

**III edycja największej w Polsce
konferencji Customer Experience
i Employee Experience**

X SUMMIT

**11 czerwca 2024 - Warszawa
Multikino Złote Tarasy**

AGENDA X SUMMIT 2024

Rozpoczęcie
konferencji

10:00-10:10



Martyna Tarnawska

*Digital Innovation Lead w Socjomania,
prowadząca II edycję X SUMMIT*

HELLO
SPEECH

10:10-10:20



Janusz Kamiński

Prezes Strategy&Results

CUSTOMER
EXPERIENCE

10:20-10:40



Marcin Charkiewicz

*Customer Experience Director
w Black Red Whitet*

TEMAT:

Problem trzech światów klienta, czyli co i jak zrobić wszystkim dobrze, gdy każdy chce czegoś innego. O wyzwaniach, różnicach i podobieństwach w dostarczaniu doświadczeń dla lokalnych klientów B2B, B2B2C i zagranicznych klientów B2B2C + CASE STUDY

10:40-11:00



Izabela Kisilowska

*Director w Kearney Ignite,
EMEA (Wiedeń)*

TEMAT:

Przeciętne doświadczenia nieprzeciętnych klientów. O potrzebie zauważenia i projektowania doświadczeń dla dotychczas niezaopiekowanych (underserved) segmentów klientów, a szerzej potrzeby i wyzwaniach personalizacji doświadczeń + CASE STUDY

11:00-11:20



Miłosz Wójcik

Prezes Center AI

TEMAT:

AI w pracy Customer Experience Managera + CASE STUDY

Panel
dyskusyjny

11:20-11:45

Panel dyskusyjny z udziałem prelegentów bloku
CUSTOMER EXPERIENCE

**Przerwa
kawowa**

11:45-12:15

Przerwa kawowa i wspólne tworzenie FEEDBACK WALL X SUMMIT

**EMPLOYEE
EXPERIENCE**

12:15-12:35



Wioleta Bielecka

Employee Experience Manager w PZU

TEMAT:

Wdrożenie podejścia EXM, jako wejście na kolejny poziom w budowaniu zaangażowania pracowników + CASE STUDY

12:35-12:55



Ada Bereś

*People Experience, Strategic Planning
Senior VP w BNY Mellon*

TEMAT:

Architektura systemu dostarczania Employee Experience. Twarde zarządzanie niezarządzalnym + CASE STUDY

12:55-13:15



Mikołaj Zaleski

Senior Solutions Manager CX/EX w NTT DATA

TEMAT:

Czas na Total Experience! Jak połączyć EX z CX, wykorzystując najnowszą technologię? I do kiedy to będzie nam potrzebne? + CASE STUDY

**Panel
dyskusyjny**

13:15-13:40

Panel dyskusyjny z udziałem prelegentów bloku EMPLOYEE EXPERIENCE

**Prapremiera
książki**

13:40-13:50

Prapremiera książki Eweliny Ciach, ex-CX Senior Manager, Solution Consulting w Central & Eastern Europe w Medallii, ex-Manager w firmach Accenture, IBM, Roche, SAP, SAS Institute

**Przerwa
obiadowa**

13:50-14:50

Przerwa obiadowa, wspólne tworzenie FEEDBACK WALL X SUMMIT

**WORKSHOP
ON STAGE**

14:50-15:15



Anna Karasińska

Customer Experience Manager w EWL Group

Lena Budzisz

Customer Success Expert w EWL Group

TEMAT:

Skuteczny CX to dobrze wdrożona zmiana. Warsztat o prostej i efektywnej zmianie w metodologii ADKAR - systemu opartego o zarządzanie świadomością, indywidualnego pracownika dotkniętego zmianą, jego świadomości, chęci, wiedzy, kompetencji w oparciu o wzmocnienie

WORKSHOP ON STAGE

15:15-15:40



Joanna Tonkowicz

Head of People & Culture adsystem
| HR & EB Business Strategist | Gallup Mentor

TEMAT:

Name it. Claim it. Aim it. Strategia kultury organizacji EX opartej o mocne strony ludzi i przywództwa wg metodologii Instytutu Gallupa

15:40-16:05



Aleksandra Naborczyk-Staniewska

Global Manager of Customer Voice w Solenis

TEMAT:

CX made easy - proste kroki i skuteczne narzędzia do zaprojektowania procesów dopasowanych do twojej organizacji

Przerwa
kawowa

16:05-16:35

Przerwa kawowa i wspólne tworzenie FEEDBACK WALL X SUMMIT

FUTURE

16:35-16:55



Katarzyna Anosowicz

Head of Customer Experience at Player.pl,
Warner Bros. Discovery

TEMAT:

WHAT IF... CX było projektowane przez planetę, a przyszłe pokolenia oceniły dzisiejsze "doświadczenia klienta"? Futures Thinking i Speculative Design w służbie badania altowych scenariuszy przyszłości i projektowania nowoczesnych VPs, które nie czekają na "pojawienie się" jutra

16:55-17:15



Ewa Davenport

Senior CX Transformation Director w Kantar Londyn;
Inspiring Women in CX Awards Series WINNER 2023

TEMAT:

Brand kontra CX. Wyróżniające doświadczenia klientów to przyszłość rozwoju marek. Analiza kultowego, globalnego indeksu BrandZ

17:15-17:35



Izabela Franke

Head of Advisory w Future Mind

TEMAT:

Czy Phygital to przyszłość CX? Jak postawy Polaków wobec technologii zmieniają sposób projektowania doświadczeń

**GOODBYE
SPEECH**

17:35-17:45



Janusz Kamiński
Prezes Strategy&Results

**Zakończenie
konferencji**

17:45-18:00



Martyna Tarnawska
*Digital Innovation Lead w Socjomania,
prowadząca II edycję X SUMMIT*

SUMMIT

Kontakt:



Wojciech Markowski
Partnerzy

wojciech.markowski@xsummit.pl
577 700 877



Oliwia Krzywdzińska
Płatności

oliwia.krzywdzinska@xsummit.pl
519 183 555



Marcelina Felerska
Obsługa klienta

marcelina.felerska@xsummit.pl
531 404 855

Organizatorzy:

sprawny.marketing

Customer Experience Manager