

2 NAPOS KONFERENCIA

DIGITÁLIS CALL CENTER

2020. DECEMBER 08-09.

Dinamikusan
fejlődő
technikák
az ügyfelek
szolgálatában

▶ www.iir-hungary.hu ▶ +36 1 459 7300 ▶ conference@iir-hungary.hu



A konferencia kiemelt témái:

- Távoli csapatok vezetése: virtuális menedzsment
- Együtt könnyebb és hatékonyabb - csapatépítés
- Mesterséges intelligencia az ügyfélkapcsolatban
- Hibrid ügyfélszolgálat – Csapatjáték: ember és robot
- Önkiszolgáló call centereké a jövő?!
- IVR, avagy nyomjuk tovább a gombot?
- Az automatizált kommunikáció: a Chatbot
- Automatizált rendszerek és a mesterséges intelligencia kapcsolata
- Az ügyfélszolgálati munkaerő kiválasztása és megtartása
- Contact Center - Üres járat helyet extrém forgalom
- Hogyan zajlik a többcsatornás ügyfélkezelés?
- Az ügyfél hangja – hanganalitika, vagy hangfelismerő rendszerek az ügyfélszolgálaton
- Felhő alapú contact center

DIGITÁLIS CALL CENTER

2020. DECEMBER 08-09.

1. NAP: 2020. DECEMBER 8., KEDD

8:30-tól Regisztráció

9:00 IIR megnyitó, bevezető

9:10-9:40 Távmunka pandémia idején – digitális átállás, ha akarjuk, ha nem

- Gyors hatékony alkalmazkodás a pandémiához – változáskezelés
- Munkaszervezési kérdések távmunka kapcsán:
 - ◊ Munkakörülmények:
 - otthon: internet sávszélesség, laptop; család, stb
 - cégben: szerver, felületek, biztonság, stb.
 - ◊ Munkafeladatok – otthoni körülmények
 - ◊ Munkaidő, munkanap szervezése: egyéni és csapatmunkában
 - ◊ Vezetői feladatok másképp: Ellenőrzés és támogatás
- Call/Contact center rendszerek rugalmassága a helyzet gyors és hatékony kezelésére

Előadó: Katona Erzsébet, Ügyfélkapcsolati fejlesztő, ALITERA

9:40 – 10:20 Egy logisztikai szolgáltató ügyfélszolgálat 2020-ban – „egész évben karácsony”

- ContactCenter működés a pandémiás időszak alatt: a rugalmasság mindenek előtt
- Felgyorsult innováció: alternatív megoldások és digitális fejlesztések a járványhelyzet alatt
- Ügyfélmegkeresések számának és összetételének változása: logisztikai „bumm”
- Ügyfél-habitus változás a pandémia tükrében: aktív-passzív, illetve türelmes-türelmetlen ügyfelek
- Továbbra is az elsődleges kincs: elkötelezett, magas szaktudású munkavállaló
- Ami végleg „velünk marad” és ami nem: „pandémiás vívmányok” az ügyfélszolgálaton

Előadó: Sándor Tamás, Ügyfélszolgálati igazgató, Magyar Posta Zrt.

10:20 – 10:50 – Kávészünet

10:50 – 11:20 Hibrid ügyfélszolgálat a digitális átállásban

- Csapatjáték: ember és robot
- Milyen szerepük van a digitalizált megoldásoknak az emberi munka támogatásában?
- Milyen készségekre van szükség a digitális eszközök használatakor?
- Milyen mértékben robotizáltak a mai ügyfélszolgálatok

Előadó: Mészáros Gábor, Head Of Customer Experience, Extreme Digital

11:20 – 11:50 Contact Center - Üres járat helyett extrém forgalom

- Mik a tapasztalatok az ügyfélmegkeresésekkel kapcsolatban az elmúlt időszakban?
- Miben tért el a CC működése a korábbi menettől?
- Mennyire vált szükségessé új munkaerő felvétele?
- Digitális fejlesztések szerepe a pandémia idején – mennyire volt jelentős
- Hogyan alakult a kapacitás tervezés és a munkatársak foglalkoztatása? Megtartás vagy bővítés?

11:20 – 11:50 Contact Center - Üres járat helyett extrém forgalom

- Mik a tapasztalatok az ügyfélmegkeresésekkel kapcsolatban az elmúlt időszakban?
- Miben tért el a CC működése a korábbi menettől?
- Mennyire vált szükségessé új munkaerő felvétele?
- Digitális fejlesztések szerepe a pandémia idején – mennyire volt jelentős
- Hogyan alakult a kapacitás tervezés és a munkatársak foglalkoztatása? Megtartás vagy bővítés?

11:50 – 12:30 AI az ügyfélszolgálat sikertényezője?

- Mesterséges intelligencia az ügyfélkapcsolatban
- Kapcsolja össze és egészítse ki a kommunikációs csatornákat!
- Mit tud az AI és mit nem?
- Az AI emberi oldala
- AI, mint értékesítést növelő eszköz

12:30 – 13:30 – Ebédszünet**13:30 – 14:10 Chatbot és a messenger diadala**

- A csevegő társadalom
- Milyen feladatok elvégzésére alkalmas a chatbot?
- Többplatformos működés – chatbot stratégia fejlesztése
- Az ügyfelek elvárásai és digitális türelmetlensége
- Mikor van szükség élő személy beavatkozására a chatbot működése során?

Előadó: Lévy András, Ügyfélkapcsolati Igazgató, AEGON Magyarország

14:10 – 14:40 Önkiszolgáló call centereké a jövő?!

- Automatizáció, mint valóságos kényszer
- Milyen helyzetek / tények szólnak az önkiszolgáló call centerek bevezetés mellett?
- Milyen mértékben lehet csökkenteni a folyamatok költségeit önkiszolgáló call centerekkel?
- Digitalizált megoldások az emberi munka támogatásához
- Mely szektorokban lehet alkalmazni az ügyfélszolgálati munkatársak nélküli call centert?

14:40 – 15:10 - Kávészünet**15:40 – 16:20 Az ügyfélszolgálati munkaerő kiválasztása és megtartása**

- Humán erőforráshiány dilemmája
- Munkaerő kiválasztás nehézségei
- Milyen képességek, készségek, attitűdök szükségesek az ügyfélszolgálati munkához a mai technológiai trendek mellett?
- Az onboarding nehézségei -> generációs különbségek, betanítás, stb.
- Opció a humán erőforrás helyettesítésére? (MI, digitalizáció?)
- Lemorzsolódás és fluktuáció: van-e olyan mechanizmus, amivel ezt meg lehet akadályozni?

1. NAP VÉGE

2. NAP: DECEMBER 9., SZERDA**08:30 Regisztráció****9:00 – 9:30 Call és ContactCenter vezetés, mint a vállalatirányítás része**

- A vállalati stratégia, mint a call center céljainak alapja
- A Call Center Menedzselése
 - ◊ Többszintű menedzselés
 - ◊ Munkatársak összehangolása
- A BalancedScorecard (BSC), mint irányítási eszköz
 - ◊ A BSC céljai, felépítése és bevezetése
 - ◊ A BSC lehetőségei és korlátai
 - ◊ Mivel tud hozzájárulni a BSC döntéseinek meghozatalában?
- Két tűz között: ügyfél igényeinek / saját kollégáknak való megfelelés

9:30 – 10:00 Call/Contact centerek operatív irányítása

- Sokatmondó és hatékony teljesítménymérési rendszer felépítése
- Teljesítménymérési rendszer
- A rendszer kihívásai: célok, eredmények és integráció

- Követelmények a rendszerrel szemben: Mekkora lehet/ Mekkora kell lennie?
- Egyéni, személyre szabott mutatószámrendszer kidolgozása
- Call/Contactcenter tervezés: kapacitás méretezése, kalkuláció, költségvetés
- Az előrejelzéstől az ellenőrzésig
- Real-time vezetés

Előadó: Dávid Éva, Kéményseprőipari Szerv Ügyfélszolgálat Csoportvezető, BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Gazdasági Ellátó

9:10:00 – 10:30 Távoli csapatok vezetése: virtuális menedzsment

- Megoldás, hogy a csapat csapat maradjon
- Fokozott csapatkommunikáció
- A controlling és a támogatás szerepe
- Kényszerből lehetőség: Milyen eredmények születtek a pandémia idején?
- Dolgozói elégedettség - tapasztalat

Előadó: Király Csilla, Ügyfélszolgálati és operációs vezető, Profession.hu Kft.

10:30 – 11:00 - Kávészünet

11:00 – 11:30 Együtt könnyebb és hatékonyabb - csapatépítés

- A vezetés újragondolása
- Hűség és bizalom kialakítása
- A megfelelő kommunikáció a megfelelő időben
- Az ügyfél folyamatos figyelése

11:30 – 12:00 Cloud Service - Felhő alapú Contact Center

- Milyen előnyei vannak a felhő alapú contact centerek működtetésének? (összetettség, ár, rugalmasság stb.?)
- Milyen költséggel számolhatunk az implementáláskor?

- Növekvő ügyfél-elégedettséget biztosít? -> facebook, chat, különböző applikációk integrációja
- Innovatív, omni-channelcall center
- Kimagasló híváselérés

12:00 – 12:30 Ügyfélelégedettség biztosítása hatékonysággal vagy szegmens alapú ügyfélkezeléssel?

- Mi is a journey szemléletmód?
- Megragadható-e az elégedettség?
- Így szegmentáld az ügyfeleidet
- Mi az elégedettség fő mozgatórugója? Élmény vagy hatékonyság?

Előadó: Kovalcsik Tamás, Ügyfélintelligencia Osztályvezető, E.ON Energiamegoldások Kft.

12:30 – 13:30 - Ebédészünet

13:30 – 14:00 Az ügyfélmegtartás megnövekedett szerepe

- Kiemelt terület, de most még annál is fontosabb
- Mit tettek a vállalatok az ügyfélmegtartás fokozása érdekében?
- Milyen technológiai újításokat hozott a megváltozott helyzet ügyfélmegtartás terén?
- Értékteremtő kommunikáció:
 - ◊ piackutatás
 - ◊ információszerzés
- Milyen hatással van pandémia az ügyfélmegtartásra, ügyfélszerzésre és az értékesítési bevételek növekedésére?

Előadó: Nyerges Ágnes, Ügyfélkapcsolati osztályvezető, Antenna Hungária Zrt.

14:00 – 14:30 Az ügyfélkezelés stratégiai fontossága, a CRM szerepének felértékelődése az ügyfélmegtartásban

- Miért érdemes CRM szemléletet váltani?
- Milyen irányba érdemes fejleszteni a CRM rendszert?

- Hogyan lehet a vállalat agilitását és hatékonyságát tovább növelni?
- Elérhetjük-e, és hogyan, hogy az ügyfél hosszú távon is ügyfél maradjon?

14:30 – 15:10 CustomerCare - Érzelmi kapcsolat kiépítése

- Szakszerű, segítőkész, magas színvonalú segítségnyújtás
- Kiemelten fontos terület a vírusos időszakban
- CustomerExperienceVs.Customer Service Vs. CustomerCare
- Milyen kihívásokat jelent az ügyfélközpontú működés vállalati szinten?

Előadó: Pesti Kornélia, Igazgató| Contact Center Szolgáltatások Főosztálya| OTP Bank Nyrt.

Kun-Nagy Klára, Head of SalesSupport, OTP Bank Nyrt.

15:10 – 15:40 Kávészünet

15:40 – 16:10 CRM-CXM-LM – megéri stratégiában gondolkodni?

- CRM stratégiák és azok megtérülése
- CRM -> CX új irányelv?
- Lead Management lényege és folyamata
- Vevői elégedettség, lojalitás
- Hatékonyságmérés az LM-nél

Előadó: Dévényi Edit, Főosztályvezető, Ügyfélélmény menedzsment Főosztály, K&H Csoport

16:10 -16:40 Hogyan zajlik a többcsatornás ügyfélkezelés?

- Melyek a leggyakrabban alkalmazott csatornák?
- Multi-Channel, Omni-Channel, Opti-Channel

- Sokrétű problémák szortírozása -> szegmentálás
- A legfőbb eszközök az ügýtípus közötti szegmentálásra
- Az ügyfél, vagy a munkatárs választja a csatornát? Igazodni kell az ügyfél igényéhez
- Generációk közötti különbség a csatornaválasztásnál
- Hogyan befolyásolják a csatornaválasztást a felhasználói igények?

A RENDEZVÉNY VÉGE

A KONFERENCIA SZAKMAI PROGRAMJÁVAL KAPCSOLATBAN BŐVEBB INFORMÁCIÓ:



Fanda Zoltán

projektvezető

Mobil: +36 (70) 616 7031

Email: zoltan.fanda@iir-hungary.hu



DIGITÁLIS CALL CENTER

2020. DECEMBER 08-09.



JELENTKEZÉSI LAP

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév
 Beosztás
 Osztály
 Végzettség
 Telefon
 Fax¹
 Mobiltelefon¹
 E-mail¹
 Aláírás²

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév Keresztnév
 Beosztás
 Osztály

Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév Keresztnév
 Beosztás
 Osztály

Helyettesítő személy³

Vezetéknév Keresztnév
 Beosztás
 Osztály
 Aláírás²

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév
 Beosztás
 Osztály
 Végzettség
 Telefon
 Fax¹
 Mobiltelefon¹
 E-mail¹
 Aláírás²

-10%

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév
 Irányítószám Helység
 Utca/Postafiók

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.
² A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.
³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért
 kérje egyedi ajánlatunkat!**
 06-1/459-7300 • CONFERENCE@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2020. OKTÓBER 23-IG		2020. OKTÓBER 24-TŐL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> DIGITÁLIS CALL CENTER DECEMBER 08-09.	169.000 Ft	30.000 Ft	199.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépcsési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utalvány feladókönyvével igazolni. Befizetési késleltetés esetén a résztvevő minden felszólítási- és kikasszói megjelölésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltozás jogát fenntartjuk. Visszalépcsés: Csak írásban lehetséges. A részvételi visszatérítésként 20.000 Ft-át jelentkező, a rendezvény megkezdése előtt 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-át jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvény megkezdése előtt 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megfizetni. A bejelentett résztvevő részvételi név módosítása megváltozott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk 06-1/459-7300 óránként ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Komp Szabina 06-1/459-7300
 Konceptió: Fanda Zoltán 06-70/616-7031
 Szponzoráció: Batta Beáta 06-70/408-2165