

Digitális Call Center KONFERENCIA



Budapest, 2021. február 23-24.

Digitális ügy-
félkiszolgálási
trendek
ONLINE konferencia

Fókuszban:

- Távoli csapatok vezetése: virtuális menedzsment
- Együtt könnyebb és hatékonyabb - csapatépítés
- Mesterséges intelligencia az ügyfélkapcsolatban
- Hibrid ügyfélkiszolgálás – Csapatjáték: ember és robot
- Önkiszolgáló call centereké a jövő?!
- IVR, avagy nyomjuk tovább a gombot?
- Az automatizált kommunikáció: a Chatbot
- Automatizált rendszerek és a mesterséges intelligencia kapcsolata
- Az ügyfélszolgálati munkaerő kiválasztása és megtartása
- Contact Center - Üres járat helyet extrém forgalom
- Hogyan zajlik a többszörös ügyfélkezelés?
- Az ügyfél hangja – hanganalitika, vagy hangfelismerő rendszerek az ügyfélszolgálaton
- Felhő alapú contact center

A konferencia szakemberei között:

- Dávid Éva, Kéményseprőipari Szerv Ügyfélszolgálat Csoportvezető, BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Gazdasági Ellátó
- Dévényi Edit, Főosztályvezető, Ügyfélművelés menedzsment Főosztály, K&H Csoport
- Katona Erzsébet, Ügyfélkapcsolati fejlesztő, ALITERA
- Király Csilla, Ügyfélszolgálati és operációs vezető, Profession.hu Kft.
- Kovalcsik Tamás, Ügyfélintelligencia Osztályvezető, E.ON Energiamegoldások Kft.
- Kun-Nagy Klára, Head of Sales Support, OTP Bank Nyrt.
- Lévy András, Ügyfélkapcsolati Igazgató, AEGON Magyarország
- Mészáros Gábor, Head Of Customer Experience, Extreme Digital
- Bánfai Gabriella, Központi és csoportszintű támogatás vezető, E.ON Energiamegoldások Kft.
- Nyerges Ágnes, Ügyfélkapcsolati osztályvezető, Antenna Hungária Zrt.
- Pesti Kornélia, Igazgató Contact Center Szolgáltatások Főosztály, OTP Bank Nyrt.
- Sándor Tamás, Ügyfélszolgálati igazgató, Magyar Posta Zrt.
- Tóth Nóra, [Szolgáltatási és Projektirányítási] Vezérigazgató helyettes, MVM Zrt.
- Ivanics Andrea, Ügyfélszolgálati osztályvezető, Fővárosi Vízművek Zrt.
- Girasek Balázs, Vízmérő kezelési osztályvezető, Fővárosi Vízművek Zrt.

Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2021. február 23-24.

1. nap

08:30

Regisztráció

09:00

Megnyitó az IIR részéről

9:10-9:40

Táv munka pandémia idején – digitális átállás, ha akarjuk, ha nem

- Gyors hatékony alkalmazkodás a pandémiához – változáskezelés
- Munkaszervezési kérdések távmunka kapcsán:
- Munkakörülmények:
- otthon: internet sávszélesség, laptop; család, stb.
- cégben: szerver, felületek, biztonság, stb.
- Munkafeladatok – otthoni körülmények
- Munkaidő, munkanap szervezése: egyéni és csapatmunkában
- Vezetői feladatok másképp: Ellenőrzés és támogatás
- Call/Contact center rendszerek rugalmassága a helyzet gyors és hatékony kezelésére

Előadó: Katona Erzsébet, Ügyfélkapcsolati fejlesztő, ALITERA.

9:40-10:20

Egy logisztikai szolgáltató ügyfélszolgálat 2020-ban – „egész évben karácsony”

- Contact Center működés a pandémiás időszak alatt: a rugalmasság mindenek előtt
- Felgyorsult innováció: alternatív megoldások és digitális fejlesztések a járványhelyzet alatt
- Ügyfélmegkeresések számának és összetételének változása: logisztikai „bumm”
- Ügyfél-habitus változás a pandémia tükrében: aktív-passzív, illetve türelmes-türelmetlen ügyfelek
- Továbbra is az elsődleges kincs: elkötelezett, magas szaktudású munkavállaló
- Ami végleg „velünk marad” és ami nem: „pandémiás vívmányok” az ügyfélszolgálaton

Előadó: Sándor Tamás, Ügyfélszolgálati igazgató, Magyar Posta Zrt.

10:20-10:50 Kávészünet

10:50-11:30

Hibrid ügyfélkiszolgálás a digitális átállásban

- Csapatjáték: ember és robot
- Milyen szerepük van a digitalizált megoldásoknak az emberi munka támogatásában?
- Milyen készségekre van szükség a digitális eszközök használatához?
- Milyen mértékben robotizáltak a mai ügyfélszolgálatok

Előadó: Mészáros Gábor, Head Of Customer Experience, Extreme Digital

11:30-12:10

Chatbot az „otthonlét” idején

- A csevegő társadalom
- Milyen feladatok elvégzésére alkalmas a chatbot?
- Többplatformos működés – chatbot stratégia fejlesztése
- Az ügyfelek elvárásai és digitális türelmetlensége
- Mikor van szükség élő személy beavatkozására a chatbot működése során?

Előadó: Lévay András, Ügyfélkapcsolati Igazgató, AEGON Magyarország

12:10-12:50

Digitális megoldási lehetőségek az ügyfélszolgálati működésben

- RPA, robotika megoldások. Mikor is hívhatók segítségül a szoftver robotok
- Ügyfélportál regisztrációhoz nem kötött megoldások, automatizálási lehetőségek a digitális csatornákon érkező ügyfélkérdések megoldásában
- Videochat. A személyes csatornák digitális kiváltási lehetőségei

Előadó: Bánfai Gabriella, Központi és csoportszintű támogatás vezető, E.ON Ügyfélszolgálati Kft.

12:50-13:50 Ebédészünet

13:50-14:30

Folyamatok nélkül nincs ügyfélszolgálat

- Folyamatok szerint működő világ ügyfélszolgálati fronton is
- Kialakított trendek és ismétlődő feladatok

Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2021. február 23-24.

- ERP, Híváskezelő, Dokumentumkezelő És az operatív folyamatok?
- Workflow alapú gondolkodás és szoftveres megoldás back-office munka hatékonnyá tétele

**Előadók: Ivanics Andrea, Ügyfélszolgálati osztályvezető, Fővárosi Vízművek Zrt.
Girasek Balázs, Vízmérő kezelési osztályvezető, Fővárosi Vízművek Zrt.**

14:30-15:10

Az ügyfélszolgálati munkaerő kiválasztása és megtartása

- Humán erőforráshiány dilemmája
- Munkaerő kiválasztás nehézségei
- Milyen képességek, készségek, attitűdök szükségesek az ügyfélszolgálati munkához a mai technológiai trendek mellett?
- Az onboarding nehézségei generációs különbségek, betanítás, stb.
- Opció a humán erőforrás helyettesítésére? (MI, digitalizáció?)
- Lemorzsolódás és fluktuáció: van-e olyan mechanizmus, amivel ezt meg lehet akadályozni?

Előadó: Kiss Kálmán Gábor, Senior, Ügyfélkapcsolati vezető, Provident Pénzügyi Zrt.

2. nap

08:30

Regisztráció

09:05-09:40

Ügyfélelégedettség biztosítása hatékonysággal vagy szegmens alapú ügyfélkezeléssel?

- Mi is a journey szemléletmód?
- Megragadható-e az elégedettség?
- Így szegmentáld az ügyfeleidet
- Mi az elégedettség fő mozgatórugója? Élmény vagy hatékonyság?

Előadó: Kovalcsik Tamás, Ügyfélintelligencia Osztályvezető, E.ON Energiamegoldások Kft.

9:40-10:20

Call/Contact centerek operatív irányítása

- Sokatmondó és hatékony teljesítménymérési rendszer felépítése
- Teljesítménymérési rendszer
- A rendszer kihívásai: célok, eredmények és integráció
- Követelmények a rendszerrel szemben: Mekkora lehet/ Mekkora kell lennie?
- Egyéni, személyre szabott mutatószámrendszer kidolgozása
- Call/Contact center tervezés: kapacitás méretezése, kalkuláció, költségvetés
- Az előrejelzéstől az ellenőrzésig
- Real-time vezetés

Előadó: Dávid Éva, Kéményseprőipari Szerv Ügyfélszolgálat Csoportvezető, BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Gazdasági Ellátó

10:20-10:55

Távoli csapatok vezetése: virtuális menedzsment

- Megoldás, hogy a csapat csapat maradjon
- Fokozott csapatkommunikáció
- A controlling és a támogatás szerepe
- Kényszerből lehetőség: Milyen eredmények születtek a pandémia idején?
- Dolgozói elégedettség - tapasztalat

Előadó: Király Csilla, Ügyfélszolgálati és operációs vezető, Profession.hu Kft.

10:55-11:25 Kávészünet

**A KONFERENCIA SZAKMAI PROGRAMJÁVAL
KAPCSOLATBAN BŐVEBB INFORMÁCIÓ:**

FANDA ZOLTÁN
PROJEKTVEZETŐ

Mobil: +36 (70) 616-7031
E-mail: zoltan.fanda@iir-hungary.hu



Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2021. február 23-24.

11:25-12:00

Pandémiás helyzet miatti digitális törekvések

- Működésfejlesztés = Digitális fejlődés?

Előadó: Tóth Nóra, Szolgáltatási és Projektirányítási Vezérigazgató helyettes, MVM Zrt.

12:00-13:00

CRM-CXM-LM – megéri stratégiában gondolkodni?

- CRM stratégiák és azok megtérülése
- CRM CX új irányelv?
- Lead Management lényege és folyamata
- Vevői elégedettség, lojalitás
- Hatékonyságmérés az LM-nél

Előadó: Dévényi Edit, Főosztályvezető, Ügyfélmény menedzsment Főosztály, K&H Csoport

13:00 – 14:00 - Ebédszünet

14:00-14:40

Az ügyfélmegtartás megnövekedett szerepe

- Kiemelt terület, de most még annál is fontosabb
- Mit tettek a vállalatok az ügyfélmegtartás fokozása érdekében?
- Milyen technológiai újításokat hozott a megváltozott helyzet ügyfélmegtartás terén?

- Értéktérítő kommunikáció:

- o piackutatás
- o információszerzés

- Milyen hatással van pandémia az ügyfélmegtartásra, ügyfélszerzésre és az értékesítési bevételek növekedésére?

Előadó: Nyerges Ágnes, Ügyfélkapcsolati osztályvezető, Antenna Hungaria Zrt.

14:40-15:20

Customer Care - Érzelmi kapcsolat kiépítése

- Szakszerű, segítőkész, magas színvonalú segítségnyújtás
- Kiemelten fontos terület a vírusos időszakban
- Customer Experience Vs. Customer Service Vs. Customer Care
- Milyen kihívásokat jelent az ügyfélközpontú működés vállalati szinten?

Előadók:

Pesti Kornélia, Igazgató| Contact Center Szolgáltatások Főosztálya| OTP Bank Nyrt.

Kun-Nagy Klára, Head of Sales Support, OTP Bank Nyrt.

A RENDEZVÉNY SZÓLNI KÍVÁN:

Ügyfélszolgálati vezetőkhez/igazgatókhoz
Ügyfélkapcsolati vezetőkhez, menedzserekhez
Front office/Back office vezetőkhez
Call Center/Contact center vezetőkhez
CRM vezetőkhez, szakértőkhöz
SSC vezetőkhez
HR igazgatókhoz, szakemberekhez
IT tanácsadókhöz

BŐVEBB INFORMÁCIÓ A SZPONSZORÁCIÓVAL KAPCSOLATBAN:

BATTA BEÁTA
SALES MANAGER

Mobil: +36 (70) 408-2165
E-mail: beata.batta@iir-hungary.hu



Digitális Call Center KONFERENCIA



Budapest, 2021. február 23-24.

CK8001

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

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Végzettség	<input type="text"/>		
Telefon	<input type="text"/>		
Fax ¹	<input type="text"/>		
Mobiltelefon ¹	<input type="text"/>		
E-mail ¹	<input type="text"/>		
Aláírás ²	<input type="text"/>		

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		

Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		

Helyettesítő személy³

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Aláírás ²	<input type="text"/>		

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Végzettség	<input type="text"/>		
Telefon	<input type="text"/>		
Fax ¹	<input type="text"/>		
Mobiltelefon ¹	<input type="text"/>		
E-mail ¹	<input type="text"/>		
Aláírás ²	<input type="text"/>		

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév	<input type="text"/>		
Irányítószám	<input type="text"/>	Helység	<input type="text"/>
Utca/Postafiók	<input type="text"/>		

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.

² A képzésrendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.

³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

JELENTKEZÉS ELKÜLDÉSE!

Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	1 FŐ RÉSZVÉTELE	2 FŐ RÉSZVÉTELE
	Ár	Ár
<input type="checkbox"/> DIGITÁLIS CALL CENTER: 2021. FEBRUÁR 23-24.	149.000 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 rendezvényen kép- és hangfelvétel készíthető.

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 feladóvevényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszámítási- és inkasszóij megterítésére 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 belüli lemondás esetén 40.000 Ft-áfa/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:

Koncepció:

Szponzoráció:

Komp Szaina

Fanda Zoltán

Batta Beáta

06-1/459-7300

06-70/616-7031

06-70/408-2165