Golden Solutions

WSKAŹNIKI WINDYKACYJNE

JAK DOBRZE MIERZYĆ DZIAŁANIA ODZYSKUJĄCE NALEŻNOŚCI

Warszawa

3 września 2020
Novotel Centrum
ul. Marszałkowska 94

PARTNER MERYTORYCZNY

GEKKO

- Najnowsze trendy w opomiarowaniu windykacji ze szczególnym uwzględnieniem konsekwencji pandemii COVID-19
- Windykacja w świecie digital i omnichanell – jak wskaźniki pozwalają lepiej zrozumieć potrzeby Klienta oraz efektywność pracy doradcy Contact Center
- Jak badać efektywność działu prawnego lub zewnętrznej kancelarii
- Skip Tracing – podkręć efektywność windykacji precyzyjnie namierzając dłużników
- Utrzymanie efektywności a praca zdalna

PRELEGENCI:

GEKKO Collections, Ultimo S.A. , BNP Paribas Bank PolskaS.A., AFORTI Collections S.A., Tide Software sp. z o.o.

PROGRAM

Golden Solutions
tel: +48 22 122 82 45
email: info@goldensolutions.com.pl

09.00-09.30 Rejestracja, poranna kawa

09.30-11.00 **Najnowsze trendy w opomiarowaniu windykacji ze szczególnym uwzględnieniem konsekwencji pandemii COVID-19**
Borys Sadowski, *Dyrektor Generalny w firmie GEKKO Collections*

- Nowe zjawiska w windykacji związane z COVID-19
- Działania jakie w obszarze procesów i wskaźników powinien podjąć każdy dział windykacji
- Zmiana znaczenia niektórych wskaźników w windykacji w efekcie COVID-19
- Polubownie zwindykujesz tylko jeśli się skontaktujesz, czyli o wskaźnikach kontaktowalności
- Co w windykacji potrafi zbadać sztuczna inteligencja

11.00-11.15 Przerwa kawowa

11.15-12.30 **Windykacja w świecie digital i omnichanell – jak wskaźniki pozwalają lepiej zrozumieć potrzeby Klienta oraz efektywność pracy doradcy Contact Center**
Damian Bednarski, *Head of Unsecured Collection ,Ultimo S.A.*

- Cyfrowe kanały obsługi Klienta – boty i selfservice w windykacji
- Doradca CC vs cyfrowa obsługa – konkurencja czy synergia działań?
- KPI dla doradców wsparciem dla digitalnej transformacji organizacji
- Co warto mierzyć a co warto mierzyć szczególnie w cyfrowym świecie?

12.30-13.30 planowany lunch

13.30-14.15 **Utrzymanie efektywności a praca zdalna**
Tomasz Kmieciński, *Koordynator ds. Windykacji Telefonicznej , BNP Paribas Pank Polska S.A.*

- Praca zdalna czy to przyszłość ? (Jakie możliwości i korzyści daje praca zdalna)
- Na jakie wskaźniki efektywności zwrócić uwagę
- Efektywność pracy zdalnej na przykładzie BNP

14.15-14.30 przerwa kawowa

14.30-15.15 **Jak badać efektywność działu prawnego lub zewnętrznej kancelarii**
Agnieszka Baran-Płomińska, *Prezes Zarządu AFORTI Collections S.A.*

- Narzędzia badania efektywności
- Kryteria oceny efektywności
- Filary sukcesu współpracy z prawnikami
- Jak badać skuteczność komorników"?

15.15-15.30 przerwa kawowa

15.30-16.15 **Skip Tracing – podkręć efektywność windykacji precyzyjnie namierzając dłużników**
Marcin Wąsik, *Account Manager, Tide Software sp. z o.o.*

- Alternatywne numery dłużnika
- Po co nam statusy numerów, czyli ich rodzaje i zastosowanie w praktyce

16.15 Planowane zakończenie, wręczenie Certyfikatów

PRELEGENCI

Golden Solutions
tel: +48 22 122 82 45
email: info@goldensolutions.com.pl

Borys Sadowski - *Dyrektor Generalny w firmie GEKKO Collections (www.gekko.pl)*
jest liderem rynku edukacji windykacyjnej w Polsce. Jeden z najbardziej uznanych w Polsce ekspertów w zakresie psychologii pieniądza i długu oraz praktyki windykacji. Pomaga długofalowo zwiększać skuteczność i motywację w działach windykacji dużych firm. Badacz trendów i najskuteczniejszych rozwiązań w branży windykacyjnej. Propagator proklienckiego podejścia w odzyskiwaniu należności.
Najbardziej doświadczony trener zawodowych windykatorów w Polsce. Szkolił oraz doradzał min w:
Heineken, Coca Cola, T-Mobile, Polkomtel, Siemens, Volvo, Accenture, Provident, Vivus, Polsat Cyfrowy, Alior Bank, BZ WBK, BGŻ BNP Paribas, Credit Agricole, Eurobank, Getin Bank, Idea Bank, ING Bank Śląski, PKO BP, Plus Bank, Raiffeisen Bank, ERGO Hestia, Axa, Liberty Direct, DPD, Ruch, Enea, Energa, EFL, Idea Money, Home Broker, PRA Group Polska, Hoist, Kruk, Intrum Justitia, Kredyt Inkaso, Best, Ultimo, Atradius, Raport, RK Legal, Żabka, Grupa Żywiec.

Damian Bednarski - *Head of Unsecured Collection, Ultimo S.A.*
Blisko 20 lat doświadczenia w obszarze zarządzania Contact Center i operacjami w obszarze bankowości, ubezpieczeń i windykacji. Od 10 lat odpowiada za obsługę klienta w Ultimo, jednego z liderów rynku wierzytelność. Obecnie zarządza obsługą Klienta niezależnie od etapu obsługi (windykacja polubowna, prawna teren).

Agnieszka Baran-Płomińska - *Prezes Zarządu Aforti Collections S.A.*
Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Wrocławskim oraz radca prawny z wieloletnim doświadczeniem. Specjalizuje się w obszarze prawa handlowego, rynków kapitałowych i bankowości. Posiada bogate doświadczenie zawodowe, który zdobywała renomowanych instytucjach finansowych m.in. Getin Noble Bank. Przez niemal cztery lata pełniła funkcję Dyrektora Departamentu Prawnego w polskich spółkach finansowych. Założycielka LifeBelt Sp. z o.o., a obecnie po połączeniu sił z Grupą AFORTI Prezes Zarządu Aforti Collections S.A.

Tomasz Kmieciński - *Koordynator ds. Windykacji Telefonicznej , BNP Paribas Pank Polska S.A.*
Z windykacją związany od 2007 roku. Absolwent SGGW i Uniwersytetu Warszawskiego na kierunkach Socjologia oraz Zarządzanie Przedsiębiorstwem. Obecnie odpowiada za obsługę Klienta detalicznego na etapie do 60 dnia zalegania.

Marcin Wąsik - *Account Manager , Tide Software sp. z o.o.*
Specjalista ds. Skip Tracing, VMS oraz komunikacji omnichannel. Biorąc pod uwagę nieustannie zmieniające się potrzeby rynku, stara się dopasować najnowsze technologie komunikacyjne do jego wymagań. W swojej pracy skupia się na wdrażaniu rozwiązań usprawniających komunikację z klientami, wykorzystując innowacyjne techniki poprawiające skuteczność pozyskiwania numerów, co przekłada się na efektywniejszą dodzwanialność.
W jego doświadczeniu zawodowym możemy znaleźć projekty realizowane dla firm z branży finansowej i windykacyjnej. Na co dzień ceni sobie ciszę i spokój, sprzyjające kreatywnemu myśleniu, w życiu prywatnym skupiający się na roli świeżo upieczonego taty.