

2 NAPOS KONFERENCIA

DIGITÁLIS CALL CENTER

BUDAPEST, 2019. JÚNIUS 04-05.

Dinamikusan
fejlődő
technikák
az ügyfelek
szolgálatában

▶ www.iir-hungary.hu

▶ +36 1 459 7300

▶ conference@iir-hungary.hu



A konferencia kiemelt témái:

- Az ügyfélszolgálat jövője a robotizáció tükrében
- Az automatizált rendszerek csúcsa: intelligens/virtuális asszisztens
- Automatizált rendszerek vagy személyes ügyfélszolgálat?
- Az ügyfélszolgálati munkaerő kiválasztása és megtartása
- Ügyfélszolgálati burnout kontra digitalizáció
- Felhő alapú ügyfélszolgálati megoldások
- Ügyfélélmény kívül belül
- Az ügyfélszolgálat kulcsfontosságú szerepe az ügyfélmegtartásban
- A GDPR kompatibilis ügyfélszolgálat kihívásai

DIGITÁLIS CALL CENTER

BUDAPEST, 2019. JÚNIUS 4-5.

*Dinamikusan fejlődő technológiák
az ügyfelek szolgálatában*

1. NAP: 2019. JÚNIUS 4.

8:30-tól Regisztráció

8:50 Az IIR Magyarország és a konferencia levezető elnökének köszöntője

9:00 – 9:30 A digitális call/contact center az ügyfelek szolgálatában

- Mikor szükséges contact centerben gondolkodni call center helyett?
- Kiknek érdemes kialakítani?
- A digitalizált Contact Center működtetésének technikai kihívása
- Milyen új megoldásokkal dolgoznak az ügyfélkapcsolatok kiépítésekor?
- Digitalizáció megjelenése a call illetve contact centernél
- A közösségi média jelenléte és hatása az ügyfélszolgálati folyamatokban
 - ◊ Egyszerűbb, kényelmesebb egyeztetés?
- A digitalizáció hatása az ügyfélszolgálat minőségi követelményeire a különféle szegmensekben
- Hová fejlődhet az ügyfélkapcsolatok digitalizált világa?

Előadó: Lukács-Fülöp Luca, Ügyfélkapcsolati osztályvezető, Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.

*Mesterséges intelligencia
az ügyfelek szolgálatában*

9:30 – 10:10 Az ügyfélszolgálat jövője a robotizáció tükrében

Hol tart az ügyfélszolgálat a robotizációban?

- Milyen feladatok elvégzésére képes a robotizált ügyfélszolgálat?

- Felválthatja-e a humán erőforrást? Ha igen, mikor?
- Szükséges egyáltalán kiváltani az embereket?
- Hogyan viszonyulnak a digitális rendszerekhez az ügyfelek?
- Az emberi kommunikáció hiányából adódó nehézségek
 - ◊ Az újtól, ismeretlentől való félelem és bizalmatlanság
- Mennyire lehet hatékony a párhuzamos működés?
- Okoz-e kimutatható csökkenést a digitális eszközök használata a bejövő hívás/tranzakció szám tekintetében?
- A feladat már nem a lépéstartás, hanem a trendalkotás!

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

10:10 – 10:40 IVR, avagy nyomjuk tovább a gombot?

- Miben tud segíteni az IVR?
- Munkaszervezés – egyszerű használat oldaláról
- CRM és/vagy ERP rendszerrel való kombinációja, a hatékony CC működtetés érdekében
- Milyen a jól kialakított menü az IVR rendszerben?
- Hogyan tud megfelelni az ügyféligényeknek?
- Mi az előnye a személyes ügyfélszolgálattal szemben?
- Ügyfelek hozzáállása az IVR rendszerhez
- Az IVR rendszer jövője – van jövője?

10:40 – 11:10 Kávészünet

11:10 – 11:50 Az automatizált kommunikáció: a Chatbot

- Milyen feladatok elvégzésére alkalmas a chatbot?
- Mi a chatbot működési mechanizmusa?
- Többplatformos működés
- Mikor van szükség élő személy beavatkozására a chatbot működése során?
- Chatbotok a Social mediában
- Mit hoz a jövő a chatbotok alkalmazása terén?

11:50– 12:30 Az automatizált rendszerek csúcsa: intelligens/virtuális asszisztens

- Válthat-e teljesen önkiszolgálóvá az ügyfélszolgálat virtuális asszisztens alkalmazásával?
- Könnyebb, gyorsabb, kényelmesebb, de hatékonyabb is?
- Személyre szabott beszélgetés
- Képes-e a virtuális asszisztens komplexebb feladatok elvégzésére?
- Ügyfélszolgálati munkatársak és a hagyományos IVR összekapcsolása
- Kiszolgálási idő és minőség kérdése
- A virtuális asszisztensen túl: mit hozhat még a technológia?

Előadó: Körmendi György, Ügyvezető igazgató, Clementine

12:30 – 13:30 Ebédszünet

13:30 – 14:10 Mesterséges intelligencia vs. automatizált rendszerek?

- Az ügyfélszolgálati oldal jelenlegi kihívásainak bemutatása
- Szoftverrobot, mint technológia – működése, lehetőségei
- Ügyfélszolgálat esetén mire adhat választ az RPA
- Fejlesztés RPA keretek között – projektmegközelítés
- Működő RPA megoldás bemutatása

Előadó: Hasznics Milán, Key Account Manager, Grape Solutions Zrt.

14:10 – 14:50 Automatizált rendszerek vagy személyes ügyfélszolgálat?

- A kommunikáció ereje: emberi hang vs. robohang
- Milyen érvek és ellenérvek sorakoznak fel a két terület mellett?
 - ◊ Kiszolgálási idő és annak minősége
 - ◊ Fluktuáció szerepe
 - ◊ Beprogramozási/betanítási idő

- ◊ Különböző feladatok elvégzése most és a jövőben
- ◊ Problémás ügyfelek kezelése

- Merre tartunk? Milyen fejlődési trendek rajzolódnak ki?

Előadó: Balogh Tibor, Ügyfélkapcsolati tanácsadó, vállalkozó

14:50 – 15:20 Kávészünet

A megfelelő ember a megfelelő helyen

15:20-16:00 Az ügyfélszolgálati munkaerő kiválasztása és megtartása

- Milyen képességek, készségek, attitűdök szükségesek az ügyfélszolgálati munkához? Miért nehéz jó ügyfélszolgálatost találni?
- Munkaerő kiválasztás működő módszerei (interjúk jelenlegi cc-kből)
- Az onboarding, - a betanítás, beillesztés nehézségei
- Lemorzsolódás és magas fluktuáció: hogy lehet ezt megakadályozni? A VEZETÉS, mint megoldás

Előadó: Futó Ilona, Ügyfélkapcsolati szakértő, Ügyfélcentrikus.hu

16:00- 16:40 Ügyfélszolgálati burnout kontra digitalizáció

- Folyamatos mentális és emocionális megterhelés
- A digitalizáció hatása a személyközi kapcsolatokra
- Milyen megoldásokat alkalmazhatunk a burnout elkerülésére?
- Időben felismerni a problémát
- Belső áthelyezések
- Skills szett bővítése
- Menedzsment és/vagy vezetői támogatások
- Employee branding tudatos alkalmazása a burnout kezelésében

Előadó: Pajor Tamás, Call Center vezető, Díjbeszedő Holding Zrt.

AZ 1. PROGRAMNAP VÉGE

2. NAP: 2019. JÚNIUS 5.

8:30-tól Regisztráció*Innovatív ügyfél-kiszolgálási megoldások***9:00 – 9:40 Felhő alapú ügyfélszolgálati megoldások**

- Mit értünk felhő alapú megoldáson?
- Hogyan lehet megvalósítani?
- A Big Data szerepe a megvalósításban
- Óriási digitális lábnyom ▶ könnyű információszerzés
- Kiépítésének nehézségei ▶ kik férhetnek hozzá?
- Ügyfeladatok védelme, kezelése.
- Hogyan befolyásolja a GDPR?
- Végtelenség, flexibilitás, gyorsaság

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

9:40 – 10:20 Az automatizált rendszerek csúcsa: intelligens/virtuális asszisztens

- A virtuális asszisztens milyen mértékben változtatja meg az önkiszolgáló folyamatokat?
- Könnyebb, gyorsabb, kényelmesebb, de hatékonyabb is?
- Személyre szabott beszélgetés
- Képes-e a virtuális asszisztens komplexebb feladatok elvégzésére?
- Ügyfélszolgálati munkatársak és a hagyományos IVR összekapcsolása
- Kiszolgálási idő és minőség kérdése
- A virtuális asszisztensen túl: mit hozhat még a technológia?

Előadó: Méry Katalin, Igazgató, Magyar Telekom Nyrt.

10:20 – 10:50 Kávészünet**10:50 – 11:30 A vállalati ügyfél-kiszolgálási trendek**

- Zökkenőmentes ügyfélszolgálat
 - ◊ Folyamatkezelők használata
 - ◊ Tudásbázis a gyakorlatban
 - ◊ Tudásközvetítés és tanácsadás
 - ◊ Ügyfél elégedettség mérés fontossága
- Ügyfélszolgálat szerepe a CRM-ben
 - ◊ Proaktív ügyfélmegtartás
 - ◊ Személyre szabott kommunikáció
 - ◊ Ügyfelek visszajelzésének felhasználása a gyakorlatban

**Előadók: Magyar Veronika, Call Center osztályvezető, Szerencsejáték Zrt.
Kovács Krisztina, Ügyfélszolgálati osztályvezető, Szerencsejáték Zrt.**

*Proaktív megoldások a különböző generációs ügyfélkezelésre***11:30 – 12:10 Reklamáció-panaszkezelés az ügyfélszolgálatokon**

- A reklamáció-panaszkezelés háttere fogyasztó-vállalat szemszögéből
- Törvényi kötelezettségek
- Ügyféligények (és reakciók) a vállalat ügyfélszolgálati megoldásainak tükrében
- Ügyfelek panaszkodási hajlandósága és a vállalati kommunikációs csatornák használata
- Digitalizációs lehetőségek a hatékonyság és az ügyfélbarátság jegyében
- A panasz szeretve jó – a reklamációbarát vállalati gondolkodásmód előnyei

Előadó: Katona Erzsébet, Ügyfélkapcsolati fejlesztő, ALITERA

12:10 -13:10 Ebédészünet**13:10 – 13:50 Az ügyfélélmény kívül és belül****Rövid bemutatkozás**

- BB ügyfélszolgálat rövid bemutatása
- Ügyfélélmény belül

- ◊ A munkatársakat menedzseljük, nem a teljesítményt
 - ◊ A napindítók orientációs hatásai
 - ◊ A mentálhigéne és coaching lehetőségei a call centerekben,
- **A hanganalitika szerepe az Call Centerekben**
 - ◊ Teljes körű kontrol – ügyfélállomány érzelmi indexei
 - ◊ Egyedi figyelmeztetések- kulcsszavak
 - ◊ Produktivitás – csend-zene, egymásra beszélés
 - ◊ Proaktív churn és panasz megelőzés
 - ◊ Operátori churn megelőzés
 - **Külső ügyfélélmény**
 - ◊ Az ügyfélszolgálat 7 aranypontja
 - ◊ Panaszkezelési módszerek
 - ◊ Elégedettségi kutatások, ügyfél után követési akciók

Előadó: Fintor Zoltán, Head of Contact Center, Budapest Bank Zrt.

13:50 – 14:30 Az ügyfélszolgálat kulcsfontosságú szerepe az ügyfélmegtartásban

- Ügyfél-elégedettség. Kinek mit jelent?
- Milyen szolgáltatásnyújtás esetén lehet elérni az ügyfél-elégedettséget?
- Milyen módon lehet kielégíteni az ügyfelek elégedettségi szintjét...
 - ◊ a digitális térben?
 - ◊ humán erőforrással?
- Ügyfél-elégedettség mérése és azok hatékonysága a különböző csatornákon:
 - ◊ E-mail
 - ◊ Személyes ügyfélszolgálat
 - ◊ Telefonos ügyfélszolgálat
- Ügyfél-elégedettség = Ügyfélélmény = Megtartás = Versenyelőny

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

14:30 – 15:00 Kávészünet

15:00 – 15:40 Az automatizált ügyfélszolgálat előszobája: csatorna-optimalizáció és ügyfél-educáció

- Miért? – igény az automatizált folyamatokra
- Piaci kitekintés
- Mik a pontos vállalati elvárások a témában?

- **Pontos célmeghatározás, mérhető teljesítés**
 - ◊ Nehézségek: Automatizálási stratégia vs. gyorsan változó piac
 - ◊ Hogyan? – lépésről lépésre, fókuszáltan
- **Első lépések (felmérés, piackutatás, elemzés, adatbányászat)**
- **Keretek, lehetőségek – nem csónak, de nem is anyahajó**
- **Automatizálás 1.0 = „Tereprendezés”**
 - ◊ Mielőtt jönnek a (ro)botok: Csatorna-optimalizáció
 - ◊ Ügyfél-educáció és a self service megoldások
 - ◊ A félig nyitott ügyfélszolgálati kapuk: Ügyfélélmény vs. Standardizálás példa
- **MP eredmények**

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

Van mire odafigyelni...

15:40 – 16:30 KEREKASZTAL-BESZÉLGETÉS A GDPR kompatibilis ügyfélszolgálat kihívásai

- Félelmet és fenntartást keltő négy betűs rövidítés: GDPR
- Megfelelés munkaügyi, szerződéses és marketing aktivitás szempontjából
 - ◊ A GDPR következményei
 - ◊ Személyes adatok az ügyfélszolgálaton
 - ◊ Vállalati szinten
- GDPR megfelelés kérdése– ki, hogyan küzdött meg a GDPR bevezetésének nehézségeivel?
- Mik az eddigi tapasztalatok az új adatvédelmi előírásoknak való megfelelés során? Betartható-e minden maradéktalanul?
 - ◊ Vannak-e már hatósági vizsgálati tapasztalatok?

RENDEZVÉNY VÉGE

Rendezvényünk szólni kíván:

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



IIR

DIGITÁLIS CALL CENTER

2019. JÚNIUS 4-5. | BUDAPEST



JELENTKEZÉSI LAP

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 képzésre/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!

06-1/459-7300 • CONFERENCE@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2019. ÁPRILIS 19-16		2019. ÁPRILIS 20-TÓL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> DIGITÁLIS CALL CENTER BUDAPEST, 2019. JÚNIUS 4-5.	219.000 Ft	40.000 Ft	259.000 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 visszajelölést 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 feladóvényével igazolni. Befizetési késleltetés esetén a résztvevő minden felszólítási- és kikasszójú megjelölésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvételi visszatérítésként 20.000 Ft-ot jelentkező, a rendezvény megkezdésétől 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft-ot jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvény megkezdésétől 2 munkanapon belül lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megfizetni. A bejelentett résztvevő részvételi díjának módosítása megváltozott feltételek mellett lehetséges. A szakmai és szervezési hozzájárulás terhére elszámoltatott összegek módosulhatnak. Ügyfélszolgálatunk 06-1/459-7300 óránként ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Komp Szabina 06-1/459-7300
 Koncepció: Fanda Zoltán 06-70/616-7031
 Szponzoráció: Hemedér Adrienn 06-70/703-5274