

CRM



Adatelemzéstől az SRM-ig: CRM a marketing szolgálatában

2015. február 16-17., Budapest
2 napos szeminárium

Fókuszban az adat: **adatgyűjtési-, szegmentálási-, és elemzési technikák** alkalmazásával a hatékony marketingdöntésekért!

Social Relationship Management a FIAT Group gyakorlatában



A szeminárium témáiból:

- Az ügyfeladatok elemzése marketing-döntések előkészítésére
- Ügyfél-érték modell kialakítása
- **Analitikus és operatív CRM adatok** – Kinek? Hogyan? Mit?
- **Social Relationship Management** – Közösségi médiaplatformok használata CRM-kampányokban
- CRM – Az igény megjelenésétől a sikeres bevezetésig
- A CRM elemző helye a szervezetben
- Az adatalemzés eredményeinek értelmezése és hasznosítása a (marketing) döntéshozatalban

A rendezvény szakemberei:

- **Balázs András**, Commercial BSS Leader, **Coca-Cola HBC Hungary Ltd.**
- **Csajági Dezső**, CRM vezető, **sanofi-aventis Zrt.**
- **Fekete Csaba Csongor**
- **Fülöp Tamás**, Digital and CRM Specialist, CEE Markets, **FIAT Group Automobiles Central & Eastern Europe Kft.**
- **Gulyás Attila**, Adatbányász 2, Analitikus CRM, **K&H Bank**
- **Oltyán Gábor**, ügyvezető igazgató, **Data Solutions Kft.**
- **Sápi Zsuzsanna**, senior brand manager, **Nestlé Hungária Kft.**



9.00–10.30

Az ügyféladatok elemzése marketing-döntések előkészítésére

- Hogyan használhatóak hatékonyan a rendelkezésre álló adatok?
- Az adatelemzési modell meghatározása, adatelemzési eszközök a gyakorlatban
- Adatszegmentálás, a célcsoportok leválogatása
- Statisztikai modellek futtatása
- Integrált, esemény vezérelt CRM
- Holisztikus CRM Social és Digital integráció

Előadó: Fekete Csaba Csongor

10.30–11.00 Kávészünet

11.00–12.10

Ügyfél-érték modell kialakítása, és az ügyfél-érték-menedzsment aktuális módszerei

- Mit jelent manapság az ügyfél-érték?
- Hogyan juthatunk hozzá azokhoz az információkhoz, amik felhasználhatók az ügyfél-értékeléshez?
- Milyen módszereket lehet alkalmazni az ügyfél-érték modell megalkotására?
- Ismerje meg példákon keresztül a módszerek gyakorlati alkalmazását!

„Ahhoz, hogy egy vevőt megszerezzünk, jobban kell ismernünk, mint bármely másik versenytársunk!” (Don Peppers, Martha Rogers, CRM szakértők)

Előadó: egyeztetés alatt

12.10–13.10 Ebédészünet

13.10–14.10

Analitikus és operatív CRM adatok – Kinek? Hogyan? Mit?

- Kinek ill. milyen szervezeti szinten érdemes oktatni, prezentálni az adatbányászati eredményeket, amelyeket ügyfélelemzésre, kampány célcsoport készítésére használunk?
- Hogyan jelenítsük meg és prezentáljuk az adat-

bányászati modellek (pl. szegmentáció, prediktív modellek) és riportok eredményét, hogy leginkább megfeleljenek a felhasználói elvárásoknak?

- Milyen adatokat, és milyen rendszerességgel érdemes riportolni, ill. elérhetővé tenni a felhasználók és döntéshozók számára?

Előadó: Gulyás Attila, Adatbányász 2, Analitikus CRM, K&H Bank

14.10–15.10

Esettanulmány: Social Relationship Management – Közösségi médiaplatformok használata CRM-kampányokban

- Egy SRM - kampány az ötlettől az adatbányászaton át a megvalósításig
- A közösségi háló, mint adatforrás – hogyan nyerhetőek adatok a CRM rendszerbe?
- Milyen adatvédelmi szempontok merültek fel?
- Az applikációk és promóciók szerepe az adatgyűjtésben
- Tippek a kihasználás lehetőségeire, gyakorlati szempontból

Előadó: Fülöp Tamás, Digital and CRM Specialist, CEE Markets, FIAT Group Automobiles Central & Eastern Europe Kft.

15.10–15.40 Kávészünet

15.40–16.40 Márkaépítés – Fogyasztói igények & magatartás

(Az előadás szempontjai egyeztetés alatt)

Előadó: Sági Zsuzsanna, senior brand manager, Nestlé Hungária Kft.

Az első nap zárása

Operatív CRM – Hogyan lesz a CRM adatból sikeres marketing kampány?

09.00–10.00

CRM – Az igény megjelenésétől a sikeres bevezetésig

- CRM megoldás típusok
- A valódi ügyfélközpontúság – egy ajánlott modell
- CRM projekt sikertényezői
- Rendszerbevezetés tanulságok

Előadó egyeztetés alatt

10.00–11.00

Az adatelemzés eredményeinek értelmezése és hasznosítása a (marketing) döntéshozatalban

- CRM rétegek
 - ügyfelek
 - technológiák
 - anyagok – a molekulák is partnereink?
 - szervezetek
- Minőségi mutatók
 - adatminőség
 - szolgáltatási minőség
- Elemzések
 - trendek
 - piaci viszonyok
- Ügyfélre szabott megoldások

Előadó: Csajági Dezső, CRM vezető,
Sanofi-aventis Zrt.

11.00–11.30 Kávészünet

11.30–13.00

A CRM elemző helye a szervezetben – Alkalmazkodás a felhasználói igényekhez

- Együttműködés a marketing és az IT területtel
- A különböző felhasználók által támasztott elemzési igények összegyűjtése
 - A marketing üzleti igényeinek megfogalmazása a CRM elemző felé
 - Az adatbázissal kapcsolatos igények megfogalmazása az IT szakértő felé

- A mérési eredmények felhasználása a marketing döntések támogatásában

Előadó: Balázs András, Commercial BSS Leader, Coca-Cola HBC Hungary Ltd.

13.00–14.00 Ebédészünet

14.00–15.00

Adatok a CRM rendszerek szolgáltatásban

- Robbanásszerű adatvagyon növekedés: merre tart a világ?
- Új kihívások és új megoldások az adattárolásban: Big Data jelenség
- Az adatbányászat módszerei és lehetőségei a CRM rendszerek szolgáltatásban
- A CRM rendszerek mérnökei: Üzleti elemzők és Adatkutatók

Előadó: Oltyán Gábor, ügyvezető igazgató,
Data Solutions Kft.

A képzés vége

A szeminárium szólni kíván:

Mindazon vállalati szakemberekhez, akik munkájában az **ügyfél-adatok megszerzése, feldolgozása, megalapozott üzleti / piaci / stratégiai / marketing elemzések elkészítése, az adatok és elemzések alapján való döntés előkészítés és döntéshozatal** fontos szerepet játszik, úgy mint:

- Ügyfélkapcsolati, ügyfélszolgálati vezetők-höz, munkatársakhoz,
- CRM vezetők-höz,
- CRM Analyst és Expert szakemberekhez,
- CRM kampány managerekhez,
- Adatmenedzserekhez,
- Marketing vezetők-höz, munkatársakhoz, elemzőkhöz,
- Key Account Managerekhez,
- Üzleti intelligencia vezetők-höz, Business Analyst szakértőkhöz,
- CRM IT támogatás munkatársaihoz.

IIR Magyarország felnőttképzési intézmény.

Intézmény akkreditációs lajstromszám: AL-2748.

CRM



Adatelemzéstől az SRM-ig:
CRM a marketing szolgálatában

2015. február 16-17., Budapest
2 napos szeminárium



SK5001

JELENTKEZÉSI LAP

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Alírást² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Alírást² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Alírást² _____

-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	2015. január 2-ig		2015. január 3-tól
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> CRM - ADATELEMZÉSTŐL AZ SRM-IG: CRM A MARKETING SZOLGÁLATÁBAN 2015. FEBRUÁR 16-17., BUDAPEST	209.000 Ft	40.000 Ft	249.000 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 részvételi díj tartalmazza az étkezés költségét, mely a számlán külön tételként feltüntetésre kerül. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készíülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépi 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 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 utavány feladóvennyével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínelváltás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-át/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft-át/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belül lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. 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:	Takács Tünde	06-1/459-7300
Koncepció:	Lukácsi Ágnes	06-70/703-54-65
Marketing:	Mile Mónika	06-1/459-7334