

Poniedziałek 17.10.2016



8.30 - 9.15 **Rejestracja i kawa powitalna**



9.15 - 9.30 **Otwarcie Forum Praktyków BPM 2016**



Sesja: KLIENCI USŁUGI PROCESY



9.30 - 10.30

Optymalizacja punktów styku klienta z organizacją

Paweł Jarecki | Dyrektor ds. Poprawy Satysfakcji Klientów | Black Red White



10.30 - 11.00 **Przerwa kawowa**



11.00 - 12.00

Jak projektowanie zorientowane na użytkownika może wspierać tworzenie procesów globalnych?

Anna Boguska-Torbicz | User Experience Lead | Globalne Centrum Rozwiązań IT Roche



12.00 - 13.00

Badania klientów B2B

– długa podróż od „Mapy cyklu życia klienta” do zarządzania procesami

Joanna Woźniakowska | Partner | Process Renewal Group Polska



13.00 - 14.00 **Lunch**



14.00 - 17.00 **STANDARDY W PRAKTYCE – WARSZTATY PRELEGENTÓW**

Customer
Journey

w trakcie
potwierdzania
prowadzącego

User
Experience

Anna Boguska-Torbicz
i Tomasz Lizoń

Mapowanie
strumienia
wartości

Anna
Gugała-Sobczak

Mierniki
w Architekturze
Procesów

Halina Pomykała

Podstawy
zarządzania
ryzykiem
biznesowym

Sebastian Paradowski



17.00-20.00 **Networking**

Wtorek 18.10.2016



8.30 - 9.15

Kawa powitalna i otwarcie drugiego dnia Forum

Sesja: JAKOŚĆ I PROCESY



9.15 - 10.15

Czego biznes może nauczyć się od administracji – dobre praktyki zarządzania w Urzędzie Miasta w Dzierżoniowie w zakresie doskonalenia usług publicznych

Anna Grochowina | Sekretarz Miasta | Urząd Miasta Dzierżoniów



10.15 - 11.15

Social business jako katalizator procesowej konsolidacji Grupy ATLAS – czyli o tym jak struktura organizacyjna traci na znaczeniu

Tomasz Sroczyński, Dyrektor ds. Jakości | Bogusław Świąćicki, Dyrektor IT | Grupa ATLAS



11.15 - 11.45

Przerwa kawowa

Sesja: STRATEGIA I PROCESY



11.45 - 12.45

Jak zapewnić użyteczność Architektury procesów do celów zarządczych - 12 lat doświadczeń ORANGE Polska

Halina Pomykała | Kierownik Zarządzania Procesami | ORANGE Polska



12.45 - 13.45

Zarządzanie ryzykiem w procesie wyceny i ofertowania produktu – jak uniknąć kosztownych błędów

Sebastian Paradowski | Prezes Zarządu | Derisk Pilot



13.45 - 14.45

Lunch

Sesja: PROJEKTY I PROCESY



14.45 - 15.45

Bezpłatna Komunikacja Miejska w Żorach – czy to się opłaca?

Bronisław Jacek Pruchnicki | Doradca Prezydenta | Urząd Miasta Żory



15.45 - 16.45

Po co nam standardy, czyli kiedy warto standaryzować prace koncepcyjne?

Michał Mroczek | Kierownik Wydziału Analiz Biznesowych | AXA Polska



16.45 - 17.00

Zakończenie Forum Praktyków BPM 2016

ORGANIZATOR FORUM

Process Renewal Group
Polska

KONTAKT

Joanna Woźniakowska
tel. +48 601 388 286
joanna.wozniakowska@prgpolska.pl
www.prgpolska.pl

Więcej informacji o Forum Praktyków BPM

www.bpmpractice.pl