

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



**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**

*Employee Experience Program Manager,  
autorka książki "Pracodawca  
wszechdoświadczalny"*

**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](mailto:wojciech.markowski@xsummit.pl)  
577 700 877



**Oliwia Krzywdzińska**  
**Płatności**

[oliwia.krzywdzinska@xsummit.pl](mailto:oliwia.krzywdzinska@xsummit.pl)  
519 183 555



**Marcelina Felerska**  
**Obsługa klienta**

[marcelina.felerska@xsummit.pl](mailto:marcelina.felerska@xsummit.pl)  
531 404 855

## **Organizatorzy:**

**sprawny.marketing**

**Customer Experience Manager**