

2 napos szeminárium

# ADATELEMZÉSTŐL AZ SRM-IG:



CRM AZ ÜZLETI FOLYAMATTERVEZÉS  
SZOLGÁLATÁBAN

2017. november 29-30.

Budapest

A CRM hatalma avagy  
a CRM rendszer fejleszt-  
hetősége, új irányok az  
adatelemzésben

Ügyfélkapcsolat  
a CRM és az  
üzletfejlesztés  
fókuszában



## TÉMÁINK:

- **CRM rendszerek itthon és külföldön** – a CRM, mint az üzletfejlesztés alapja
- **Az ügyfélkezelés stratégiai fontossága**, a CRM szerepének felértékelődése az ügyfélmegtartásban
- **Ügyfélkezeléstől az ügyfélélményig** (Customer Experience, CX)
- **Az adathalmaz kezelésének szerepe** az üzleti döntéshozatalban
- Kitörési pontok a **BIG DATA** Technológiában
- A **közösségi médiaplatformok** használata és az abban rejlő CRM elemzési lehetőségek
- A **CRM elemzés** szerepe a marketing munkában

## A SZEMINÁRIUM ELŐADÓI:

- **Agárdi Irma**, Budapesti Corvinus Egyetem Marketing és Média Intézet, Kereskedelem Kutatóközpont
- **Szántó Péter**, alapító, SpringTab, B Creative, TouchCo Apps
- **Haász Gábor**, tanácsadó
- **Kun Zoltán**, ügyfélkapcsolati szakértő, partner / Fusion Vital
- **Oltyán Gábor**, Ügyvezető igazgató, Data Solutions Kft.
- **Polacsek Anita**, piackutatási csoportvezető, SPAR Magyarország Kereskedelmi Kft.
- **Sipos Szabolcs**, Operatív CRM és Marketing Koordináció, Ügyfélmenedzsment Főosztály, K&H Bank Zrt.

# ADATELEMZÉSTŐL AZ SRM-IG:

CRM AZ ÜZLETI FOLYAMATTERVEZÉS SZOLGÁLATÁBAN

2017. november 29-30., Budapest

**1. NAP**  
2017. november 29.,  
szerda

## 8:30- Regisztráció

## 8:50- IIR köszöntő

### 9:00-10:30 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, tanácsadó**

## 10:30-10:50 Kávészünet

### 10:50-12:10 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.**

## 12:10-13:10 Ebédszünet

### 13:10-14:30 Ügyfélkezeléstől az ügyfél-élményig (Customer Experience, CX)

- Különbözik-e egymástól a CRM és az ügyfél-élmény-menedzsment, vagy utóbbi a CRM fejlesztés következő szintje?

- Hogyan változtak a kommunikációs csatornák az ügyfélkezelés területén?
- Kinek a felelőssége az ügyfél-élmény egy szervezeten belül?
- Hogyan építsünk ügyfél-orientált vállalati kultúrát?
- Hogyan lesz számokból ügyfél-élmény, meg lehet-e mérni az ügyfél-élményt?
- Hogyan érheti el egy szervezet, hogy reagaskodjanak hozzá az ügyfelek?
- Hogyan kapcsolódik össze az ügyfelek hűsége, a dolgozók elhivatottsága és a vezetők erőfeszítései?

**Előadó: Kun Zoltán, ügyfélkapcsolati szakértő, partner / Fusion Vital**

## 14:30-15:00 Kávészünet

### 15:00-16:10 A CRM elemzés szerepe a marketing munkában

- Létezik-e jó IT-hattér 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

*(Az előadás szempontjai egyeztetés alatt)*

**Előadó: Sipos Szabolcs, Operatív CRM és Marketing Koordináció, Ügyfélmenedzsment Főosztály, K&H Bank Zrt.**

# ADATELEMZÉSTŐL AZ SRM-IG:

CRM AZ ÜZLETI FOLYAMATTERVEZÉS SZOLGÁLATÁBAN

2017. november 29-30., Budapest

**2. NAP**  
2017. november 30.,  
csütörtök

## 9:00-10:30 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 szolgálatában

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

## 10:30-10:50 Kávészünet

## 10:50-12:20 A marketing szerepe a CRM-ben

- A marketing megváltozott szerepe
- CRM marketinges szemmel
- Marketingstratégia a vevőéletgörbe mentén
  - vevőakvizíció marketing döntései
  - vevőmegtartás – és lemorzsolódás
  - addicionális értékesítés
- CRM panoráma: szolgáltató szektorok CRM trendjei Magyarországon
- A CRM sikertényezői

**Előadó: Agárdi Irma, Budapesti Corvinus Egyetem Marketing és Média Intézet, Kereskedelem Kutatóközpont**

## 12:20-13:20 Ebédészünet

## 13:20-14:20 A közösségi médiaplatformok használata és az abban rejlő CRM elemzési lehetőségek

- A közösségi háló, mint adatforrás – Hogyan nyerhetőek 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: Szántó Péter, alapító, SpringTab, B Creative, TouchCo Apps (egyeztetés alatt)**

## 14:20-14:50 Kávészünet

## 15:50-16:20 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 adatbányászati 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: (egyeztetés alatt)**

## RENDEZVÉNYÜNK SZÓLNI KÍVÁN...

...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 szakértőkhöz
- CRM kampány menedzserekhez
- Key Account menedzserekhez
- Üzleti intelligencia vezetőkhez, Business Analyst szakértőkhöz
- Marketing vezetőkhez, munkatársakhoz, vezetőkhez
- Ügyfélkapcsolati, ügyfélszolgálati vezetőkhez, munkatársakhoz
- CRM IT szakemberekhez

2 napos szeminárium

# ADATELEMZÉSTŐL AZ SRM-IG:

CRM AZ ÜZLETI FOLYAMATTERVEZÉS  
SZOLGÁLATÁBAN

2017. november 29-30.  
Budapest



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

SK7005

## 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/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. 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 képzés/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	2017. OKTÓBER 13-IG		2017. OKTÓBER 14-TŐL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> <b>ADATELEMZÉSTŐL AZ SRM-IG: CRM AZ ÜZLETI FOLYAMATTERVEZÉS SZOLGÁLATÁBAN</b> 2017. NOVEMBER 29-30., BUDAPEST	219.000 Ft	<b>30.000 Ft</b>	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 rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

## FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálólapot 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 feladoványével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-áfa/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft-áfa/jelentkező adminisztrációs költség számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli 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 06-70/703-5465  
 Marketing: Mile Mónika 06-1/459-7334