją. Obserwując cały czas postępujący rozwój technologii, z uśmiechem na ustach wspomina czas wdrożeń opartych o sieć analogową. Wie co to telefon stacjonarny i modem. Obecnie jego misją jest rozwój w Piriosie działu zajmującego się dostarczaniem wirtualnych asystentów tzw. botów. Jest przekonany że połączenie doświadczeń praktycznych z obszaru CC, PBX, IVR oraz wykształcenia informatycznego oraz doświadczeniami Project Managera tworzą doskonałe fundamenty do realizacji tego wyzwania. Dominik brał aktywny udział w realizacji wielu dużych i referencyjnych projektów, a wdrożone systemy z powodzeniem realizują zakładane cele. Dzisiaj z pasją rozwija umiejętności (ro)botów „wyedukowanych” w jego dziale. Jest dumny, że już dawno opuściły laboratoria i skutecznie „pracują” na infoliniach klientów obsługując zgłoszenia i odciążając konsultantów.



Robert Korbyla – Checkout and Customer Care, Makro Cash and Carry Polska

Magister filologii i ekonomii, absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, oraz Uczelni Łazarskiego w Warszawie, a także studiów podyplomowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Osoba o wielu zainteresowaniach zawodowych i poza zawodowych. Menadżer z wieloletnim doświadczeniem w jednej z największych firm handlowych, trener wewnętrzny, oraz krajowy Power User aplikacji z zakresu Workforce Management. Nauczyciel „Podstaw działalności gospodarczej” w szkole policealnej, pełniący obowiązki przewodniczącego zespołu nadzorującego egzaminy potwierdzające kwalifikacje w zawodzie. Czynnny tłumacz z listy tłumaczy przysięgłych, prowadzonej przez Ministra Sprawiedliwości. Jego pasją jest poznawanie i zrozumienie wielokulturowości, realizowane poprzez podróże zagraniczne i naukę języków obcych. Wielki fan powieści Agathy Christie, który docenia zdrowie i dobre samopoczucie – entuzjasta siatkówki i koszykówki, a także aikido i pływanie.



Maksymilian Pawłowski – Corporate Communications Manager, Leroy Merlin Polska

Posiada ponad 15 lat doświadczenia w zakresie komunikacji korporacyjnej oraz marketingu, które zdobywał w spółkach giełdowych oraz międzynarodowych koncernach. Uczestniczył w licznych projektach związanych z tworzeniem oraz wdrożeniem strategii z zakresu marketingu, komunikacji zewnętrznej (PR/IR/Employer Branding) oraz wewnętrznej, między innymi dla takich firm jak Orbis/Accor, Scania, FujiFilm oraz DTZ. Obecnie pracuje w Leroy Merlin Polska. Jest autorem licznych artykułów poświęconych tematyce marketingu, relacji inwestorskich, zarządzania reputacją, public i media relations oraz wykorzystania nowoczesnych technologii w komunikacji korporacyjnej.



Piotr Stan – Menedżer ds. Bankowości Elektronicznej, Nest Bank

Ekspert od bankowych innowacji. Specjalizuje się w nowoczesnych rozwiązaniach weryfikacji tożsamości nowego klienta w kanałach elektronicznych. Z bankowością internetową związany od 14 lat. Od 2008 roku współtworzył od podstaw system bankowości elektronicznej w Meritum Banku, który został wyróżniony wieloma prestiżowymi nagrodami. Zarówno w Meritum Banku, Alior Banku, jak i obecnie w Nest Banku, odpowiedzialny m.in. za internetowe procesy sprzedażowe i system obsługi klientów w kanałach internetowych, wykorzystanie weryfikacji tożsamości za pomocą narzędzi wideo i biometrii, a także za wybrane procesy dla e-administracji. Absolwent Wydziału Ekonomicznego Uniwersytetu Gdańskiego.



Marcin Strzałkowski – Prezes zarządu, InteliWISE

Prezes zarządu, założyciel InteliWISE #1 w Polsce wśród dostawców oprogramowania AI do inteligentnej automatyzacji, w tym AI Chatbotów. Odpowiedzialny za sukces klientów, sprzedaż i marketing oraz relacje z inwestorami, seryjny przedsiębiorca, pasjonat nowych technologii. Prowadził projekty firmy w Kalifornii, wdrażając rozwiązania do klientów z listy Fortune 500 w USA. Współtwórca patentu na technologie InteliWISE w USPTO na rynku USA. Nadzorował ekspansję spółki na rynki zagraniczne, w tym na Taiwan oraz USA. Nadzorował proces pozyskania inwestorów, m.in. Intel Capital (największy fundusz typu VC na świecie), oraz wejście na giełdę New Connect. Prezes i Dyrektor Zarządzający InteliWISE S.A., współzałożyciel podrecznik.edu.pl (cyfryzacja podręczników), WrzacaKuchnia.pl (spoteczność o gotowaniu). Absolwent MBA w Institute Francais de Gestion, oraz Wydziału Zarządzania i Marketingu Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie.

**Izabela Wiśtocka – Strategy, Digital Transformation, PwC**

Pracuje w zespole Digital & Strategy w PwC. Pomaga klientom w procesach transformacji cyfrowej, specjalizuje się w zagadnieniach customer experience, data-driven marketing oraz e-Commerce w ujęciu biznesowym i technologicznym. Wcześniej zdobywała doświadczenie w Afos Polska, Agora SA i Benefit SA. Współautorka książki "Biblia e-biznesu 2. Nowy Testament".

**Grzegorz Wiśniewski – Dyrektor Generalny, Sisqual Polska**

Pasjonuje się wykorzystaniem Workforce Managementu do optymalizacji procesów prognozowania sprzedaży, planowania zasobów ludzkich, jak również analizy realizacji prognoz i planów przy użyciu Business Intelligence. Zajmuje się tym zawodowo od ponad 15 lat kierując wdrożeniami tych systemów w prawie 30 krajach Europy i Azji. Odpowiadał za wielomilionowe projekty/programy, a jego pracodawcami i klientami były firmy z branż: handel hurtowy i detaliczny, IT, służba zdrowia. Podczas pracy zawodowej zajmował się również stroną rozwojową aplikacji działając jako Scrum Product Owner po to, by dopasować ramy narzędzia do wymagań i specyfiki pracy określonej branży. Metody i osiągnięcia prezentował na konferencjach SAP w Wiedniu i Orlando.

IV. DIGITAL CUSTOMER CARE 2019

Kierunki transformacji

TERMIN / MIEJSCE WYDARZENIA:

17-18 września 2019 r. / Centrum konferencyjno-szkoleniowe Golden Floor Centrum, ul. Sienna 39, 00-121 Warszawa

Nazwa Firmy/Osoba fizyczna: NIP:

ulica, nr domu, nr lokalu: Miejscowość/Kod pocztowy:

Telefon: Faks: e-mail:

Informujemy, że Administratorem Twoich danych osobowych jest Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 51, 00-838 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy Sąd Gospodarczy XII Wydział Rejestrowy pod numerem KRS: 0000660475. Celem przetwarzania Twoich danych (imię, nazwisko, adres email, stanowisko, numer telefonu) jest realizacja usługi szkoleniowej „IV. DIGITAL CUSTOMER CARE 2019. Kierunki transformacji”, świadczenie usług drogą elektroniczną oraz działania marketingowe dotyczące produktów spółki Gremi Media.

W związku z przetwarzaniem tych danych przysługują następujące prawa:

- dostęp do danych, w tym uzyskania kopii danych,
- żądanie sprostowania danych,
- usunięcie danych (w określonych sytuacjach),
- wniesienie skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
- sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- ograniczenie przetwarzania danych.

W zakresie w jakim dane są przetwarzane w ramach świadczonej usługi (dane niezbędne do świadczenia usługi) można także skorzystać z:

- prawa do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.

W celu skorzystania z powyższych praw udostępniamy następujące kanały komunikacji:

FORMA PISEMNA / Adres: Gremi Media SA, ul. Prosta 51, 00-838 Warszawa POCZTA ELEKTRONICZNA / Adres email: dane_osobowe@rp.pl

DANE UCZESTNIKA/UCZESTNIKÓW:

Imię i nazwisko: Stanowisko:

e-mail: Telefon:

- Wyrażam zgodę na przesyłanie przez Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, na udostępniony przeze mnie adres poczty elektronicznej i numer telefonu informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Przyjmuję do wiadomości, że mogę w dowolnym momencie wycofać tę zgodę. Wycofanie przeze mnie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie mojej zgody przed jej wycofaniem.
- Wyrażam zgodę na przekazanie moich danych osobowych, w tym adresu poczty elektronicznej i telefonu spółkom powiązanim z Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, oraz partnerom wydarzeń tj. na przetwarzanie ich przez w/w podmioty w celu marketingu bezpośredniego ich produktów lub usług oraz w celu przesyłania informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Przyjmuję do wiadomości, że mogę w dowolnym momencie wycofać tę zgodę. Wycofanie przeze mnie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie mojej zgody przed jej wycofaniem.
- * Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe umieszczone zostają w bazie danych administratora danych tj. Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, i mogą być przetwarzane w celu wykonania zawartej ze mną umowy oraz w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług administratora danych. Przyjmuję do wiadomości, że mogę w dowolnym momencie wycofać tę zgodę. Wycofanie przeze mnie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie mojej zgody przed jej wycofaniem.
- * Akceptuję regulamin wydarzenia. * zgody obligatoryjne

Imię i nazwisko: Stanowisko:

e-mail: Telefon:

- Wyrażam zgodę na przesyłanie przez Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, na udostępniony przeze mnie adres poczty elektronicznej i numer telefonu informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Przyjmuję do wiadomości, że mogę w dowolnym momencie wycofać tę zgodę. Wycofanie przeze mnie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie mojej zgody przed jej wycofaniem.
- Wyrażam zgodę na przekazanie moich danych osobowych, w tym adresu poczty elektronicznej i telefonu spółkom powiązanim z Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, oraz partnerom wydarzeń tj. na przetwarzanie ich przez w/w podmioty w celu marketingu bezpośredniego ich produktów lub usług oraz w celu przesyłania informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Przyjmuję do wiadomości, że mogę w dowolnym momencie wycofać tę zgodę. Wycofanie przeze mnie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie mojej zgody przed jej wycofaniem.
- * Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe umieszczone zostają w bazie danych administratora danych tj. Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, i mogą być przetwarzane w celu wykonania zawartej ze mną umowy oraz w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług administratora danych. Przyjmuję do wiadomości, że mogę w dowolnym momencie wycofać tę zgodę. Wycofanie przeze mnie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie mojej zgody przed jej wycofaniem.
- * Akceptuję regulamin wydarzenia. * zgody obligatoryjne

IV. DIGITAL CUSTOMER CARE 2019

Kierunki transformacji

TERMIN / MIEJSCE WYDARZENIA:

17-18 września 2019 r. / Centrum konferencyjno-szkoleniowe Golden Floor Centrum, ul. Sienna 39, 00-121 Warszawa

CENA:

EB (early birds): 1500 netto do 19 lipca 2019 r.

I cena: 1850 netto do 2 września 2019 r.

II cena: 2250 netto do 17 września 2019 r.

Cena obejmuje: udział w szkoleniu, materiały, lunch, przerwy kawowe.

WARUNKI ZGŁOSZENIA:

- Zgłoszenie udziału w usłudze edukacyjnej wymaga przesłania wypełnionego formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie www.konferencje.rp.pl. Zgłoszenie udziału dokonywane jest poprzez przesłanie wiadomości e-mail do Gremi Media SA (dalej „Organizator”) pod adres anna.szalaj@rp.pl (dalej „Zgłoszenie”). Zgłoszenie jest skuteczne pod warunkiem otrzymania od Organizatora potwierdzenia poprzez otrzymanie wiadomości e-mail z potwierdzeniem uczestnictwa w usłudze edukacyjnej. Osoba, która otrzymała potwierdzenia zgłoszenia nabywa status uczestnika (dalej „Uczestnik”).
- Potwierdzenie Zgłoszenia skutkuje zawarciem umowy o świadczenie usługi edukacyjnej i stanowi warunek dopuszczenia do usługi edukacyjnej oraz stanowi podstawę do obciążenia Uczestnika opłatą za usługę edukacyjną (dalej „Opłata”).
- Wpłaty należy dokonać w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania wezwania do dokonania płatności, nie później jednak niż w dniu rozpoczęcia świadczenia usługi edukacyjnej na rachunek Organizatora:
Gremi Media S.A. ul. Prosta 51, 00-838 Warszawa
Ing Bank Śląski S.A. 14 1050 1025 1000 0090 3096 4259
Niedokonanie wpłaty we wskazanym terminie nie jest jednoznaczne z rezygnacją Uczestnika z usługi edukacyjnej.
- Uczestnik jest uprawniony do rezygnacji z usługi edukacyjnej na następujących zasadach:
 - rezygnacja wymaga formy dokumentowej i doręczenia Organizatorowi w trybie wskazanym w ust. 1;
 - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie co najmniej 21 (dwudziestu jeden) dni przed rozpoczęciem świadczenia usługi edukacyjnej Organizator obciąża Uczestnika opłatą administracyjno-gwarancyjną w wysokości 400 zł + 23% VAT;
 - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie krótszym niż 21 (dwadzieścia jeden) dni przed rozpoczęciem świadczenia usługi edukacyjnej, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty opłaty administracyjno-gwarancyjnej w wysokości (100% Opłaty).
- W przypadku braku zgłoszenia rezygnacji i nieobecności Uczestnika podczas świadczenia usługi edukacyjnej Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty opłaty administracyjno-gwarancyjnej w wysokości (100% Opłaty).
- W przypadku, gdyby usługa edukacyjna nie odbyła się z powodów niezależnych od Organizatora, Organizator proponuje świadczenie usługi edukacyjnej w innym terminie lub w terminie 14 dni roboczych zwraca Opłatę w pełnej wysokości.
- Zgłoszenie jest równoznaczne z akceptacją powyższych postanowień oraz akceptacją warunków Regulaminu oraz oznacza upoważnienie Organizatora do wystawienia faktury VAT bez składania podpisu.
- Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian dot. programu, prelegentów oraz do odwołania usługi szkoleniowej z ważnych przyczyn.
- Organizator zastrzega sobie prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej osoby powiązanej w jakimkolwiek charakterze z podmiotem konkurencyjnym dla Organizatora lub współorganizatora usługi edukacyjnej. W przypadku ujawnienia powyższych okoliczności po dokonaniu Opłaty, pełna kwota Opłaty zostanie zwrócona w terminie 14 dni roboczych.
- Organizator zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia usługi edukacyjnej bez podawania przyczyny.

miejscowość, data i podpis	pieczęćka firmy