



## „Technologia w praktyce, czyli o skutecznej komunikacji z klientem XXI wieku”

VIII edycja konferencji z cyklu „Indywidualna obsługa dla każdego Klienta”

Czwartek, 28 maja 2009 • Hotel Marriott • Warszawa

09.30 - 10.00	<b>Rejestracja gości, powitalna kawa</b>
	<b>Powitanie gości, wprowadzenie w tematykę spotkania</b>
10.00 - 10.10	Prowadzenie: <i>Jan Goliński, Wiceprezes Zarządu, Qumak-Sekom</i> <i>Maciej Zachara, Dyrektor Marketingu, Qumak-Sekom</i>
10.10 - 10.55	<b>Dynamic Customer Engagement</b> Prowadzenie: <i>Peter Martis, Regional Manager, Genesys Telecommunications Laboratories</i>
10.55 - 11.40	<b>SIP i Genesys w akcji – prezentacja na żywo</b> Prowadzenie: <i>Leszek Mika, Senior Consultant – Contact Center Solutions, Qumak-Sekom</i>
11.40 - 12.10	<b>Visual IVR - nowoczesne usługi self-service na urządzeniach mobilnych</b> Prowadzenie: <i>Jakub Pawelczak, Business Development Executive, SpeechStorm</i>
12.10 - 12.30	<b>Przerwa na kawę</b>
12.30 - 13.00	<b>How contact centres are integrating agent skills and training data with ACD routing and WFM to optimise performance and reduce costs.</b> Prowadzenie: <i>Simon Wright, Sales Director, Silver Lining Solutions</i>
13.00 - 13.30	<b>Analityka kontaktów z klientami – źródło przewagi konkurencyjnej. Studium przypadku i demonstracja</b> Prowadzenie: <i>Marcin Sychała, Sales Manager Poland, Nice Systems</i>
13.30 - 14.30	<b>Lunch</b>
14.30 - 15.00	<b>Jak to działa? - IBM Tivoli Service Desk w środowisku firmy Wolters Kluwer i nie tylko</b> Prowadzenie: <i>Dariusz Pasewicz, Sales Manager Tivoli, IBM Software Group</i> <i>Jakub Rumian, Dyrektor Działu ITSM, Qumak-Sekom</i>
15:00 - 15.30	<b>Sztuka budowy dialogu z klientem, czyli tajemnica trwałych i dochodowych relacji</b> Prowadzenie: <i>Piotr Kowal, ekspert rozwiązań CRM, Microsoft</i>
15:30 - 15.45	<b>Losowanie upominków i zakończenie konferencji</b>

W czasie trwania konferencji, a także po jej zakończeniu, do Państwa dyspozycji będą konsultanci Qumak-Sekom i firm partnerskich.

Partnerzy:



Patronat medialny:

