



CALL PROFIT

AGNIESZKA CIESIELSKA - MAKAROWSKA

„Na co dzień kieruję się zasadami harmonii, dbałości o ludzi oraz odpowiedzialności za podejmowane decyzje. Uważam, że jedyne, co nas ogranicza, to nasz własny umysł”.

Absolwentka Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Kierunek: Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia, Wydział Zarządzania i Informatyki.

www.callprofit.pl

Posiada 23 letnie doświadczenie zawodowe. Wiedzę zdobywała zarządzając jednym z największych Contact Center na polskim rynku finansowym – 15 000 000 kontaktów z Klientami rocznie, 850 Pracowników, 550 stanowisk, 380 usług, 4 Departamenty, 16 Działów, ponad 90 Zespołów, budżet na poziomie 45 milionów zł rocznie.

W trakcie pracy w międzynarodowych korporacjach miała okazję uczestniczyć w wielu strategicznych projektach w zakresie wdrażania zmian w organizacji min. w obszarze budowy strategii banku, struktury organizacyjnej, transformacji sprzedaży z mono na multiproduktową, wdrożeń nowych systemów informatycznych, segmentacji Klientów, budowy i wdrożenia nowej polityki płacowej (wg Hay Group Methodology) oraz systemów motywacyjnych, budowy systemu ocen pracowniczych; w latach 2017/18 bezpośrednio odpowiedzialna za wszystkie procesy posprzedażowe banku (ponad 650 różnych procesów), członek Komitetu Projektowego (odpowiedzialność za macierz projektów w całej organizacji).

Swoich Klientów wspiera głównie w obszarach:

- Contact Center – budowanie, rozwój, podnoszenie efektywności operacyjnej, sprzedaż zdalna, optymalizacja kosztów, redukcja wskaźnika rotacji, systemy informatyczne.
- Działy Obsługi Klienta – budowanie długofalowych relacji, optymalizacja istniejących procesów, zapobieganie odejściom, procesy reklamacyjne, windykacja, BPM.
- Optymalizacja centrów kosztów w obszarach Informatyka i Telekomunikacja.
- Indywidualnego rozwoju zawodowego i coachingu menedżerskiego, szkolenia z zakresu sprzedaży i profesjonalnej obsługi Klienta dla managerów średniego i wysokiego szczebla. Indywidualne coachingi menadżerskie – autorski program.
- Budowy organizacji opartej na procesach klientocentrycznych, projekty innowacyjne.
- Reorganizacja architektury informatycznej w przedsiębiorstwie.

Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy z Partnerami biznesowymi m.in. z Credit Agricole Bank, Europejskim Funduszem Leasingowym, Tesco, Carrefour, PSA, Accord Finance, Royal Bank of Scotland, HSBC, Orange, TMobile, Netia (Dialog), NextiraOne, Alcatel Lucent (France), Genesys (USA), Nice (Israel), InVision (Austria), WFManagement (USA), AZone Group, Quantup, WindTelecom, Optimum, Integrated Solutions, Pirios, VCC Studio, Dimension Data, Cisco, ect.

„Podczas pracy zawodowej wielokrotnie spotykałam się z problemami związanymi z zarządzaniem ludzkimi emocjami, dlatego uważam, że podstawą dobrej współpracy są proste rozwiązania wypracowane wspólnie z Zespołem”.

Opinie i referencje na <http://www.callprofit.pl/#!opinie/cwp4>

Ciekawsze projekty Call Profit (2012 – 2018):

1. **GRUPA WRÓBEL** – wielowymiarowa współpraca doradcza, budowa BDC, architektura IT, Telefonia IP, projekty innowacyjne – ponad 60 projektów.
2. **Poczta Polska** – warsztaty strategiczne z budowy usług outsourcingowych Contact Center, szkolenie menedżerskie grupy Kierowników, coaching menedżerski.
3. **ULTIMO** – przegląd procesów, rekomendacje rozwojowe, szkolenie Pracowników.
4. **Getin Noble Bank** – kompleksowy audyt rozwiązania Contact Center we współpracy z Integrated Solutions. Call Profit wypracowało rekomendacje poprawiające efektywność operacyjną procesów i Pracowników, rentowność oraz optymalizujące koszty.
5. **Nextbike** – rowery miejskie – optymalizacja obsługi Klientów, redefinicja działającego Centrum Obsługi – obecnie niekwestionowany lider na rynku usług sportowo-rekreacyjnych.
6. **WSB** – Wyższe Szkoły Bankowe – jeden z największych w Europie holdingów edukacyjnych (TEB Akademia, TEB Edukacja, TRESKOR) – budowa Centrum Obsługi Klienta, budowa procesów obsługi Klienta, procesów sprzedaży, szkolenie całego Zespołu, coaching menedżerski. Wieloletnia współpraca.
7. **EuroTax Zwrot Podatku** – lider na rynku usług księgowych i rozliczeń międzynarodowych – przegląd procesów biznesowych, rekomendacje rozwojowe, szkolenie Pracowników z technik obsługi Klienta, coaching menedżerski.
8. **OFERTEO** – budowa i optymalizacja procesów Contact Center w zakresie sprzedaży, budowa aplikacji do obsługi kampanii wychodzących, szkolenie Zespołu.
9. **Fundacja Neo Media** – projekt unijny „Człowiek- Najlepsza Inwestycja” – autorski program „Prezentacja pomysłu przed Inwestorem”; przygotowanie Doktorów i Profesorów do zaprezentowania pomysłu na biznes przed Inwestorami strategicznymi (dwie edycje) – skuteczność pozyskania środków 89%.
10. **TakTo Finanse** – przegląd procesów kredytowych, rekomendacje rozwojowe, szkolenie Pracowników, budowa scenariuszy sprzedaży, optymalizacja wyników Centrum Obsługi.
11. **Inter Car Zabrze** – wsparcie w budowie BDC, szkolenie Pracowników.
12. **IMPEL** (MarketCo, IBS, SIC, JB1 i JB2) – kompleksowy przegląd procesów biznesowych Contact Center Grupy IMPEL SA (zarządzanie, procesy obsługi, koszty, platforma IT) rekomendacje rozwojowe, wsparcie w procesie wyboru nowego systemu CC (etap RFI).

Doświadczenie międzynarodowe:

Uczestniczka wielu międzynarodowych projektów w zakresie budowania i zarządzania procesami sprzedaży i obsługi Klienta. Członek High Potential Group of International Perspective – międzynarodowy program rozwoju menedżerów (65 uczestników na 18 500 kandydatów).

Ważniejsze projekty:

„Team building, Group culture, Cross-cultural communication”, Paryż.

“Marketing and Innovation in Strategic Principles”, Londyn, Barcelona.

“Leadership, MBTI and Change Management”, Mediolan, Parma.

A także: “Human Resources Management in International Retail Banking”, “Mission and organization of operations function”, “Developing a cascading kit Translating Group’s Strategy to business reality”, “Diversification and Innovation in BOS”, “Corporate Banking” base on Credit LYONNAIS; “Retail Banking & Insurance Business”; “Private Banking by LCL”, “Portfolio Management”, “Managing transformation across the BDI perimeter – Building a comprehensive approach to change management based on real experience”. Współdzielenie najlepszych praktyk min z Alcatel Lucent (Francja), Genesys (USA), Nice (Israel), InVision (Austria), Work Force Management (USA).

Współpraca z Partnerami międzynarodowymi z Francji, Włoch, Niemiec, Hiszpanii, Portugalii, Urugwaju, Chile, Węgier, Turcji, Danii i Szkocji.

Przebieg kariery zawodowej:

1996 – 1998 Rada Miejska Wrocławia – Asystentka Przewodniczącego Rady.

1998 – PZU S.A. – Ubezpieczenia i likwidacja szkód.

11.1998 - 02.1999 Lukas Consumer Finance S.A. – Specjalista ds. Kredytów.

03.1999 – 07.2002 Manager ds. Teleoperacji Bankowych Lukas Bank S.A. – zarządzanie Zespołem 120 osób, operacjonalizacja strategii banku w obszarze Call Center.

07.2002 – 02.2003 Zastępca Dyrektora Call Center Lukas Bank S.A. – zarządzanie jednostką ponad 380 osób, pomoc w definiowaniu strategii Call Center, realizacja planów przychodowych Grupy.

02.2003 – 08.2009 **Dyrektor Zarządzający Departamentem Call Center & Customer Service Credit Agricole Polska**, Członek Senior Executive Council (ciało doradcze Zarządu).

Rozwój sprzedaży zdalnej, planowanie zatrudnienia, organizacja i koordynacja pracy, definiowane kompetencje Pracowników, opracowanie budżetu CC, obsługa wszystkich linii biznesowych, negocjacje, projekty informatyczne, aktywizowanie zachowań Klientów.

08.2009 – 04.2012 **Dyrektor Zarządzający Pionu – Executive Director of Remote Channel Division Credit Agricole Group.**

Definiowanie strategii Banku, odpowiedzialność za realizację i wzrost wyników Grupy, kontrola kosztów, zarządzanie projektami – odpowiedzialność na poziomie Sponsora lub Właściciela biznesowego (projekty crossfunkcyjne), odpowiedzialność za realizację celów strategicznych Kanałów Zdalnych (maksymalizacja udziału w rynku), efektywność sprzedaży, CRM, churn rate, rozwój procesów multikanałowych, proces excellence, budowa nowego systemu motywacyjnego oraz wynagrodzeń dla całego Banku. Autorski pomysł i wdrożenie uniwersalnego systemu obsługi reklamacji, implementacja nowych systemów dziedzinowych Banku (ponad 550 procesów i scenariuszy biznesowych). Odpowiedzialność za 850 Pracowników.

01.05.2012 **Właściciel Call Profit – własna firma doradcza.**

Edukacja, niektóre szkolenia i certyfikaty:

1995 – 1998 Akademia Ekonomiczna im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wydział Zarządzania i Informatyki, Kierunki: Finanse i Bankowość, Bankowość i Ubezpieczenia – Master Degree.

1999 – „Enterprise Interaction Management” by Lincoln Payne.

1999 – “Efficiency of the Direct Marketing” by PLT.

2000 – “Skill Management Excellence” by LB Workshop, Chiltern Consultancy Jacek Santorski.

2002 – 2008 – Genesys GForce Sessions and Conferences – every year member.

2002 – 2009 – Alcatel Lucent Conferences in Paris, Amsterdam, Prague – every year member.

2006 – “The power of the modern coaching” – Point Corporate Development - certificate.

2006 – “Coaching Management FISH&EDICC Techniques, GROW Methodology” – certificate.

2007 – “Coaching Management” by Piasecka&Żylewicz Co – certificate.

2008 – “Contact Center Excellence in Retail Financial Services” Amsterdam by Marcus Evans; project team from UK, Italy, Finland, South Africa, Russia, Turkey, Serbia, The Nederland’s.

2008 – Talent Focus “Hogan Assessment System”.

2009 – “Efficient Leader – Manager Role and Motivation. Manager in Activity – Strategic game Lunaris”, “Change Management and Problem solving” by Nowe Motywacje – certificate.

2010 – “Strategy in uncertain Environment” by prof. Krzysztof Obłój, PhD, The University of Warsaw.

2008 – 2010 International Program: “Blue Ocean Strategy – changing the Customer Experience” (USA), “Process of Co-Creating the Customer Experience”, “How to Uncover Blue Ocean Opportunities”, “Co-Creative Management System”, “Leadership and Change Management”, MBTI by Myers&Briggs (Margaret McCaulley), “Mechanisms that Reinforce Charismatic Leadership”, “Mutualism our genetic code” (2 years of different projects).

2012 – 2014 Akademia Rozwoju Konsultingu – indywidualne programy doradcze.