

WARSZTATY

# Digital Customer Care

28-29 IX 2017

NOWE STRATEGIE OBSŁUGI KLIENTA  
W DOBIE CYFROWEJ TRANSFORMACJI



## W PROGRAMIE M.IN.:

Jak efektywnie wspierać migrację klienta z kanału tradycyjnego do środowiska cyfrowego, na podstawie doświadczeń **Medicover**

Zarządzanie procesami budowania relacji z klientem w social media w praktyce **PZU**

Zarządzanie kosztami oraz mierniki i wskaźniki digital customer care, które stosuje **TVN SA**

Digital Crisis, czyli jak skutecznie koordynować obsługę i wsparcie klienta w sytuacji kryzysowej

Obsługa wielokanałowa, a spójna strategia on i offline – jak zbudować ją **Volkswagen Group Polska**

- 12 PRAKTYCZNYCH SESJI TEMATYCZNYCH prowadzonych przez doświadczonych specjalistów obsługi klienta z czołowych firm
- CASE STUDIES
- AKTUALNE TRENDY
- ROZWIĄZANIA RYNKOWE
- ANALIZY WDROŻEŃ I PROCESÓW MIGRACJI DO CYFROWEJ PLATFORMY

Zauważyłeś, że **powszechność kontaktu cyfrowego**

– w formie bootów, wideoczatów, komunikacji w mediach społecznościowych i w samoobsługowych kanałach – **wzrasta z szybkością światła?**

Wiesz już, że Twoi klienci i użytkownicy oczekują nie tylko

dostępu do wielu kanałów komunikacji, ale także **łatwej i natychmiastowej** możliwości przechodzenia pomiędzy nimi?

Zrozumiałeś, że w Twojej branży kluczowe znaczenie ma

**zbieranie i analiza danych** dotyczących obsługi klientów, ich zachowań i preferencji zakupowych?

Uważasz, że wprowadzenie technologii CLOUD

**obniży koszty i dostarczy nowych funkcjonalności?**

To znaczy, że Twoja firma jest właśnie **u progu cyfrowych przemian**, za którymi stoją ludzie, innowacje i technologie.

Jeśli chcesz dowiedzieć się, jak powyższe rozwiązania zostały wdrażane i jak działają na najwyższym poziomie biznesowym – przyjdź na Warsztaty

**Digital Customer Care** i zainspiruj się doświadczeniem specjalistów z obszaru cyfrowego zarządzania obsługą klienta.

Serdecznie zapraszam Państwa do udziału w tym ciekawym wydarzeniu.

Do zobaczenia na warsztatach!



**Bartosz Kaczmarczyk**



**Project Manager**

9:00

Rejestracja, poranna kawa, powitanie uczestników

9:30

**Wdrażanie rozwiązań Digital – jak efektywnie zarządzać procesem migracji z kanału tradycyjnego na platformy cyfrowe****Sonia Kondratowicz – Dyrektor ds. Obsługi Klienta, Medicover****case study Medicover**

- Przygotowanie, komunikacja, support. Jak kompleksowo planować implementację obsługi cyfrowej?
- Automatyzacja procesów od kuchni – podejście z ludzką twarzą, czyli jak mądrze wdrażać procesy, które mają pokochać klienci
- Jak skutecznie wspierać migrację klienta z kanału tradycyjnego do środowiska cyfrowego
- Jak skutecznie skoordynować działania digital z kanałami tradycyjnymi

10:20

**Open Innovation, czyli angażowanie użytkowników w rozwój produktów i usług odpowiadających na ich potrzeby****Katarzyna Anosowicz – Head of Customer Experience (Digital & eCommerce), TVN S.A.****case study TVN S.A.**

- Laboratorium ko-kreacji – co się za tym kryje i jakie przynosi benefity dla klientów i biznesu
- Insighty z innych wymiarów i nowe propozycje wartości – co zrobić z takim potencjałem
- Wzrost zaangażowania, lojalności, redukcja churn, monetyzacja – które wskaźniki wspiera implementacja procesu open innovation
- Jak zbudować społeczność wokół marki i jak angażować ambasadorów w współtworzenie pożądaných usług
- Od pomysłu do realizacji – jak zbudować proces, w którym feedback od użytkownika ma wpływ na efekt końcowy usługi
- Last but not least – jak budować kulturę open innovation w organizacji

11:20

Przerwa na kawę

11:30

**Analiza ścieżki klienta – Customer Journey Map – jak wykorzystać w biznesie potencjał narzędzia****Joanna Hirsz-Kropińska – Dyrektor Generalna GCE Consulting, GoodCustomerExperience.pl**

- Wnioski z analizy a zmiany w procesach i procedurach wewnętrznych
- Realny wpływ na doświadczenie klienta poprzez dopasowanie stylu i treści komunikacji
- Budowanie proklienckiej postawy zespołu dzięki multidyscyplinarnemu spojrzeniu na klienta

12:30

**Omnichannel customer relationship a prognozy z satysfakcji klienta****Artur Kryzan – Kierownik ds. Customer Experience i Digitalizacji, Volkswagen Group Polska**  
*case study Volkswagen Polska*

- Czego tak naprawdę chce klient? Czy technologiczna pogoń nie zostawi go w tyle?
- Customer experience - jak wykorzystać doświadczenie klienta w budowie hi-endowych rozwiązań. Czy rzeczywiście jest to niezbędny kierunek?
- Wielokanałowość a spójna strategia ON/OFF. Które rozwiązania zagwarantują dziś obsługę na poziomie 360%

13:10

Lunch

14:00

**Kanał Social Media vs customer care – czego nas nauczyły ostatnie lata obecności marki w najpopularniejszym medium****Anna Szawro – Dyrektor Centrum Zdalnej Obsługi Klienta, Grupa PZU**  
*case study PZU*

- SM - najważniejszy czy odrębny element wielokanałowej obsługi klienta? Jak ocenić jego wartość dla całej strategii multichannel
- Najczęstsze oczekiwania konsumentów wobec obsługi w tym kanale? Jak zarządzać procesami budowania i utrzymywania relacji na najwyższym poziomie
- Facebook jako pierwsza linia frontu. Ile kosztuje nas inwestowanie w najważniejszy kanał kształtujący wizerunek marki online

14:50

**„Cześć, jestem Bot i od dzisiaj pracuję z Tobą” – czyli jak włączyć bota do zespołu obsługi Klienta****Arkadiusz Cempura – Commercial Director, Pirios SA**

- Automatyzacja – co się za tym kryje, jako to rozumieć i dlaczego to nic nowego w systemach obsługi Klienta
- Bot na etacie – czyli dlaczego będzie miał pozytywny wpływ na FCR
- Najważniejsze to dobrze obsłużyć klienta – czyli, nie wszystko rób robotem, albo może... rób robotem coś, czego nie robisz do tej pory
- Klient jest najważniejszy – czyli dlaczego Twoi klienci mogą „polubić” wirtualnego agenta (demo systemu umawiania wizyt z wykorzystaniem chatbota i voicebota)
- Human-and-bot – jak bot może wspierać pracowników w realizacji ich zadań

15:40

Zakończenie pierwszego dnia warsztatów

9:00

Rejestracja, poranna kawa

9:30

**Mobilna brama do obsługi klienta – wczoraj trend, dziś kierunek****Remigiusz Franek – Customer Care Channel Mix Director, Orange Polska****case study Orange**

- Mobilny świat – mobilne pokolenie. Jak doskonalić poziom komunikacji z klientami, od którego nie ma odwrotu
- Spójność responsywnej strony i mobilnych aplikacji. Jak mimo innych wartości, ograniczeń interfejsu opracować pełną strategię kliento-centriczną
- Jak najskuteczniej integrować mobilne aplikacje z obszarem customer care
- Mobilność, całodobowość, szybkość, brak emocji i konkret – jak w takich realiach budować relacje i liczyć na zainteresowanie naszymi usługami i lojalność
- Jak sprostać dziś wyśrubowanym wymogom i oczekiwaniom mobilnego klienta/petenta/odbiorcy

10:20

**Digital customer care a prawo. Kontrola i ochrona danych osobowych – jak zachować wysoki stopień formalnych zabezpieczeń****Paweł Lipski – Radca prawny, Partner, kancelaria Wierzbowski Eversheds Sutherland****Karolina Gałęzowska – Prawnik, kancelaria Wierzbowski Eversheds Sutherland**

- Digital customer care online i offline – podobieństwa i różnice w ujęciu prawnym
- Sąd czy arbitraż – jak postępować, gdy niezadowolony klient wybiera spór
- Jakie konsekwencje niesie ze sobą risked-based approach przy zabezpieczeniu baz danych
- Zasada minimalizacji danych w narzędziach digital

11:10

Przerwa na kawę

11:30

**Digital Crisis czyli multikoordynacja działań w sytuacji kryzysowej****Monika Czaplicka – Wobuzz****case study Biuro Komunikacji Miasta Stołecznego Warszawy**

- Feedback + reakcja = mądrość na przyszłość. Jak wykorzystać trudne sytuacje dla ulepszenia całego serwisu
- Od reklamacji do kryzysu mały krok. Jak uprościć procedury obsługi niezadowolonych klientów w kanale digital
- Dlaczego forward management nie ma szans? Koszty optymalnych procesów zarządzania (edukacja, specjalizacja). W co inwestować, by nie stracić: klienta, wizerunku, czasu
- Kiedy wirtualny doradca już nie wystarcza. Czy cyfrowe rozwiązania w obszarze obsługi to remedium na każdą komplikację?
- Jak ustalać działania antykryzysowe w obszarze obsługi klienta?

12:20

**Frictionless Customer Experience – buzzword, hype czy new normal?****Agnieszka Zarzycka – Customer Experience Strategy Leader CEE & Russia, Oracle**

- Dużo danych i co dalej? Jak dzięki cyfrowym danym zaprogramować skuteczny język do sprofilowanego klienta
- Jak dzięki narzędziom digital namierzyć właściwych klientów
- Wzbogacanie informacji o dane behawioralne
- Omnichannel analytics – co nam daje cyfrowa wiedza. Jak wykorzystać dostępne dane analityczne do monetyzowania doświadczenia klientów

13:10

Lunch

14:00

**Gdy automat jest na etapie. Budowa sprawnego zespołu w dobie digitalizacji****Katarzyna Brzozowska – Customer Experience, Omnichannel&Digitalization Specialist, Alior Bank S.A**

- Człowiek czy maszyna? Rola, zadania i obowiązki pracodawcy by utrzymać profesjonalny team w cyfrowym projekcie
- Employee Engagement vs Explore Experience - jak zaangażować pracowników w proces zmian w organizacji
- Edukacja, kompetencje, specjalizacja. Jak planować doskonalenie zawodowe pracowników, by przełożyło się na finalny wysoki poziom CX
- A co, jeśli wirtualny agent będzie zagrożeniem dla instytucji, gdy klienci się nie zdołają przekonać?
- Rola komunikacji wewnętrznej i przepływu informacji w budowaniu doświadczeń pracowników
- Jak skutecznie doceniać, motywować i wspierać zespół na poszczególnych etapach doświadczeń z klientem

14:50

**Indywidualizacja obsługi klienta w cyfrowej rzeczywistości – co robić, by dzięki danym personalizacja komunikacji na nowo zyskała sens?****Adam W. Piotrowicz – Dyrektor ds Digital, Legia Warszawa****case study Legia Warszawa**

- Jak planować kontekstową komunikację generującą nie tylko przychód z komercyjnych obszarów, ale także budującą pozytywne doświadczenia najważniejszych klientów-kibiców
- Co działa, a co zniechęca klienta – jak planować wdrożenia i działania, by nie wyrzucić pieniędzy w błoto

15:40

Zakończenie warsztatów, wręczenie certyfikatów potwierdzających udział



#### **Katarzyna Anosowicz – Head of Customer Experience, TVN DIGITAL**

Strateg lojalnościowy, projektant Customer Experience z 10-letnim doświadczeniem w branży marketingu relacji. Projektowała programy lojalnościowe i strategię komunikacji m.in. dla Toyota, Polkomtel, Cyfrowy Polsat, 5.10.15. Ponadto zarządza dostarczaniem strategii lojalnościowych dla setek małych i średnich przedsiębiorstw. Obecnie dba o doświadczenia klientów i orientację klientocentryczną w TVN Digital. Fanka Creative Business, zawsze na tropie poszukiwania i projektowania nowych propozycji wartości dla użytkowników i źródeł monetyzacji dla biznesu. Energię do pracy czerpie z własnych doświadczeń: studiów psychologii klinicznej i service design, zainteresowań antropologią kulturową, psychoterapią systemową, oraz świetnych spotkań z ludźmi – na miejscu i w czasie dalekich podróży.



#### **Katarzyna Brzozowska – Customer Experience Manager**

Od ponad 15 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 najnowsze benchmarki Customer Experience oraz innowacyjne technologie, uparcie namawiając do holistycznego podejścia w zarządzaniu zmianą. Ekspert w obszarach projektowania procesów i wdrożeń Contact Centre, pragmatycznego podejścia do Omnichannel i digitalizacji. Prowadzi prelekcje i szkolenia w zakresie zarządzania Contact Center, CEM, projektów transformacyjnych oraz motywacji pracowników.



#### **Arkadiusz Cempura – Ekspert ds. Bankowości Elektronicznej**

Ma ponad 9 letnie doświadczenie w obszarze bankowości elektronicznej oraz e-commerce oraz ponad 15 letnie doświadczenie w sprzedaży i marketingu. W latach 2005–2011 pracował dla Credit Agricole Bank Polska SA, gdzie był Dyrektorem Sprzedaży i Bankowości Elektronicznej. W latach 2011–2013 lata realizował projekty dla sektora bankowego na Ukrainie, pracując m.in. dla Alfa Bank Ukraina, gdzie był odpowiedzialny za rozwój bankowości internetowej i mobilnej oraz za cross-sell oraz Idea Bank Ukraina, gdzie odpowiadał za marketing, wsparcie sprzedaży oraz bankowość elektroniczną i sprzedaż przez call center. Posiada ponad 10 letnie doświadczenie w realizacji zaawansowanych projektów informatycznych, m.in. z obszaru Contact Center m.in. dla Credit Agricole, Santander Consumer Bank



#### **Monika Czaplicka – Wobuzz**

W branży online i social media od 11 lat. Z wykształcenia socjolożka, pracuje w swojej agencji Wobuzz dla różnych klientów. Prowadzi fanpage „Kryzysy w social mediach wybuchają w weekendy” oraz bloga czaplicka.eu. Specjalizuje się w kryzysach, hejcie i dbaniu o reputację. Jej debiutancka książka „Zarządzanie kryzysem w social media” nakładem wydawnictwa Helion doczekała się dodruku po kilku miesiącach od pierwszego wydania i tytułu bestsellera. Jedną z autorek II tomu Biblii E-biznesu (nagrodzonej książkowym Oskarem). Często występuje jako prelegentka na wielu wydarzeniach i konferencjach branżowych (gdzie bywa również nagradzana jako najlepsza mówczyni). Wśród jej klientów znajdują się takie marki jak PZU, Empik, dr. Oetker, Łazienki Królewskie, BGŻ BNP Paribas, Provident czy KRPM



#### **Remigiusz Franek – Head of Customer Care Multichannel Management, ORANGE POLSKA**

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej i George Washington University. Od początku swojej kariery związany z systemami i procesami obsługi klienta. Odpowiadał za rozwój systemu CRM klasy dla największego wdrożenia w Polsce czyli Błękitnej Linii Telekomunikacji Polskiej. Zarządzał również strategią obsługi klientów biznesowych w Orange. Obecnie odpowiada za strategię rozwoju kanałów kontaktu w obsłudze klienta Orange a w szczególności za obszar Digitalizacji. Wprowadził na rynek takie rozwiązania jak Mój Orange czy Orange Expert. Jest ekspertem z zakresu wykorzystania nowych technologii w procesach obsługi klienta. Prywatnie fascynuje go trendy związane z mobile, wirtualną rzeczywistością i sztuczną inteligencją.



#### **Karolina Gałęzowska – prawnik w zespole TMT, kancelaria prawa Wierzbowski Eversheds Sutherland**

Członek zespołów prawa ochrony prywatności i technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz komunikacji elektronicznej. Specjalizuje się w prawie administracyjnym, ochronie prywatności, prawie ochrony danych osobowych i prawie telekomunikacyjnym. Jej doświadczenie obejmuje doradztwo prawne w zakresie ochrony danych osobowych dla podmiotów z sektora bankowego, telekomunikacyjnego, wywiadowni gospodarczych oraz podmiotów statystyki publicznej. Doradzała przy postępowaniach przed Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych oraz w zakresie prawa telekomunikacyjnego w postępowaniach przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Ponadto posiada doświadczenie w zakresie prawa lotniczego, w tym doradztwa w ramach postępowania przed Prezesem Urzędu Lotnictwa Cywilnego.



### **Joanna Hirsz-Kropińska – Dyrektor Generalna, GCE CONSULTING**

Dyrektor Generalna GCE Consulting - GoodCustomerExperience.pl – firmy konsultingowej w zakresie Customer Experience Management, zarządzania i marketingu. Konsultant CEM. Lider inicjatywy korporacyjnej Customer Experience. Prawnik. Certyfikowany Marketer (DipM ACIM). Od 2008 roku jako lider inicjatywy korporacyjnej Customer Experience kierowała projektem CEM, którego głównym celem była zmiana postawy pracowników na pro-kliencką i innowacyjną, a także budowanie pozytywnego doświadczenia klientów z firmą m.in. w oparciu o wyniki badania NPS. Doświadczona w zakresie Marketing Mapping, Customer Journey Mapping, badaniach klientów oraz user experience design (online services). Wieloletni Dyrektor Marketingu i Rozwoju Biznesu oraz członek zarządu amerykańskiej korporacji LexisNexis Polska. Doświadczony manager w obszarze zarządzania zespołem, rozwojem produktów i rozwojem biznesu w obszarze nowych technologii, formułowania i realizacji strategii firmy, marketingu strategicznego i badań rynku, zarządzania P&L firmy i produktów, budowania pozytywnych doświadczeń klientów z firmą, innowacyjności, obsługi klienta. Absolwentka Dziennego Wydziału Prawa Uniwersytetu Gdańskiego oraz Studiów Podyplomowych: w Instytucie Wynalazczości i Ochrony Własności Intelektualnej Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz Zarządzania marketingiem w przedsiębiorstwie SGH. Ukończyła również Professional Postgraduate study in Strategic Marketing w brytyjskim Chartered Institute of Marketing (akredytacja członkowska DipM ACIM) oraz Babson College w Bostonie (USA) – Babson Executive Education, Leading Customer-Centric Growth Program.



### **Sonia Kondratowicz – Dyrektor ds. Obsługi Klienta, Medcover Polska**

Jako Dyrektor ds. Obsługi Klienta Medcover Polska od 2012 roku odpowiada jakość usług i satysfakcję pacjentów. Rozwija serwisy samoobsługowe dla pacjentów indywidualnych – platformę Medcover Online i Aplikację Mobilną Medcover, a także narzędzie do obsługi Klientów korporacyjnych E-member. Do jej sukcesów należy wdrożenie w organizacji badania NPS, które jest ważnym źródłem wiedzy na temat potrzeb, doświadczeń i opinii pacjentów. Przed rozpoczęciem pracy w Medcover przez 10 lat pracowała dla spółki Inter Partner Assistance w Grupie AXA. Pełniąc funkcję managera operacyjnego, zarządzała zespołem dostarczającym usługi opieki zdrowotnej pacjentom na całym świecie. Odpowiadała również za zespół likwidacji szkód oraz zespół telefonicznej informacji medycznej. Jest absolwentką Wydziału Nauk Politycznych i Dziennikarstwa Uniwersytetu Warszawskiego.



### **Artur Kryzan – Kierownik ds. Customer Experience i Digitalizacji, Volkswagen Group Polska**

Swoją obsesję na punkcie traktowania klienta przez marki pielęgnuje od 11 lat, współpracując z takimi brandami jak Nokia, Apple czy Mercedes-Benz. Kręta ścieżka do wymarzonej branży automotive wiodła przez IT, meblarstwo, a nawet branżę rozrywkową. Obecnie jest Architektem Doświadczeń Klienta oraz Customer Journey dla marki Volkswagen w Polsce. Realizuje tam od ponad roku koncernową strategię Blended Retail wzbogacając ją o lokalne projekty, mając tym samym dużą rolę w dotczeniu przez Polskę do peletonu zmiany jakościowej oraz technologicznej w koncernie VW, grupy krajów nazwanej Drivers of Change. Prowadzi projekty w zakresie nowoczesnych formatów sprzedaży oraz rozwoju sprzedaży online w branży automotive.



### **Paweł Lipski – Radca prawny, Partner, kancelaria Wierzbowski Eversheds Sutherland**

Paweł Lipski jest radcą prawnym, partnerem kierującym praktyką własności intelektualnej i nowych technologii w kancelarii prawnej Wierzbowski Eversheds Sutherland. Specjalizuje się w prawie własności intelektualnej. Zajmuje się również prawem Internetu, konsumenckim, sporami sądowymi, prawem reklamy oraz kontraktowym. Posiada ponad 10-letnie doświadczenie w doradztwie prawnym dla biznesu. Wspiera klientów w sporach sądowych, postępowaniach przed Urzędem Patentowym Rzeczypospolitej Polskiej oraz EUIPO, w negocjacjach, procesach due dilligence oraz tworzeniu strategii zarządzania własnością intelektualną. Pracuje dla wiodących platform internetowych, przedsiębiorców z sektora sprzedaży detalicznej oraz producentów zaawansowanych systemów IT. Ma szczególne doświadczenie w zakresie naruszeń prawa w Internecie, doradza m.in. w głośnych sprawach dotyczących naruszeń praw przez użytkowników serwisów hostingowych. Reprezentował firmy w wielu postępowaniach karnych i cywilnych dotyczących naruszenia praw własności intelektualnej. Doradzał kilkudziesięciu startupom internetowym w kwestiach zgodności ich modeli biznesowych z prawem. Jest współautorem kancelaryjnego bloga IP w sieci. Regularnie występuje na konferencjach dotyczących własności intelektualnej i nowych technologii. Jest członkiem International Trademark Association (INTA). Od wielu lat rekomendowany jest przez prestiżowe informatory prawnicze Chambers and Partners oraz Legal500 w zakresie własności intelektualnej. Ukończył z wyróżnieniem podyplomowe studia z zakresu prawa autorskiego na Kings' College London. Od wielu lat rekomendowany jest przez prestiżowe informatory prawnicze Chambers and Partners oraz Legal500 w zakresie własności intelektualnej.



**Adam W. Piotrowicz – Dyrektor ds Digital, Legia Warszawa**

W Legii Warszawa odpowiada za wdrażanie strategii digital i narzędzi do zarządzania komunikacją z fanami. Bada potrzeby kibiców i na tej podstawie projektuje nowe usługi. W ostatnim czasie pracował w Iconaris, firmie wspierającej inwestorów, gdzie zajmował się poszukiwaniem i budowaniem modeli biznesowych dla usług cyfrowych. Wcześniej, w TVN Digital, pełnił funkcję szefa działu UX i wspierał skauting startupów przy TVN Ventures. Doświadczenie zbierał również w agencjach sieciowych Wunderman i Young&Rubicam oraz jako Online Marketing Manager w bwin.com. W swojej pracy opiera się na danych płynących z eksperymentów i działań performance oraz na metodach design thinking.

**Anna Szawro – Dyrektor Centrum Zdalnej Obsługi Klienta, Grupa PZU**

Od 16 lat związana z branżą Contact Center. Posiada szerokie doświadczenie w zarządzaniu projektami telemarketingowymi. Przez 7 lat pracowała dla call centers outsourcingowych, gdzie prowadziła projekty dla firm z branży finansowej, wydawniczej, firm badawczych oraz rozgłośni radiowych. Od 2007 roku związana z PZU, gdzie odpowiada operacyjnie za pracę ponad 1200 konsultantów. Z wykształcenia pedagog, jak niektórzy mówią „ze smykałką psychologa”, którą wykorzystuje do budowania strategii motywacyjnych oraz komunikacyjnych. Odpowiada, między innymi, za zarządzanie operacyjne w CC, innowacyjne rozwiązania w obszarze obsługi klienta i budowanie wewnętrznej kultury organizacyjnej.

**Agnieszka Zarzycka – Customer Experience Strategy Leader CEE & Russia, Oracle**

Z branżą nowych technologii związana od 20 lat. Posiada bogate doświadczenie w komunikacji marketingowej i sprzedaży. Od 2015 r w Oracle współpracuje z Klientami, Partnerami i zespołami sprzedażowymi w Europe Centralno-Wschodniej i Rosji. Odpowiada za portfolio rozwiązań wspierających tworzenie pozytywnych doświadczeń Klientów i optymalizacją procesów sprzedażowo-marketingowo-obsługowych. W latach 2007–2015 pracowała w dziale aplikacji biznesowych Microsoft odpowiadając najpierw za marketing, następnie rozwój kanału partnerskiego, a następnie sprzedaż. Wcześniej pełniła funkcje Business Development & Marketing Manager'a w polskim oddziale firmy Kapsch (2003–2007). Swoją drogę zawodową rozpoczęła w branży Public Relations pracując w latach 1997–2003 kolejno w United PR i Sigma PR.

# WARSZTATY DIGITAL CUSTOMER CARE

Nowe strategie obsługi klienta w dobie cyfrowej transformacji

**TERMIN I MIEJSCE WYDARZENIA: 28-29 WRZEŚNIA 2017 r., WARSZAWA**

Nazwa Firmy/Osoba fizyczna: ..... NIP: .....

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

Telefon: ..... Faks: ..... e-mail: .....

- Wyrażam zgodę na przesyłanie przez Gremi Media S.A. 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 (Dz. U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.
- Wyrażam zgodę na przekazanie moich danych osobowych, w tym adresu poczty elektronicznej i telefonu spółkom powiązanych z Gremi Media S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, oraz partnerom wydarzeń 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 (Dz. U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.
- Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe umieszczone zostają w bazie danych administratora danych tj. Gremi Media S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, i zgodnie z treścią art. 23 ust. 1 pkt. 3 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133 poz. 883 z 1997 r. ze zm.) i mogą być przetwarzane w celu wykonania zawartej ze mną umowy oraz w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług administratora danych. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że podanie przeze mnie danych jest dobrowolne i przysługuje mi prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania oraz usunięcia z bazy.

## DANE UCZESTNIKA/UCZESTNIKÓW:

Imię i nazwisko: ..... Stanowisko: .....

e-mail: ..... Telefon: .....

Imię i nazwisko: ..... Stanowisko: .....

e-mail: ..... Telefon: .....

## CENA:

**2350 zł/os + 23% VAT**

Cena obejmuje: udział w dwudniowych warsztatach, materiały, lunch, przerwy kawowe.

## UWAGI/KOD PROMOCYJNY: .....

### WARUNKI ZGŁOSZENIA:

- Warunkiem zgłoszenia udziału w usłudze edukacyjnej jest przesłanie wypełnionego formularza rejestracyjnego na stronie [www.konferencje.rp.pl](http://www.konferencje.rp.pl), e-mailem pod adres [wojciech.winiarski@rp.pl](mailto:wojciech.winiarski@rp.pl) (dalej „Zgłoszenie”) oraz otrzymanie e-mailowego potwierdzenia o uczestnictwie w usłudze edukacyjnej.
- Przesłane Uczestnikowi przez Organizatora potwierdzenie Zgłoszenia równoznaczne jest z zawarciem umowy o świadczenie usługi edukacyjnej, stanowi warunek dopuszczenia do usługi edukacyjnej oraz podstawę do obciążenia Uczestnika opłatą za usługę.
- Wpłaty należy dokonać w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania wezwania do dokonania płatności za udział w usłudze edukacyjnej, nie później jednak niż 2 (dwa) dni przed jej rozpoczęciem. Wpłaty należy dokonać na rachunek:  
**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 udziału w usłudze edukacyjnej.
- Uczestnik jest uprawniony do rezygnacji z usługi edukacyjnej na następujących zasadach:
  - rezygnacja winna zostać złożona na piśmie i przesłana Organizatorowi w trybie wskazanym w ust. 1;
  - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie co najmniej 21 (dwudziestu jeden) dni przed jej rozpoczęciem Organizator obciąża Uczestnika opłatą administracyjną w wysokości 400 zł +23% VAT;
  - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie krótszym niż 21 (dwadzieścia jeden) dni przed jej rozpoczęciem, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pełnych kosztów uczestnictwa w usłudze edukacyjnej (100% ceny) wynikających z zawartej umowy.
- W przypadku nieodwołania zgłoszenia uczestnictwa oraz niewzięcia udziału w wydarzeniu, zgłaszający Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pełnych kosztów uczestnictwa w usłudze edukacyjnej (100% ceny) wynikających z zawartej umowy.
- W przypadku gdyby usługa edukacyjna nie odbyła się z powodów niezależnych od Organizatora, Uczestnikowi zostanie zaproponowany, według uznania Organizatora, udział w usłudze edukacyjnej w innym terminie lub w ciągu 14 dni roboczych zostanie zwrócona pełna kwota wpłaty.
- Organizator zastrzega sobie prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej osoby powiązanej w jakimkolwiek charakterze z podmiotem konkurencyjnym dla współorganizatora usługi edukacyjnej wskazanego w programie. W przypadku ujawnienia powyższych okoliczności po dokonaniu wpłaty za uczestnictwo w usłudze edukacyjnej, pełna kwota wpłaty zostanie zwrócona w ciągu 14 dni roboczych. Organizator zastrzega sobie także prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej bez podawania przyczyny.
- Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją niniejszych warunków oraz akceptacją warunków Regulaminu i upoważnieniem Organizatora do wystawienia faktury VAT bez składania podpisu przez Uczestnika albo osobę upoważnioną ze strony zgłaszającego Uczestnika.
- Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian dot. programu, prelegentów oraz do odwołania wydarzenia.

miejscowość, data i podpis	pieczętka firmy