

Konferencja

Zarządzanie Call/Contact Center 2026



ZAPOZNAJ SIĘ Z ROZWIĄZANIAM I TAKICH FIRM JAK:

ZUS
PGE OBRÓT S.A.
BANK MILLENNIUM
BNP PARIBAS

CCIG Group
FORTUM
mBANK
KOMFORT S.A.

Zgłoś swój udział już dziś!

☎ 530 999 304

✉ a.borowska@bmspolska.pl



Magdalena Mazur-Wolak, Dyrektor Departamentu, Departament relacji z Klientami w ZUS.

Od 2011r. dyrektor departamentu odpowiedzialnego za relacje z klientami w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Sprawuje nadzór funkcjonalny nad punktami obsługi klientów (320 placówek w całej Polsce, ponad 3 tys. pracowników front office), odpowiada za jakość obsługi telefonicznej (500 konsultantów infolinii) i rozwój usług elektronicznych dla klientów (aplikacje mobilne, PUE/eZUS). Była odpowiedzialna za uruchomienie Centrum Obsługi Telefonicznej i Centrów Usług Wspólnych. jako Kierownik Projektu odpowiadała za wdrożenie elektronicznych zwolnień lekarskich w całym kraju. Od lat wprowadza w ZUS standardy obsługi i usprawnienia w obsłudze klientów. W oparciu o wyniki badań jakościowych oraz głosu klienta ze zdalnych kanałów kontaktu pracuje z zespołem nad wprowadzaniem rozwiązań doskonalących usługi świadczone przez ZUS.



Marlena Błazejewska, Dyrektor Departamentu, Departament Sprzedaży i Obsługi Klientów Biznesowych i Masowych, Dyrektor Kanałów Zdalnych, Transformacji Digital i CX w PGE Obrót.

Od 20 lat zbiera doświadczenia, zarządza obsługą Klienta i sprzedażą. Tworzy i rozwija kanały zdalne - Contact Center - wdrażając innowacyjne rozwiązania z zakresu Customer Experience oraz technologii cyfrowych. Obecnie prowadzi projekty, które zmieniają sposób kontaktu Klientów z firmą od speech analytics po voiceboty i rozwiązania AI.



Krzysztof Pająk, Koordynator Zespołów Obsługi Klientów Zamożnych/Private Banking oraz Biznes w Banku Millennium.

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Od blisko 15 lat związany z obszarem customer care w Dep. Bankowości Bepośredniej w Banku Millennium. Entuzjasta strategii „service to sales” oraz niekonwencjonalnego podejścia do zarządzania. Członek Komisji Sędziowskiej Polish National Sales Awards. Specjalizuje się w obszarze klientów firmowych (w tym szczególnie mikrobiznes) oraz zdalnym wsparciu klientów premium. Na co dzień koordynuje pracami Zespołów Obsługi Klientów Zamożnych oraz Biznes – we wszystkich kanałach zdalnej obsługi (mail, czat, telefon, video).



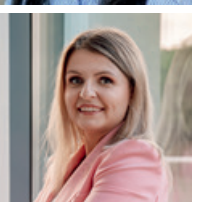
Grzegorz Basza - Dyrektor departamentu transformacji i efektywności operacyjnej - BNP Paribas.

Menedżer związany ze zdalną obsługą Klienta z wieloletnim doświadczeniem w sektorze bankowym, specjalizujący się w transformacji operacyjnej i wdrażaniu rozwiązań technologicznych w obszarze Customer Care i bankowości. Obecnie Dyrektor Departamentu Efektywności Operacyjnej w BNP Paribas Bank Polska S.A., gdzie zarządza różnorodnymi zespołami obszaru wsparcia biznesu. Wcześniej związany z Raiffeisen Bank Polska S.A., gdzie odpowiadał za rozwój efektywności operacyjnej oraz wsparcie technologiczne i analityczne kluczowych obszarów banku.



Mirella Wakuła, Business Development Director, CClG.

Od ponad 18 lat związana z branżą Contact Center, gdzie zdobywała doświadczenie w zarządzaniu projektami, rozwijaniu usług oraz budowaniu długofalowych relacji z klientami. Jako Business Development Director w CClG Group odpowiada za rozwój strategicznych partnerstw, tworzenie kompleksowych rozwiązań outsourcingowych i wdrażanie innowacji opartych na technologii i danych.



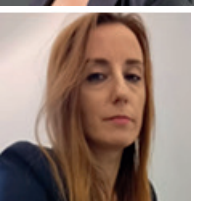
Sylwia Walterska, Dyrektor ds. Operacyjnych i Obsługi Klienta, Fortum.

Od konsultantki w call center po liderkę, która dziś tworzy strategię i procesy kształtujące doświadczenia tysięcy klientów. Od lat rozwija obszar Customer i Employee Experience, wierząc, że prawdziwa jakość zaczyna się od ludzi tych, którzy obsługują, i tych, którzy są obsługiwani. Jej zespół dwukrotnie zdobył tytuł Gwiazd Jakości Obsługi. Z pasją analizuje zachowania i komunikację, inspirując innych do wychodzenia poza schematy i nieustannego poszukiwania lepszych rozwiązań.



Katarzyna Grabowska, Direct Customer Engagement Department Director, mBank S.A.

Jest związana z branżą Contact Center w mBanku od 2001 roku. Doświadczenie zdobywała na różnych stanowiskach. Zaczęła jako doradca klienta, poprzez stanowisko specjalisty do spraw procedur, a od 2007 roku pełni funkcje menedżerskie koncentrując się na zapewnieniu bezpiecznego i przyjaznego środowiska pracy w różnych działach związanych z obszarem Customer Care. Obecnie pełni w Contact Center funkcje dyrektorki departamentu i odpowiada za budowanie efektywnego zespołu, który zapewnia doskonałe doświadczenia klientom.



Paulina Korpyś - trener biznesu - HRBP, KOMFORT S.A.

W swojej drodze zawodowej związana z obszarami od sprzedaży po windykację. Od ponad 15 lat jako trener wspiera sprzedaż, pracę z jakością i efektywność obsługi klienta. W obszarze contact center związana z branżą finansową oraz retail. Realizując swoją rolę HRBP koordynuje procesy budowania efektywności w contact center w sklepach KOMFORT S.A.

09:30 Rejestracja, poranna kawa, wręczenie materiałów

10:00 **Jak to robimy w ZUS – nowe rozwiązania w obsłudze klientów - działania, doświadczenia, perspektywy.**
Magdalena Mazur-Wolak - Dyrektor Departamentu, Departament relacji z Klientami - ZUS

10:45 Przerwa na kawę

11:00 **Zarządzanie Contact Center w erze AI i CX: Jak sztuczna inteligencja wspiera liderów w Contact Center: od operacji do innowacji.**

- Jak menadżerowie mogą wykorzystać AI do podejmowania decyzji, planowania zasobów i doskonalenia zespołów.
- Jak lider zmienia się z kontrolera do stratega wspieranego przez technologię.
- Best practice jak liderzy Contact Center mogą przekształcić swoje działy z centrum kosztów w centrum wartości, dzięki wykorzystaniu AI i koncentracji na doświadczeniu Klienta.

Marlena Błażejewska - Dyrektor Kanałów Zdalnych, Transformacji Digital i CX - PGE Obrót

11:45 Przerwa na kawę

12:00 **Jak efektywnie wykorzystać potencjał Contact Center w zdalnej sprzedaży?**

- Ewolucja znaczenia obszaru Contact Center, czyli jak budować istotny kanał sprzedaży w organizacji.
- Omnikanalowość, personalizacja, technologia - co realnie dziś wpływa na efekty sprzedażowe?
- Jak wykorzystać ścieżkę doświadczeń klienta w sprzedaży?

Krzysztof Pająk - Koordynator Zespołów Obsługi Klientów Zamożnych/Private Banking oraz Biznes - Bank Millennium

12:45 Przerwa na lunch

13:45 **Automatyzacja zdalnej obsługi Klienta – pomiędzy „druciarstwem”, a „full wypasem”. Jak znaleźć złoty środek.**

- Platforma Contact Center jako fundament, ale... out of the box czy custom build? On premise czy cloud? A to nie koniec pytań...
- Workforce Management – od papieru, przez MS Excel, po narzędzia klasy WFM (add-on i standalone). Jak dobrać właściwe rozwiązanie?
- Automatyzacja procesów obsługowych.
- Raportowanie i analityka - lepsze raporty zaszyte w systemie czy raporty generowane z poziomu bazy danych?

Grzegorz Basza - Dyrektor departamentu transformacji i efektywności operacyjnej - BNP Paribas

14:30 Przerwa na kawę

14:45 Panel dyskusyjny

- Contact Center 2030 - dokąd zmierzamy?
- Jak będą wyglądały centra obsługi klienta w perspektywie 5-10 lat?
- AI, automatyzacja, nowe modele pracy, rola człowieka w erze botów.
- Human vs AI - czy technologia naprawdę zastąpi konsultanta?
- Dyskusja o równowadze między automatyzacją a "human touch" w obsłudze klienta.
- Gdzie kończy się efektywność, a zaczyna empatia?
- Jak budować kulturę organizacyjną w hybrydowych contact center?
- Zdolność, rotacja, nowe modele zarządzania
- jak utrzymać zaangażowanie i jakość pracy?

“

"Spotkanie biznesowe było pierwszym ze spotkań organizowanych przez firmę BMS Polska, w jakim miałem przyjemność uczestniczyć. Formuła spotkania, wysoki poziom merytoryczny wystąpień prelegentów i atmosfera w trakcie warsztatów, sprzyjały zapoznaniu się z tematyką, z różnych perspektyw, wymianie doświadczeń pomiędzy uczestnikami i nawiązaniu kontaktów biznesowych."

Mariusz Marek, TAURON Obsługa Klienta

09:30 Rejestracja, poranna kawa

10:00 Jak wybrać idealne Contact Center dla swojej organizacji – praktyczny przewodnik dla decydentów.

- Przedstawienie kluczowych kryteriów wyboru partnera CC: jakość obsługi, elastyczność, technologia, bezpieczeństwo danych, kultura organizacyjna.
- Omówienie znaczenia dopasowania modelu współpracy do strategii biznesowej organizacji.
- Wskazanie najczęściej popełnianych błędów przy wyborze partnera i jak ich uniknąć.
- Praktyczne wskazówki, jak analizować i porównywać oferty CC.
- Pokazanie, jak odpowiedni wybór Contact Center może wspierać rozwój sprzedaży, poprawę wizerunku firmy i optymalizację procesów.

Mirella Wakuła - Business Development Director - CCIG

10:45 Przerwa na kawę

11:00 Wykorzystanie modelu DISC w poprawie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej - budowanie relacji z Klientem.

Świadomość stylów komunikacji według modelu DISC to klucz do lepszego zrozumienia drugiej osoby, zarówno w zespole, jak i w relacji z Klientem. Dzięki umiejętnemu dostosowaniu sposobu rozmowy możemy budować zaufanie, skracać dystans i zwiększać efektywność współpracy. To prosty sposób, by firma była postrzegana jako bardziej profesjonalna, a kontakt z nią jako przyjemny i skuteczny.

Sylwia Walterska- Dyrektor ds. Operacyjnych i Obsługi Klienta - Fortum

11:45 Przerwa na kawę

12:00 Człowiek w centrum uwagi.

- Jak zmieniają się potrzeby klientów i rola doradcy Contact Center w świecie postępującej cyfryzacji?
- Co jest kluczowe w umiejętnym połączeniu kompetencji ludzi i możliwości technologicznych?
- Jak to robimy w mBanku?

Katarzyna Grabowska - Direct Customer Engagement Department Director at mBank S.A.

12:45 Przerwa na lunch

13:45 Rola HR w budowaniu jakości i efektywności contact center.

- Praca z postawą pracownika jako fundament jakości i efektywności.
- Narzędzia rozwojowe w pracy zdalnej.
- Sukcesja pracowników jako czynnik motywujący.

Paulina Korpyś - trener biznesu, HRBP - KOMFORT S.A.

14:30 Wręczenie certyfikatów i zakończenie.



"Nie po raz pierwszy miałem przyjemność brać udział w konferencji organizowanej przez firmę BMS Polska. Kongres był bardzo dobrze przygotowany pod względem organizacyjnym, z bardzo ciekawie dobranymi i zróżnicowanymi tematami sesji oraz listą gości. Najważniejszą jednakże zaletą była panująca atmosfera, gdzie każdy z uczestników brał czynny udział w toczącym się panelu dyskusyjnym, a żadne z zadanych pytań nie pozostało bez odpowiedzi!"

Maciej Kurzawa, Bank Millennium