

Digital customer care 2022 – przyszłość w cyfrowym świecie

VI EDYCJA 29 i 30 września 2021

Badania pokazują, że liczba online'owych klientów stale rośnie. Większość spraw chcą załatwiać z dowolnego miejsca, w dowolnym czasie i formie. Często dotychczasowe rozwiązania przestają być wystarczające, by poczuli się „dobrze obsłużeni”. Na decyzję o skorzystaniu z usług/produktów wpływa w mniejszym stopniu cena, a coraz częściej pozytywne doświadczenie klienta w kontakcie z firmą.



Jako klienci chcemy, aby kontakt z firmą odbywał się w dogodnym dla nas momencie i formie, był łatwy i przyjemny. Zależy nam na czasie, skutecznym załatwieniu sprawy w pierwszym kontakcie oraz bezpieczeństwie.

Czy Twoja firma spełnia powyższe oczekiwania?

Czy stać Was na to, by ich nie spełniać?

Dowiedz się jak dostosować firmę i na co się przygotować w obliczu ceniących swój czas „online’owych” klientów.

- › Będzie inspirująco i motywująco, ale jednocześnie bardzo konkretnie, praktycznie, na przykładach;
- › weźmiesz udział w 14 sesjach, które będą prowadzone przez 20 ekspertów, co pozwoli szeroko spojrzeć na temat;
- › dowiesz się, jakiej obsługi oczekują klienci indywidualni i biznesowi, i jak ją zapewnić na satysfakcjonującym poziomie;
- › przyjrzyj się trendom w obsłudze klienta w Polsce i na świecie;
- › nauczysz się, jak policzyć zyski/straty związane z wprowadzaniem/ nie wprowadzaniem nowych rozwiązań i jak dzięki temu przekonać nieprzekonanych;
- › poznasz rozwiązania, jakie wprowadziły firmy doceniane przez klientów;
- › przyjrzyj się pułapkom, których lepiej unikać wprowadzając nowe technologie do firmy;
- › dowiesz się bezpośrednio od przedstawicieli dużych firm, jakie działania podejmują, aby ulepszać obsługę klienta (Santander Bank Polska SA, mBank SA, CCC SA, Teleperformance, LPP SA);
- › poznasz case studies przytoczone przez ekspertów (dotyczące m.in. firm: Adamed, PZU, Innogy Stoen Operator, C.H. Beck, Generali, InterCars, IKEA, LPP, Diverse, 4F, Displate);
- › sprawdzisz, jak od razu możesz usprawnić cyfrową obsługę klienta, bez ponoszenia dodatkowych kosztów (przykłady rozwiązań m.in. z: branży logistycznej, sprzedażowej, usługowej, wdrożeniowej, kancelarii prawnych);
- › dowiesz się, jak do kontaktu z klientem z wykorzystuje się technologię blockchain, i czy to rozwiązanie dla każdej firmy;
- › nauczysz się, jak unikać najczęstszych błędów przy zarządzaniu danymi klientów (także tymi, przekraczającymi granice Unii Europejskiej).

PROGRAM: **Dzień 1** (Środa, 29 września 2021)

09:00 Czas na logowanie, przywitanie uczestników
Barbara Dąbrowska, project manager, dział konferencji i szkoleń dziennika „Rzeczpospolita”

09:10 **Od centrum kosztów, do centrum budowania doświadczeń klientów: jakiej transformacji oczekują klienci i liderzy obsługi klienta.**

Aleksander Pruziński, DirectorSalesforce.com, Deloitte Advisory spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.

- › Omówimy trendy w cyfrowej obsłudze klienta na podstawie danych z kraju i ze świata.
- › Połączymy 4 perspektywy: Klienta, Agenta, Lidera Obsługi Klienta oraz Zarządu.
- › Zobaczymy jakie mierniki wykorzystywać w ocenie efektywności.
- › Porozmawiamy o technologiach (także tych nowoczesnych).

09:55 Przerwa

10:05 **Jak uszczęśliwić (i nie stracić) klienta w czasach dynamicznego rozwoju e-commerce?**

Katarzyna Czuchaj-Łągód, Dyrektorka Zarządzająca, Mobile Institute,

Katarzyna Wielgosz, Business Development Manager, Mobile Institute

- › Poznaj swojego klienta - wymagania zakupowe konsumentów i klientów biznesowych w e-commerce (liczba kupujących, usability, płatności, dostawy, obsługa klienta).
- › Czego klienci B2C i B2B nie wybaczą w e-commerce? (porzucone koszyki i porzucone marki).
- › Nie zgaduj - pytaj - angaż klientów i wymagania odnośnie dialogu B2B i B2C (jakiego rodzaju wsparcia i w jakim czasie oczekują klienci).
- › Korzystaj z dostępnych technologii - rozwiązania umożliwiające dialog z klientami B2C i B2B uwzględniające ich specyfikę i potrzeby (na podstawie rozwiązań i case studies Mobile Institute).

10:50 Przerwa

11:00 **Technologiczne wsparcie pracowników CC w budowaniu jakościowej obsługi klienta**

Joanna Wcisło, Dyrektor Multikanalowego Centrum Komunikacji, Santander Bank Polska SA

- › Jak budować narzędzia wsparcia dla pracowników CC?
- › Rozwój procesów i produktów przy wsparciu i na podstawie wiedzy pracowników Front Line.
- › Automatyzowanie procesu pozyskania głosu klienta i zintegrowanie opinii z systemami motywacyjnymi pracowników CC.
- › Boty obsługujące obsługę klienta.

11:45 Przerwa

11:55 **Projektuj ręką w rękę z klientami w duchu Service Design/ Design Thinking! - ale zanim zaczniesz, poznaj kilka historii, które pozwolą Ci zrobić to lepiej**

Mateusz Zybert, Project Manager, Koordynator zespołu ds. doświadczenia klienta, mBank S.A.

- › Dowiedz się od czego zacząć, o co zadbać i czego się wystrzeżać.
- › Usłysz jakie błędy mogą się pojawić i jak im zaradzić.
- › Wyczuź czym różni się Design Thinking od Design Sprintu.
- › Znajdź odpowiedź jak DT „odnajduje się” w organizacji agilowej.
- › ... i jak w tym wszystkim wygląda projektowanie doświadczeń klienta w digitalu w erze pracy zdalnej.

12:40 Przerwa

13:00 **ROI a Customer Experience Journey. Czyli jak minimalizacja wysiłku klienta wpływa na postrzeganie firmy**

Piotr Kawalec, Customer Care designer, Omnichannel Communication expert, Channel Director, Focus Telecom Polska Sp. z o.o.

- › Customer journey - jak ją zmapować w organizacji.
- › Audyt procesu obsługi klienta - jak wyznaczyć wskaźniki.
- › Komunikacji z klientem - które parametry mierzyć w jakim przypadku.
- › Ile kosztuje nieobsłużona komunikacja - jak zmierzyć utracony biznes?
- › Omnichannel vs multichannel - co posiada moja firma.
- › SaaS, Cloud, HO - jak wpływa na obsługę klienta.

13:45 Przerwa

13:55 **Digital Customer chce digital payment - jutro nadchodzi w mgnieniu oka**

Izba gospodarki elektronicznej - dyskusja moderowana.

Moderator - **Marcin Ledworowski**, Członek Zarządu Banku Pocztowego

Uczestnicy:

Adrian Kurowski, Dyrektor Visa w Polsce,

Joanna Seklecka, Prezes Zarządu eService Sp. z o.o.

Adam Kokozkiewicz, Dyrektor Departamentu Sprzedaży w Polskim Standardzie Płatności Sp. z o.o.

Krzysztof Wesolowski, Szef zespołu sprzedaży Grupa Blue Media

Wprowadzenie do dyskusji Marcin Ledworowski

Klienci digital – zmiana zwyczajów zakupowych dokonuje się na naszych oczach.

Dyskusja „**Digital Customer chce digital payment – jutro nadchodzi w mgnieniu oka**”

- › Digital Customer – oczekiwania od e-commerce.
- › Digital Payments – czym e-commerce i instytucje finansowe już dziś rywalizują o Klienta jutra.
- › Płatności on-line – będzie szybciej, będzie bezpieczniej.
- › Wpływ pandemii na rynek e-commerce – największy wygrani, spektakularne porażki.

14:55 Przerwa

15:05 **Jak nie zgubić człowieka w cyfrowym podejściu? - Bądź Human2Human! W stronę wdrażania strategii CX i platform DXP**

Justyna Skorupska, Board Representative for CX Services, Omnichannel Expert, e-point SA
Case study Adamed, PZU, Innogy Stoen Operator, C.H. Beck, Generali, InterCars

- › Jak zakomunikować złożone zagadnienia w przejrzysty sposób? - Engagement
- › Jak sprawnie doprowadzić klienta do zakupu? - Onboarding
- › Jak połączyć edukację ze sprzedażą? - Self service
- › Digital Experience Platforms łączy doświadczenia użytkownika, procesy (jak onboarding czy samoobsługa/self-service) i treści, które stają się centralnym punktem styku z klientem w wielu kanałach.

15:55 Zakończenie

DZIEŃ II (Czwartek, 30 września 2021)

09:00 Czas na logowanie, przywitanie uczestników

Barbara Dąbrowska, project manager, dział konferencji i szkoleń dziennika „Rzeczpospolita”

09:10 **Klient wewnętrzny, czyli jak zaangażowanie pracowników przełożyć na zainteresowanie klientów w social mediach i nie tylko.**

Daria Sulgostowska, Head of Corporate Communication & Sustainability, Grupa CCC

- › Czy marka pracodawcy wpływa na markę konsumencką?
- › Kto jest ważniejszy: klient wewnętrzny czy zewnętrzny?
- › Czy zadowoleni pracownicy równa się zadowoleni klienci?
- › Jak media społecznościowe kreują pożądanie i zapotrzebowanie na konkretne produkty?
- › Owieczny dylemat: czy zaangażowanie pracowników w dodatkowe aktywności nie spowoduje braku realizacji listy ich „codziennych obowiązków”?

09:55 Przerwa

10:05 **Jak samodzielnie podnieść jakość obsługi klienta z wykorzystaniem posiadanej technologii?**

Marta Czapiak, Partner Microsoft, właścicielka marki Legalna Marta, twórcza kursów online „Microsoft 365 dla prawników” oraz „Rozwiń swój biznes z Microsoft 365”.

- › Współczesne wyzwania firm w zakresie obsługi klienta.
- › Customer Stories z podziałem na branże:
 - Kancelarie Prawne – wykorzystanie technologii do pracy z klientem na wrażliwych danych.
 - Logistyka – zastosowanie narzędzi do usprawnienia współpracy na plikach.
 - Sprzedaż/Uslugi – sprawne umawianie spotkań z klientami.
 - Firmy wdrożeniowe – tworzenie ankiet przed projektem i analiza wyników.
- › Podsumowanie wniosków.
- › Trendy – w jakim kierunku zmierzamy, co dalej?

10:50 Przerwa

11:00 **Jak (rzetelnie) mierzyć skuteczność chatbotów?**

Łukasz Lewandowski, CEO PerfectBot

- › Wg badania grupy K2 i IDG (Technologie w Ecommerce, czerwiec 2021) - chatboty są coraz częściej wykorzystywane do automatyzacji obsługi klienta, ale jednocześnie e-sklepy zgodnie przyznają, że nie mierzą rzetelnie ich skuteczności.
- › Czemu aż 90 proc decydentów przyznaje, że nie zna prawdziwej skuteczności swojego chatbota?
- › Jak mierzyć transparentnie i rzetelnie skuteczność chatbotów? – na przykładzie automatyzacji 3 milionów rozmów dla IKEA, LPP, Diverse, 4F, Displate.

11:45 Przerwa

11:55 **Co klient zrobił, że jest w blockchainie?**

Robert Wojciechowski, Prezes Zarządu CEO, Izba Gospodarcza Blockchain i Nowych Technologii,

Rafał Kiełbus, Blockchain Developer at Blockchain Development Foundation

Debata-rozmowa między występującymi, od case study do technicznej strony.

- › Czy należy całkiem zmienić biznes dla nowej technologii?
- › Jak komunikować się z klientem transgranicznym?
- › Dlaczego to bezpieczne?
- › Czy token coś kosztuje?

12:40 Przerwa

13:00 **Technologia, bezpieczeństwo i dbanie o klienta – rozwiązanie Cloud Campus w erze „work at home”.**

Łukasz Gębski, Chief Executive Officer, Teleperformance Poland

- › Technologia i bezpieczeństwo jako główne wyzwania „pracy z domu”.
- › GDPR (inbound i outbound), a bezpieczeństwo i reputacja organizacji.
- › Nowe możliwości rozproszonego serwisu Cloud Campus – CCS i CX przyszłości.

13:45 Przerwa

13:55 **Fashion tech Logistics. Skuteczna rewolucja sieci dystrybucji przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii.**

Sebastian Sottys, Dyrektor ds. Logistyki LPP SA

- › Rozwój strategii omnichannel drogą do poszerzenia dostępności asortymentowej i przyspieszenia dostaw do klienta.
- › Rozwój sieci Fulfillment Center jako element skracający ostatnią milę.
- › Algorytmy AI zwiększające efektywność procesu kompletacji zamówień.
- › Dostawy typu Out Of Home rewolucyjnym post-covidowym sposobem doręczenia przesyłek.

14:40 Przerwa

14:50 **Obsługa klienta vs RODO – 5 najczęstszych błędów (i jak ich unikać)**

Michał Kluska, Counsel, Data Privacy Team, Domański Zakrzewski Palinka sp. k.

- › Prawidłowa realizacja praw – czy Klient zawsze ma rację.
- › Naruszenia i incydenty – co jest czym, kiedy i co zgłaszać.
- › Zarządzanie zgodami – offline, online, print – jak tym zarządzać.
- › Szkolenia – dobre praktyki, zakres, wykazywanie.
- › Dokumentacja – sprawdź co masz, a czego nie masz.

15:55 Ankieta podsumowująca

16:00 Zakończenie

KADRA:



Aleksander Pruziński, DirectorSalesforce.com, Deloitte Advisory spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. Lider zespołu transformacji obsługi klienta w Deloitte Digital. Jego praktyka, obejmująca zarządzanie zróżnicowanymi projektami IT, consulting i wiedzę techniczną, przynosi realną wartość dodaną dla klientów. Aleksander zdobył ponad 15 lat doświadczenia we wdrożeniach kompleksowych rozwiązań technologicznych, pracując zawsze na styku biznesu i technologii. Jego doświadczenie obejmuje wdrożenia systemów do obsługi klienta, pracownika oraz... platformę eLearningową dla polskich szkół, z której korzystało kilkaset tysięcy uczniów i nauczycieli.



Katarzyna Czuchaj-Łagód, Dyrektorka Zarządzająca, Mobile Institute

Współzałożycielka i Dyrektorka Zarządzająca nowoczesnej firmy badawczej Mobile Institute specjalizującej się w śledzeniu trendów konsumenckich i wielokanałowym monitoringu satysfakcji klientów oraz dostarczającej narzędzia dialogu marek z konsumentami, m.in. widzety dedykowane e-commerce oraz społeczności wokół marek. Ekspert i członek Rady Izby Gospodarki Elektronicznej i doradca strategiczny w marek obszarze badań, e-commerce i reorganizacji procesów zgodnie z podejściem customer-centric. Autorka i współautorka wielu publikacji o zachowaniach zakupowych konsumentów w Polsce i ważnych społecznie trendach, m.in. „Omni-commerce. Kupuję wygodnie”, „Sklepy przyszłości”, „Smart Living”, „Slow life”, „Customer Listening”, „Green Generation”, „Siła Kobiet”. Długoletni dyrektor działów Marketingu, Rozwoju i Badań, m.in. w firmach grupy European Directories. Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej i certyfikowany marketer Chartered Institute of Marketing.



Katarzyna Wielgosz, Business Development Manager

Mobile Institute Menedżerka do spraw rozwoju w firmie badawczo-technologicznej Mobile Institute specjalizującej się w badaniach konsumenckich, trendach konsumenckich, wielokanałowym monitoringu satysfakcji klientów „customer listening” oraz dostarczaniu rozwiązań technologicznych usprawniających wzrost e-commerce. Odpowiedzialna za kontakt z klientami oraz koordynację współpracy w ramach realizowanych projektów badawczych. Zajmuje się aktywnie rozwojem biznesu oraz implementacją rozwiązań wspierających firmy w pozyskiwaniu wiedzy o konsumentach.

Doświadczenia eksperckie na stanowiskach menedżerskich zdobywała w międzynarodowych firmach operujących na rynku lokalnym oraz duty free w działach handlowym, marketingowym i operacyjnym.

Współpracowała m.in. z branżą kosmetyczną, modową, wnętrzarską, FMCG, automotive



Joanna Wcisło, Dyrektor Multikanałowego Centrum Komunikacji, Santander Bank Polska SA

Ma ponad 24 letnie doświadczenie w obszarze zarządzania obsługą klienta w obszarze contact center, strategii obsługi klienta, zarządzania procesowego, sprzedaży i rozwoju technologii, która wspiera klientów i pracowników w korzystaniu z usług i produktów.

W Santander Bank Polska zarządza telefoniczną i zdalną obsługą klienta w kanałach elektronicznych.

Swoją wiedzę i doświadczenie budowała pracując w branży finansowej i telekomunikacyjnej zarządzając bardzo dużymi grupami pracowników (od 300 do 1800) w różnych lokalizacjach rozproszonych po całym kraju. Ma za sobą 3 duże wdrożenia systemów contact center w 3 dużych spółkach, robotyzację i wdrożenie chatbotów oraz wspólnie z zespołami, z którymi zarządzała zdobywała najwyższe noty za doskonałą jakość obsługi klienta.



Mateusz Zybert, Project Manager, Koordynator zespołu ds. doświadczenia klienta, mBank S.A.

„Zróbmy To!”... Na tym mógłbym skończyć moje „BIO” Te słowa najlepiej mnie definiują Jako niepoprawny optymistą i zwolennik podejścia „Nie wiesz czy to zadziała... Przetestuj to” możesz być pewien/ pewna, że dam sobie wciągnąć nawet w najbardziej „szalone” projekty.

A klasycznie....Jestem absolwentem Uniwersytetu Łódzkiego na kierunkach Ekonomia, Finanse i Rachunkowość, Administracja i Historia. Od 2012 r. pracuję w mBanku. Od początku pracy zawodowej odpowiedzialny jestem między innymi za współtworzenie, monitoring oraz rozwój procesów posprzedażowych w kanałach zdalnych oraz procesów reklamacyjnych. Od 2017 r. prowadzę projekty z zakresu budowania CX w całej grupie mBanku. Poza funkcją Project Managera i koordynatora zespołu CX, jestem moderatorem Design Thinking. W swojej pracy chętnie wykorzystuję narzędzia empatyzacji. Uważam, że Design Thinking pozwala popetniać błędy, wyciągać z nich wnioski oraz tworzyć z rzeczy dobrych, jeszcze lepsze. Prywatnie jestem zakochany w polskich Tatrach, ale i Himalaje nie są mi obce



Piotr Kawalec, Customer Care designer, Omnichannel Communication expert, Channel Director, Focus Telecom Polska Sp. z o.o. Absolwent UJ, AGH, WSE, WSEil od kilkunastu lat związany z branżą IT oraz pracą w Channel Sales.Customer Care Designer - wykonawca dziesiątek audytów dotyczących procesu obsługi klienta.

Omnichannel Communication Expert - wspierający integrację kanałów komunikacji w procesie obsługi klienta. Wyznawca i propagator Procesowej Obsługi Klienta wprowadzającej usystematyzowane Customer Journey w każdej organizacji. Uważa, że „mierzyć znaczy wiedzieć” - tylko policzalne dane pozwalają na podejmowanie świadomych decyzji biznesowych.



Marcin Ledworowski, Członek Zarządu Banku Pocztowego. Odpowiada za Obszar Biznesu i Informatyki. Ukończył studia telekomunikacyjne na Uniwersytecie Technologiczno – Przyrodniczym w Bydgoszczy, a także studia podyplomowe MBA w Gdańsku na GFKM we współpracy z University of Strathclyde Glasgow i Uniwersytetem Gdańskim. Zaczynał jako programista systemów bankowych i finansowych. W Banku Pocztowym i Poczcie Polskiej w latach 1995– 2005 był szefem i uczestnikiem wielu projektów informatycznych i finansowych w różnych rolach menedżerskich.

W ramach działalności konsultingowej, realizował projekty w zakresie strategii i zarządzania IT. W latach 2006 - 2007 pracował w pionach sprzedaży i marketingu nowych operatorów komórkowych GSM, biorąc udział w tworzeniu marki Play (P4) i Extreme Mobile (Centernet). W latach 2009-2020 związany z Grupą BIK, gdzie jako Wiceprezes Zarządu BIG InfoMonitor SA odpowiadał za marketing, IT oraz nowe produkty, a następnie w BIK SA jako m.in. Dyrektor Operacyjny. Współtwórca portalu HomoDigital.pl, poświęconego tematyce sztucznej inteligencji i wyzwaniom cyfrowego świata. W latach 2014-2017 członek Rady Izby Gospodarki Elektronicznej. W latach 2013-2018 wykładowca ryzyka finansowego na studiach MBA w Wyższej Szkole Bankowej w Toruniu i Bydgoszczy. Obecnie wykładowca na studiach MBA we Francuskim Instytucie Zarządzania w Warszawie.



Joanna Seklecka, Prezes Zarządu eService Sp. z o.o.

Jest znaną postacią świata płatności bezgotówkowych, laureatką licznych nagród i wyróżnień, wśród których ważne miejsce zajmuje tytuł Najbardziej wpływowa kobieta branży płatniczej 2020 oraz 2021. Kierowana przez nią firma – eService jest liderem polskiego rynku akceptacji kart płatniczych i największym agentem rozliczeniowym w Europie Środkowo-Wschodniej. Na obszarze 11 krajów UE obsługuje blisko 500 tys. terminali płatniczych, których roczne obroty przekraczają 165 mld złotych. Firma dostarcza też nowoczesnych rozwiązań płatniczych dla handlu internetowego – eCommerce i mCommerce.

Joanna Seklecka jest absolwentką SGH w Warszawie oraz studiów doktoranckich na kierunku Zarządzanie. Ukończyła elitarny Stanford Executive Program, prowadzony przez Stanford University Graduate School of Business. Pierwsze doświadczenia zawodowe zdobywała w branżach: gier komputerowych, doradztwa i audytu. Karierę w eService rozpoczęła w 2004 roku, jako dyrektor Departamentu Finansów i Księgowości, by po siedmiu latach przyjąć stanowisko wiceprezesa Zarządu eService S.A., należącej do Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego. Odpowiadała na nim za biznesowe i finansowe aspekty funkcjonowania Spółki, a w 2014 r., koordynowała jej przekształcenie i wejście w skład notowanej na NASDAQ, międzynarodowej grupy EVO Payments. Została w niej General Managerem, a następnie, w październiku 2017 r. została powołana na stanowisko prezesa Zarządu eService Sp. z o.o., na którym odpowiada za cały obszar CEE Grupy EVO Payments.



Adrian Kurowski, Dyrektor Visa w Polsce

Dyrektor Visa w Polsce, z dwunastoletnim stażem w organizacji. Na co dzień odpowiada za polski rynek i kształtuje relacje z wydawcami kart Visa – bankami i fintechami oraz z agentami rozliczeniowymi, którzy współpracują z firmami przyjmującymi płatności kartami, czyli sklepami. Wcześniej w firmie doradczej KPMG oraz w Polbank EFG. Absolwent Wyższej Szkoły Ubezpieczeń i Bankowości w Warszawie (obecnie Akademia Finansów i Biznesu Vistula).

W ramach hobby kolekcjonuje karty płatnicze. W jego klaserze znajduje się już ponad 250 egzemplarzy wydanych na jego imię i nazwisko. Interesuje się także aplikacjami mobilnymi, zastanawiając się, co można zrobić w nich lepiej i w sposób bardziej dopasowany do potrzeb użytkowników.



Adam Kokoszkiwicz, Dyrektor Departamentu Sprzedaży w Polskim Standardzie Płatności Sp. z o.o.

Uzyskał dyplom Master of Business Administration w Wyższej Szkole Finansów i Zarządzania w Warszawie. Jest także absolwentem Uniwersytetu Warszawskiego (Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych) oraz Akademii Wychowania Fizycznego w Warszawie (Wydział Rekreacji i Turystyki).

Z branżą płatności związany jest od ponad 20 lat.

Obecnie, od lipca 2014 roku, jako Dyrektor Departamentu Sprzedaży w Polskim Standardzie Płatności Sp.z o.o. (operator płatności BLIK) odpowiedzialny jest za pozyskiwanie klientów z obszaru bankowości, agentów rozliczeniowych i integratorów eCommerce. Odpowiada za budowanie relacji oraz współpracę biznesową z uczestnikami rynku płatności mobilnych. Do jego obowiązków należy także zarządzanie procesem sprzedaży oraz negocjowanie umów z zachowaniem reżimów regulatorskich dla systemu płatniczego (Prawo Bankowe, NBP, KNF, UOKiK).

Poprzednio, od 2001 roku w Elkart Sp. z o.o. (Grupa Kapitałowa PWPW S.A.) zajmował się sprzedażą i współpracą z kluczowymi klientami.

Następnie od 2004 roku jako Szef Działu Handlu i Marketingu oraz samodzielny Prokurent odpowiadał za działalność handlową spółki Elkart. Kolejno jako Dyrektor Działu Handlu i Rozwoju Biznesu, a następnie Dyrektor Handlowy kompleksowo kierował działaniami z obszaru rozwoju i sprzedaży produktów oraz usług outsourcingowych dla sektora finansowo-bankowego.

W 2013 roku, jako Prezes Zarządu Elkart Sp. z o.o., odpowiedzialny był za proces połączenia ze strukturami właścicielskimi, a w szczególności za utrzymanie relacji z klientami i kontynuację ciągłości produkcyjno-biznesowej. Po zakończeniu u procesu inkorporacji, w latach 2013 - 2014, jako Pełnomocnik Zarządu ds. Elektronicznych Instrumentów Płatniczych, koordynował synergię produktowo-usługową w zakresie szeroko rozumianego pieniądza elektronicznego w Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A.

Pracował także na kierowniczych stanowiskach sprzedażowych w firmie LoJack Polska Sp. z o.o. oraz Polskim Centrum Marketingowym Sp. z o.o.

Adam Kokoszkiwicz ukończył liczne szkolenia z zakresu profesjonalnej prezentacji, zarządzania sprzedażą, public relations oraz doskonaleniem umiejętności menedżerskich.

Dodatkowo w 2008 roku uzyskał certyfikat Audytora Wiodącego w zakresie BCM (Business Continuity Management).

Posiada także doświadczenie we wdrożeniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania opartego na normach ISO 9001 (Zarządzanie Jakością), ISO 27001 (Zarządzanie Bezpieczeństwem Informacji) oraz BS 25999 (Zarządzania Ciągłością Biznesową).



Krystian Wesolowski, Szef zespołu sprzedaży Grupa Blue Media Krystian Wesolowski jest związany z Grupą Blue Media od 2005 r. Obecnie jako Szef zespołu sprzedaży opiekuje się obszarem usług płatniczych. Wcześniej pracował na wielu stanowiskach kierowniczych, w tym jako Dyrektor Zarządzający spółki Blue Finance. Brał udział w opracowywaniu strategicznych projektów biznesowych Blue Media, m.in. internetowych doładowań telefonów na kartę, systemu szybkich międzybankowych przelewów BlueCash, pożyczek społecznościowych Kokos.pl czy platform transakcyjnych do sprzedaży ubezpieczeń.

W obszarze płatności koncentruje się na rozwijaniu usług typu „white label”, modernizacji rozwiązań dla platform open source, tworzeniem rozwiązań dla marketplace’ów oraz cyfryzacją usług związanych z pobieraniem opłat publiczno-prawnych. Obecnie współtworzy także strategię Blue Media związaną z obszarem nowych usług płatniczych PSD2, usług weryfikacji tożsamości i przekazywania danych w branży e-commerce.

Specjalista w zakresie strategii biznesowej, zarządzania zespołem, opracowywania modeli biznesowych, sprzedaży i zarządzania relacjami z klientami. Jako ekspert Blue Media publikuje artykuły i opracowania branżowe, a także wygłasza wykłady na konferencjach tematycznych poświęconych tematyce płatniczej, ubezpieczeniowej i ecommerce.

Jest absolwentem Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego. Ukończył również studia podyplomowe z zakresu zarządzania projektami. Certyfikowany kierownik projektu w International Project Management Association. Zawodowo od początku swojej kariery koncentrował się na obsłudze klienta i sprzedaży. Prywatnie jest zapalonym majsterkowiczem, pasjonatem filmów i trekkingu.



Justyna Skorupska, Board Representative for CX Services, Omnichannel Expert, e-point SA

Ekspert rynku e-commerce. Członek Rady Izby Gospodarki Elektronicznej, której była współzałożycielką. Członek Rady ds. Cyfryzacji w latach 2016-2018. W 2016 nominowana przez branżę na „Osobowość polskiej gospodarki cyfrowej”. Autorka popularnej książki „E-commerce. Strategia-Zarządzanie-Finanse”. Już ponad 20 lat działa na rynku IT oraz e-commerce jako doradca, mentor oraz manager. Skutecznie łączy wiedzę IT z doświadczeniem biznesowym. Zaangażowana w realizację projektów transformacji cyfrowej w polskich firmach. Pracowała dla firm takich jak FORTE SA, Amica Group, CCC SA, Iglotex SA, Leifheit Polska, Conrad Electronic Polska, Komfort S.A., Grupa PWN SA, Santander Bank, Polkomtel SA czy TIM S.A. Doskonale zna i rozumie potrzeby biznesowe przedsiębiorstw, zarówno tych z sektora B2B, jak i B2C. Ostatnio specjalizuje się we wdrażaniu modelu B2B2C. Dzieli się także swoją wiedzą - prowadzi zajęcia z handlu internetowego w Akademii Leona Koźmińskiego i na Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach oraz z zarządzania projektami w Collegium Civitas.



Daria Sulgostowska, Head of Corporate Communication & Sustainability, Grupa CCC

Ekspertka w dziedzinie komunikacji korporacyjnej oraz kryzysowej, której bliska jest idea odpowiedzialnego biznesu. Kieruje zespołem Komunikacji Korporacyjnej oraz Zrównoważonego Rozwoju CCC, jednocześnie pełniąc funkcję rzeczniczki prasowej Grupy. Jest również odpowiedzialna za komunikację wewnętrzną, realizuje projekty z zakresu employer branding. Wcześniej m.in. rzeczniczka OTCF, właścicielka marki 4F, gdzie od podstaw budowała pion komunikacji korporacyjnej. Doświadczenie zdobywała również w branży energetycznej - przez 4 lata pracowała w zespole komunikacji fińskiej firmy Fortum. Związana także z działalnością sportową, jest trenerką tenisa ziemnego i wykładowcą na konferencjach dedykowanych trenerom sportu. Jest absolwentką Wydziału Dziennikarstwa Uniwersytetu Warszawskiego.



Marfa Czapiak, Partner Microsoft, właścicielka marki Legalna Marta, twórcza kursów online „Microsoft 365 dla prawników” oraz „Rozwiń swój biznes z Microsoft 365”.

Od 7 lat współpracuję z firmą Microsoft. Na co dzień uczę pracowników biurowych korzystania z najnowszej technologii i doradzam jakie rozwiązanie wybrać w konkretnych scenariuszach. Usprawniam komunikację w firmach z wykorzystaniem możliwości Office 365. Często nazywają mnie tłumaczem z języka IT na polski, ponieważ codziennie dzielę się wiedzą w przyjazny sposób na LinkedIn oraz YouTube – bez języka technicznego i sprzedażowego. W kursach online mojego autorstwa wzięło udział ponad 5 000 osób. W ciągu ostatnich 12 miesięcy, na szkoleniach zamkniętych, przeszkoliłam łącznie ponad 2 500 osób z różnych firm.



Łukasz Lewandowski, CEO PerfectBot

Przez wiele lat był wiceprezesem Grupy K2 odpowiedzialnym za zarządzanie agencją interaktywną K2, a następnie za rozwój nowych przedsięwzięć technologicznych.

Aktualnie odpowiada za rozwój rozwiązania PerfectBot (znanego wcześniej jako K2Bots.AI), dedykowanego do automatyzacji obsługi klienta w branży Ecommerce.

PerfectBot zautomatyzował już ponad 3 miliony rozmów na chat dla takich firm jak IKEA, Reserved, Sinsay, House, Cropp, Mohito, 4F, Diverse czy Displate.

Rozwiązanie charakteryzuje się skutecznością automatyzacji obsługi klienta na poziomie 50-70% i co unikalne - miarodajną metodą jej oceny.



Robert Wojciechowski, Prezes Zarządu CEO, Izba Gospodarcza Blockchain i Nowych Technologii

Ekspert w dziedzinie strategicznego marketingu i zarządzania w różnych branżach. W swojej 30 letniej karierze pracował dla czołowych firm z branż E-Commerce, Facility Management i Media. Od 2000 roku wspierał ponad 270 projektów. Uczestniczył także w tworzeniu m.in Związku Kontroli Dystrybucji Prasy i Polskiego Badania Czytelnictwa.

W 2000 roku organizował również Polskie Badania Internetu, których był Prezesem Zarządu. Od 4 lat związany zawodowo z branżą blockchain. Od początku powstania Prezes Zarządu Izby Gospodarczej i Nowych Technologii.

Wspiera podmioty w strategii blockchain, crowdfundingu oraz tokenizacji. Od 2000 roku współpracował z ponad 270 projektami. Prywatnie mocno zaangażowany społecznie w działania lokalne i na rzecz dzieci i edukacji. Ojciec czwórki dzieci.



Rafał Kietbus, Blockchain Developer at Blockchain Development Foundation

Z technologią blockchain i walutami cyfrowymi od 2011 roku. Od ponad czterech lat zawodowo programista blockchain w kilku projektach. Kilkaście wystąpień na konferencjach blockchain/krypto z technicznymi wystąpieniami o działaniu technologii blockchain, jej możliwościach i ograniczeniach, bezpieczeństwie walut cyfrowych, działaniu i tworzeniu smart-kontraktów. Wykładowca na studiach podyplomowych w SGH na kierunku „Blockchain: prawo, biznes, technologia”. Współzałożyciel i członek zarządu Izby Gospodarczej Blockchain i Nowych Technologii, członek Polskiego Stowarzyszenia Bitcoin.



Łukasz Gębski, Chief Executive Officer, Teleperformance Poland

Z obszarem Customer Care związany jest od przeszło 20 lat. Od dwóch lat w Teleperformance odpowiada za całościowy rozwój biznesu w Polsce, współpracując z międzynarodowymi topowymi klientami z branży nowych technologii nad innowacyjnymi i bezpiecznymi metodami obsługi, które Teleperformance jako globalny lider CCS i CX wprowadza na świecie. Zanim dołączył do Teleperformance, Łukasz Gębski przez pięć lat obejmował stanowisko Country Managera (CEO) w Armatis-lc Polska, odnosząc szereg sukcesów komercyjnych biznesowych, nawiązując współpracę m.in. z Ryanair, Wizzair, BNP Paribas Bank Polska, Alior Bank, Axel Springer Niemcy. W swojej wcześniejszej karierze związany był głównie z obszarem bankowo-finansowym, pracując między innymi dla Citibank Poland jako Dyrektor Departamentu M&A, BNP Paribas - jako Członek Zarządu Cetelem Bank Polska SA, w Vivus oraz Creamfinance.

Łukasz Gębski jest doktorem nauk ekonomicznych i wykładowcą w Szkole Głównej Handlowej (Kolegium Ekonomiczno-Społeczne) w Zakładzie Doradztwa i Usług Finansowych Instytutu Bankowości SGH. Jest też członkiem Komitetu Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce i Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego.



Sebastian Sołtys, Dyrektor ds. Logistyki LPP

Sebastian Sołtys, związany z LPP od 14 lat. Obecnie odpowiedzialny za globalną sieć zaopatrzenia i dystrybucji Grupy LPP, jednej z najdynamiczniej rozwijających się firm branży odzieżowej w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, która dystrybuuje rocznie przeszło 259 mln sztuk odzieży na 38 rynków świata.

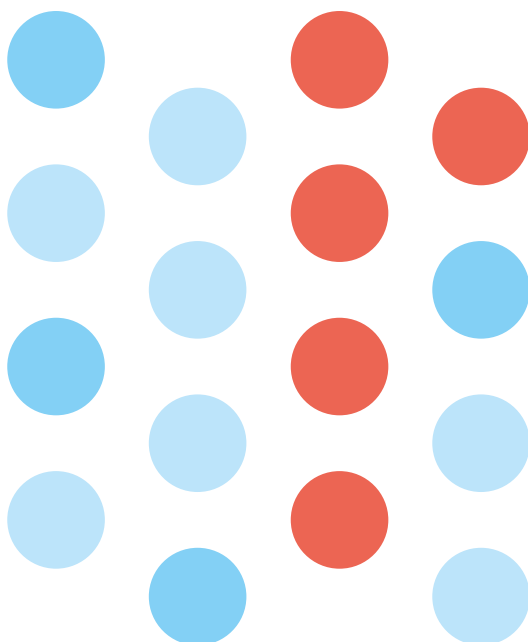
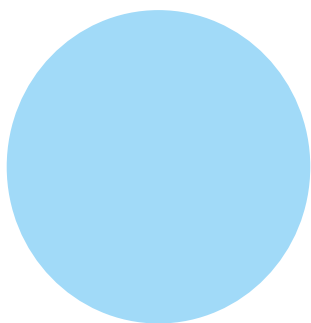
Na początku swojej kariery zawodowej w LPP nadzorował projekt budowy pierwszego centrum dystrybucyjnego Grupy, obecnie jednego z największych i najnowocześniejszych obiektów tego typu w Europie Środkowo – Wschodniej, który zapewnia płynność dostaw do stacjonarnej sieci sprzedaży marek Reserved, House, Mohito, Cropp i Sinsay. Jako dyrektor centrum dystrybucyjnego odpowiadał za koncepcje zaawansowanej automatyzacji obiektu. W kolejnych latach pełnił funkcję dyrektora ds. zarządzania łańcuchem dostaw nadzorując budowę procesów spedycyjnych i dystrybucji międzynarodowej LPP do ponad 20 krajów. Następnie jako dyrektor logistyki zagranicznej był odpowiedzialny za stworzenie zagranicznych struktur logistyki Grupy LPP oraz uruchomienie pierwszego zagranicznego magazynu Grupy zlokalizowanego w Rosji. W latach 2018 – 2019 piastował funkcję CEO operatora logistycznego VGL Group, po czym ponownie związał się z Grupą LPP, gdzie obecnie zajmuje stanowisko dyrektora ds. logistyki. Zarządza globalnymi omnichannelowymi procesami logistycznymi LPP oraz siecią logistyczną 7 obiektów Distribution Center i Fulfillment Center LPP zlokalizowanych w 4 krajach Europy.



Michał Kluska, Counsel, Data Privacy Team, Domański Zakrzewski Palinka sp. k.

Specjalizuje się w prawie ochrony danych osobowych w obszarze nowych technologii, Internetu, usług online, reklamy i e-commerce. Aktywnie bierze udział przy projektach obejmujących kompleksowe wdrożenia nowych rozwiązań / usług. Doradza przedsiębiorcom w zakresie projektowania i wdrożenia kanału sprzedaży online, jak również w ramach sporów przed UODO / sądami administracyjnymi. Realizuje/nadzoruje złożone procesy wdrożeniowe i post-wdrożeniowe (w tym RODO) na styku prawa, procesów, technologii i bezpieczeństwa IT – przede wszystkim dla sektora finansowego, FMCG, produkcji, automotive. Uczestniczy w pracach legislacyjnych / konsultacyjnych w obszarze ochrony prywatności, danych osobowych, usług świadczonych drogą elektroniczną oraz ochrony konsumentów. Jest Prezesem Zarządu i jednym z założycieli Stowarzyszenia Praktyków Ochrony Danych (SPOD).

Zapraszamy na: www.konferencje.rp.pl



KONTAKT

Sprzedaż Biletów

Anna Szalaj

tel.: +48 503 008 085

email: anna.szalaj@rp.pl

Project Manager

Barbara Dąbrowska

tel.: +48 22 463 04 58

email: barbara.dabrowska@rp.pl