

# Adatelemzéstől az SRM-ig: CRM az üzleti folyamattervezés szolgálatában

## 2 napos szeminárium

2015. november 23–24., Budapest

Többek között a BUTLERS Gmbh &Co. KG, a FIAT Group és a Raiffeisen Bank Zrt. szakembereinek előadásában.

**Fókusz témák** → CRM rendszerek **ittthon és külföldön** – a CRM, mint az üzletfejlesztés alapja → Az **ügyfélkezelés** stratégiai fontossága, a CRM szerepének felértékelődése az ügyfélmegtartásban → Ügyfélkezeléstől az **ügyfélélményig** (Customer Experience, CX) → Ügyfél információs-**elemző eszközök** az üzleti folyamatok kialakításának támogatására → Az **adathalmaz kezelés**ének szerepe az üzleti döntéshozatalban → Kitorrészi pontok a **BIG DATA** Technológiában → A **számítási felhő**, mint az Internet új alapja → A **közösségi médiaplatformok** használata és az abban rejlő CRM elemzési lehetőségek → A **CRM elemző** helye a szervezetben

azon vállalati szakemberekhez, akik számára az üzleti folyamattervezés során az ügyfeladatok megszerzése, feldolgozása, az adatok és az elemzések alapján való döntés előkészítés és döntéshozatal fontos szerepet játszik, úgy mint

- ✓ Cégvezetőkhez
- ✓ CRM vezetőkhez
- ✓ CRM Analyst és Expert szakemberekhez
- ✓ Big Data Analyst szakemberekhez
- ✓ Adatbányász szakértőkhez
- ✓ CRM kampánymenedzserekhez
- ✓ Key Account menedzserekhez
- ✓ Üzleti intelligencia vezetőkhez
- ✓ Business Analyst szakértőkhez
- ✓ Marketing vezetőkhez, munkatársakhoz, vezetőkhez
- ✓ Ügyfélkapcsolati, ügyfélszolgálati vezetőkhez, munkatársakhoz
- ✓ CRM IT szakemberekhez

Valamint mindazon **vezetőkhez és szakemberekhez, akiket érintenek a szektorban zajló változások**, és tájékozódni kívánnak a CRM jövőjét illetően.

## Szakembereink



**Fekete Csaba Csongor**  
Vezérigazgató, Grape  
Solutions Zrt.



**Fülöp Tamás**  
Digital, Social & CRM Marketing  
Communication Specialist,  
FCA Central and Eastern Europe Kft.



**Karip Annamária**  
CRM modellező, osztályvezető,  
Raiffeisen Bank Zrt.



**Oltyán Gábor**  
Ügyvezető igazgató,  
Data Solutions Kft.

**Gulyás Attila**  
Szenior CRM elemző,  
K&H Bank



**Polacsek Anita**  
Piackutatási csoportvezető,  
SPAR Magyarország Kereskedelmi Kft.



**Haász Gábor**  
Ügyvezető,  
BUTLERS GmbH  
&Co.KG



**Kun Zoltán**  
Ügyfélkapcsolati szakértő,  
Corporate Sales &  
Bancassurance Director,  
Vienna Life  
Vienna Insurance  
Group Biztosító Zrt.



**BŐVEBB INFORMÁCIÓ**  
Jánoskovics-Nagy Ildikó  
projektvezető

+36 1-459-73-17

+36 1 459 73 01

ildiko.janoskovics@iir-hungary.hu

8<sup>30</sup> Regisztráció8<sup>50</sup> IIR köszöntő9<sup>00</sup> CRM itthon és külföldön – a CRM, mint az üzletfejlesztés alapja

- Melyek a hazai és a külföldi tendenciák a CRM területén?
- Milyen vállalati és üzleti környezetben működőképes a CRM rendszer?
- Hogyan segíthet egy sikeres vállalkozásnak egy CRM rendszer használata?
- Esettanulmány: a külföldi mintára kiépített BUTLERS CRM rendszer

Előadó: Haász Gábor, Ügyvezető, BUTLERS Gmbh & Co.KG

10<sup>30</sup> Kávészünet10<sup>50</sup> 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, hogy az ügyfél hosszú távon is ügyfél maradjon?

Előadó: Polacsek Anita, Piackutatási csoportvezető,

SPAR Magyarország Kereskedelmi Kft.

12<sup>10</sup> Ebédészünet13<sup>10</sup> Ügyfélkezeléstől az ügyfélművelésig (Customer Experience, CX)

- Különbözik-e egymástól a CRM és az ügyfélművelés-menedzsment, vagy utóbbi a CRM fejlesztés következő szintje?
- Hogyan változtak a kommunikációs csatornák az ügyfélkezelés területén?

- Kinek a felelőssége az ügyfélművelés egy szervezeten belül?
- Hogyan építsünk ügyfélorientált vállalati kultúrát?
- Hogyan lesz számokból ügyfélművelés, meg lehet – e mérni az ügyfélművelést?
- Hogyan érheti el egy szervezet, hogy ragaszkodjanak hozzá az ügyfelek?
- Hogyan kapcsolódik össze az ügyfelek hűsége, a dolgozók elhivatottsága és a vezetők erőfeszítései?

Előadó: Kun Zoltán, Ügyfélkapcsolati szakértő, Corporate Sales & Bancassurance

Director, Vienna Life Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.

14<sup>30</sup> Ügyfél információs-elemző eszközök az üzleti folyamatok kialakításának támogatására

- Milyen módszereket lehet alkalmazni az ügyfél-érték modell megalkotására?
- Hogyan juthatunk hozzá azokhoz az információkhoz, amelyek szükségesek az ügyfél-értékeléshez?
- Milyen adatelemzési technikák támogatják az adatok gyors feldolgozását?
- Hogyan hasznosíthatjuk a strukturált és strukturálatlan ügyfél információkat? – Középpontban a strukturált adatelemzés

Előadó: Karip Annamária, CRM modellező, osztályvezető,

Raiffeisen Bank Zrt.

15<sup>30</sup> Kávészünet15<sup>50</sup> Az adathalmaz kezelésének szerepe az üzleti döntéshozatalban

- Az adatkezelési és elemzési módszerek milyen szerepet játszanak az üzleti döntéshozatalban?
- A megfelelő adatkezelés javítja-e a vezetők döntéshozatali hatékonyságát?
- Hogyan és miben segíthetik az adatok a sales és a marketing terület munkáját?
- Adatminőség – minőségi adat, gyógyszeripari CRM

Előadó: Csajági Dezső, Senior Business partner and application

management expert, Sanofi-aventis Zrt.

# Az ügyfélkapcsolat, mint az üzlet motorja 2015. november 4-5., Budapest

Hogyan legyünk jóból kiválóak?  
2 napos szakkonferencia az IIR Magyarország és Partnering Central Europe közös szervezésében



**Fókuszban** → Álláskeresés vagy munkaadó választás?

Mi **változott a toborzási piacon?** → Milyen előnyöket jelenthet az **informális elemeket tartalmazó képzési rendszer** a munkáltatók számára? → Ügyfélszolgálat és **konfliktuskezelés közösségi média** felületeken → A **vállalati pletyka** hatása – célok, számok, folyamatok → Milyen, **nem anyagi juttatásokkal** javítható a vállalati hangulat, a **dolgozói elégedettség?** → Hogyan biztosítható a teljeskörű **online** ügyfélszolgálat, az **ügyfélélmény** és az **értékesítési potenciál** megtartása, javítása? → **Big Data:** Inkább adat, vagy inkább analitika? → A célok és projektek szerepe a **hatékonyságfejlesztésben**

**Előadóink** → **Bálint Ákos**, Redbridge Consulting Kft.

→ **Dalányi László**, ManpowerGroup → **Erdélyi Erzsébet**, Teradata

→ **Fellegi Máté**, Magyar Posta Zrt. → **Gáll Tamás**, Partnering

Central Europe → **Haász Balázs**, Magyar Telekom → **Horváth**

**János**, MKB Bank Zrt. → **Klausz Melinda**, kozossegi-media.com

→ **Koltányi Gergely**, Learning Works Kft. → **Major Péter**, Vodafone

Magyarország Zrt. → **Mezriczky László**, Ispiro Consulting ügyvezetője

→ **Szabó Noémi**, IBM Magyarország Kft. → **Szabó Tímea**,

Partnering Central Europe → **Székely Noémi**, ügyfélkapcsolati

tanácsadó, szakértő, coach → **Dr. Szetelszky Zsuzsa**, szociálpszichológus, kommunikációkutató

→ **Tüzes Imre**, profession.hu Kft.

2015. november 24. kedd

CRM campaign manager

9<sup>00</sup> Kitorési pontok a BIG DATA Technológiában

- A BIG DATA jelenség és helye a mai adatelemzésben
- Milyen változásokat hozhat a Nagy Adat technológia egy szervezet életében?
- Milyen lehetőségek, kitorési pontok rejlenek a BIG DATA jelenségben?
- Hogyan válik lehetővé a nagy mennyiségű, strukturált vagy strukturálatlan adattömeg kezelése?
- BIG DATA a közösségi médiaplatformok szolgáltatásban

Előadó: Oltyán Gábor, Ügyvezető,

Data Solutions Kft.

10<sup>30</sup> Kávészünet

10<sup>50</sup> A számítási felhő, mint az Internet új alapja

- Milyen piaci változásokat hozott az új cloud-korszak az IT iparágban?
- Hogyan használhatják ki a vállalatok az új számítási felhőkben rejlő lehetőségeket?
- Milyen megoldások léteznek a felhő törvényi megfelelés terén?
- A felhő és más technológiák (Big Data és mobilitás) kapcsolata

Előadó: Fekete Csaba Csongor,

Vezérgazgató, Grape Solutions Zrt.

12<sup>20</sup> Ebédészünet

13<sup>10</sup> A közösségi média-platformok használata és az abban rejlő CRM elemzési lehetőségek

- A közösségi háló, mint adatforrás – Hogyan nyerhetők adatok a CRM rendszerbe?
- Innovatív megoldásként a Twitter és az Instagram használata a CRM kampányokban
- Mit jelent a közösségi média és a digitalizáció a CRM szempontjából?
- A mobil platformok szerepe az adatgyűjtésben

Előadó: Fülöp Tamás, Digital, Social &

CRM Marketing Communication Specialist,

FCA Central and Eastern Europe Kft.

14<sup>40</sup> Kávészünet

15<sup>10</sup> A CRM elemző helye a szervezetben

- Létezik-e jó IT-határ nélkül hatékony marketing? 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
- Hol ér véget a kampánymenedzser munkája és hol kezdődik az analitikus szakemberé?
- A mérési eredmények felhasználása a marketing döntések támogatásában

Előadó: Gulyás Attila, Senior CRM elemző,

K&H Bank

## 1. RÉSZTVEŐ

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

## A RÉSZVÉTELT ENGEDÉLYEZŐ/ELRENDELŐ 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. RÉSZTVEŐ

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

## 3. RÉSZTVEŐ

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

## 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.

RÉSZVÉTELI DÍJ	2015. OKTÓBER 9-IG	KEDVEZMÉNY	2015. OKTÓBER 10-TŐL
<b>CRM campaign manager</b>	<b>209.000,-</b>	<b>40.000,-</b>	<b>249.000,-</b>

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 az étkezés költségét, mely a számlán külön tételként feltüntetésre kerül. | A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

## CSOPORTOS KEDVEZMÉNY

 Két fő jelentkezése esetén a 2. személy **10%** kedvezményt kap.  Amennyiben három fő regisztrál, a 2. személy 10%, a 3. személy pedig **20%** kedvezményt kap.  **4 főtől kérje egyedi ajánlatunkat!** +36 1 459 7334

## VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Takács Tünde ☎ +36 1 459 7300

Konceptió: Jánoskovics-Nagy Ildikó ☎ +36 1 459 73 17

Marketing: Mile Mónika ☎ +36 1 459 7334

## FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után visszaigazolást és a költségviselő számlázási címére kiállított előlegebkerőt küldünk. Kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünkhez 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezik. Ha az utalás a rendezvény kezdete előtt 2 munkanapon belül történik meg, kérjük, hogy azt a bankkivonat másolatával igazolni szíveskedjen a rendezvény helyszínén a regisztráláskor. Fizetési késedelem esetén a költségviselő pótlék fizetésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft+ÁFA/fő, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft+ÁFA/fő adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a költségviselő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfélszolgálatunk (+36 1 459 7300) készséggel áll rendelkezésére illetve a [www.iir-hungary.hu](http://www.iir-hungary.hu) honlapunkon tovább tájékozódhat.



CRM campaign manager  
2015. november 23–24.,  
Budapest

SK5006