

# Digitális Call Center KONFERENCIA



Budapest, 2018. május 15-16.



**Fókuszban  
a GDPR –**  
Felvezető előadás és  
kerekasztal-beszélgetés

## Fókuszban:

- Mit értünk **digitális call center** alatt?
- A Call Center jóbarátja: **az e-mailes ügyfélszolgálat**
- **Omnichannel** – egy új megoldás vagy pusztán egy újabb divat az ügyfélélmény fokozására?
- „Ügyfélbotok” – **Chatbotok és robotok** az ügyfélszolgálaton
- Digitális megoldások **munkaerőhiány** ellen
- **Hangadatbányászat**
- **Ügyfélelégedettség** mérése a személyes ügyfélszolgálatokon
- **Egységes ügyfélkezelés** – Call Center és Help-Desk integrálásának kérdése
- **Fókuszban a GDPR** – Felvezető előadás és kerekasztal-beszélgetés
- **A digitális Call Center jövője** – avagy **mit várnak el a fiatalok** az ügyfélszolgálatoktól?
- **Automatizált rendszerek** vagy személyes ügyfélszolgálat?
- Hogyan lehet egy „utcaról beeső embert” **minél hamarabb beültetni** az ügyfélszolgálatra/Call Centerbe?
- **Ügyfélszolgálati burnout kontra digitalizáció**

## A konferencia szakemberei között:

- **Dr. Ambrus János**, Ügyfélkapcsolati Központ szakterületi vezető, *E.ON Ügyfélszolgálati Kft.*
- **Dr. Domokos Márton**, Senior Counsel, *Ormai és Társai CMS Cameron McKenna LLP Ügyvédi Iroda*
- **Dr. Dósa Imre**, adatvédelmi felelős, jogtanácsos, *Budapest Bank Zrt.*
- **Fegyő Tibor**, ügyvezető, *SpeechTex Kft.*
- **Katona Erzsébet**, ügyfélkapcsolati fejlesztő, *ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft.*
- **Kézdi Katalin**, ügyfélkapcsolati igazgató, *Wolters Kluwer Kft.*
- **Dr. Kiss Ernő**, főosztályvezető-helyettes, *Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság Adatvédelmi Főosztály*
- **Kovács Gábor**, ügyvezető igazgató, *Multimex Kft.*
- **Körmendi György**, ügyvezető, *Clementine*
- **Lukács-Fülöp Luca**, ügyfélkapcsolati osztályvezető, *Nemzeti Útdíjfizetési Szolgálató Zrt.*
- **Medgyesi Brigitta**, Project Manager, *E.ON Business Services Hungary Kft.*
- **Nyerges Ágnes**, Head of Customer Service, *Antenna Hungária Zrt.*
- **Szabó Zoltán**, tartalomfejlesztési vezető, *Index.hu Zrt.*
- **Sztahó Dávid**, tudományos munkatárs, *Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Távközlési és Médiainformatikai Tanszék, Beszédakusztikai laboratórium*
- **Valkár Zsolt**, ügyfélkapcsolati vezető, *CWS-Boco Hungary Kft.*

# Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2018. május 15-16.

## 1. nap

08:20

### Regisztráció

08:50-09:00

### Megnyitó az IIR és a nap elnöke részéről

9:00-9:30

### Mit értünk digitális Call Center alatt?

- Call Center/Contact Center kialakulása – Hogyan jutottunk el a Contact Centerekig?
- Miért jó egy Contact Center?
- Mikor érdemes ezt választani?
- Mik az előnyei és mik a tipikus megrendelői hibák?
- Avaya/Cisco Contact Center megoldások bemutatása saját példákon keresztül
- Mire használható, mikor javasolt és mikor nem?
- Contact Center upgrade a Vodafone-nál
- Hogyan építsünk ki nulláról egy Contact Centert? – Gyakorlati példákon keresztül bemutatva
- Milyen új irányok vannak a Contact Centerekben?



**Előadó: Valkár Zsolt, ügyfélkapcsolatvezető, CWS-Boco Hungary Kft.**

9:30-10:00

### A Call Center jóbarátja: az e-mailes ügyfélkiszolgálás

- Van jó megoldás az e-mailek szűrésére?
- Az e-mail küldőjének és fogadójának azonosítása
- Az e-mail üzenetek szabályozása - Mi közölhető e-mailek keresztül?
- Hitelesség kérdése – Mennyire lehet hiteles az e-mail? Hogyan lehetne hitelesebb?
- E-mailes ügyfélkiszolgálás és más digitális csatornák eredményessége
- Mennyi idő az ideális egy email megválaszolására? Mit várnak el az ügyfelek? Mi történik, ha nem kapják meg kellő gyorsasággal (pl. újra ír, vagy más csatornán jelentkeznek)?



**Előadó: Lukács-Fülöp Luca, ügyfélkapcsolati osztályvezető, Nemzeti Útdíjfizetési Szolgálató Zrt.**

10:00-10:40

### Omnichannel – egy új megoldás vagy pusztán egy újabb divat az ügyfélművelés fokozására?

*Ügyfeleinkkel való kapcsolattartás és kommunikáció új csatornái exponenciálisan növekedtek a közelmúltban. Vajon minden vállalat rendelkezik jövőbe tekintő stratégiával?*

*Vajon minden vállalat tudja, hogy ügyfelei milyen csatornát, eszközöket, erőforrást választanak napjainkban, s a közeljövőben?*

*Vajon minden vállalat tisztában van azzal, hogy mely kommunikációs csatornák a leghatékonyabb, legeredményesebb formái az ügyfelek kiszolgálásának?*

*Erre keressük a választ 30 percen.*

- Az Ügyfélszolgálat evolúciója (Customer Journey újratöltve)
- Miért Omnichannel és miért most?
  - különböző megközelítések az ügyfelek kiszolgálásában
    - single channel, multichannel, cross-channel, omnichannel
- Hogyan és kivel valósítsunk meg egy sikeres omnichannel stratégiát?
  - mi a fontosabb a technológiai megoldások, a folyamatok vagy az emberi erőforrás?
  - ki a felelős az omnichannel stratégiáért a szervezetben?
- Eszközök és Adattudósok az Omnichannel projektben.
- Esettanulmány
  - egy konkrét bevezetési projekt közepén



**Előadó: Kézdi Katalin, ügyfélkapcsolati igazgató, Wolters Kluwer Kft.**

10:40-11:10 Kávészünet

## „ÜGYFÉLBOTOK” – CHATBOTOK ÉS A ROBOTOK AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON

11:10-11:30

### A technológián túl: Egy chatbot élete – tapasztalatok

- Általános tapasztalatok a chatbotokkal kapcsolatban
- Biztonsági szempontok: mit lehet kikommunikálni ezen a csatornán?
- „Csak még egy gyors kérdést” – Hogyan lehet kiválogatni a releváns kérdéseket?
- Hogyan váltották be a chatbotok a hozzájuk fűzött elvárásokat?
- Mit hoz a jövő a chatbotok alkalmazása terén?

### Előadói felkérés folyamatban

11:30-12:00

### A robotok és MI – automatizáció az ügyfélszolgálatban

- Az ügyfélszolgálati robotok típusai: chatbotok, IVR, backoffice automaták, kimenő IVR
- Mire alkalmasak, és mire nem? Hol a megtérülés?
- Tapasztalatok, tervezési szempontok
- Milyen esetben elég az IVR és mikor szükséges már az élő személy a vonal túloldalán?
- Milyen folyamatokat lehet automatizálni?
  - iparági sajátosságok

# Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2018. május 15-16.

- ügytípusok
- Milyen adatokat lehet elkérni automatán keresztül? GDPR, adatjog



**Előadó: Körmendi György, ügyvezető, Clementine**

**12:00-13:00 Ebédszünet**

**13:00-14:00**

## Miért pont a chatbot? – technológiai háttér

- Milyen technológiai háttér szükséges a chatbot használatához?
- Milyen témában alkalmazható és hogyan alkalmazzák?
- Milyen célra használják konkrétan?
- Specifikus kérdés feltevése – Hogyan lehet jól válaszolni?
- Sokan nehezen fejezik ki magukat, egy robot hogyan tudja ezt kezelni?
  - Tudja-e értelmezni, hogy mi volt a kérdés?
- Pro és kontra - megéri?
- Milyen mélységig tudja kiszolgálni az ügyfeleket? Melyik célcsoportnál működhet?



**Előadó: Szabó Zoltán, tartalomfejlesztési vezető, Index.hu Zrt.**

**14:00-14:30**

## Digitális megoldások a munkaerőhiány ellen

- Hogyan helyettesíthető az élő munkaerő digitális eszközökkel?
  - Milyen megoldások léteznek?
  - Új ötletek, újdonságok
- Milyen lehet kiegészíteni a telefonos ügyfélszolgálatot automatizálással?
- Home office az ügyfélszolgálatban – működik?
  - Technikai háttér
  - Mikor működhet?
  - Milyen mértékig lehet otthonról elvégezni ezt a fajta munkát?
  - Ellenőrizhetőség, transzparencia
- Digitális HR kiválasztás folyamata (toborzáseszközei) az ügyfélszolgálaton
- Mennyire hatékonyak a digitális eszközök a munkaerőhiány kérdésében?
- Mennyire elterjedt?
- Milyen az új típusú munkaerő az ügyfélszolgálaton / Call Centerben? Milyen HR eszközöket érdemes használni náluk? Mivel lehet megszerezni, megtartani őket?

**Előadói felkérés folyamatban**

**14:30-15:00 Kávészünet**

## HANGADATBÁNYÁSZAT

**15:00-15:30**

## Az ügyfélhangja-hangdetektálás, hangfelismerő rendszerek az ügyfélszolgálatban

### Beszéd felismerés

- Beszéd felismerés ill. beszéd szöveg átalakítás gyakorlati felhasználása
  - Hol használható?
  - Mire tud rámutatni?
  - Mit képes kimutatni?
  - Kulcsszavakra keresés pl. marketing tevékenységhez
- Milyen költségekkel és munkaerő ráfordítással jár? Milyen erőforrásigénye van?
  - feladatra és nyelvre szabott megoldások
- Milyen mennyiségű hanganyag minta esetén használható eredményesen?
- A magyar nyelv kihívásai
  - Tájszólások kezelése
  - Bőséges szókincs kérdése
- Technológiai kérdések

### Érzelem felismerés

- Érzelmek kimutatása a szoftverrel (pl. panaszkezeléshez, elégedettség méréséhez)
  - Felismerhető érzelmek dimenziói
  - Az automatikus érzelem-elemzés folyamata és technológiai hátterének összefoglalása

### Demók

- Beszéd-szöveg átalakítás
- Érzelmek felismerési lehetőségei

### Előadók:



**Fegyó Tibor, ügyvezető, SpeechTex Kft.**



**Sztahó Dávid, tudományos munkatárs, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem,**

### BŐVEBB INFORMÁCIÓ A SZPONZORÁCIÓVAL KAPCSOLATBAN:

**HEMEDER ADRIENN**  
SALES MANAGER

Tel.: +36 (1) 459-7325  
Mobil: +36 (70) 703-5274  
E-mail: adrienn.hemeder@iir-hungary.hu



### A KONFERENCIA SZAKMAI PROGRAMJÁVAL KAPCSOLATBAN BŐVEBB INFORMÁCIÓ:

**KNEIFEL JANKA**  
PROJEKTVEZETŐ

Tel.: +36 (1) 459-7308  
Mobil: +36 (70) 419-8623  
E-mail: janka.kneifel@iir-hungary.hu



# Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2018. május 15-16.

15:30-16:00

## Ügyfélélegedtség mérése a személyes ügyfélszolgálatokon

- ügyfélélegedtség mérés elterjedése a személyes ügyfélszolgálatokon
- ügyfélélegedtség helye az integrált CFM rendszerekben
- elégedettségmérő eszközök és azok hatékonysága az integrált CFM rendszerekben
- ügyintézőhöz kötött és attól független ügyfélélegedtség mérés
- értékelések, adatgyűjtés, visszacsatolási lehetőségek



**Előadó: Kovács Gábor, ügyvezető igazgató, Multimex Kft.**

16:00-16:30

## Egységes ügyfélkezelés - Call Center és HelpDesk integritásának kérdése

- Hogyan lehet a HelpDesk hívás és Call Center hívás esetén ugyanaz az ügykezelés?
- Esettanulmány: Mit csinálnak azok a cégek, ahol működik az integráció?
  - Milyen nehézségekkel küzdöttek?
  - Vannak használható megoldások?

**Előadó: dr. Ambrus János, Ügyfélkapcsolati Központ szakterület vezető, E.ON Ügyfélszolgálati Kft.**

16:30 Az első nap vége

## 2. nap

08:20

### Regisztráció

08:50-09:00

### Megnyitó az IIR és a nap elnöke részéről

## Fókuszban a GDPR

Felvezető előadás és kerekasztal-beszélgetés

9:00-9:30

## Az adatvédelmi szabályozás változásai és hatásai a digitális ügyfélszolgálatra

- Felkészülés a GDPR változásokra
  - Hogyan tud egy cég megfelelni a szabályozásnak?
- Kockázatok az adatvédelmi szabályozás tükrében
- A szabályozásnak való megfeleléshez szükséges erőforrások
- Miért hasznos az új szabályozás?
- Adatok kezelése

- Hogyan lehet pontosan meghatározni az adatok felhasználásának célját?
- Az adatok rögzítésének helye
- Az adatok tárolása
- Hogyan semmisíthető meg minden releváns adat? Hogyan lehet a meglévő összes adatbázisból törölni az adatokat?

**Előadó: dr. Kiss Ernő, főosztályvezető-helyettes, Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság Adatvédelmi Főosztály**

9:30-10:20

## KEREKASZTAL-BESZÉLGETÉS: GDPR a gyakorlat oldaláról

- Kihívások, nehézségek a megfelelésben
- Milyen gyakorlat van kialakulóban a szabályozás életbe lépése után?
- Az a fajta technológiai változás, ami végigment, biztonsági szempontból nem éppen lekövetett - Hogyan fog hatni rá az új rendelkezés?
- Szolgáljuk ki az ügyfelet, de a személyes adatait nem adja hozzá - Mi a megoldás?

### Szakértőink között:

**Domokos Márton, Senior Counsel, Ormai és Társai CMS Cameron McKenna LLP Ügyvédi Iroda**



**Dr. Dósa Imre, adatvédelmi felelős, jogtanácsos, Budapest Bank Zrt.**

**Dr. Kiss Ernő, főosztályvezető-helyettes, Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság Adatvédelmi Főosztály**

10:20-10:50 Kávészünet

10:50-11:30

## A digitális Call Center jövője – avagy mit várnak el a fiatalok az ügyfélszolgálatoktól?

- Milyen irányba fordul el az ügyélgény a fiatal generációk megjelenésével?
  - Felhő alapú technológia előnyei és hátrányai
  - Hogyan lehet bevezetni a felhő alapú technológiát anélkül, hogy sérülnének az adatok?
- Az ügyfélkezelés jövője
  - Melyek azok az elemek, amik várhatóan megmaradnak a hagyományos ügyfélszolgálatból?
  - Videotelefonálás a jelenben és a jövőben
  - Chat az ügyfélszolgálaton
- Hogyan lehet eltolni a hangsúlyt a telefonos ügyfélszolgálat irányából a portál alapú ügykezelés felé?



**Előadó: Medgyesi Brigitta, Project Manager E.ON Business Services Hungary Kft.**

# Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2018. május 15-16.

11:30-12:10

## Automatizált rendszerek vagy személyes ügyfélszolgálat?

*Az Antenna Hungária MinDig TV Extra lakossági szolgáltatásának alakulása, fejlődése és tapasztalatai a nyitást követően napjainkig (2010-2018)*

- A személyes ügyfélszolgálati pontok alakulása az AH lakossági szolgáltatásában
- Egy új iroda megnyitását követő átlag felfutási időszak
- Digitalizált folyamatokra való törekvés és automatizálási folyamatok
- Az ügyfélszám, a telefonos és az online megkeresések változása
- Mekkora energiát fektetünk a személyes irodákba, mennyi fejlesztési óra és tanulási időszak áll egy automatizált folyamat mögött? Milyen érvek és ellenérvek sorakoznak fel a két csatorna mellett?
- Az ügyfélkör és a használt csatornák egymásra hatása
- Merre tartunk? Milyen fejlődési folyamatot látunk a következő években?



**Előadó: Nyerges Ágnes, Head of Customer Service, Antenna Hungária Zrt.**

12:10-13:20 Ebédszünet

13:20-14:30

## Hogyan lehet egy „utcaról beeső embert” minél hamarabb beültetni az ügyfélszolgálatra / Call Centerbe?

- Miben lehet segítségünkre a digitális világ az ügyfélszolgálati ügyintézők képzésében?

- Online számonkérés hatékonysága
- Hogyan lehet specifikus tudást átadni/számon kérni egy program által?
- Bestpractice–egybőlamélyvizbe,vagyhättértevékenységgel kezdje az ügyintéző?
- Új megoldások

## Előadói felkészítés folyamatban

14:30-15:00 Kávészünet

15:00-16:00

## Ügyfélszolgálati burnout kontra digitalizáció

- A digitalizáció hatása a személyközi kapcsolatokra
  - az EQ jelentősége az ügyfélkapcsolatokban (is)
- A burnout egy szindróma
  - rizikócsoport: az ügyfélszolgálati munkatársak (is)
  - a kiégés ismertetőjegyei, fázisai és területei
- A kiégés megelőzésének lehetőségei
  - egyéni szinten
  - vezetői-csoport(csoport) szinten
- A munkahelyi közösség megtartó ereje
  - digitális támogatás
  - offline megoldások
- A mindennapok öröme: játékoság a munkahelyen
  - és a konferencián



**Előadó: Katona Erzsébet, ügyfélkapcsolati fejlesztő, ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft.**

16:00 A konferencia vége

**SAKMAI PARTNERÜNK ÉS KIÁLLÍTÓNK:**



**EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNERÜNK:**



# Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2018. május 15-16.



CK8001

[www.iir-hungary.hu](http://www.iir-hungary.hu) +36 1 459 7300 [conference@iir-hungary.hu](mailto:conference@iir-hungary.hu)

J E L E N T K E Z É S I L A P

## 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév  
 Beosztás  
 Osztály  
 Végzettség  
 Telefon  
 Fax<sup>1</sup>  
 Mobiltelefon<sup>1</sup>  
 E-mail<sup>1</sup>  
 Aláírás<sup>2</sup>

## A rendezvényen való részvételt engedélyező/eltrendelő személy:

Vezetéknév Keresztnév  
 Beosztás  
 Osztály

## Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév Keresztnév  
 Beosztás  
 Osztály

## Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév Keresztnév  
 Beosztás  
 Osztály  
 Aláírás<sup>2</sup>

## 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév  
 Beosztás  
 Osztály  
 Végzettség  
 Telefon  
 Fax<sup>1</sup>  
 Mobiltelefon<sup>1</sup>  
 E-mail<sup>1</sup>  
 Aláírás<sup>2</sup>

**-10%**

## SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév  
 Irányítószám Helység  
 Utca/Postafiók

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

**Csoportos kedvezményért  
kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-1/459-7334 • [MARKETING@IIR-HUNGARY.HU](mailto:MARKETING@IIR-HUNGARY.HU)

Részvételi díjak	2018. ÁPRILIS 13-IG		2018. ÁPRILIS 14-TŐL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> DIGITÁLIS CALL CENTER: 2018. MÁJUS 15-16., BUDAPEST	219.000 Ft	<b>40.000 Ft</b>	259.000 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 részvételi díj tartalmazza a dokumentációt, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

## FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépcsési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatait és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csökkel feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetéséigunk-hoz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztrációs és a pénzes utalvány feladványával igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítás- és inkasszódíj megfizetésére kötelezett. Esztleges program- és helyszínelváltatás jogát fenntartjuk. Visszalépcsés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-áfa/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megfizetni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámoltatott összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

## VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat:	Ludman-Takács Tünde	06-1/459-7300
Koncepció:	Kneifel Janka	06-70/419-8623
Szponzoráció:	Hemeder Adrienn	06-70/703-5274
Marketing:	Tóth Barbara	06-1/459-7334