Golden Solutions

WINDYKACJA POLUBOWNA I INNOWACYJNE ROZWIAZANIA W WINDYKACJI

25 WRZEŚNIA

BŁĘDY I PORAŻKI W WINDYKACJI W DRODZE DO SUKCESU

26 WRZEŚNIA

25-26 września
2025

Renaissance Warsaw Airport Hotel

ul. Żwirki i Wigury 1 H,

Warszawa

25 WRZEŚNIA

WINDYKACJA POLUBOWNA I INNOWACYJNE ROZWIĄZANIA W WINDYKACJI

- Od emocji do decyzji: jak rozumieć klienta windykacyjnego i jego zmieniające się potrzeby, by zwiększać skuteczność windykacji
- Nowe pokolenie, nowe wyzwania: czyli skuteczna windykacja polubowna w czasach zmian - windykacja pokolenia Z i Y
- (Voicebot) Bogdan, dla klientów Boguś... czyli o tym, jak ludzka twarz technologii zmienia proces windykacji polubownej
- Rozwiązania technologiczne i AI dla efektywnego procesu windykacji polubownej
- Narzędzia do automatyzacji windykacji. Jak pomóc sobie i innym?
- Narzędzia windykacyjne wynikające z prawa restrukturyzacyjnego i prawa upadłościowego

PRELEGENCI:

Everest Finanse SA, Lekta.ai , CustomerMatters, Intrum sp. z o.o., VSoft SA, Kancelaria Radców Prawnych Ryszewski, Szubierajski sp.k., Kancelaria KMS Michalak Sokół

26 WRZEŚNIA

BŁĘDY I PORAŻKI W WINDYKACJI - W DRODZE DO SUKCESU

- Od pomysłu do realizacji zadania - nasza droga do skutecznej współpracy na linii biznes – IT- case study mBank SA
- Błędy i porażki we wdrażaniu Customer Experience w Windykacji - dlaczego dobre intencje to za mało?
- Trudna należność to nietrudny klient – redefinicja podejścia. O błędach w masowej windykacji należności
- Gamifikacja i AI jako sposób uczenia się na błędach
- Masowe podejście zamiast personalizacji – dlaczego „kopiuj-wklej" nie działa w windykacji

PRELEGENCI:

mBank SA, Provident Polska SA, One2Tribe SA, Kancelaria Prawna Rubikon sp. z o.o., Tide Software sp. z o.o.

Golden Solutions
tel: +48 510 936 704
email: info@goldensolutions.com.pl

09.00-09.30 rejestracja, poranna kawa

09.30-10.30 **Od emocji do decyzji: jak rozumieć klienta windykacyjnego i jego zmieniające się potrzeby, by zwiększać skuteczność windykacji**
Aleksandra Jagiełło-Bono, *Ekspert customer experience, Partner w CustomerMatters*

- Ewolucja oczekiwań klientów: nowe pokolenia, nowe zasady gry
- Mapowanie doświadczeń klienta windykacyjnego: narzędzie strategiczne czy projektowe?
- Niezamówiony głos klienta: niedoceniane i niewyczerpane źródło danych
- Technologia w służbie empatii: nowe narzędzia, nowe możliwości

10.30-10.45 przerwa

10.45-11.45 **(Voicebot) Bogdan, dla klientów Boguś... czyli o tym, jak ludzka twarz technologii zmienia proces windykacji polubownej- prelekcja w duecie z Lekta.ai**
Anna Wojciechowska, *Dyrektor Infolinii Everest Finance SA*

- Narodziny Bogdana
- Jak działa Bogdan – krótki Tech Show
- Jak technologia odzyskiwania należności może być ludzka, skuteczna i lubiana
- Czego się nauczyliśmy
- Jak Bogdan zmienił doświadczenia klientów i pracowników
- Bogdan nie gryzie, my też nie – Q&A

11.45-12.00 przerwa

12.00-13.00 **Nowe pokolenie, nowe wyzwania: czyli skuteczna windykacja polubowna w czasach zmian - windykacja pokolenia Z i Y**
Wiktoria Przybyłowska, *Specjalistka ds. jakości w Intrum sp. z o. o.*

- Zmiana pokoleniowa: Kogo dziś obsługujemy
- Skuteczna rozmowa z klientem
- Profilowanie klienta
- Windykator jako doradca
- Kiedy uprzejmość nie wystarcza

13.00-14.00 lunch

14.00-14.40 **Narzędzia do automatyzacji windykacji. Jak pomóc sobie i innym?**
Mirosław Wnuk, *Dyrektor Rozwoju VSoft SA*

- Automatyzacja i zabezpieczenie kontaktu z klientem
- Wykorzystanie danych zewnętrznych w procesie windykacyjnym
- Automatyzacja procesu sądowego oraz egzekucyjnego (Portal Informacyjny Sądów Powszechnych, EPU 3.0, Komornik Online)
- Efektywne wsparcia pracy w terenie. Narzędzia typu low-code do usprawniania pracy

14.40-14.50 przerwa

Golden Solutions
tel: +48 510 936 704
email: info@goldensolutions.com.pl

14.50-15.50 **Rozwiązania technologiczne i AI dla efektywnego procesu windykacji polubownej**
Mateusz Sobolewski, *Dyrektor Departamentu Rozwoju Biznesu w Kancelarii Radców Prawnych Ryszewski Szubierajski sp.k.*

- Wybrane narzędzia automatyzujące lub AI do windykacji polubownej
- Windykacja bez udziału człowieka – model RPA AI, czy to bezpieczne i efektywne
- Scoring dłużników przed wyborem ścieżki windykacyjnej, co można wyczytać z excela?
- Analiza tonu głosu, dostępne aplikacje i ich skuteczność
- Modele do analizy danych w trakcie i po przeprowadzeniu windykacji polubownej

15.50-16.00 przerwa

16.00-17.00 **Narzędzia windykacyjne wynikające z prawa restrukturyzacyjnego i prawa upadłościowego - *prelekcja w duecie***
Jakub Michalak, *Wiceprezes, Kwalifikowany Doradca Restrukturyzacyjny w Kancelarii KMS Michalak Sokół*
Bartosz Sokół, *Prezes Zarządu, Kwalifikowany Doradca Restrukturyzacyjny, Prawnik w Kancelarii KMS Michalak Sokół*

- Restrukturyzacja i upadłość - wprowadzenie do świata egzekucji uniwersalnej
- Upadłość - czy to koniec szans na odzyskanie należności?
- Restrukturyzacja - wierzyciel jako aktywny gracz w postępowaniu

17.00 **Planowane zakończenie wydarzenia, wręczenie Certyfikatów**

26 WRZEŚNIA
BŁĘDY I PORAŻKI W WINDYKACJI -W DRODZE DO SUKCESU

Golden Solutions
tel: +48 510 936 704
email: info@goldensolutions.com.pl

9.00-09.30 Rejestracja, poranna kawa

09.30-10.30 **Od pomysłu do realizacji zadania - nasza droga do skutecznej współpracy na linii biznes – IT-case study mBank SA**

Arleta Lesiecka, *Menadżerka Wydziału Kierująca Wydziałem Analiz i Systemów Restrukturyzacji i Windykacji w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA*
Bartosz Żak, *Ekspert ds. strategii windykacyjnej w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA*
Łukasz Rutkowski, *Ekspert ds. strategii windykacyjnej w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA*

- Dobra, zgłaszam! Ale jak?
- Teraz moje! Jak ustalać priorytety, aby każdy był zadowolony?
- Co mówi do mnie deweloper – bariera językowa
- Testy, ratuj się kto może!
- „Done". Czas wyciągnąć wnioski

Bonus: Wiedza to klucz - jak pobudzać kreatywność biznesu wśród biznesu?

10.30-10.45 przerwa

10.45-11.30 **Masowe podejście zamiast personalizacji – dlaczego „kopiuj-wklej" nie działa w windykacji** *- prelekcja w duecie*
Izabela Myrdak, *Sales Team Manager, Tide Software sp. z o.o.*
Paweł Kot, *Business Development Manager, Tide Software sp. z o.o.*

- Predykcja momentu kontaktu – analiza dostępności i zwiększanie dodzwanialności do dłużników
- Automatyzacja kampanii komunikacyjnych – budowanie spersonalizowanych schematów komunikacyjnych dopasowanych do profilu dłużnika
- Personalizacja treści – jakie kanały pozwalają dopasować przekaz do indywidualnych potrzeb i preferencji odbiorcy
- Ułatwienie procesu spłaty – w jaki sposób nowoczesna komunikacja nie tylko zwiększa skuteczność windykacji, ale też wspiera dłużnika w prostym i szybkim uregulowaniu zobowiązań
- Efekt biznesowy – jak połączenie predykcji, automatyzacji i personalizacji przekłada się na wyższą skuteczność windykacji polubownej

11.30-11.45 przerwa

11.45-12.45 **Błędy i porażki we wdrażaniu Customer Experience w windykacji - dlaczego dobre intencje to za mało?**
Katarzyna Jerulank, *Ekspert ds. Budowania Doświadczenia Klienta w Procesach Windykacyjnych w Provident Polska SA*

- Wdrożenie IVR i botów (narzędzi wspierających) wystarczy, aby mówić, że dbamy o doświadczenia klientów?
- Czy zmiany w skrypcie rozmowy spowodują, że będziemy bardziej prokliencci i empatyczni?
- Czy procesy i KPI mogą zaszkodzić CX?

12.45-13.45 lunch

13.45-14.45 **Gamifikacja i AI jako sposób uczenia się na błędach***-prelekcja w duecie*
Wojciech Ozimek, *Wiceprezes One2tribe SA, Mateusz Sobolewski, Dyrektor Departamentu Rozwoju Biznesu w Kancelarii Radców Prawnych Ryszewski Szubierajski sp.k.*
Mateusz Sobolewski, *Dyrektor ds. Rozwoju Biznesu w Kancelarii Radców Prawnych Ryszewski Szubierajski sp.k.*

- CollectiveIQ w organizacji
- Społeczność pracowników w contact-center – przykład
- Mechanizmy gamifikacji jako sposób na angażowanie społeczności pracowników
- Insight vs badanie - w czym może pomóc AI
- Ile można zwiększyć wydajność zespołu za pomocą przedstawionych mechanizmów

14.45-15.00 przerwa

15.00-16.00 **Trudna należność to nietrudny klient – redefinicja podejścia. O błędach w masowej windykacji należności**
Patrycja Lesiak, *Dyrektor ds. Windykacji Należności Trudnych, Kancelaria Prawna Rubikon sp. z o. o.*

- Masowość kontra jakość – przykłady błędów wynikających z braku indywidualnej analizy sprawy
- Automatyzacja bez strategii – kosztowne uproszczenia
- Indywidualne podejście do dłużnika – poznaj swojego dłużnika czyli statystyka vs. życie
- Korzyści z podejścia analitycznego: case study z wdrożenia działu windykacji należności trudnych

16.00 Planowane zakończenie, wręczenie Certyfikatów.

Golden Solutions
tel: +48 510 936 704
email: info@goldensolutions.com.pl

Anna Wojciechowska, *Dyrektor ds. infolinii, Everest Finanse SA*

Absolwentka UAM oraz Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Certyfikowany trener biznesu. Prezes Customer Expert sp. z o.o.
Z contact center i technologią wspierającą procesy sprzedaży i obsługi klienta związana od ponad 15 lat.
CC zna z perspektywy zarówno in-house, jak i outsourcingu.
Doświadczenie zdobywała na rynku B2B i B2C w sprzedaży, customer service, badaniach marketingowych oraz windykacji modelując procesy, opracowując standardy, budując zespoły i systemy motywacyjne, pracując przy projektach w różnych branżach – m.in. telekomunikacja, automotive (BDC), finanse, ubezpieczenia, energetyka. Na co dzień pracuje z działami sprzedaży, marketingu i IT. Aktualnie zarządza >50. osobowym zespołem.
Pasja do ludzi i komunikacji, fascynacja procesami i technologią z ludzkim obliczem. Praca ze mną? Analiza danych i parametrów, nie tracąc z oczu celu i nie zapominając o człowieku (CX). Zawsze oparta na moim motto „perspektywa ma znaczenie". Prywatnie: etos sportowca, dusza artysty...Sport, góry, woda, Andaluzja i konie. Moją pasją i jednocześnie największym wyzwaniem jest taniec flamenco.

Aleksandra Jagiełło-Bono, *Ekspert customer experience*

Partner w CustomerMatters, firmie doradczej, która od 2013 roku promuje podejście do prowadzenia biznesu oparte na **efektywnym zarządzaniu doświadczeniami (customer experience management)**. Aleksandra wraz z zespołem CustomerMatters realizuje projekty w większości branż – m.in.: tworzy programy Customer Experience, prowadzi diagnozy doświadczeń (tzw. customer journey) w środowisku omnichannel, wprowadza systemy pomiaru NPS i eNPS, prowadzi mentoring CX. Swoją wiedzą i doświadczeniem dzieli się podczas szkoleń i prelekcji. Członek i współzałożyciel CX Influencers - platformy zrzeszającej profesjonalistów CX na polskim rynku. Wcześniej związana z bankowością (1999-2014).

Wiktoria Przybyłowska, *Specjalistka ds. Jakości w Intrum sp. z o. o.*

Jej misją jest rozwój kompetencji pracowników. Wierzy, że jakość w windykacji to nie tylko procedury, ale przede wszystkim ludzie. Rozwija kompetencje pracowników i wdraża rozwiązania motywujące negocjatorów, aby w swojej pracy dostrzegali nie tylko obowiązek, ale realną wartość biznesową oraz zawodowe wyzwanie. Pasjonatka skutecznej komunikacji i rozwoju kompetencji.

Jakub Michalak, *Kwalifikowany Doradca Restrukturyzacyjny, biegły sądowy, wspólnik KMS Michalak Sokół sp. z o.o.*

Kwalifikowany doradca restrukturyzacyjny (nr lic. 1156), ekonomista i biegły sądowy. Czynnie wykonuje funkcje syndyka masy upadłości, zarządcy oraz nadzorcy w postępowaniach restrukturyzacyjnych.
Współpracuje z przedsiębiorcami, których dotknął problem niewypłacalności czy też inne zarządcze i biznesowe kłopoty. W swojej praktyce doradzał zarządom spółek notowanych na giełdzie papierów wartościowych, przedsiębiorcom prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą czy rolnikom.
Doradza w zakresie strategii restrukturyzacyjnych w sytuacji zagrożenia niewypłacalnością lub niewypłacalności. Specjalizuje się w zagadnieniach związanych z wyceną przedsiębiorstw na potrzeby postępowań upadłościowych i restrukturyzacyjnych, w tym zwłaszcza na potrzeby przygotowanej likwidacji (pre-pack) oraz w badaniu niewypłacalności.
Posiada doświadczenie kilkudziesięciu projektów restrukturyzacyjnych i upadłościowych, które kończyły się zawarciem korzystnego układu z wierzycielami, skuteczną restrukturyzacją przedsiębiorstwa czy nabyciem pożądanego przez inwestora aktywa. Uczestniczył jako ekspert w kilkuset projektach z zakresu m.in. zaawansowanych wycen podmiotów z rożnych branż (w tym kilkudziesięciu dla potrzeb pre-packu), m.in. w wycenie grupy kapitałowej o wartości rynkowej kilku miliardów złotych. Przeprowadził kilkaset projektów badania momentu powstania niewypłacalności podmiotów z rożnych branż.
Jako syndyk, zarządca i nadzorca prowadzi kilkadziesiąt spraw upadłościowych i restrukturyzacyjnych, a nadto działa jako interim manager w ramach tymczasowego zarządzania kryzysowego (m.in. w służbie zdrowia).

Golden Solutions
tel: +48 510 936 704
email: info@goldensolutions.com.pl

Bartosz Sokół, *Licencjonowany Doradca Restrukturyzacyjny, Prawnik, Prezes Zarządu Kancelarii KMS Michalak Sokół*

Pełni funkcję syndyka masy upadłości, a także prezesa zarządu spółki pełniącej funkcję organu w licznych postępowaniach restrukturyzacyjnych i upadłościowych. Reprezentuje Klientów w postępowaniach upadłościowych i restrukturyzacyjnych spółek z różnych branż, w tym spółek notowanych na giełdzie. Specjalizuje się w zagadnieniach związanych z niewypłacalnością (na gruncie prawa upadłościowego i restrukturyzacyjnego), przygotowaną likwidacją (pre-pack), a także z ekonomiczno-zarządczą interpretacją zdarzeń gospodarczych w kontekście norm prawnych opisujących przestępstwa gospodarcze. W charakterze eksperta doradza kancelariom prawnym obsługującym dłużników, wierzycieli i inwestorów w postępowaniach upadłościowych i restrukturyzacyjnych, a także menedżerom niewypłacalnych spółek. Członek Prezydium Sekcji Prawa Upadłościowego Instytutu Allerhanda, a także Krajowej Izby Doradców Restrukturyzacyjnych. Autor licznych artykułów i publikacji z zakresu prawa upadłościowego i restrukturyzacyjnego.

Mateusz Sobolewski, *Dyrektor ds. Rozwoju Biznesu w Kancelarii Radców Prawnych Ryszewski Szubierajski sp.k.*

Prawnik z doświadczeniem akademickim specjalizujący się w rozwoju przedsiębiorstw z obszaru zarządzania wierzytelnościami z wykorzystaniem innowacyjnych technologii.
Swoje doświadczenie zdobywał w Arvato Polska, części niemieckiego koncernu Bertelsmann Media AG jako dyrektor obszaru windykacji prawnej odpowiedzialny również za sprzedaż usług spółki. Następnie stworzył obszar zarządzania wierzytelnościami w fintechu PayPo, a także był Członkiem Zarządu w spółce windykacyjnej Financial Services Collection sp. z o.o. Rozwój biznesu, a także wdrażanie innowacyjnych rozwiązań kontynuował w RK LEGAL, a następnie w firmie świadczącej usługi IT dla obszaru windykacji OnTheGo sp. z o.o. Jest miłośnikiem nowych technologii i automatyzacji w biznesie, autorem wielu rozwiązań usprawniających procesy windykacyjne. Prywatnie miłośnik rynku gier wideo w szczególności VR i zapalony motocyklista.

Mirosław Wnuk, *Dyrektor rozwoju obszaru windykacji VSoft SA*

Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w branży IT. Projekty informatyczne zna od podszewki. Brał udział w ich realizacji zarówno w charakterze project managera, konsultanta, jak również menagera.
Z VSoft związany od 2008 r., obecnie jako dyrektor rozwoju obszaru windykacji odpowiada za projekty dla największych polskich instytucji finansowych (m.in. PKO BP SA, mBank SA, Alior Bank SA , EFL SA) oraz rozwój produktów w obszarze windykacji (VSoft Collection) oraz realizacji zadańw terenie (Mobile Workforce).

Golden Solutions
tel: +48 510 936 704
email: info@goldensolutions.com.pl

Arleta Lesiecka, *Menadżerka Kierująca Wydziałem Analiz i Systemów Restrukturyzacji i Windykacji w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA*

Absolwentka Matematyki Stosowanej na Politechnice Łódzkiej. Od 2016 w mBanku, wcześniejsze doświadczenie zawodowe zdobywała m.in. w branży ubezpieczeniowej.
Drogę z mBankiem rozpoczęła jako stażystka programu rotacyjnego, którego ostatnim przystankiem była windykacja. Rozwinęła obszar raportowo-analityczny, zbudowała wyspecjalizowany zespół analityków obszaru. Od 2021 jest administratorem biznesowym systemu windykacyjnego, w którego budowę była zaangażowana od początku projektu.
Obecnie odpowiada za przygotowanie raportów operacyjnych i analizy oraz rozwój i utrzymanie systemów restrukturyzacji i windykacji.

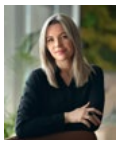
Bartosz Żak, *Ekspert ds. strategii windykacyjnej w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych, mBank SA*

Z mBankiem związany od 2010 roku, a od 2013 roku nieprzerwanie rozwija swoją karierę w obszarze windykacji. Doświadczenie zdobywał kolejno w windykacji telefonicznej, na etapie sądowo-egzekucyjnym, a następnie w zespole data science, gdzie zajmował się analizą i optymalizacją procesów windykacyjnych i restrukturyzacyjnych.

Od 2024 roku pełni funkcję eksperta ds. strategii windykacyjnej, koncentrując się na automatyzacji procesów oraz rozwoju autorskiego systemu windykacyjnego mBanku, którego jest współtwórcą. Obecnie odpowiada za realizację projektów mających na celu dalszy rozwój systemu oraz jego integrację z zewnętrznymi partnerami.

Łukasz Rutkowski, *Ekspert ds. strategii windykacyjnej w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA*

Absolwent Wyższej Szkoły Finansów i Informatyki w Łodzi, gdzie ukończył studia na specjalizacji bankowość.
W 2004 roku rozpoczął pracę w bankowości i od samego początku związany jest z procesami windykacyjnymi. Drogę w obsłudze zaległości zaczynał jako windykator telefoniczny, by po 3 latach pracy na każdym etapie procesu objąć stanowisko kierownika grupy. W 2010 roku dołączył do mBanku jako koordynator zespołu windykacji telefonicznej. W 2020 roku obejmuje stanowisko eksperta ds. strategii windykacyjnej.
Podczas pracy w mBanku stworzył autorski zespół ekspertów windykacji polubownej zajmujący się kompleksową obsługą kredytów hipotecznych na etapie windykacji polubownej. Zaangażowany był w rozwój systemów windykacyjnych, zwiększanie efektywności oraz automatyzację procesów windykacyjnych. W 2021 roku wdrożył nowy system windykacyjny w mBanku.
Obecnie jest product ownerem systemu windykacyjnego mBanku oraz odpowiada za strategię windykacyjną na wszystkich etapach procesu.



Katarzyna Jerulank, *Ekspert ds. Budowania Doświadczenia Klienta w Procesach Windykacyjnych w Provident Polska SA*

Absolwentka wydziału Finansów i Rachunkowości na Akademii Finansów i Biznesu Vistula.
Ma 8 lat doświadczenia w Pionie Finansowym: wielomilionowe przelewy firmowe, wyciągi bankowe, raporty i inne aktywności związane z mnóstwem cyferek. Doświadczenie w windykacji zdobywa od 9 lat. Doświadczony praktyk CX, z pasją wdrażający rozwiązania, które usprawniają obsługę klientów oraz eliminują marnotrawstwa. Skupia się na tworzeniu procesów dostarczających realną wartość zarówno dla klientów, jak i organizacji, jednocześnie optymalizując kluczowe punkty styku i zwiększając efektywność windykacyjną. Jej „CX MISJĄ" jest budowanie najlepszego doświadczenia klientów w kontakcie z windykacją, a co za tym idzie z marką. Monitoruje jakość obsługi klienta we wszystkich kanałach kontaktu i analizuje ich opinie. Z drugiej strony bada poprawność procesów jako tajemniczy klient.
Prywatnie jest mamą 2 uroczych dziewczynek. Spełnia się w projektach DIY (Do It Yourself) bez względu na ich kategorię i wciąż stawia sobie nowe wyzwania.

Golden Solutions
tel: +48 510 936 704
email: info@goldensolutions.com.pl

Izabela Myrdak, *Sales Team Manager w Tide Software sp. z o.o.*

Posiada ponad 13-letnie doświadczenie w doradztwie i współpracy z partnerami biznesowymi, które pozwala jej skutecznie wspierać firmy we wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań dostosowanych do zmieniających się potrzeb rynku.
Od ponad sześciu lat działa w branży telekomunikacyjnej, koncentrując się na realizacji projektów opartych na nowoczesnych technologiach komunikacyjnych. Jej ścieżka zawodowa to połączenie wiedzy technologicznej, doświadczenia biznesowego oraz umiejętności budowania trwałych relacji z klientami.
W Tide Software odpowiada za kompleksowe wdrożenia usług SMS, RCS i Telco. Koordynuje cały proces – od analizy potrzeb, przez planowanie, aż po skuteczną implementację – dbając o to, by rozwiązania były maksymalnie dopasowane do specyfiki działalności klienta.
Równolegle zarządza zespołem Key Account Managerów, skupiając się na rozwoju ich kompetencji oraz wspieraniu ich w realizacji celów strategicznych firmy.

Paweł Kot, *Business Development Manager w Tide Software sp. z o.o.*

posiada ponad 8-letnie doświadczenie w skutecznym wspieraniu transformacji przedsiębiorstw poprzez wdrażanie zaawansowanych rozwiązań informatycznych oraz narzędzi biznesowych. Specjalizuje się w sprzedaży i implementacji systemów Call i Contact Center. Wcześniej zdobywał doświadczeniem w zakresie elektronicznych obiegów dokumentów, systemów ERP i Business Intelligence. Pomaga firmom w automatyzacji procesów, zwiększeniu efektywności operacyjnej oraz podejmowaniu trafnych decyzji dzięki analityce danych.

Jako Business Development Manager w Tide Software odpowiada za koordynację wdrożeń innowacyjnych technologii komunikacyjnych, integrujących wielokanałowe platformy obsługi klienta. Koncentruje się na maksymalizacji efektów (np. poprzez zwiększanie dodzwanialności w kampaniach wychodzących), poprawie jakości obsługi oraz digitalizacji i automatyzacji procesów biznesowych. W swoich działaniach łączy głęboką wiedzę technologiczną z doświadczeniem operacyjnym, zapewniając pełne dopasowanie wdrażanych rozwiązań do specyfiki klienta.

Patrycja Lesiak, *Dyrektor ds. windykacji należności trudnych, Kancelaria Prawna Rubikon sp. z o.o*.

Absolwentka Wydziału Prawa Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Od pięciu lat związana zawodowo z windykacją, specjalizuje się w windykacji należności trudnych portfeli wysokosaldowych. Obecnie pełni funkcję Dyrektora ds. windykacji należności trudnych w Kancelarii Prawnej Rubikon. W swojej pracy łączy wiedzę prawniczą z praktycznym podejściem do zarządzania ryzykiem i odzyskiwania należności w sektorze B2B. Pasja, energia oraz zaangażowanie towarzyszą jej w pracy od wielu lat i pozwalają z sukcesem realizować postawione zadania i cele biznesowe.

Wojciech Ozimek, *Wiceprezes zarządu one2tribe SA*

Ekspert w dziedzinie gamifikacji oraz AI. W roku 2003 założył firmę One2tribe, która do roku 2014 zdobyła ponad 5 mln użytkowników na rynkach gier mobilnych i społecznościowych (m.in. współpraca z CD-Projekt RED, Nexon America, Electronic Arts). Od 2014 roku One2tribe zaczęło wykorzystywać swoje doświadczenia w obszarach gier i psychologii społecznej na rynku B2B, udostępniając firmom autorską platformę Tribeware. W 2016 roku firma rozpoczęła prace nad własnymi modelami ML/AI w obszarze optymalizacji pracy pracowników (wyróżnienie w konkursie IBM Watson AI XPRIZE czy finał konkursu Sanofi Lab podczas Vivatech 2018). Wojtek łączy umiejętność przekazywania wiedzy z praktyczną znajomością procesów rozwojowych. Jego doświadczenie obejmuje wystąpienia na konferencjach, takich jak TEDx Kraków, Data Science Summit, Cyber PTBRiO, World AI Health w Bazylei czy World Summit AI w Amsterdamie oraz prowadzenie wykładów dotyczących Intelligent Augmentation, AI i gamifikacji dla Wyższej Szkoły Bankowej w Warszawie.