

PATRONAT MERYTORYCZNY OBEJMUJE



KONFERENCJE POPROWADZI:

**LESZEK SOŁTYSIK**

GOŚĆ SPECJALNY:

**prof. DAVE SNOWDEN**

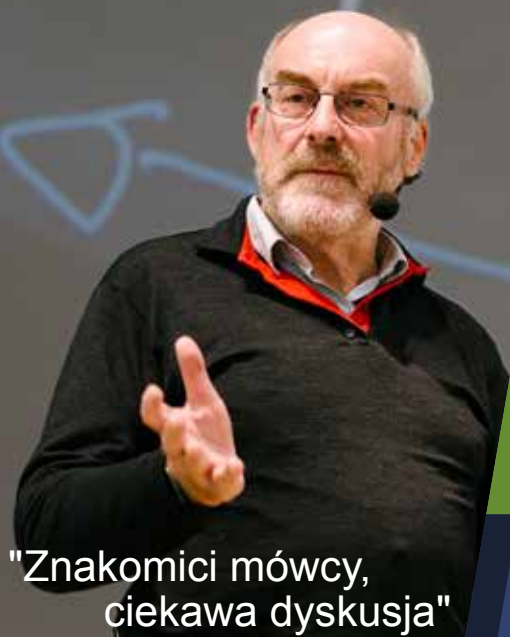
# AGENDA

## KONFERENCJA

I Forum Pionów Operacji w Instytucjach Finansowych

# EFEKTYWNOŚĆ I DOSKONAŁOŚĆ

11 grudnia 2018



"Znakomici mówcy,  
ciekawa dyskusja"

Leonardo Royal Hotel,  
ul. Grzybowska 45, 00-844 Warszawa



Leonardo  
Royal Hotel Warsaw



# Konferencja

11 GRUDNIA 2018

## DZIEŃ 1

8:30 – 9:00 Rejestracja, dobra kawa i rozmowy kularowe

9:00 – 9:10 Powitanie i rozpoczęcie konferencji

9:10 – 9:30 **AL, BLOCKCHAIN I CHATOBOTY, GŁÓWNE TRENDY OPEX NA LATA 2018/19. PREZENTACJA WPROWADZAJĄCA - LESZEK SOŁTYSIK**

Proces transformacji cyfrowej w instytucjach finansowych postępuje niezwykle szybko. Jej głównym kierunkiem jest samoobsługa – dostarczenie klientowi wystarczającego zestawu narzędzi, aby mógł przeprowadzić potrzebne mu operacje samodzielnie – bez lub z niewielkim udziałem pracowników danej instytucji. To co jeszcze do niedawna pochłaniało ogromne zasoby czasu pracy ludzi – np. obsługa dokumentacji, przyjęcie i procesowanie zgłoszeń reklamacyjnych, utrzymywanie komunikacji z klientem, rejestracja i księgowanie transakcji - obecnie w wielu instytucjach jest realizowane niemal całkowicie przez „bezobsługowe” systemy informatyczne. W związku z tymi zmianami konieczna jest przebudowa strategii biznesowych i systemów zarządzania firmą. Projektowanie i zarządzanie procesem w nowej „cyfrowej” rzeczywistości wymaga zupełnie innych umiejętności, niż zarządzanie procesem obsługiwanym przez ludzi. Dużym zagrożeniem jest odhumanizowanie wizerunku i utrata emocjonalnej więzi pomiędzy instytucją finansową, a klientem. To co niegdyś klienci uzyskiwali poprzez bezpośredni kontakt z przedstawicielem banku, czy firmy ubezpieczeniowej, teraz trzeba dostarczyć poprzez odpowiednio zaprojektowane doświadczenia cyfrowe. Inne zagrożenie to swoiste „zamrożenie” procesów w maszynie. Maszyny nie mają samodzielnej zdolności do dostosowania się do zmian w otoczeniu, a w szczególności do zmian w oczekiwaniach klientów, regulatorów i innych interesariuszy. Uzyskiwanie niezbędnej zwinności w dobie cyfrowej transformacji stanowi spore wyzwanie dla zarządzających. Jego rozwiązanie wymaga całkowicie innego spojrzenia na organizację. Czy znajduje się ono w szumie różnych mód w zarządzaniu: agile, lean, design thinking, holokracja? A może w konkretnych rozwiązaniach: RPA, SaaS, cyfrowe platformy usług?

9:30 – 11:00

**PANEL I – STRATEGICZNA TRANSFORMACJA W OPERACJACH**

Duża dynamika zmian otoczenia, nieuchronna cyfryzacja większości obszarów działania instytucji finansowych, presja na szybkie rezultaty działań, nieustanna aktywność regulatorów powodują, że zarządzanie obszarem operacyjnym instytucji finansowej jest coraz bardziej złożone i trudne. Każde działanie może przynieść nieoczekiwane i niechciane konsekwencje.

- ▶ Wraz z oszczędnościami i uproszczeniem procesów rośnie ryzyko niewystarczających zasobów backupowych lub wąskiego grona osób posiadających wiedzę. Jak wyznaczać granicę uproszczania i oszczędności?
- ▶ Presja regulacyjna – nadmierna zawilgość i nieadekwatność przepisów, czy też niezbędny poziom skomplikowania pozwalający na porządkowanie chaosu? Dobry czas na pierwsze podsumowanie wdrożenia RODO.
- ▶ Platformizacja, konkuperacja, outsourcing – jak daleko można rozmyć własne granice i wciąż utrzymywać kontrolę?

**Prezentacja wprowadzająca:**

**Dave Snowden, Cognitive Edge**

**Dyskusję poprowadzi:**

**Leszek Sołtysik, MoreInfo**

11:00 – 11:20

**Kawa i networking**

11:20 – 12:40

**PANEL II – ZADOWOLENIE KLIENTA – LUKSUS, „HOLY GRAIL”, CZY NIEZBĘDNA CODZIENNOŚĆ?**

Głównym celem każdego działu operacji w organizacjach służącym klientom jest dostarczenie oczekiwanej przez nich wartości w określonym czasie z wykorzystaniem zasobów. To właśnie klienci, w oparciu o doświadczenia własne, doświadczenia osób trzecich oraz zasłyszane mniej lub bardziej prawdziwe historie, podejmą decyzję i zagłosują swoimi portfelami, czy dana organizacja zasługuje na przetrwanie, czy też nie.

- ▶ Czy możliwe jest mówienie o operacjach bez odniesienia do klienta?
- ▶ Czy i w jaki sposób można ograniczać potrzeby klientów w zakresie kontaktu z instytucją?
- ▶ Co można osiągnąć przez innowacje w zakresie komunikacji z klientem? Czy jest to jeszcze obszar operacji? Jak bardzo słuszna jest nazwa „backoffice”?
- ▶ Jak pogodzić oczekiwania klientów z różnych pokoleń?

Czy i w jaki sposób działy operacji mogą zyskać przez zarządzanie na tzw. customer journey?

**Prowadzenie i prezentacja wprowadzająca:**

**Doświadczenie Klienta – dlaczego organizacje skupione na ciągłym doskonaleniu doświadczeń klienta ograniczają koszty i notują wzrosty zysku?**

**- Marta Bryła Gozdyra**



12:40 – 13:30 Lunch

13.40 – 15.00 **PANEL III – AUTOMATYZACJA / ROBOTYZACJA OPERACJI**

Postępy technologiczne w zakresie sztucznej inteligencji, rozpoznawania obrazów i dźwięków oraz komunikacji na linii człowiek – maszyna otwierają całkowicie nowe możliwości w zakresie automatyzacji operacji w instytucjach finansowych. Malejące koszty zaawansowanych rozwiązań i potencjalne ogromne oszczędności po stronie kosztów wynagrodzeń stanowią oczywisty bodziec szybkich zmian. Pozostaje zasadnicze pytanie jak szybko i jak głęboko można zmieniać:

- ▶ Jak daleko można / powinno się automatyzować operacje? Czy są racjonalne powody jej ograniczania?
- ▶ Czy ryzyka związane z automatyzacją/robotyzacją są dobrze rozpoznane i zrozumiane?
- ▶ Sztuczna inteligencja – jaki zakres i sposób wykorzystania?
- ▶ Jak dużą barierą dla robotyzacji centrum kontaktu z klientem jest język polski?
- ▶ Jak uniknąć „zamrożenia” procesów przy pełnej automatyzacji?

**Prowadzący: dr Janusz Grobicki, Organization Strategy**

15:00 – 15:30 **Kawa i networking**

15.30 – 16.40 **PANEL IV – ZARZĄDZANIE LUDŹMI, KULTURA ORGANIZACYJNA, BARIERY ZMIAN**

Zagadnienia dyskutowane w poprzedzających panelach mają kolosalny wpływ na zespoły ludzi pracujących w operacjach:

- ▶ Zbyt szybkie lub źle zaplanowane transformacje mogą spowodować gwałtowny odpływ pracowników. Jak zapobiegać?
- ▶ Rynek pracy nie sprzyja zdobywaniu i utrzymaniu wykwalifikowanej kadry. W jaki sposób osiągać przewagę na rynku pracodawców?
- ▶ Stymulować kulturę innowacji, czy kulturę oszczędności i stopniowego usprawniania? A może jedno i drugie?
- ▶ Wielo-pokoleniowość kadr i związane z nią wyzwania. Jak mądrze łączyć niezaangażowanie „millenialsów”, kreatywność i ostrożność „gen. Y”, z pracowitością i doświadczeniem „boomersów”?

**Prowadzący: Grzegorz Kuliszewski, IBM Polska**

16:40 – 17:00 **Podsumowania**

17:00 – 18:00 **Lampka wina i okazja do rozmów**

## Prof. Dave Snowden

Organization Strategy,  
Change & Design Advisor



David John Snowden jest walijskim naukowcem w dziedzinie zarządzania wiedzą oraz konsultantem ds. zarządzania. Znany z autorstwa modelu Cynefin, David Snowden jest założycielem i Dyrektorem ds. Nauki w Cognitive Edge, firmy konsultingowej z siedzibą w Singapurze, specjalizującej się w systemach złożonych i odkrywaniu znaczeń w komunikacji.

Dave pracował dla Data Sciences Ltd od 1984 r. do stycznia 1997 r. którą to firmę, po transakcji zakupu z 1996 roku, wchłonęło IBM. W kolejnym roku Snowden utworzył program wiedzy i różnicowania IBM Global Services. W czasie współpracy z IBM Dave badał znaczenie narracji w organizacjach, szczególnie w zakresie odkrywania ukrytej wiedzy. W roku 2000 został dyrektorem Instytutu Zarządzania Wiedzą, a w 2002 założył IBM Cynefin Center for Complexity. Zespół, którym wówczas kierował, zajmował się rozwojem modelu Cynefin, narzędzia do podejmowania decyzji oraz dostosowywania metod zarządzania w zależności od poziomu złożoności otoczenia.

W roku 2004 Snowden opuścił IBM a rok później założył Cognitive Edge Pte Ltd, firmę konsultingowo-zarządczą z siedzibą w Singapurze. Od 2016 roku jest profesorem nadzwyczajnym na University of Stellenbosch Business School oraz honorowym profesorem w szkole psychologii na Uniwersytecie w Bangor.

Dave Snowden jest autorem kilku artykułów i rozdziałów książkowych o strukturze Cynefin, narracji jako metody badawczej oraz roli złożoności w zarządzaniu. W 2008 r. On i współautorka, Mary E. Boone, otrzymali nagrodę Akademii za artykuł w Harvard Business Review o Cynefin. Jest redaktorem naczelnym czasopisma „Emergence: Complexity and Organisation”.

## Dyskusje poprowadzą:



**Leszek Sołtysik**  
MoreInfo,  
Usługi Doradcze

Związany z branżą finansową od blisko 20 lat. W bankach pełnił funkcje kierownicze i zarządcze: Dyrektor Departamentu Ryzyka w GE Capital Banku, Członek Zarządu ds. Kredytów w AIG Bank Polska i Wiceprezes Zarządu ds. Sprzedaży i Marketingu w Dominef Banku. Od dwunastu lat w roli zewnętrznego doradcy i eksperta wspiera działalność różnej wielkości instytucji finansowych. Doświadczenie w tym zakresie zdobywał w firmie PricewaterhouseCoopers, gdzie w randze Starszego Managera, a następnie Dyrektora, wraz z zespołem, zrealizował szereg znaczących projektów doradczych w zakresie rozwoju strategii, rozwoju produktów i zarządzania ryzykiem dla banków i firm ubezpieczeniowych. Obecnie prowadzi indywidualną, niezależną praktykę doradczą pod nazwą MoreInfo Usługi Doradcze, w ramach której, oferuje wsparcie merytoryczne dla projektów w zakresie zarządzania strategicznego, zarządzania ryzykiem oraz zgodności działania z wymogami regulacyjnymi.



**Marta Bryła**  
- Gozdyra  
EVERBE,  
Dyrektor Zarządzający

Posiada 19-to letnie doświadczenie na kierowniczych stanowiskach w zarządzaniu marketingiem, sprzedażą i obsługą klienta. Doświadczony konsultant ds. customer & employee experience, certyfikowany coach, wieloletni wykładowca akademicki i prelegent z zakresu Customer Experience Management na wielu konferencjach sprzedażowych i marketingowych. Od prawie 21-stu lat związana z rynkiem sprzedaży, obsługą klienta i marketingiem. Badaniami oraz zarządzaniem doświadczeniami klientów i jego wpływem na lojalność w teorii i praktyce zajmuje się od ponad 11 lat. Jej uwagę zajmuje budowa proklienckich marek i kultur organizacyjnych, szczególnie w kontekście wpływu zadowolenia pracowników na zadowolenie i lojalność klientów oraz zwiększania efektywności przedsiębiorstwa. Współpracuje z firmami zarówno w sektorze B2B, jak i B2C, między innymi z IKEA, Orlen, PKO Ubezpieczenia, Santander BZ WBK, Generali, mBank, Billennium, Roche, Netia, Innology, UPC i innymi. Absolwentka zarządzania biznesem oraz psychologii zachowań konsumenckich i psychologii organizacji, a także coachingu.



**dr Janusz Grobicki**  
Organization Strategy,  
Change & Design Advisor

dr JANUSZ GROBICKI, zastępca redaktora naczelnego Miesięcznika „Bank”, wydawanego przez ZBP, ekspert Centrum im. A. Smitha. Doktor nauk ekonomicznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu (SGH w Warszawie, Kolegium Zarządzania i Finansów). Magister dziennikarstwa (WDiNP UW). Prowadził zajęcia dydaktyczne na studiach licencjackich i magisterskich oraz podyplomowych w Wyższej Szkole Zarządzania i Prawa im. Heleny Chodkowskiej w Warszawie, na Wydziale Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego oraz w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu na Wydziale Ekonomicznym w Szczecinie. Adiunkt w Wyższej Szkole Promocji w Warszawie. Specjalizuje się w tematyce konwergencji mediów i wielokanałowych usług finansowych, wykorzystania wielkich zbiorów danych oraz wpływie informacji na zarządzanie instytucjami finansowymi i przedsiębiorstwami.



**Grzegorz Kuliszewski**  
IBM Polska,  
Dyrektor Zarządzający

Doświadczony Menadżer, specjalizujący się w Bankowości, Informatyce i Finansach - były wiceprezes Banku BISE i Banku DnB NORD odpowiedzialny za informatykę, zaplecze banku, administrację i bezpieczeństwo oraz księgowość. Posiada wieloletnie doświadczenie w konsultingu – „wielka czwórka”, zarówno w rozwoju biznesu jak i we wdrożeniach. Przeobraził organizację w ramach fuzji i przejęć, wykorzystując zdolności w obszarze zarządzania zmianami. Prezentuje rozległe doświadczenie w zarządzaniu projektami i portfelami projektów. Zarządzał wdrożeniami kluczowych systemów informatycznych dla banków i instytucji finansowych.

## Rada Programowa

**Marta Bryła-Gozdyra**  
Dyrektor Zarządzający,  
Everbe

**Piotr Falenta**  
Partnerships and Innovations Manager  
Citi Handlowy

**Grzegorz Kuliszewski**  
Dyrektor Sektora Finansowego  
IBM Polska Sp. z o.o.

**Katarzyna Pamuła-Prud**  
ex. Dyrektor w Pionie Operacji  
BPH

**Mikołaj Przybek**  
Dyrektor Wykonawczy w PIKA

**Andrzej Roter**  
Prezes  
Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce

**Leszek Sołtysik**  
Dyrektor  
Moreinfo Usługi Doradcze

**Magdalena Szczepańska**  
Dyrektor Biura Operacji i Obsługi Klienta firma:  
Gothaer TU S.A.

**Andrzej Szumlak**  
Dyrektor Operacyjny  
Wanted Polska Sp. z o.o.

**Elżbieta Witkowska**  
Lider Programu Transformacji  
Bank BGZ BNP Paribas

## PANELIŚCI

### PANEL I

#### STRATEGICZNA TRANSFORMACJA W OPERACJACH



##### Radosław Drzewiecki

Keepylife CEO,  
Board Member at Leanpassion od ponad 16 lat przeprowadza transformacje lean. Założyciel Leanpassion – jednej z wiodących firm doradztwa lean w Polsce i za granicą.



##### Przemysław Gołębiowski

Member of the Board at BMS



##### Jarosław Kamiński

Ekspert w zakresie optymalizacji i standaryzacji procesów Back-Office w sektorze finansowym. Obecnie zarządza projektami i procesami w Sektorze Operacji i Technologii Banku Handlowego w Warszawie SA. Ekspert w zakresie optymalizacji i standaryzacji procesów Back-Office w sektorze finansowym. Obecnie zarządza projektami i procesami w Sektorze Operacji i Technologii Banku Handlowego w Warszawie SA.

### PANEL II

#### ZADOWOLENIE KLIENTA – LUKSUS, „HOLY GRAIL”, CZY NIEZBĘDNA CODZIENNOŚĆ?



##### Paulina Gasińska

mBank Management Board Plenipotentiary and Chief Ethics Officer at mBank



##### Katarzyna Pamuła - Prud

ex. Dyrektor w Pionie Operacji BPH



##### Katarzyna Rynkiewicz

Deputy Life Sales Department Director w Generali

### PANEL III

#### AUTOMATYZACJA / ROBOTYZACJA OPERACJI



##### Michał Zaremba

Founder at Robotic Process Automation User Group PL



##### Dorota Zielińska

BOŚ - Omnichannel Expert at BOŚ Bank, Lecturer at Wyższa Szkoła Promocji w Warszawie, Author at Nowoczesny Bank Spółdzielczy

### PANEL IV

#### ZARZĄDZANIE LUDŹMI, KULTURA ORGANIZACYJNA, BARIERY ZMIAN



##### Dariusz Chełmicki

doświadczony menadżer z ponad 20 letnim doświadczeniem w branży finansowej. Odpowiadał za wdrożenie programów leanowych m.in. w mBanku, mCentrum Oeracji, Banku DnB NORD Polska oraz Nest Banku.



##### Kuba Danecki

Koordynator Service Design w BGŻ BNP Paribas. Projektant usług oraz UX. Zajmuje się wdrażaniem metodyki Design Thinking do organizacji, szkoleniami i moderowaniem pracy zespołów.



##### Wojciech Komuda

Dyrektor Biura Kontroli Informacji Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej Santander Polska S.A.

# Warsztaty Szkoleniowe

## Zarządzanie doświadczeniem klientów

12 GRUDNIA 2018

## DZIEŃ 2

9.00 – 17.00

Z dwoma 15 min. przerwami kawowymi  
i 30 min. przerwą na lunch.

9.00 – 17.00

**DOSKONALENIE PRACY W OPERACJACH PRZY WYKORZYSTANIU PODEJŚCIA CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT.**

### Teoria

Uczestnicy warsztatów dowiedzą się co to jest „Customer Journey” i jakie korzyści mogą odnieść operacje dzięki zarządzaniu przez „Customer Journey”. Następnie zostanie omówione praktyczne wykorzystanie modelu „close the loop” jako podejścia umożliwiającego ciągłe doskonalenie w obszarach związanych z budowaniem pozytywnych doświadczeń klientów oraz budowaniu przewagi konkurencyjnej firmy. Ponadto omówimy w jaki sposób zarządzanie przez „Customer journey” może wesprzeć firmy w pokonaniu silosowości i zwiększeniu konkurencyjności marki przez bliską współpracę „back” i „front office”.

### Praktyka i umiejętności

W pierwszej części dnia uczestnicy w zespołach omówią największe dla siebie wyzwania w zakresie operacji związane bezpośrednio lub pośrednio z doświadczeniem klienta. Następnie wybiorą te, które ich zdaniem są najbardziej interesujące i w zespołach roboczych będą mapowali doświadczenia klientów związane z tymi operacjami i umieszczali je na „customer journey”. W drugiej części dnia zajmiemy się zaprojektowaniem doświadczeń klientów, w sposób, który zwiększy zadowolenie klientów oraz określimy w jaki sposób powinna działać organizacja, by móc dostarczyć klientom zaprojektowane doświadczenia.

### Forma

Spotkanie będzie miało formę interaktywnego warsztatu połączonego z krótkim wykładem teoretycznym.

### Wynik

Wynikiem spotkania będzie wiedza uczestników w zakresie podejścia związanego z customer experience management i zarządzaniem przez customer journey. Po zakończeniu warsztatów uczestnicy będą wiedzieli na czym w praktyce polega mapowanie doświadczeń klientów na customer journey oraz projektowanie doświadczeń, w taki sposób, by budować zadowolenie klienta optymalizując koszty.

### Prowadząca

Marta Bryła-Gozdyra, dyrektor zarządzający EVERBE.



Osoba do kontaktu z BODiE:

Małgorzata Migas Katarzyna Terebus

M: +48 511 769 808 | +48 511 768 970

E: kursy@bodie.pl