

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-mailés ügyfélkiszolgálás**
- **Omnichannel** – egy új megoldás vagy pusztán egy újabb divat az ügyfélélmény fokozására?
- „Ügyfélbotok” – **Chatbotok és robotok** az ügyfélszolgálaton
- Ügyfélszolgálati megoldások a változó piaci és jogszabályi környezetben
- **Hangadatbányászat**
- **Ügyfélelégedettség** mérése a személyes ügyfélszolgálatokon
- **Egységes ügyfélkezelés** – Call Center és Help-Desk integritásának 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.**
- **Czuczor Gábor**, Senior Account Manager, **Grape Solutions Zrt.**
- **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**

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, ügyfélkapcsolati vezető, CWS-Boco Hungary Kft.

9:30-10:00

A Call Center jóbarátja: az e-mailes ügyfélszolgálat

- 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 ügyfélszolgálat 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 belül.

- 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?



Előadó: Czuczor Gábor, Senior Account Manager, Grape Solutions Zrt.

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
 - ügytípusok

Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2018. május 15-16.

- Milyen adatokat lehet elkérni automatán keresztül? GDPR, adatjog



Előadó: Körmendi György, ügyvezető, Clementine

12:00-13:00 Ebédszünet

13:00-13:30

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.

13:30-14:30

Ügyfélszolgálati megoldások a változó piaci és jogszabályi környezetben

- Rövid cégbemutató (szerkezeti felépítés)
- Paradigmaváltás (hogyan tudunk kiemelkedni az átlagos energiaszolgáltató szerepből)
- Miért van szükség a változásra?
- Változás keretrendszere (értékeink)
- Piaci igények megismerése – felkészülés elengedhetetlen elemei
- Milyen elvárásai vannak az ügyfélnek egy telefonos ügyfélszolgálatl szemben?
- Kutatások és eredményük (immersion, NPS, ügyfél visszajelzések)
- Kihívások és megoldásaink
- Folyamatos fenntartás alapelemei – új területek integrálása
- Tervezés
- Napi teljesítmény mérés (NTM, mérőrendszereink)
- Dashboard – a vezető elengedhetetlen kelléke
- Heti tervezés szükségessége – historikus adatok és teljesítmények
- Ami soha nem jön jól: Havarria működés
- Nehézségek és az erre adott válaszok
- A legfontosabb tényező: az ember (Hogyan csökkent a fluktuációnk közel 20%-ot)
- Eredményeink
- Az út amelyet bejárni készülünk (közeljövő technikai integrációi az ügyfélszolgálati működésben) (Tracking, Robotika, Automatikus hangalapú ügyfélértékelési módszerek, Minőségbiztosítás)



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

14:30-15:00 Kávészünet

HANGADATBÁNYÁSZAT

15:00-15:30

Az ügyfél hangja - 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:



Fegyő Tibor, ügyvezető, SpeechTex Kft.



Sztahó Dávid, tudományos munkatárs, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Távközlési és Médiainformatikai Tanszék, Beszédakusztikai laboratórium

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

Ügyfélelégedettség mérése a személyes ügyfélszolgálatokon

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

Előadó: Kovács Gábor, ügyvezető igazgató, Multimex Kft.

16:00 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

KERESZTAL-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?

- Valóban más a fiatal generációk igénye az ügyintézésrel kapcsolatban vagy csak a kezelése más?
 - Ügyféligények
 - Ügyfélkezelés
- Az ügyfélkezelés jövője
 - Kik és miért ragaszkodnak az ügyfélszolgálaton történő ügyintézéshez?
 - „Intézd magad!”
- Álmodj nagyot - avagy mi vár még ránk?



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 kiegészítő ismertetőjegyei, fázisai és területei
- A kiegészítő megelőzésének lehetőségei
 - egyéni szinten
 - vezetői-csoport(csoport) szinten
- A munkahelyi közösség megtartó ereje
 - digitális támogatás
 - offline megoldások
- A mindennapok öröme: játékosság a munkahelyen
 - és a konferencián



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

16:00 A konferencia vége

SAKMAI PARTNERÜNK ÉS KIÁLLÍTÓNK:



EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREINK:



Digitális Call Center KONFERENCIA



Budapest, 2018. május 15-16.

CK8001

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

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!**

06-1/459-7334 • 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	40.000 Ft	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 helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépcsés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-afaj/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-afaj/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 elszámoltató 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