

Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2023. március 2.



Újabb digitális
csatornák
bekapcsolása a
kommunikációba,
Hibrid csapatok
vezetése

Fókuszban:

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

A konferencia szakemberei között:

- **Birkás József**, Osztályvezető / Head of Digital Channels Support & Development Department, Erste Bank Hungary Zrt.
- **Chrapán Gergő**, CIB24 Ügyfélszolgálat vezető, CIB Bank Zrt.
- **Hittner Krisztina Sarolta**, PR és ügyfélszolgálati csoportvezető, dm Kft.
- **Horváth Viktória**, Head of Customer and Colleague Engagement Centre, Tesco Business Services and Technology
- **Juhász Zsolt Máté**, Managing Director, United Call Centers Kft.
- **Karakó Éva**, Ügyfélszolgálati igazgató, Kifli.hu Shop Kft.
- **Katona Erzsébet**, Ügyvezető, Alitera Ügyfélkapcsolati Kft.
- **Kopcsó Balázs**, Head of Business Development, United Call Centers Kft.
- **Méry Katalin**, Ügyfélszolgálati igazgató, Magyar Telekom Nyrt.
- **Németh-Király Csilla**, Ügyfélszolgálati és operációs igazgató, profession.hu Kft.
- **Pajor Tamás**, Front Office igazgató, Díjbeszedő Holding Zrt.
- **Szabó Bernáth**, Customer Experience Development Manager, Tesco Business Services and Technology
- **Szilágyi Márk**, Ügyvezető, Daktela Magyarország

Együttműködő partnereink:



Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2023. március 2.

8:30 Regisztráció

8:50 Megnyitó az IIR részéről

Digitalizáció: technológiai válaszok a megváltozott piaci körülményekre

Ügyfélkezeléshez is kell használni a Social Médiát, nem csak marketing célra!

9:00-9:50

Kommunikációs csatornák alkalmazása az Ügyfélkezelésben, a Social media bekapcsolása a folyamatokba, reagálva a megnövekedett ügyfélszámra

- Piaci helyzetkép: átalakultak az elvárások - megnövekedett Ügyféligény: az Ügyfél mindent minél gyorsabban szeretne, kevesebb az operátor: az ügyfélszolgálat elérése nehezebbé vált: várakozási idő hosszabb...
- Milyen módon lehet 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?

Előadók:

Horváth Viktória, Head of Customer and Colleague Engagement Centre, Tesco Business Services and Technology
Szabó Bernáth, Customer Experience Development Manager, Tesco Business Services and Technology

9:50-10:20

Human. Technology. Better together.

- Miért alkotta meg a UCC az aiden.tech brandet?
- Ember és gép, a kérdés mindig ugyanaz, hogyan adaptálódjon az emberiség
- Az aiden.tech fő pillérei
- A portfólió elemeinek részletes, szakmai bemutatása
- Az alkalmazott technológiák előnyei és legfontosabb tulajdonságai

- Case studies
- Q&A – amennyiben erre van lehetőség az előadás alkalmával

Előadók:

Juhász Zsolt Máté, Managing Director, United Call Centers Kft.
Kopcsó Balázs, Head of Business Development, United Call Centers Kft.

10:20-10:50 Kávészünet

10:50-11:30

Digitalizációban, automatizálásban rejlő lehetőségek

- Hol tudják az egyes automatizálási megoldások segíteni az ügyfélszolgálatok munkáját, működését?
- Melyek a legújabb technikai, technológiai megoldások és mik a ráépülő kiegészítő szolgáltatások?
- Mennyiben tudják gyorsítani, egyszerűsíteni a folyamatokat mindezen megoldások?
- Milyen kényelmi funkciókat jelentenek az ügyfelek számára az automatizálások?
- Mi a vállalatok szempontjából a haszon az automata megoldások alkalmazásával?
- Mennyire nyitottak az ügyfelek/hogyan értékelik ezeket a folyamatokat?

Előadó: Méry Katalin, Ügyfélszolgálati igazgató, Magyar Telekom Nyrt.

11:30-12:00

Ügyfélélmény válságban - hogyan segít a vásárlói élmény az üzleti célok elérésében?

A téma a Kifli.hu sikertörténete, ezen belül elsősorban az ügyfélélmény és a vásárlói igényeknek való megfelelés válság idején - hogyan oldotta meg eddig a Kifli a folyamatos válsághelyzetet ügyfélkezelés szempontjából az elmúlt három évben és ebben hogyan segít minket a Daktela technikai és üzleti szempontból.

- Hogyan hat a válság az ügyfeleinkre? Milyen új igények jelentek meg?
- Hogyan méri a Kifli.hu a válság hatását az ügyfél igényekre és elégedettségre vonatkozóan.
- Milyen lépések, kezdeményezések indultak el? Hogyan változott az ügyfélélmény stratégia a válság hatására?
- Hogy tudja a Kifli.hu megtartani a magas ügyfélszolgálati színvonalat ebben a kiritikus időszakban is?
- Employee experience - hibrid munkavégzés
- Ügyfélélmény mint szakma - inkább károsultja vagy nyertese lehet ennek a helyzetnek?

Előadók:

Karakó Éva, Ügyfélszolgálati igazgató, Kifli.hu Shop Kft.
Szilágyi Márk, Ügyvezető, Daktela Magyarország

Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2023. március 2.

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

Már elvárás a home office!

12:00-13:00

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
- érz, gyerek is home office-ban – munka -tanulás-családi élet kihívásai
- ilyen támogatást kapott a vállalattól, Ő, mint Ügyintéző? Otthoni munkavégzés díja: rezsibe belefizet, térít-e a munkáltató?
- Maradt-e ugyanabban a pozícióban? COVID miatti szervezeti átalakítások
- Hibrid munkavégzés: Home office – irodai jelenlét árnya: Mi az ideális?
- Mire hajlandóak most a kollegák? 2 nap irodai 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? „összel 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:

Hittner Krisztina Sarolta, PR és ügyfélszolgálati csoportvezető, dm Kft.

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

13:00-14:00 Ebédszünet

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

14:00-14:40

Csapatégység és együttműködés hibrid környezetben

- Home office – irodai munka – hibrid:
- előnyök, hátrányok, kihívások, megoldások
- visszatérés az irodába: mikor? mennyit? hogyan?
- Csapatégység és együttműködés:
- megteremtése, fenntartása, erősítése
- megbecsült kollégák, megbecsült ügyfelek

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

A humánerőforrás gazdálkodás kérdése

**Nagy a fluktuáció: hosszú a megtalálási folyamat, hosszú a betanulás!
„Ráadásul szuperérzékenyek most az Ügyfelek!”**

14:40-15:20

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?
- Innovatív munkavállaló kereséseink
- Miért nehéz az új kollegák beillesztése a meglévő csapatba?
- Mennyiben segíthet a kiegészítő megakadályozásában a több irodai jelenlét? „vissza kell terelni Őket 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!

Előadó: Pajor Tamás, Front Office igazgató, Díjbeszedő Holding Zrt.

15:20-15:40 Kávészünet

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

15:40-16:20

Call Centerek vezetése – vezetői szempontok: ellenőrzés, csapatmunka

- mi a jellemző oka a fluktuációnak a contact centerekben? hogyan mérhető, kezelhető?
- miért hosszú a megtalálási folyamat és a betanulás, milyen csapdák vannak?
- új kollegák beillesztése a csapatba, a tudatos onboarding jelentősége.

Digitális Call Center KONFERENCIA

Budapest, 2023. március 2.

- segít az irodai jelenlét vagy akadály a kollégák megtartásában?
- mennyire vannak a dolgozók megbecsülve a vállalat oldaláról?
- munkaerő elszívás a kereskedelem, vendéglátás és más szektorok részéről
- hogyan csökkenthető a monotonia, hogyan lehet érdekesebb a feladat? Automatizációs lehetőségek
- Az azonnali visszajelzések generációja – mennyi az elég, mi a túl sok vagy a pont jó mérték?

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

Az a sikeres szervezet, ahol felismerik, hogy az ügyfélmény 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 és karrierút a call centerben

- 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 kollégáknak: gyorsan, hatékonyan és pontosan
- Mennyiben megtartó erő az anyagi motiválás? Anyagiilag honorálás: Inflációkövető béremelés
- 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)

Előadó: Chrapán Gergő, CIB24 Ügyfélszolgálat vezető, CIB Bank Zrt.

17:00 A konferencia zárása

SAKMAI PARTNEREINK ÉS KIÁLLÍTÓINK:



SÜLI-MEZŐSI ÉVA
PROJEKTVEZETŐ



Mobil: +36 (70) 428-0376
E-mail: eva.mezosi@iir-hungary.hu

Digitális Call Center KONFERENCIA



Budapest, 2023. március 2.

www.iir-hungary.hu [+36 70 419 8627](tel:+36704198627) conference@iir-hungary.hu

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály
Végzettség
Telefon
Fax¹
Mobiltelefon¹
E-mail¹
Alíráás²

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály

Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály

Helyettesítő személy³

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály
Alíráás²

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály
Végzettség
Telefon
Fax¹
Mobiltelefon¹
E-mail¹
Alíráás²

-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 képzés/rendezvényen személyesen vesz részt.

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

**Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-70/419-8627 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak

Ár

DIGITÁLIS CALL CENTER 2023:
2023. MÁRCIUS 2., BUDAPEST

189.000 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

Visszalépési és lemondási feltételeink: A jelentkezéssel résztvevőnk elfogadják a jelentkezési és visszalépési feltételeket. A regisztráció beérkezése és visszaigazolás után a költségvetés számlázási címére kiállított előlegelekérőt 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 visszaigazolását követő 1 munkanapon belül külön költség felszámítása nélkül lemondható. A visszaigazolást 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 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?

Ügyfélkapcsolat: Novák Árpád 06-70/312-5710
Koncepció: Sűli-Mezősi Éva 06-70/428-0376