

Digitális Call Center 2022

K O N F E R E N C I A



Újabb digitális csatornák bekapcsolása a kommunikációba, hibrid csapatok vezetése

Hotel Mercure Buda, 2022. november 17.

Nem működnek a régi, jól bevált módszerek! A hierarchia kopik!

Nem feltétlenül motiválni, hanem inspirálni kell!

Az a sikeres szervezet, ahol felismerik, hogy az Ügyfélművelés is fontos, a dolgozók felé is!

Már elvárás a home office!

A rendezvény főbb témái:

Digitalizáció: Technikai, technológiai megoldások

- Kommunikációs csatornák alkalmazása az Ügyfélkezelésben
- Social media, Social Intranet bekapcsolása a folyamatokba
- Chat bot-ok üzleti lehetőségei - a digitális call centerek támogatása
- Automatizálás: időmegtakarítás, költségmegtakarítás

Hibrid munkavégzés - Home office/távmunka: jó, vagy nem?

- Munkavállalói elvárások változása – Generációs kérdés? Előadás és kerekasztal-beszélgetés
- Hibrid csapatok vezetése – vezetői szempontok: ellenőrzés, csapatmunka
- Hibrid munkavégzés: Csapategység, csapatkohézió fontossága

A humánerőforrás gazdálkodás kérdése

- Fluktuáció, munkaerő-hiány és az ezekre adott vezetői válaszok
- Megtartás, megbecsülés, motiválás, karrierút vezetői szemmel

Digitális Call Center 2022

K O N F E R E N C I A

Budapest, 2022. november 17.

Digitális Call Center 2022

Ügyfélkezeléshez is kell használni a Social Média-t, nem csak marketing célra!

9:00-9:40

Kommunikációs csatornák alkalmazása az Ügyfélkezelésben és a Social media, Social Intranet bekapcsolása a folyamatokba

- Piaci helyzetkép: átalakultak az elvárások - megnövekedett Ügyféligény: az Ügyfél mindent minél gyorsabban szeretne, kevesebb az operátor: az ügyfélszolgálat elérése nehezebbé vált: várakozási idő hosszabb...
- Miként tudják áttérni az Ügyfeleket a cég számára költséghatékonyabb kommunikációs csatornákra?
- Alternatív kommunikációs csatornák: Viber és a Messenger: mennyi idő implementálni egy ilyen? Adatok feltöltése, tesztelése
- Hol van az a pont, ahol még megéri, megtérül?
- Milyen most a megkeresési arány a csatornák között? személyes, telefonos, online: e-mali, digitális csatornák, közösségi média...
- Mekkora a növekedés a digitális csatornák felé és a call center irányába?
- Miként fejlesztik az online platformokat? Ki hogy tudta megoldani?
- Miként hat a közösségi média az Ügyfelek, Ügyfélszolgálat elvárásaira?
- Mennyiben a COVID hozadéka a közösségi médiában megjelenő panasz, vélemény, visszajelzés?
- Hogyan kezelték? Kik kezelték vállalati szinten?
- Milyen gyorsan reagáltak rá? Mennyire nézik? A vevők nagyon gyors választ várnak, mennyire tudja ezt az Ügyfélszolgálat teljesíteni?

Időmegtakarítás, költségmegtakarítás: kényelem az Ügyfeleknek

9:40-10:20

Chat bot-ok üzleti lehetőségei - a digitális call center támogatása

- Miért alkalmazza a nagyvállalatok mellett egyre több KKV is a chat botokat?
- Mennyiben játszik közre ezek elterjedésében
 - a munkaerő-hiány?
 - hogy megnövekedett az online ügyintézők száma?
- Milyen esetben tudják a robotok (akár élőben) segíteni a call centeret? mérőállás feltöltés, tulajdonosváltás bejelentésénél
- Miként változtak az értékesítési volumenek és ezek az értékesítések hogyan zajlottak, amikor használták ezeket a megoldásokat? növelték a meglévő termékpalettát, vagy új szolgáltatást tudtak-e ennek segítségével bevezetni?
- Mely esetekben lehetne még az élő chat felé nyitni?

automatika

- Hol vannak azok a fejlődési lehetőségek, ahol ezek tudnak segíteni?
- Mi az oka annak, hogy messze nem használják a chat botokat annyian, mint amennyien használhatnák? még mindig kevesen tudnak ezekről?, az előnyeiket nem látják, vagy az alkalmazásának az egyszerűségét nem ismerik?

10:20-10:50 Kávészünet

Visszatérünk-e a pandémia előtti időszakhoz?

10:50-12:10

Digitalizáció, automatizálás – mesterséges intelligencia és hangalapú azonosítás

- Hogyan lehet vállalati szinten osztályozni a beérkező megkereséseket: visszajelzés, panasz-e?
- Hol tudják az egyes automatizálási megoldások segíteni az ügyfélszolgálatok munkáját, működését? videochat-es megoldás, önkiszolgáló KIOTT
- Melyek a legújabb technikai, technológiai megoldások és mik a ráépülő kiegészítő szolgáltatások?
- Mennyire elterjedtek az ügyfélszolgálati automatizálás során:
 - a mesterséges intelligenciát használó megoldások
 - a biometrikus hangazonosító rendszerek (VCC)?
- Mennyiben tudják gyorsítani, egyszerűsíteni a folyamatokat mindezen megoldások?
- Birság kérdése:
 - Mire lehet, és mire nem lehet alkalmazni a hanganalitikát?
 - Hogyan kell? Hogyan tovább hanganalitika?

Hibrid munkavégzés - Home office/távmunka: jó, vagy nem?

Hibrid munkavégzés - Home office/távmunka: jó, vagy nem?

Már elvárás a home office!

12:10-13:00

Hibrid munkavégzés: munkavállalói elvárások változása – Generációs kérdés? Előadás és kerekasztal-beszélgetés

- Megváltoztak az ügyfélszolgálatos kollegák elvárásai: már elvárás a home office!
- Távmunkában alkalmazzuk, vagy home office-ban?
- Mit jelent az, hogy egy munkaerő vezérelt piac van? Igények és elvárások a munkavállalói oldalról
- Home office/hibrid munkavégzés kihívásai:
- Ügyfélszolgálatos kollegák home office-a: pl.: a lakossági internet nem olyan, mint bent a munkahelyen
- Férfi, gyerek is home office-ban – munka -tanulás-családi élet kihívásai
- Milyen támogatást kapott a vállalattól, Ő, mint Ügy-

Digitális Call Center 2022

K O N F E R E N C I A

Budapest, 2022. november 17.

intéző? Otthoni munkavégzés díja: rezsibe belefizet, térít-e a munkáltató?

- Maradt-e ugyanabban a pozícióban? COVID miatti szervezeti átalakítások
- Hibrid munkavégzés: Home office – irodai jelenlét aránya: Mi az ideális?
- Mire hajlandóak most a kollegák? 2 nap irodai munkai munkavégzés, 3 nap otthoni? „már a kollegák úgy keresik a munkát, hogy van-e home office lehetőség és hány nap”
- Mennyiben fog ezen változtatni a rezsicsökkentés korlátozása? „ősszel és télen lesz ez érdekes, most úgy kell visszarugdosni az irodába a kollegákat”
- Miért van az, hogy sok helyen a Contact center volt az első amit home office-ba tettek és most az utolsó a „visszarendeződésben”?

A kerekasztal-beszélgetés felvezető előadója és moderátora:

Katona Erzsébet, Ügyvezető, **Alitera Ügyfélkapcsolati Kft.**

A kerekasztal-beszélgetés résztvevői: felkérés folyamatban.



13:00-14:00 Ebédszünet

Kérdés, hogy a dolgozó akar-e egy olyan helyen dolgozni ahol árgús szemekkel figyelik a munkáját és folyamatosan ellenőrzik?

Nem működnek a régi, jól bevált módszerek! A hierarchia kopik!

14:00-14:40

Hibrid csapatok vezetése – vezetői szempontok: ellenőrzés, csapatmunka

- Miként lehet úgy irányítani vezetőként, hogy fogalmunk sincs, mi lesz?
- Milyen stratégiák mentén vezessen a vezető? El kell dobni a régi módszertanokat!
- Mennyire tudnak ezeken rugalmasan változtatni a vezetők ebben a bizonytalan és kiszámíthatatlan környezetben?
- A vezetők hogyan álltak át arra, hogy nem látja a dolgozókat? számonkérés, ellenőrzés
- Hogyan lehet felügyelni a munkavállalót?
- Kontroll gyakorlása: „hozzászokás”? „Ha nincs fölöttük kontroll, lazulnak a munkavállalók?”
- Teljesítmény menedzsment: ennek a nyomon követése, vezetői számonkérés
- Csapatellenőrzés: nehezebben kivitelezhető
- Hibrid csapatok vezetése: mennyi meeting-et tartanak? Milyen meeting-eket tartanak? Bekapcsoljam-e az otthoniakat?
- Miért fontos a vezetői szemlélet és annak formálódása?
- Emberközpontú legyen a vezetők attitűdje? Milyen eszközt tesznek mellé vállalati oldalról? Képzések-eszközök: személyiségfejlesztés, önismeret

Pandémiás időszak: elszigetelődés: hibrid munkahely: távmunka, telephelyi munkavégzés: az emberi kapcsolatok hiányát nem tudta áthidalni a technológia

14:40-15:20

Hibrid munkavégzés: Csapategység, csapatkohézió fontossága

- Home office munkavégzés hátrányai
 - a fizikailag nem az irodában dolgozók pszichés kezelése -vannak olyan kollegák, akik elszigetelődnek, elmagányosodnak: van olyan kollega, aki ezt jól viseli, valaki kevésbé
 - irodába visszatérés kérdése:
 - Miként próbálják visszaterelni az irodába a kollegákat a vállalatok?
 - Mennyire jellemző, hogy nehezen térnek vissza újra az irodába a kollegák? újra csapatépítő tréningek kellene, visszaszocializálni!
 - a csapategység megbomlik
- Mi sérül csapategység oldaláról, amikor nem vagyunk együtt?
- Milyen az együttműködés? Hogyan lehet, tudjuk a csapategységet fenntartani?
- Csapategység erősítése: munkaidőn kívüli közös programok
- Hogyan lehet láthatóvá tenni az Ügyfélszolgálatot?
- Miként lehet elérni, hogy a csapat jól érezze magát? Az Ügyfélszolgálatos úgy fogja kezelni az Ügyfelet, ahogyan a vállalat kezeli Öt: a dolgozót!

Előadó: Németh-Király Csilla, Ügyfélszolgálati és operációs igazgató, **profession.hu Kft.**

Az előadás az előadó által módosításra kerül.

15:20-15:40 Kávészünet

A humánerőforrás gazdálkodás kérdése

Lassan olyan lesz a munkaerő-piac, mint a marketing.... El kell adni a munkahelyeket!

Nagy a fluktuáció: hosszú a megtalálási folyamat, hosszú a betanulás!

BŐVEBB INFORMÁCIÓ SZPONSZORÁCIÓVAL KAPCSOLATBAN

BATTA BEÁTA
SALES MANAGER

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



Digitális Call Center 2022

K O N F E R E N C I A

Budapest, 2022. november 17.

„Rádásul szuperérzékenyek most az Ügyfelek!”

15.40-16:20

Fluktuáció, munkaerő-hiány és az ezekre adott vezetői válaszok

- Mi az oka a call centerekben, contact centerekben tapasztalható nagy fluktuációnak?
- Miért hosszú a megtalálási folyamat és a betanulás?
- Miért nehéz az új kollegák beillesztése a meglévő csapatba
- Mennyiben segíthet a kiégés megakadályozásában a több irodai jelenlét? „vissza kell terelni Öket az irodába!”
- Mennyire lehet az Ügyfélszolgálatot humánussá tenni?
- Mennyire vannak a dolgozók „emberként kezelve”, megbecsülve a vállalat részéről?
- Milyen mértékben tapasztalható a munkaerő-elszívás a kereskedelem és vendéglátás részről? magasabb munkabéért elvándorlás?
- Miért változtak meg ennyire az Ügyfelek, az Ügyfelek elvárásai? Panaszkezelés: mindenképpen pénzt akarnak visszakapni, vagy kompenzációt akarnak!
- Mennyiben játszanak közre a következő okok az Ügyfélviselkedés/Ügyfélelvárás változásában:
 - „bedőlt hitelek: sokkal ingerültebbek az emberek! Gyorsan és empátikusan kellene kezelni most a panaszokat és Ügyfeleket”
 - „most sokkal türelmetlenebbek az emberek!”
 - „szuperérzékenyek most az Ügyfelek, mert rengeteg frusztráció halmozódott fel az emberekben a COVID és a háború miatt is: rengeteg negatív érzelm lecsapódik most az ügyfélszolgálatosokon, ezért Ők sem bírják ezt érzelmileg, nagy a fluktuáció! Ez a fajta „krízisbenlét” így hat a pszichére, és ez nem segít!”
- Milyen módon kezelhető a munka során felhalmozódó stressz?
- Mik azok a tippek, trükkök, hogy rávegyük az Ügyfeleket arra, hogy kooperatívak legyenek? „Ha érzelmileg tudok hozzá kapcsolódni, akkor kiderül, hogy mi a baja”
- Hogyan tudott az Ügyfélszolgálatos sikeresen kezelni egy helyzetet?

Előadók:

Birkás József, Osztályvezető / Head of Digital Channels Support & Development Department, **Erste Bank Hungary Zrt.**

Pajor Tamás, Front Office igazgató, **Díjbeszedő Holding Zrt.**



Az a sikeres szervezet, ahol felismerik, hogy az Ügyfélélmény befelé is fontos, a dolgozók felé is!
A munkatársakat motiválni kell!

Egy felelős munkaadónak foglalkozni kell a dolgozói lelkiállapotával! Nem feltétlenül motiválni, hanem inspirálni kell

16:20-17:00

Megtartás, megbecsülés, motiválás, karrierút vezetői szemmel

- Mit tud a vezető azért (annak érdekében) tenni, hogy:
 - ne menjen el a dolgozó?
 - hogy ne legyen frusztrált a dolgozó? pszichés támogatás, külső - belső coach alkalmazása
- Milyen módon lehet „vonzóvá tenni” a munkahelyet? Pl.: gamification? irodai környezet mint külső környezet
- Milyen eszközök állnak egy vezető rendelkezésére, hogy tudja motiválni a dolgozóit?
- Tudásmenedzsment, azonnali segítségnyújtás a kollegáknak: gyorsan, hatékonyan és pontosan
- Mennyiben megtartó erő az anyagi motiválás? Anyagilag honorálás: Inflációkövető béremelés
- Milyen komplex, (egyéb) juttatási csomagot tudnak nyújtani a kollegáknak? telefont biztosítanak, note book-ot
- Mennyire meghatározó szempont a megtartásnál/új kollega felvételénél, hogy:
 - mennyire stabil és fizetőképés a cég? COVID alatt sokan veszítették el a munkahelyüket
 - munka-magánélet egyensúly aránya
 - rugalmasság (generációs szempont csupán?)
 - fejlődési lehetőség?
- Milyen karrier lehetőségek vannak egy contact centerben dolgozó számára és ez mennyire valid?
- Milyen fejlődési lehetőségeket, karrierlehetőséget tud nyújtani, biztosítani egy vezető? „Egy ilyen nagyon terhelt területen nagyfokú motiváció szükséges”
- Vezetői tájékozottság, tájékozódás a piacon tapasztalható trendekről (még ha a saját vállalatánál még nincsenek is ezek)

Előadók:

Kun-Nagy Klára, Contact Center Főosztályvezető, **OTP Bank Nyrt.**

Pesti Kornélia, Contact Center Igazgató, **OTP Bank Nyrt.**



A KONFERENCIA SZAKMAI PROGRAMJÁVAL KAPCSOLATBAN BŐVEBB INFORMÁCIÓ:

SÜLI-MEZŐSI ÉVA
PROJEKTVEZETŐ



Mobil: +36 (70) 428-0376

E-mail: eva.mezosi@iir-hungary.hu

Digitális Call Center 2022

K O N F E R E N C I A

Budapest, 2022. november 17.



www.iir-hungary.hu ☎ +36 70 419 7323 ✉ 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!**

06-1/459-7319 • ARPAD.NOVAK@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2022. Szeptember 30-ig		2022. Október 1-től
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> DIGITÁLIS CALL CENTER: 2022. NOVEMBER 17., BUDAPEST	149.000 Ft	20.000 Ft	169.000 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

Visszalépési és lemondási feltételek: A jelentkezéssel résztvevőnk elfogadják a jelentkezési és visszalépési feltételeket. A regisztráció beérkezése és vizsgálata után a költségvetés számlázási címére kiállított előlegekérőről küldünk, kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjenek fizetési határidőn belül átutalni, de legkésőbb a rendezvényt megelőző két munkanapig, mert a rendezvényre való bejutás csak ebben az esetben garantált. Visszalépés csak írásban lehetséges. A jelentkezés a regisztráció vizsgálatazt követő 1 munkanapon belül külön költség felszámítása nélkül lemondható. A vizsgálatazt követő 2. munkanaptól a rendezvényt megelőző 21. munkanapig bezárólag történő részvétel-lemondás esetén a részvételi díj 20%-ával, a rendezvényt megelőző 20. munkanapon belüli lemondás esetén a részvételi díj 40%-ával megegyező összegű lemondási díjat számolunk fel. A rendezvényt megelőző 5. munkanapon belüli lemondás esetén a költségvetés a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. Részvételével hozzájárul, hogy konferenciák és a hozzájuk tartozó workshopok esetén az adatait továbbítsuk együttműködő partnereink felé. A rendezvényről a résztvevő sem audio, sem videó felvételt nem készíthet, online rendezvényt nem rögzíthet.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Simon Bernadet 06-70/419-8627
Koncepció: Süli-Mezősi Éva 06-70/428-0376
Szponzoráció: Batta Beáta 06-70/408-2165
Marketing: Mile Mónika 06-70/419-8625