

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 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 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.*
- **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 Szolgáltató Zrt.*
- **Medgyesi Brigitta**, *E.ON Business Services Hungary Kft.*
- **Nyerges Ágnes**, Head of Customer Service, *Antenna Hungária Zrt.*
- **Szabó Zoltán**, Head of Customer Service, *Index.hu Zrt.*
- **Sztahó Dávid**, tudományos munkatárs, *Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Távközlési és Médiainformációs 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, 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-mailen 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 jelentkezik)?

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

10:00-10:40

Omnichannel – egy új megoldás vagy pusztán egy újabb divat az ügyfélmegoldás 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

11:10-11:40

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.

11:40-12:00

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?

Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2018. május 15-16.

- Hogyan váltották be a chatbotok a hozzájuk fűzött elvárásokat?
- Mit hoz a jövő a chatbotok alkalmazása terén?



Előadó: Körmendi György, ügyvezető, Clementine

12:00-13:00 Ebédszünet

13:00-14:00

Tényleg átveszik a robotok az irányítást? – IVR és mesterséges intelligencia

- Milyen esetben elég az IVR és mikor szükséges már az élő személy a vonal túloldalán?
- Milyen folyamatokat lehet automatizálni?
 - iparági sajátosságok
 - ügytípusok
- Milyen adatokat lehet elkérni automatán keresztül?
- Mi az a mélység, amíg elmehet egy ilyen beszélgetés?
- Az IVR jövője – Mesterséges intelligencia és „Conversational IVR” az ügyfélszolgálatokon
 - Hogyan érdemes bevezetni a mesterséges intelligenciát?
 - Kimenő IVR (audiotext üzenetek) sikeressége pl. választási kampányoknál, vagy behajtási folyamatban

Előadói felkérés folyamatban

14:00-14:30

Digitális megoldások a munkaerőhiány ellen

- Hogyan helyettesíthető az élő munkaerő digitális eszközökkel?
 - Milyen megoldások léteznek?
 - Új ötletek, újdonságok
- Miképp 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 (toborzás eszközei) 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 ügyfél hangja - hangdetektálás, hangfelismerő rendszerek az ügyfélszolgálatban

Beszédfelismerés

- Beszédfelismerés 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

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 lekötött - 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 ügyéligény 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, E.ON Business Services Hungary Kft.

Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2018. május 15-16.

11:30-12:10

Automatizált rendszerek vagy személyes ügyfélszolgálat?

- Személyes ügyfélszolgálat vs. automatizált rendszer
- Hogyan lehet hatékonyabban, kevesebb erőforrással kezelni az ügyeket?
- Milyen ügyfélkör esetén érdemes használni automatizált rendszert?
- Várakozási idő és IVR
 - Az ügyfélszolgálat gyorsítása – Mivel lehet csökkenteni az önkiszolgáló rendszeren keresztül történő ügykezelés idejét? (mindent végig kell hallgatni, almenüpontokat választani, stb.)
 - Mi az a mennyiség, amit érdemes elmondani egy robottal?
 - Az automatikus válaszüzenetek nem generálnak új panaszokat?
- Nemzetközi tapasztalatok (pl.: digitális bankolás)



Előadó: Nyerges Ágnes, Head of Customer Service, Antenna Hungaria 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?
- Best practice – egyből a mélyvízbe, vagy háttértevékenységgel kezdje az ügyintéző?
- Új megoldások

Előadói felkérés 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(csapat) szinten
- A munkahelyi közösség megtartó ereje
 - digitális támogatás
 - offline megoldások
- 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:



**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



Digitális Call Center KONFERENCIA



Budapest, 2018. május 15-16.

CK8001

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

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 képzés/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 dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési 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 feladóvenyével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-árra/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-árra/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megteríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható 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: Hemedner Adrienn 06-70/703-5274
Marketing: Tóth Barbara 06-1/459-7334

J E L E N T K E Z É S I L A P