



HAMAROSAN KEZDÜNK

09:00–09:10

Megnyitó



Kozma Richárd
ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓ
UNITED CALL CENTERS

09:10–09:40

Integrált AI és digitális
megoldások a gyakorlatban



Kopcsó Balázs
HEAD OF INNOVATION
UNITED CALL CENTERS

09:40–09:55

Omnichannel rendelés
menedzsment AI-al fűszerezve



Kubicsek Tamás
AUTOMATION BRAND LEADER
IBM

09:55–10:10

AI a vállalati (folyamat)
digitalizáció szolgálatában



Ács Péter
MANAGER, DATA&AI BRAND
IBM

10:10–10:25

Szünet

10:25–11:00

Kerekasztal-beszélgetés
**Ember és mesterséges intelligencia
együttműködése komplex
üzleti folyamatokban**



Ughy Annamária
COUNTRY MANAGER
TD SYNnex

MODERÁTOR



Fehér Dóri
SENIOR FENNTARTHATÓSÁGI TANÁCSADÓ
RSM HUNGARY



Gergely Zsófia
PORTFOLIO SALES SPECIALIST
MAGYAR TELEKOM NYRT.



Juhász Zsolt Máté
CEO
UNITED CALL CENTERS



Karakó Éva
CUSTOMER SUPPORT MANAGER
OTP ECOSYSTEM KFT. – OTP GROUP

11:00–12:00

Networking



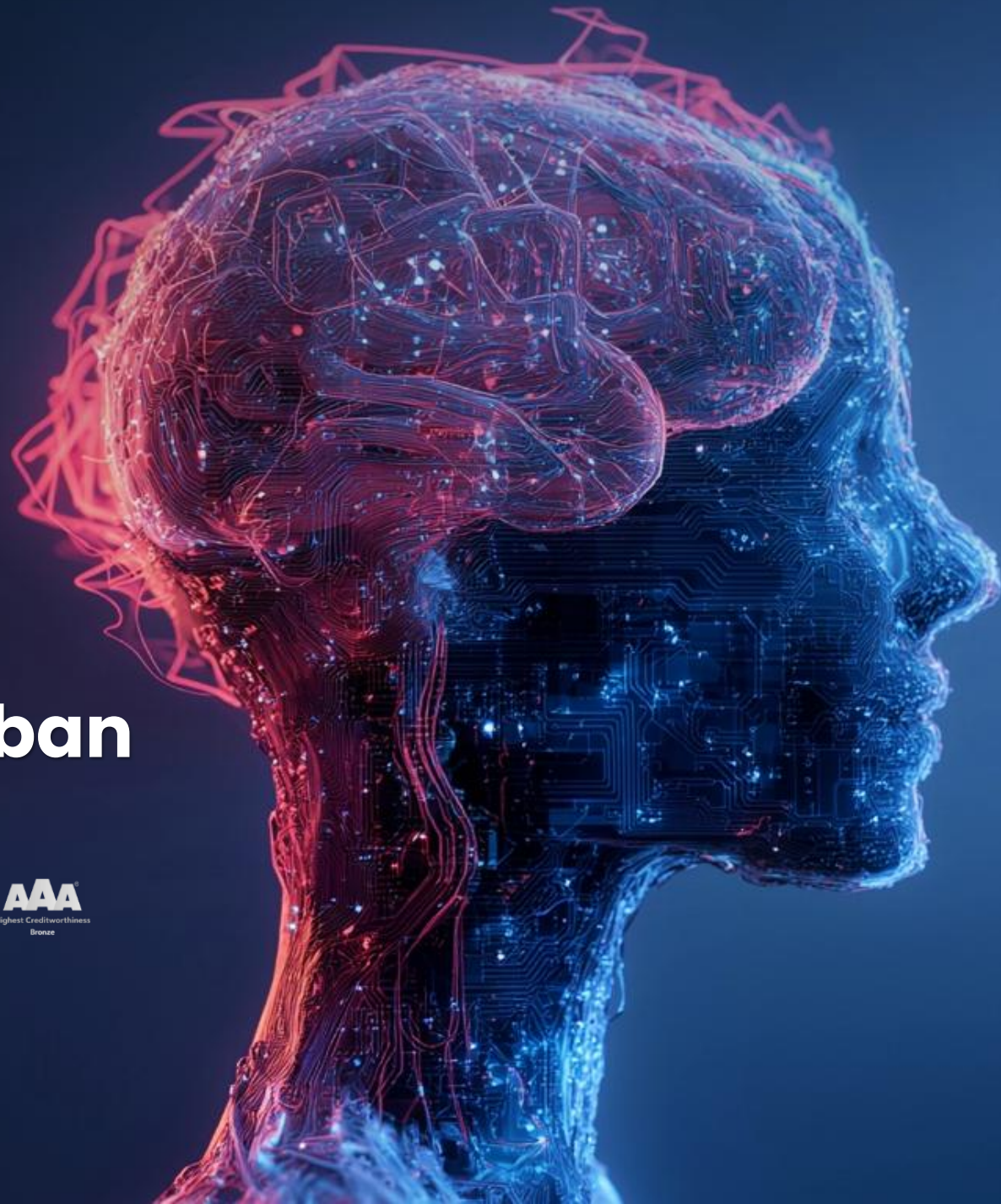
HUMAN. TECHNOLOGY.
BETTER TOGETHER.

Executive Espresso

2026.06.02.

Continental Citygolf Club

Integrált AI megoldások összetett üzleti folyamatokban





HUMAN. TECHNOLOGY.
BETTER TOGETHER.

Integrált AI megoldások összetett üzleti folyamatokban



Kopcsó Balázs
HEAD OF INNOVATION
UNITED CALL CENTERS

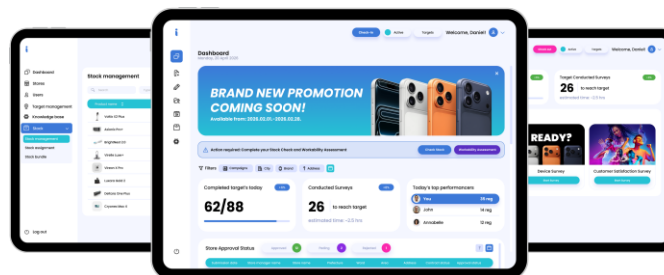
TECHNOLOGY & CX STACK



Gen AI Layer

ALWAYS-ON CUSTOMER INTERACTION & INTELLIGENCE.

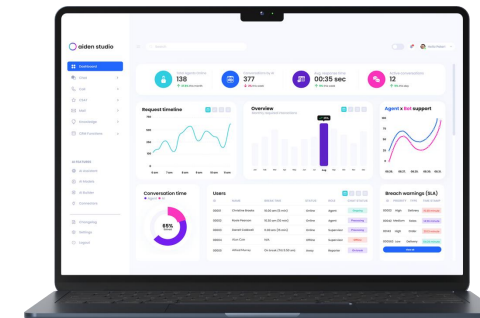
- **AI Voice** (scalable AI automation – from IVR to Agentic AI)
- **AI Chat & Email** (omnichannel, human handover)
- **AI Analytics & Quality** (CSAT, QA, insights at scale)



Product Engineering

PURPOSE-BUILT TOOLS FOR REAL BUSINESS OPERATIONS.

- **Swapcom** – automated product exchange & warranty processing
- **Interevo** – field activation & retail performance platform



Aiden Studio

AI-FIRST MODULAR CX PLATFORM.

- Own, standalone platform (modular & API-ready)
- Chat, Email, Voice, Knowledge Base, CSAT & QA modules
- Enterprise-grade security, GDPR-compliant
- Deploy modules independently or as a unified system

REALITY CHECK

Milyen mélyen épült be az AI a vállalati működésbe?

A McKinsey 'The State of AI in 2025' globális felmérése szerint miközben **a vállalatok 88%-a már használ AI-t** legalább egy üzleti funkcióban, csak nagyjából egyharmaduk jutott el oda, hogy az AI-t vállalati szinten, mélyen integrált módon skálázza – ez azt jelzi, hogy a belsőleg kontrollált AI-megoldások aránya ma még jóval alacsonyabb, mint az egyszerű, off-the-shelf (pl.: ChatGPT-jellegű) irodai használaté.

SHADOW AI

What's in your mind today?

Csatolok egy szerződést, kérlek foglald össze a pénzüggel kapcsolatos legfontosabb információkat...

+



Küldök egy levelet angolul, kérlek fordítsd le az ügyfelemnek üzleti stílusban.

+



Csatolom a meeting leiratát, kérlek foglald össze az elhangzottakat.

+



25+ éve...

**ISMERJÜK A VÁLLALATI
RENDSZEREKET**

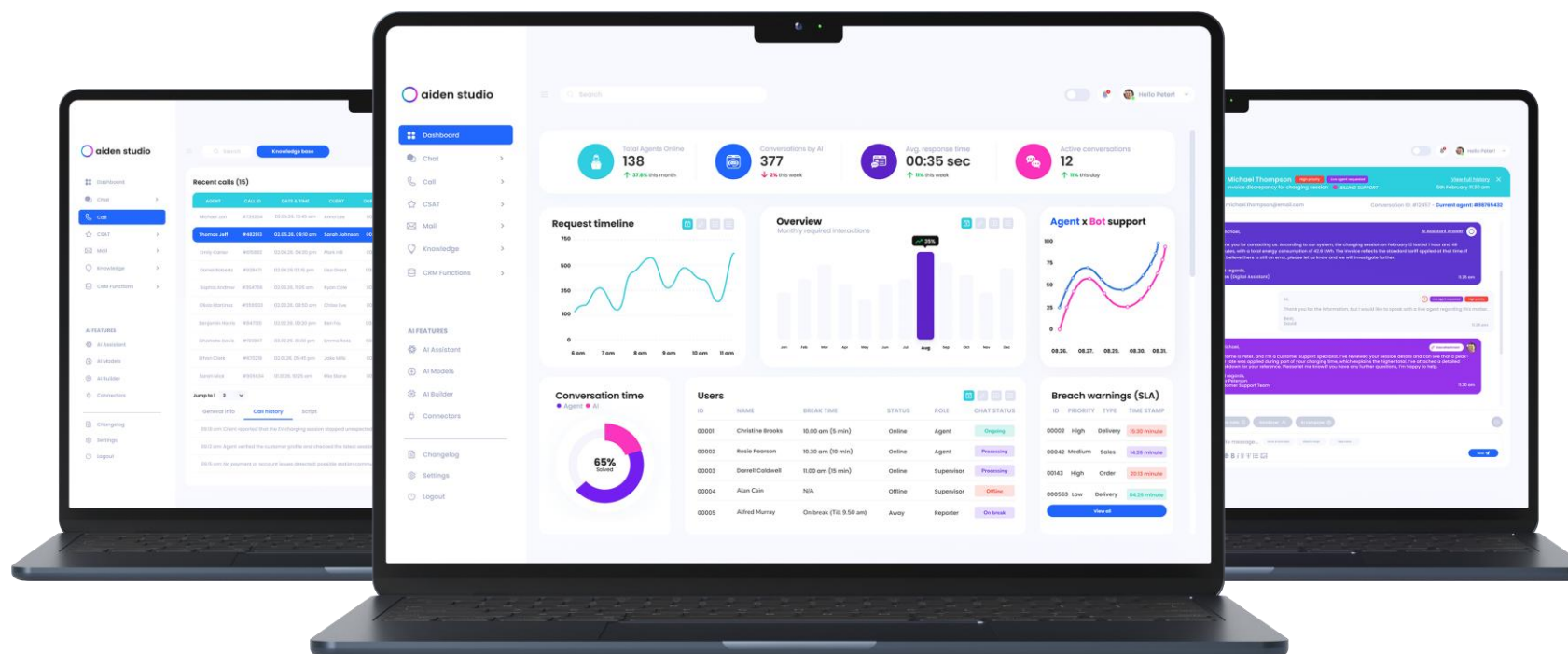
**TERVEZZÜK AZ ÜZLETI
FOLYAMATOKAT**

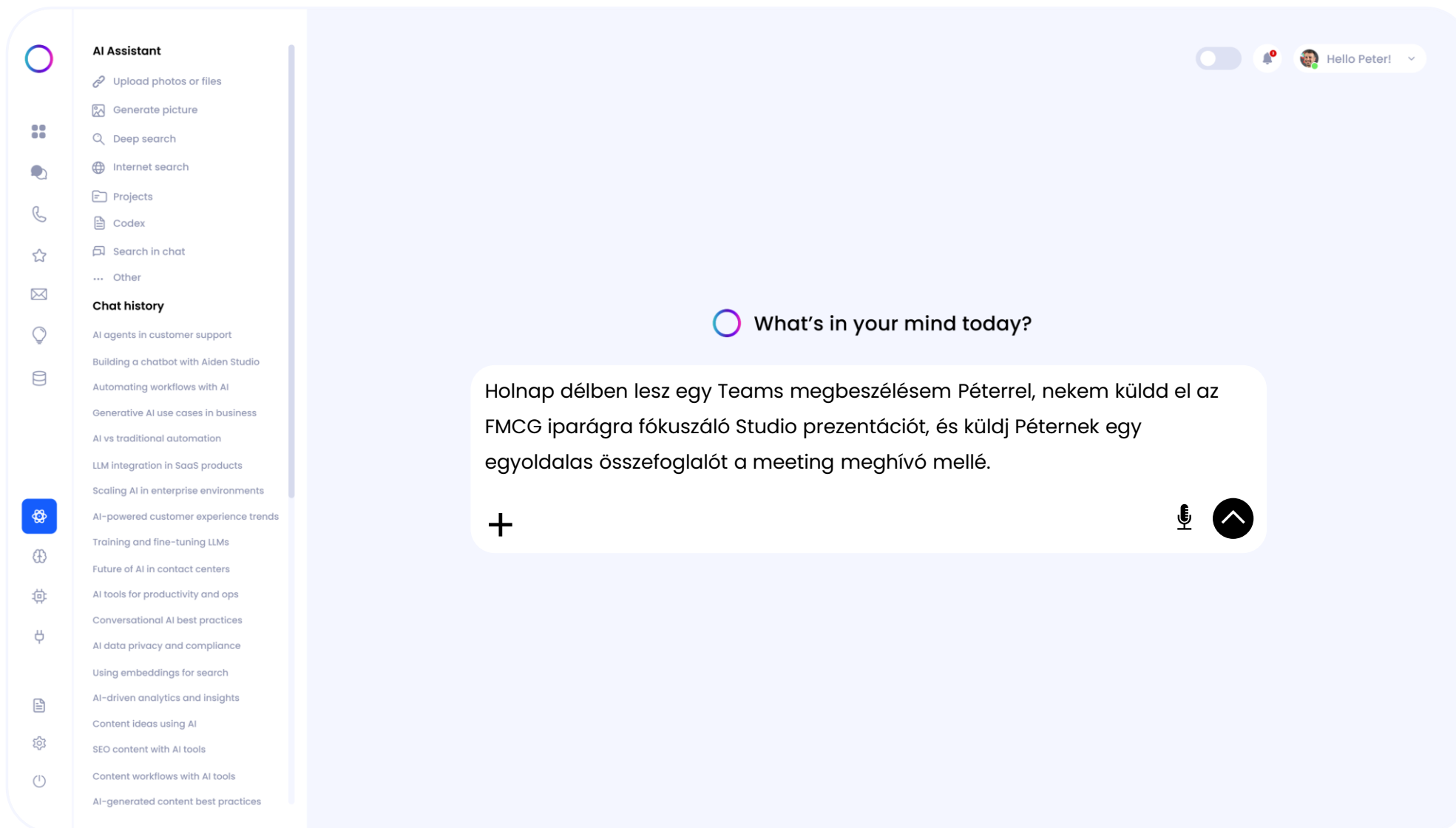
**LÁTJUK A
FÁJDALOMPONTOKAT**





Aiden Studio is an AI-first customer service platform designed to automate, orchestrate, and optimize customer interactions across all channels.







KNOWLEDGE BASE



- Dashboard
- Chat
- Call
- CSAT
- Mail
- Knowledge
- CRM Functions

AI FEATURES

- AI Assistant
- AI Models**
- AI Builder
- Connectors

- Changelog
- Settings
- Logout

Search

Knowledge base

Hello Peter!

Custom AI Models

Deploy customer-specific AI models tailored to unique business processes and data sets

Available AI Models

Conversational AI

Agentic AI

AI Companion

Custom Models


Create New Custom Model

Build and train a custom AI model tailored to your specific needs

1 Model Information

Model Name

Use Case

Description

e.g., Product Recommendation Engine

Select Use Case

Describe What This Model Will Do...

2 Training Data

Upload Training Files

CSV, JSON, TXT, PDF (max 5GB per file)

Browse Files

Data Source

Training Method

Upload Files

Upload Files

Data Format

Normalization

Auto-Detect

Removing Duplicates

3 Model Configuration

Base Model

Learning Rate

Batch Size

Epochs

Validation Split

GPT-4 (OpenAI)

0.0001

16

10

10%

3 Model Configuration

Save as Draft

Start Training

UCC • www.unitedcallcenters.eu





AI COMPANION

The image displays a customer support interface. On the left is a sidebar with navigation icons. The main area is divided into two sections: an 'Inbox (24)' and a detailed 'Conversation' view.

Inbox (24): A list of 11 messages. The first message is from Sarah Johnson (Technical Support) dated 5th February 02:45 pm. The second message is from Michael Thompson (Billing Support, High priority) dated 5th February 11:30 am. The third message is from Daniel Roberts (Administration) dated 5th February 10:05 am. The fourth message is from Emily Carter (Technical Support) dated 5th February 04:20 pm. The fifth message is from James Wilson (Billing Support) dated 5th February 08:50 am. The sixth message is from Olivia Martinez (Administration) dated 5th February 01:10 pm. The seventh message is from Benjamin Harris (Technical Support) dated 5th February 03:30 pm. The eighth message is from Sophia Anderson (Billing Support) dated 4th February 12:00 pm. The ninth message is from William Brown (Technical Support) dated 4th February 09:40 am. The tenth message is from Charlotte Davis (Billing Support) dated 4th February 05:38 pm. The eleventh message is from Ethan Clark (Technical Support) dated 4th February 11:15 am.

Conversation View: The conversation is with Michael Thompson (Billing Support, High priority) dated 5th February 11:30 am. The conversation ID is #12457, and the current agent is #98765432. The conversation history shows three messages: 1. Michael Thompson: 'Hi Michael, Thank you for contacting us. According to our system, the charging session on February 12 lasted 1 hour and 48 minutes, with a total energy consumption of 42.6 kWh. The invoice reflects the standard tariff applied at that time. If you believe there is still an error, please let us know and we will investigate further. Best regards, Aiden (Digital Assistant)'. 2. Michael Thompson: 'Hi, Thank you for the information, but I would like to speak with a live agent regarding this matter. Best, David'. 3. Michael Thompson: 'Hi Michael, My name is Peter, and I'm a customer support specialist. I've reviewed your session details and can see that a peak-hour rate was applied during part of your charging time, which explains the higher total. I've attached a detailed breakdown for your reference. Please let me know if you have any further questions, I'm happy to help. Kind regards, Peter Peterson, Customer Support Team'. The conversation is marked as 'Private note', 'Handover', and 'AI compose'.



CRM FUNCTIONS



- Dashboard
- Chat
- Call
- CSAT
- Mail
- Knowledge
- CRM Functions**
- Sales Tracking
- Ticketing
- AI FEATURES
- AI Assistant
- AI Models
- AI Builder
- Connectors
- Changelog
- Settings
- Logout

Search

Knowledge base

Hello Peter!

Customer Relationship Management

Manage customer profiles, track interactions, and nurture relationships

Export

Add Customer

1,284

Total Customers

+12%

69%

Active Rate

892

\$124.5K

Avg. LTV

+8%

92%

Satisfaction

4.8/5

23

At Risk

Urgent

Customer Profiles

Customer Profiles

Customer Profiles

Search customers by name, company, email...

Filters

Share

All segments

All status

Sarah Johnson

active

enterprise

VP of Engineering at Tech Corp

View Full Profile

Email

Call

Schedule

Notes

Email Address

Phone number

Information

sarah.j@techcorp.com

+1 (555) 123-4567

Last contact: 2 hours ago

Next follow-up: Tomorrow, 2:00 PM

Satisfaction: 4.8/5.0

Michael Chen

active

mid-market

CEO & Founder at Startup Inc.

View Full Profile

Email

Call

Schedule

Notes

Email Address

Phone number

Information

m.chen@startup.com

+1 (555) 987-6543

Last contact: 2 hours ago

Next follow-up: Tomorrow, 2:00 PM

Satisfaction: 4.8/5.0

Emma Wilson

at risk

SMB

Marketing Director at Business Co

View Full Profile

Email

Call

Schedule

Notes

Email Address

Phone number

Information

emma.w@business.com

+1 (555) 456-7890

Last contact: 2 hours ago

Next follow-up: Tomorrow, 2:00 PM

Satisfaction: 4.8/5.0


aiden studio

TICKETING


aiden studio

- Dashboard
- Chat
- Call
- CSAT
- Mail
- Knowledge
- CRM Functions
 - Sales Tracking
 - Ticketing**
- AI FEATURES
 - AI Assistant
 - AI Models
 - AI Builder
 - Connectors
- Changelog
- Settings
- Logout

Search

Knowledge base

Open Tickets

48

In Progress

32

Resolved Today

127

Average Resolution Time

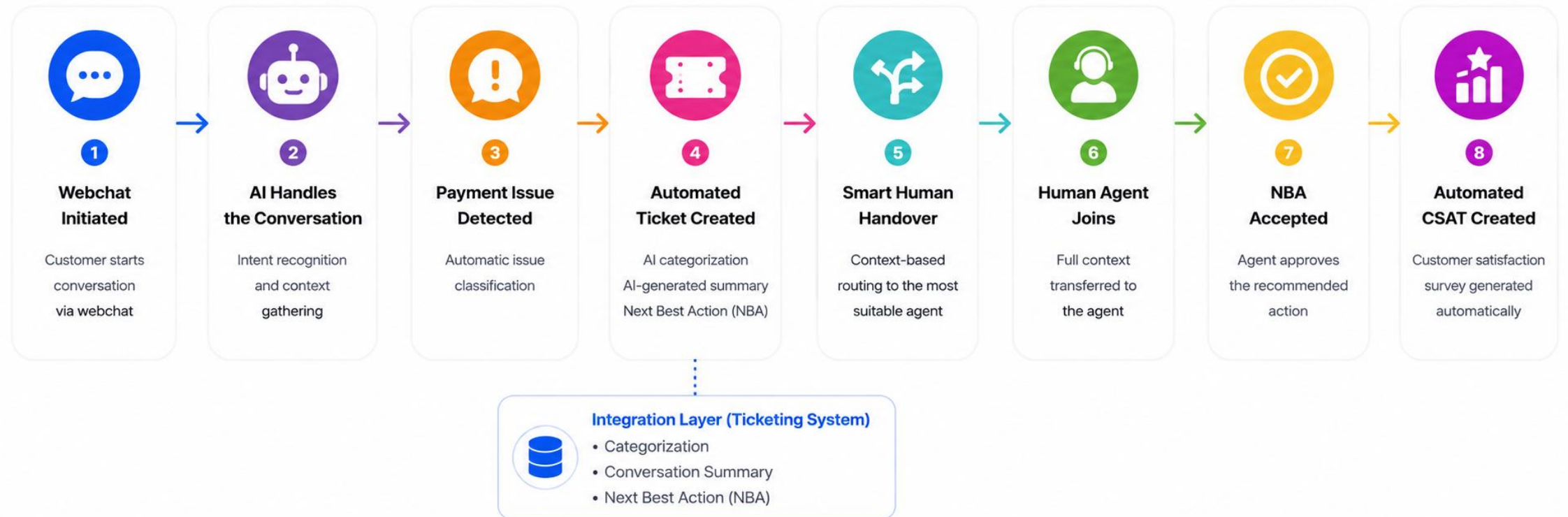
15 minutes

Search tickets by ID, customer or title...

All status

TICKET	CUSTOMER	PRIORITY	STATUS	CHANNEL	ASSIGNEE	CREATED	ACTIONS
TKT-001 Login issues on mobile app	Sarah Johnson sarah.j@example.com	High	Open	Chat	John Doe	2 hours ago	
TKT-002 Refund request for order #12345	Michael Chen m.chen@startup.com	Medium	In-Progress	Email	Jane Smith	5 hours ago	
Refund request for order #12345 Ticket ID: TKT-002 Change Status Change Priority Reassign To In Progress Medium John Doe Description Customer requesting full refund for damaged item received. Photos attached in original email. Actions Send Response Handover Mark as Solved Close Ticket							
TKT-003 Product Inquiry - Enterprise plan	Emma Wilson emma.w@business.com	Low	Pending	Phone	Unassigned	Yesterday	
TKT-004 Account deletion request	David Miller d.miller@email.com	High	Open	Email	John Doe	3 hours ago	

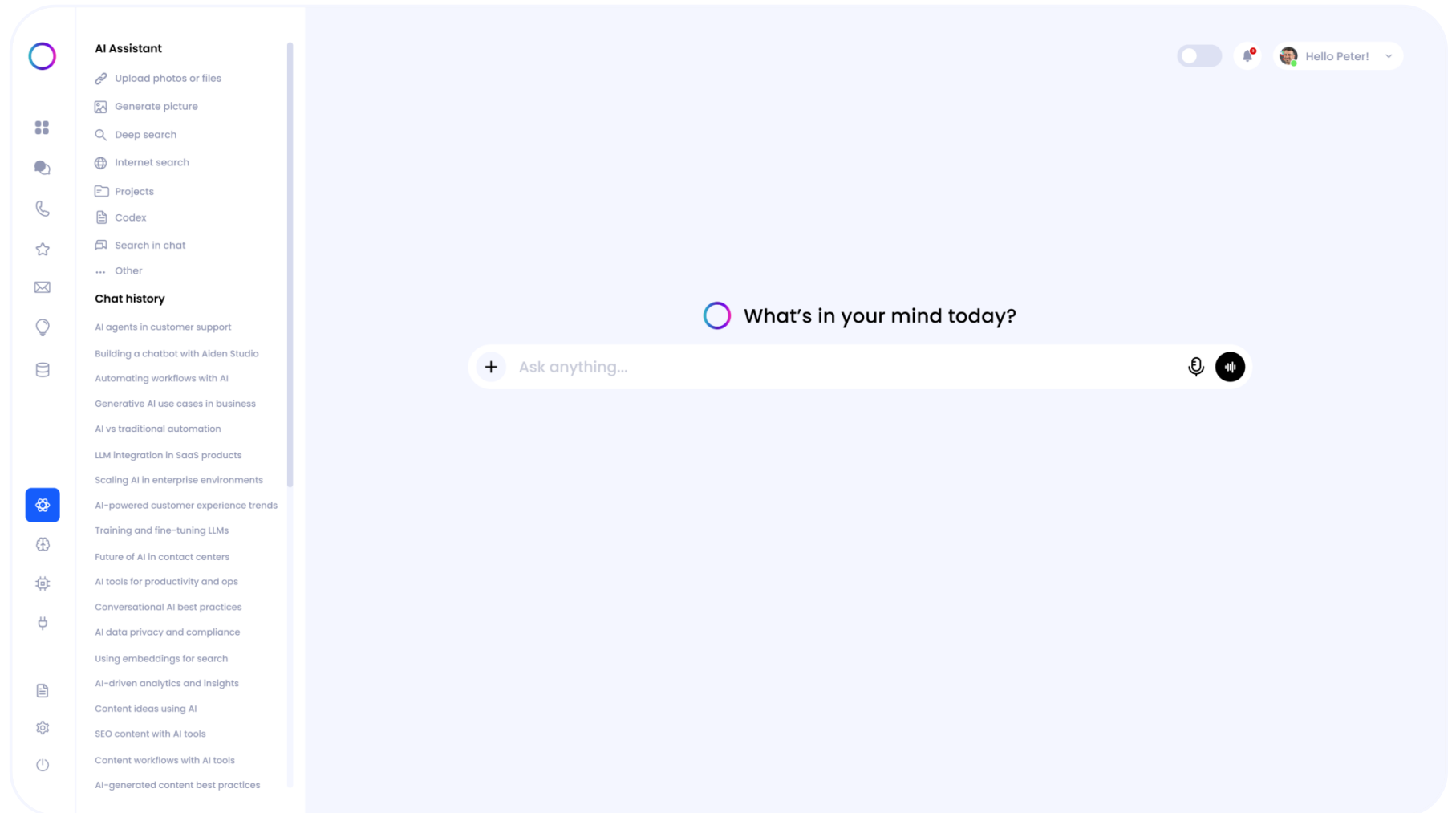
CUSTOMER JOURNEY



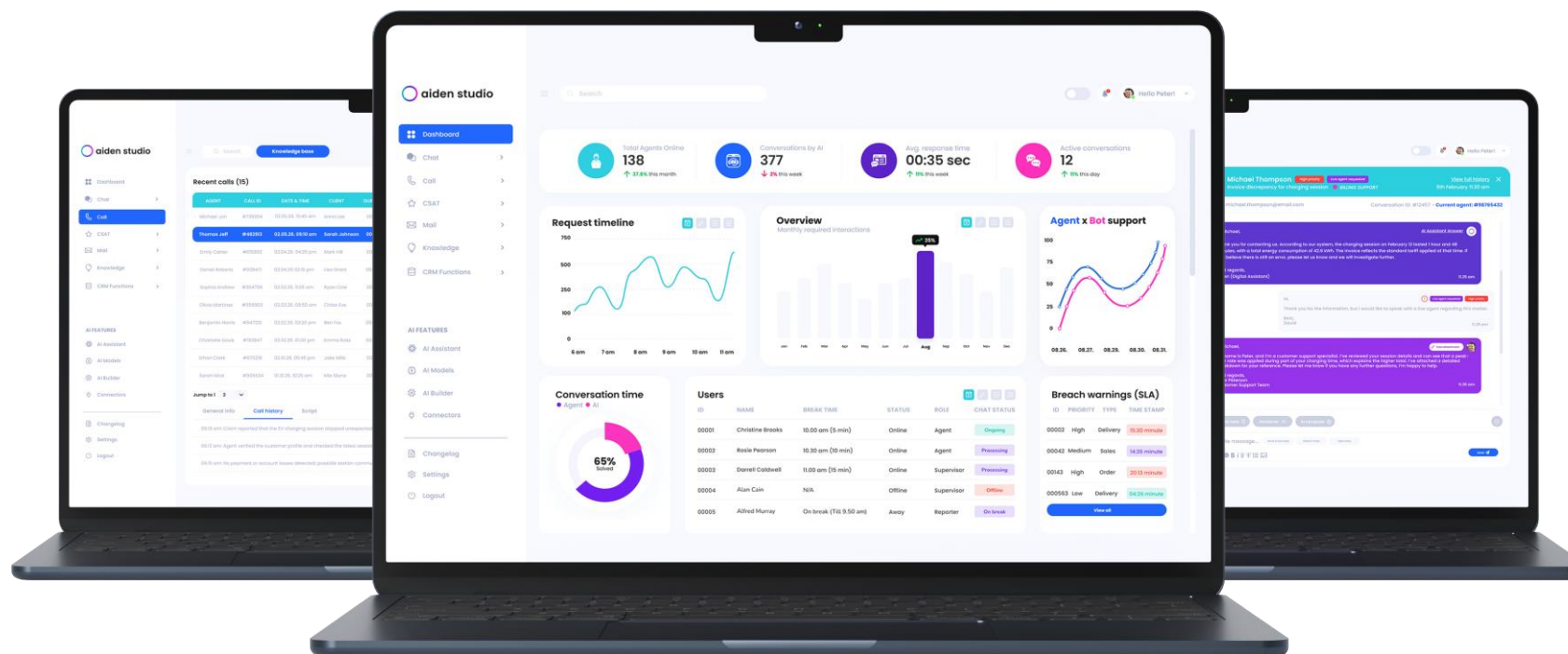


aiden studio

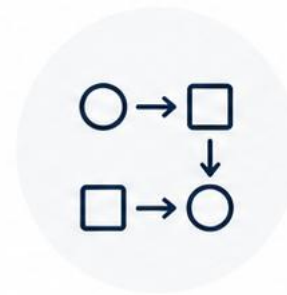
AI ASSISTANT



PRE-SALES PHASE



 **HYUNDAI** **Revolut** **Allego** *Billingo* **HEAVYTOOLS.**

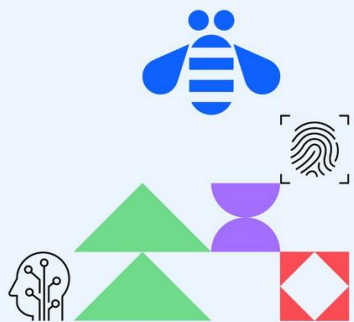
**1****Knowledge Base
Restructuring****2****Data-Driven
Approach****3****Process
Mapping****4****Best Industry
Standards Integration**



Q&A



HUMAN. TECHNOLOGY.
BETTER TOGETHER.

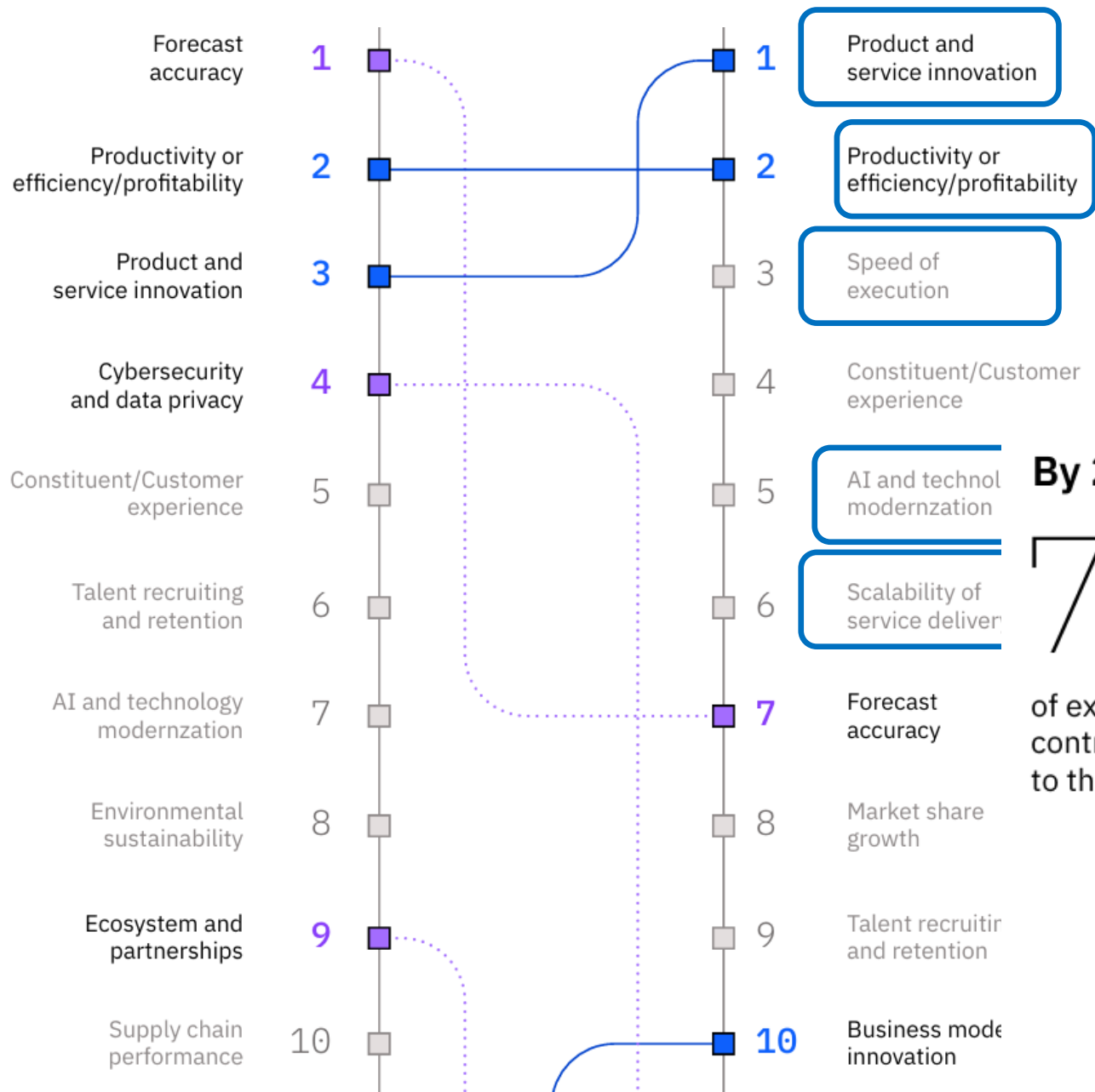


*MI a vállalati folyamat-
digitalizáció szolgálatában,
valódi esetekkel*

*F/E rendszerekből B/E
rendszerek a **watsonx**-el*

2026.06.02.





By 2030,

79%

of executives say AI will contribute significantly to their revenue.

67%

of executives expect AI to eliminate the resource and skills constraints that currently hold their organization back.

But only

24%

clearly see what their main sources of revenue will be.

Az MI ágensek adják a produktivitás-fokozás új hullámát...

25%

-os csökkenés időben a feladatok elvégzésére megfelelő MI eszközökkel

12%

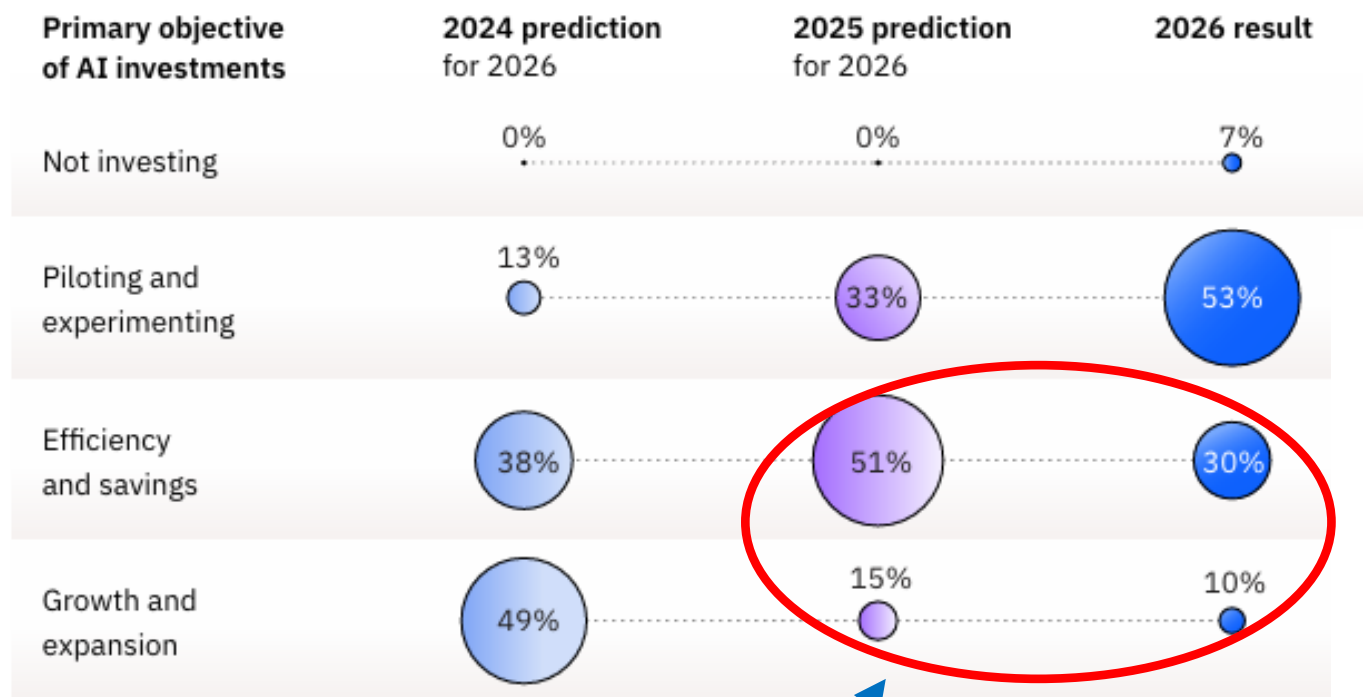
-al több feladat elvégzése összességében a megfelelő MI eszközökkel

40%

-al növekvő minőség a munkavégzésben a megfelelő MI eszközökkel

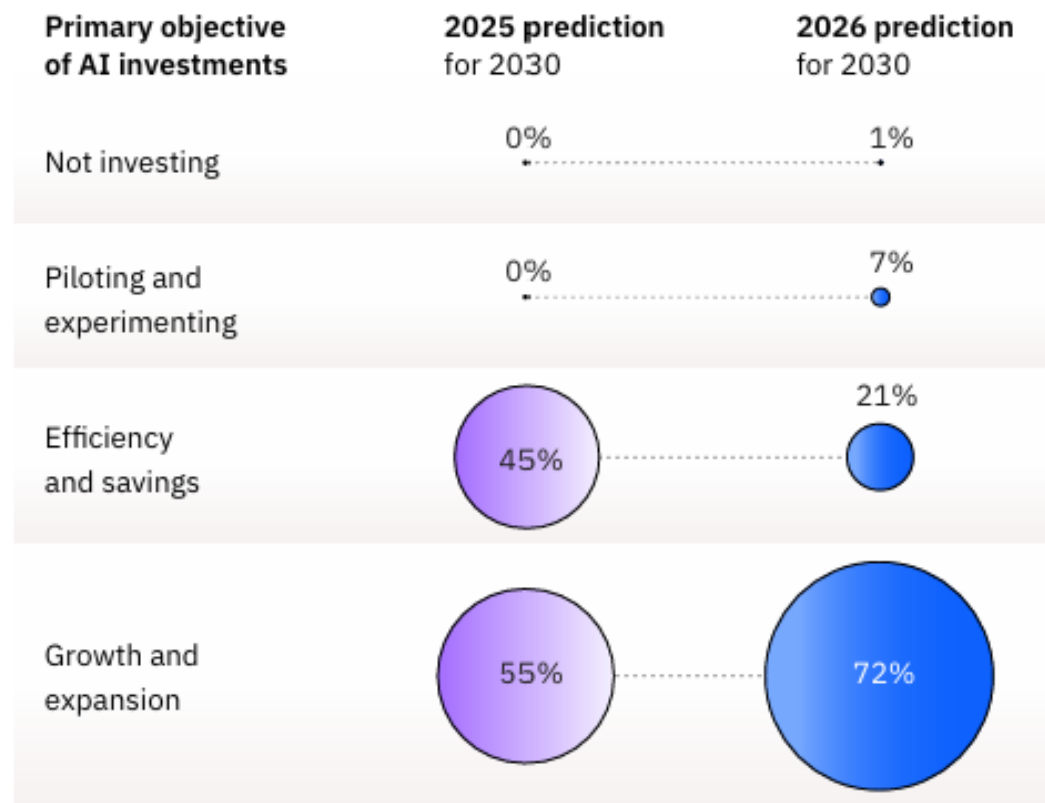
2028-ra a generatív MI-vel létrejött **interakciók 1/3-a autonóm ügynököket fognak használni a feladatok elvégzésére**

Mik a vállalatvezetők elvárása az MI-t illetően 2026-ra?



3 fő ok:

- Bizalomhiány (IT/AI gov hiány miatt)
- Adatminőség/adatgovernance problémák
- Silószerű működés



Milyen területeken tud az MI segíteni? (példák)

Automatizált háttér folyamatok

- Belső folyamatok automatizálása (pl. dokumentum (számla) feldolgozás, jelentéskészítés)
- Prediktív ML alapú analitika, pénzügyi intelligens asszisztens

Ügyfélszolgálat felgyorsítása

- Ügyfél és beszállítói panaszok automatizált, multi-thread-esített feldolgozása (0-24h) intelligens asszisztenssel + genAI-al
- Önkiszolgáló ügyfélszolgálat



Core üzleti működés javítása

- Operatív tranzakciós IT rendszerek intelligens automatizálása (GenaI + Agentic)
- Core szakrendszerek tehermentesítése intelligens asszisztensi NL prompting-al

Belső szabályozás, jogi megfelelésség támogatása

- Intelligens MI dokumentumtár
- Szerződéstár, szerződések összehasonlítása MI-vel
- Belső szabályzattár update MI segítségével
- Iktatórendszer AI-al való dúsítása



Milyen témákra indultak már AI projektek? (példák)

Egészségügyi dokumentumok
feldolgozása (beteg életút kezelés)

Hiperperszonalizációs ajánlómotor
retail app-ban kiajánlott felül és
keresztértékesítéshez

Banki ügyfeleket támogató
intelligens tudástár alapú
asszisztens



Ügyfélszolgálati (CC) motorba
beépülő, operátor munkáját
támogató szemantikus keresőmotor

Magyar turisztikát érintő intelligens
tudástárban való keresés, Prediktív
ML modellek futtatása

Tömeges, email alapú
megkeresésre választ adó (IT
Helpdesk) asszisztens



Fontos a 0. lépés:
nincs skálázható,
elmagyarázható
összvállalati AI
megfelelő
adatminőség és
adatmenedzsment
nélkül



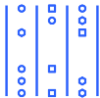
Adatirányítás (Data governance)

Adat életciklus menedzsment automatizálása, biztonságossága és minősége önkiszolgáló “adatfogyasztás” végett, policy-k kezelése
Data catalog | Regulatory compliance | Data quality | Data privacy



Adatintegráció

Minden körülmények között fogyasztható és megfelelően szabályozott adat az adatokért felelős csapatoknak, bárhol és bármikor
ETL | ELT | Orchestration | Virtualization
Change Data Capture | Real-time



Törzsadat-kezelés, adattisztítás

Gyorsabb adatbetekintés entitásokra (ügyfelekre (partnerekre) vonatkozó adatokat illetően, összvállalati szinten
Automated matching | Merge | 360° Entity data | Remediate



Adatéletút visszafejtés

Pontos választ adni, hogy az adat hol keletkezett, mikor és hogyan változott, és mi a végleges felhasználói helye
Data modeling | Data migration | Compliance | Impact analysis | Data quality



Adatok megfigyelhetősége

Releváns adat szállítása adatincidensek korai detektálásával és gyors elhárításával a folyamatos adatmonitoring révén
Incident management | Anomaly detection | pipeline and quality monitoring | Impact analysis

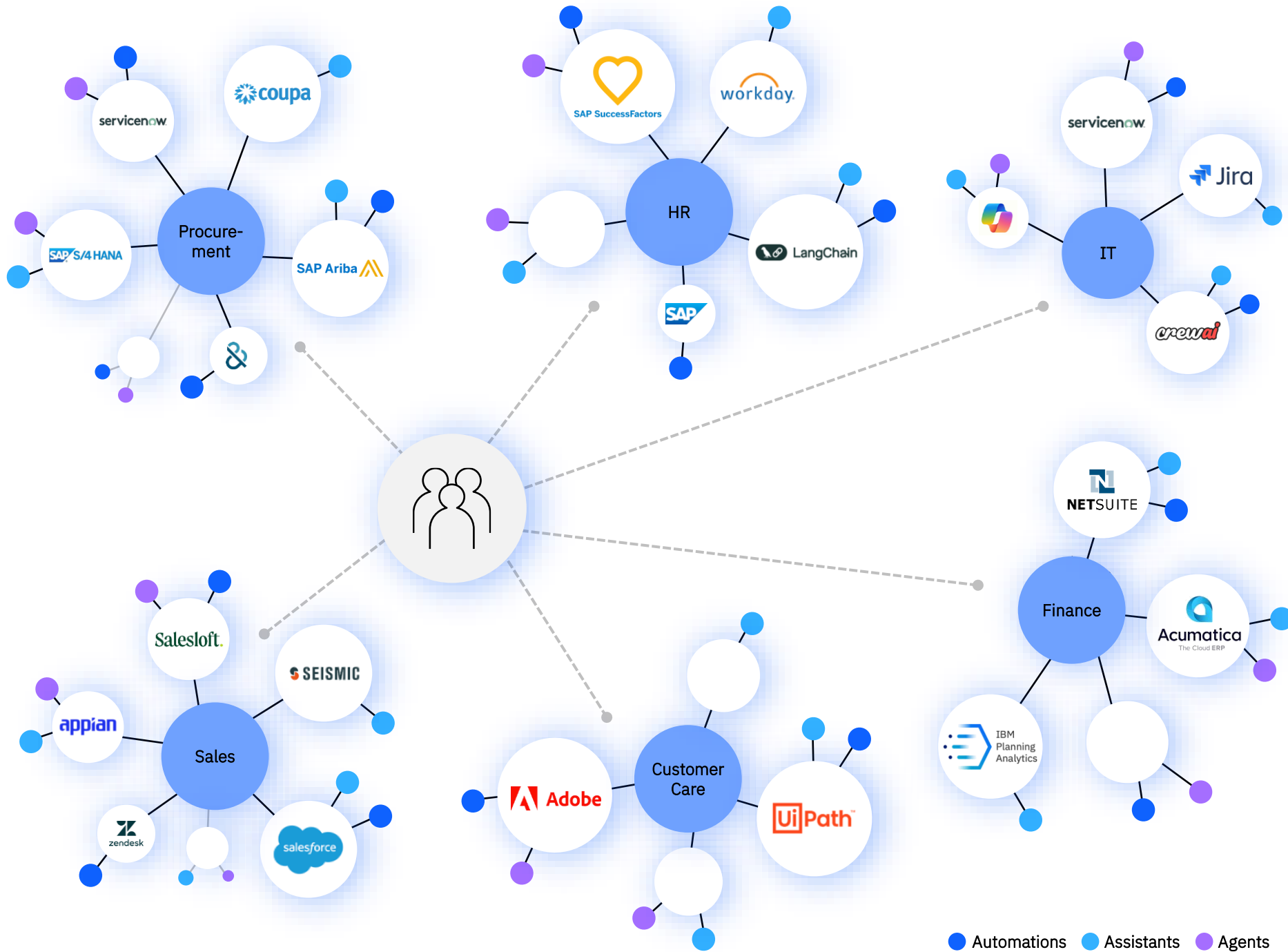


Adattermékek létrehozása

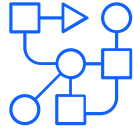
Adatvásárlási élmény létrehozása különböző szervezeti egységek számára
Catalog of catalogs | Self-service marketplace | Data product lifecycle management

AI ügynökök mindenütt ott lesznek, növelvén a komplexitást

- A használat silószerű, fregmentált
- A silószerű növekedés az eszköz túlhasználatát és alacsonyabb adaptációt eredményez
- A fregmentáltság nem tesz jót a governance-nek, a skálázhatóságnak és a ROI-nak



Összességében az AI adaptálása növekszik – de a produktivitás nem feltétlenül



Silók ledöntése

Funkcionális silókban megvalósított Ügynökök és asszisztensek (HR, Pénzügy, IT, stb), DE a valódi üzleti folyamatok túlmutatnak a silókon

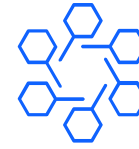
Problémás az E2E értéktermelés a konnektivitás hiánya miatt



Az Agent sprawl megfékezése

Agent-ek és asszisztensek növekedésével a governance, kezelhetőség és karbantartás nehézkessé válik

Hatékonyságtalanságok, fegmentált felhasználói élmény

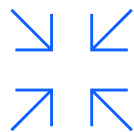


Pilot → PROD probléma

A legtöbb szervezet nem tudja termőre fogni a pilot agent projekteket

A meglévő automatizációs beruházásokat nem tudja a silo agentic megközelítés megfelelően kihasználni

Hogyan közelítik meg a szervezetek az MI produktivitást a gyakorlatban?



Domain –specifikus megoldások

✓ Co-pilot/asszisztensi szolgáltatás a legfelső rétegben kiegészítésként

✗ Minden egyes csapat végül saját “mini” agent-et használ, ami más területtel vagy más ügynökkel nem tud kommunikálni vagy koordinálni

✗ Nem lehetséges integrálni meglévő automation vagy egyedi asszisztens alkalmazásokkal

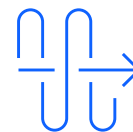


Cloud szolgáltatók által épített megoldások

✓ Meglévő cloud beruházás további hasznosítása – ideális, ha egyetlen szolgáltató felé van elköteleződés

✗ Egyetlen szolgáltató – rugalmatlanság és interoperabilitás hiány lehet

✗ Költséges lehet, és speciális CoE-t kell kialakítani, ami lelassíthatja az innovációt



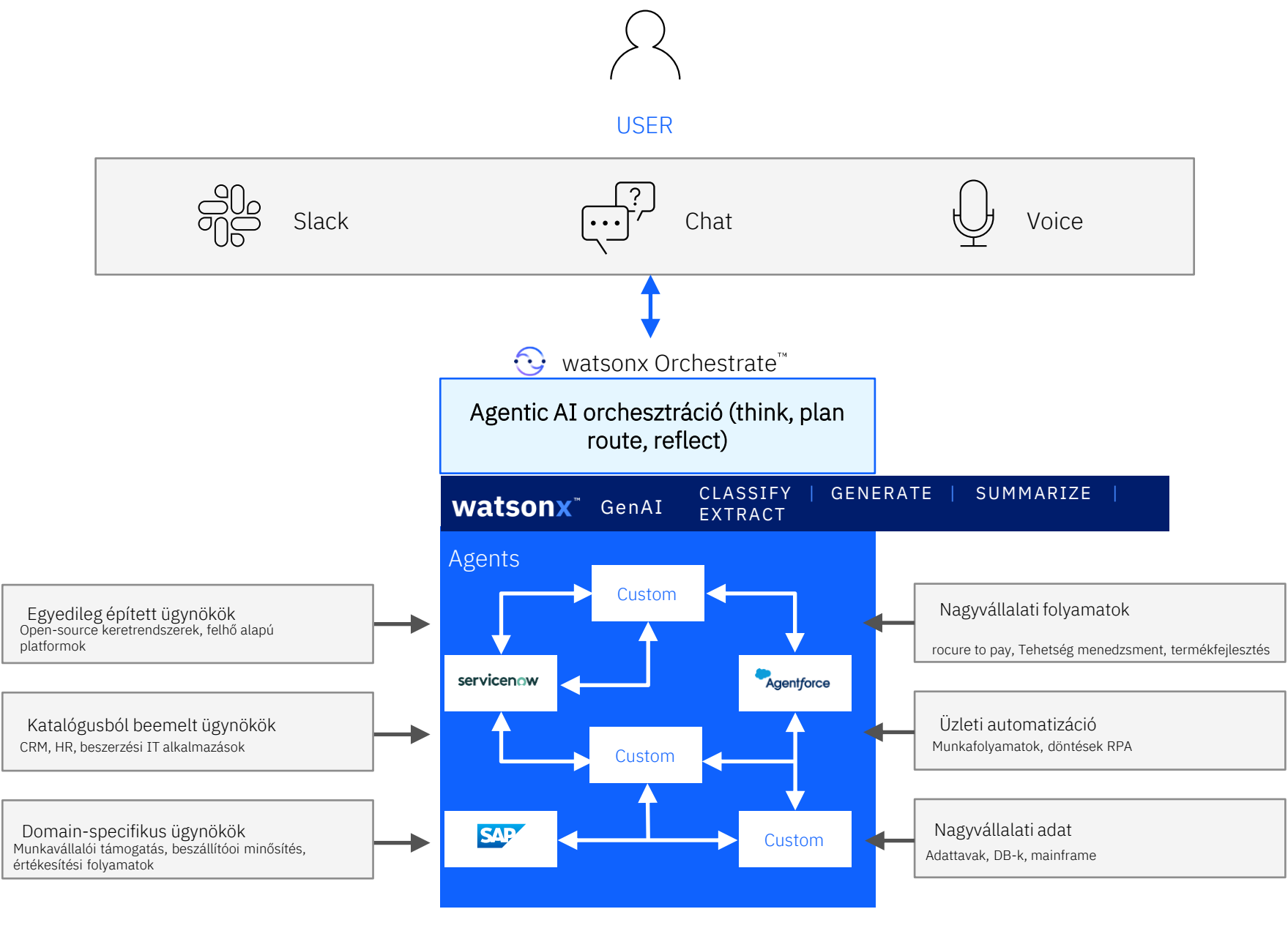
Hagyományos üzleti automatizációs platformok

✓ Strukturált, régóta kezelt WF-ra ideális, ahol az üzleti logika ritkán változik (jóváhagyások, routing)

✗ nem alkalmas dinamikus reasoning-re, vagy kontextusból tanulásra, vagy éppen automóm, rendszereken, role-okon átívelő munkára

Az IBM így helyezi “állományba” az MI- t összvállalati szinten

1600+ integráció – előre kiépítve





Agents



Sales Agent

Chats



Today

New Chat

Schedule a demo for client...

Create proposal request in...

This week

Contract check-in should be...

Look for upsell opportunities...

Client has given this feedback...

Customer is asking for price ...

Calculate a discount rate for ...

New Chat

AI

12:46 PM

Hello, welcome to watsonx Orchestrate.

Accuracy of generated answers may vary. Please double-check responses.

Client prospecting & outreach



Sales Call & Scheduling



Proposal & Quote Generation



Type something...



Az AI projektek hatékonytalanságának egyik fő oka: AI governance hiánya

 **Felhasználók**

- AI use case owners
- Data scientist/AI engineers
- Model validators
- Audit and compliance teams
- Risk management teams
- AI security teams

 **watsonx.governance**

 AI risk governance and security	Model inventory inventory	Risk assessments assessments	Workflows	Dashboards	Issue management
 AI fact sheet	Capture model facts throughout the lifecycle				
 AI observability and guardrails	Model health	Explainability	Accuracy	Drift and bias	Harmful content detection

Köszönöm a figyelmet!

© 2025 International Business Machines Corporation

IBM and the IBM logo are trademarks of IBM Corporation, registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on ibm.com/legal/copyright-trademark.

This document is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time.

Statements regarding IBM's future direction and intent are subject to change or withdrawal without notice, and represent goals and objectives only.

THIS DOCUMENT IS DISTRIBUTED "AS IS" WITHOUT ANY WARRANTY, EITHER EXPRESS OR IMPLIED. IN NO EVENT, SHALL IBM BE LIABLE FOR ANY DAMAGE ARISING FROM THE USE OF THIS INFORMATION, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, LOSS OF DATA, BUSINESS INTERRUPTION, LOSS OF PROFIT OR LOSS OF OPPORTUNITY.

Client examples are presented as illustrations of how those clients have used IBM products and the results they may have achieved. Actual performance, cost, savings or other results in other operating environments may vary.

Not all offerings are available in every country in which IBM operates.

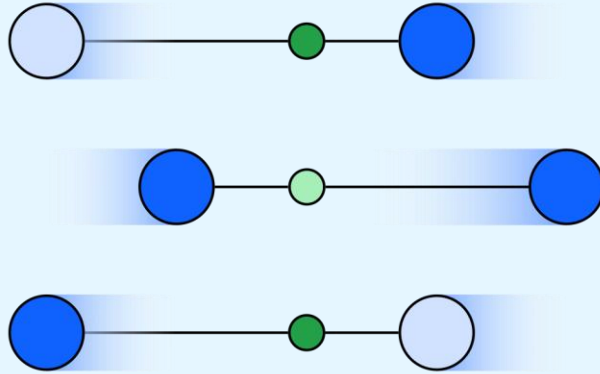
It is the user's responsibility to evaluate and verify the operation of any other products or programs with IBM products and programs.

The client is responsible for ensuring compliance with laws and regulations applicable to it. IBM does not provide legal advice or represent or warrant that its services or products will ensure that the client is in compliance with any law or regulation.

IBM and the IBM logo are trademarks of IBM Corporation, registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on [ibm.com/trademark](https://www.ibm.com/trademark).

This document is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time. Statements regarding IBM's future direction and intent are subject to change or withdrawal without notice and represent goals and objectives only. THIS DOCUMENT IS DISTRIBUTED "AS IS" WITHOUT ANY WARRANTY, EXPRESS OR IMPLIED. IN NO EVENT SHALL IBM BE LIABLE FOR ANY DAMAGE ARISING FROM THE USE OF THIS INFORMATION, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, LOSS OF DATA, BUSINESS INTERRUPTION, LOSS OF PROFIT OR LOSS OF OPPORTUNITY.

Client examples are presented as illustrations of how those clients have used IBM products and the results they may have achieved. Actual performance, cost, savings or other results in other operating environments may vary. Not all offerings are available in every country in which IBM operates. It is the user's responsibility to evaluate and verify the operation of any other products or programs with IBM products and programs. The client is responsible for ensuring compliance with laws and regulations applicable to it. IBM does not provide legal advice or represent or warrant that its services or products will ensure that the client is in compliance with any law or regulation.



Sikeresek

Ügyfélszolgálatuk magas fokú
mindig a legújabb technológiával

És mindezt az IBM Sterling Order
Management-el végzik

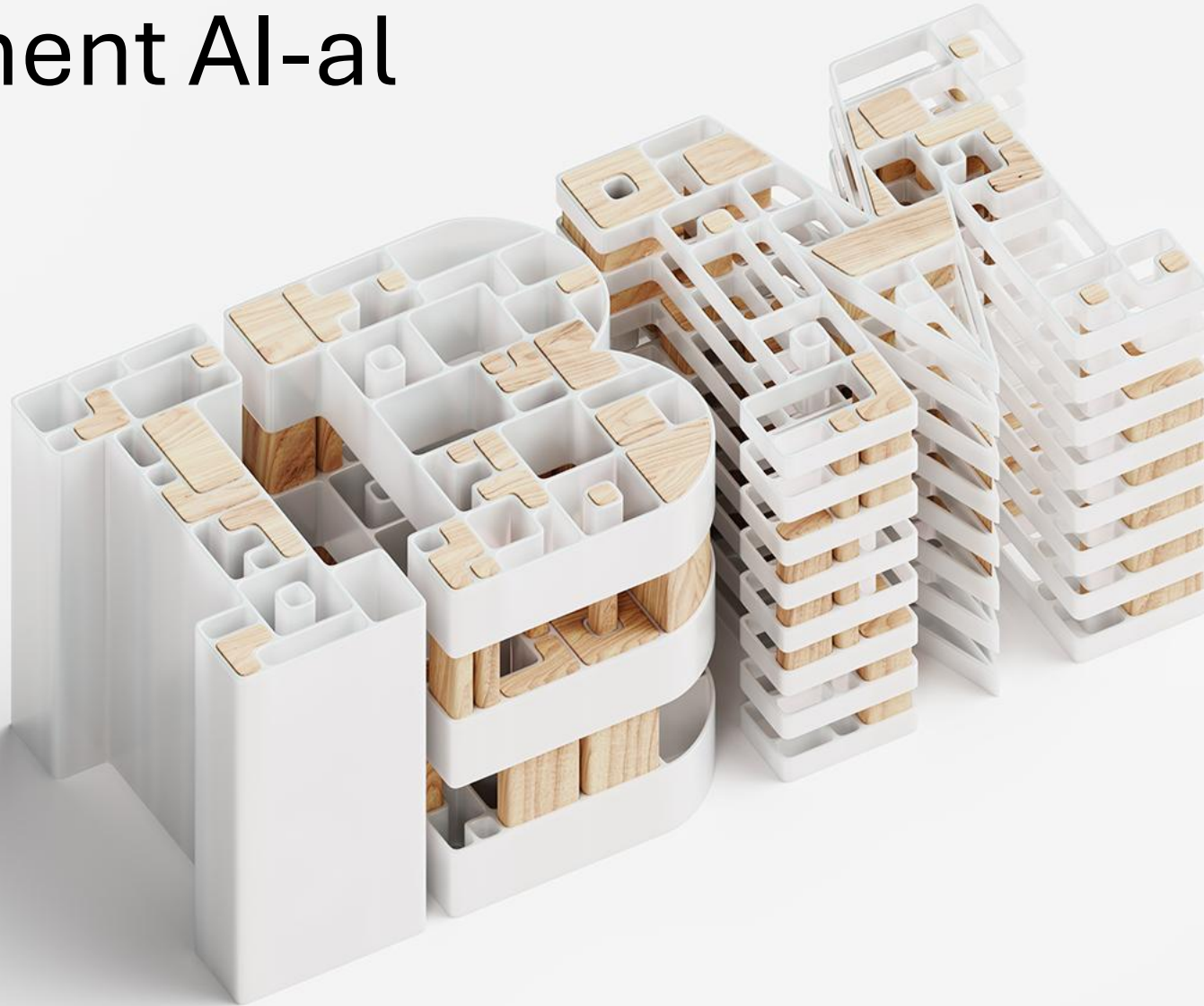


G-STAR

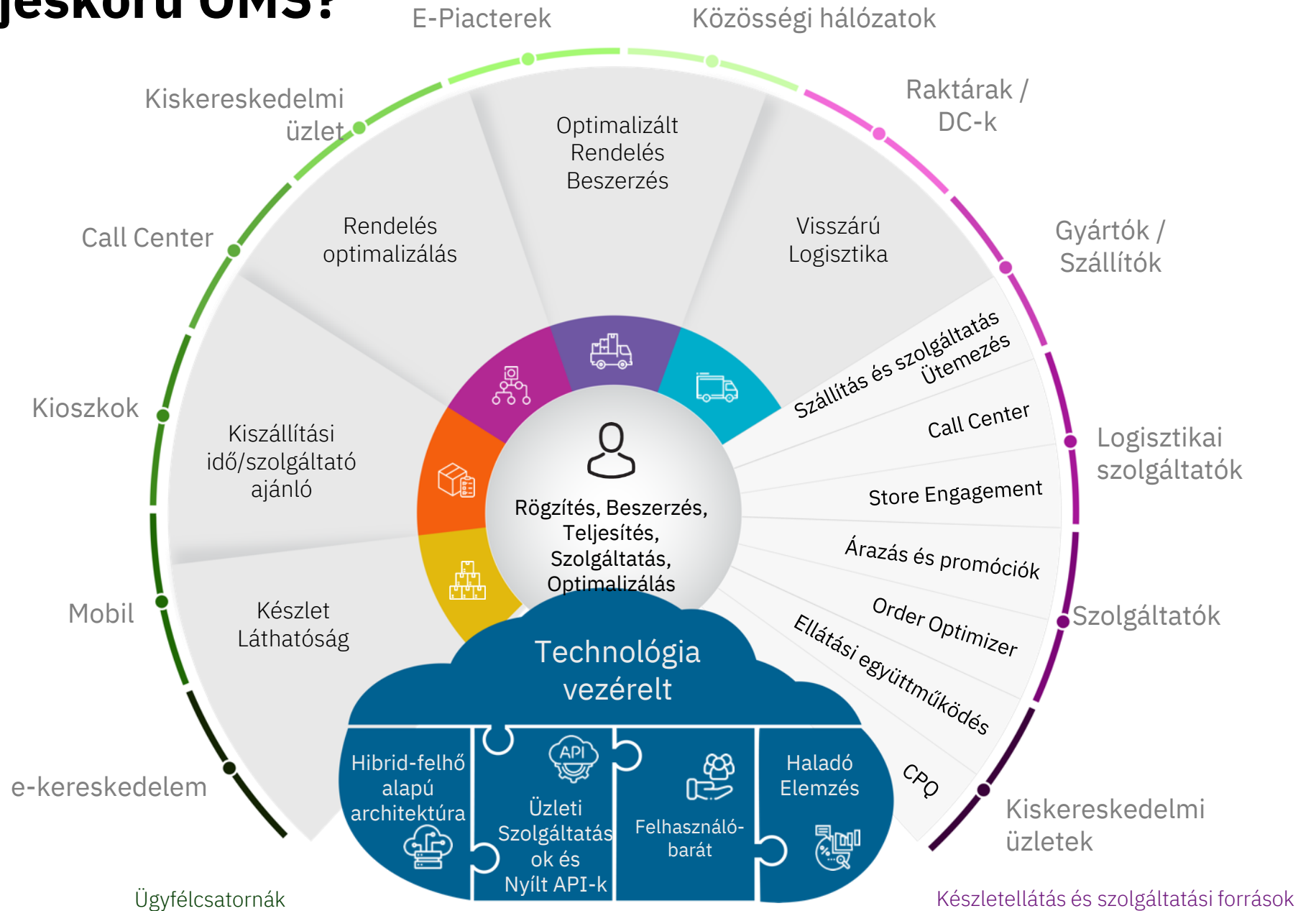


Omnichannel rendelés menedzsment AI-al fűszerezve

Kubicsek Tamás, IBM



Mit jelent egy teljeskörű OMS?



A változó kereslet és a valós idejű készlet elérhetőségének hiánya vevői elégedetlenséghez és értékesítési veszteségekhez vezethet.

A főszezonban az átlagos és a csúcsidőszak közötti kereslet akár tízszeresére is megnőhet.

50 000-től több mint
500 000
megrendelés naponta.

Ellátási lánc247

Zökkenőmentesen alkalmazkodhat a rendkívül változó igényekhez az automatikus skálázásnak köszönhetően, pontos készletinformációkat és valós idejű frissítéseket biztosíthat a túlzott ígéretek elkerülése érdekében.

BIRKENSTOCK®



**Napi akár
500e**

rendelést kezelt a
COVID-évben

Nulla

üzemszünet az átállás
és az új funkciók
bevezetése során

Rendkívül

OMS bevezetése
kevesebb mint 100
nap alatt

2025 évi árbevétele: 2.1Mrd Eur

A vásárlási folyamat korai szakaszában a pontos szállítási becslések megadásának képtelensége, valamint a szállítási ígéret gyakori változása kosárelhagyáshoz és alacsonyabb e-kereskedelmi konverzióhoz vezet.

Majdnem 50%

törli a kosarát ha eltérés van a szállítási dátummal kapcsolatos elvárásaik és a tényleges szállítási dátum között.

Convey

Kínáljon pontos, kontextuális és megbízható, vásárlás előtti szállítási becsléseket és a keresési találatoknál optimalizálási logika segítségével, amely mind az ígéreteket, mind a foglalásokat befolyásolja a rendelési folyamat során.

PartyCity



8.3% az értékesítés növekedése a bevezetés első negyedében

Commerce gyorsítótárazott készlete készlethiányhoz vezethet, ami nem kívánt súrlódásokat okoz az ügyfélélményben.

Több mint 50% az online vásárlók aránya aki teljesen elhagyja a kosarát, amikor rájön, hogy egy vagy több termék elfogyott.

Internetes Kiskereskedelmi Magazin



Élelmiszer
házhozszállítás

80 ezer napi megrendelés,
átlagosan 40 tételes
sormérettel

Polcszintű készletáttekintés

Megnövekedett BOPIS rendelések
valós idejű áruházi
készletnyilvántartáson
keresztül



A kiskereskedőknek folyamatosan és gyorsan **kell adaptálódni a változó piaci és vásárlói dinamikákhoz** a siker érdekében.



„Az üzletből történő kiszállítás a Best Buy történetének egyik legfontosabb és legstratégiaibb döntéseként fog bevonulni, mivel lehetővé teszi számunkra, hogy mind online, mind kiskereskedelmi készleteinket felhasználjuk az ügyfelek kiszolgálására.”

Sharon L. McCollam,
üzleti igazgató, Best Buy

Építsen új élményeket gyorsan és magabiztosan a kontextuális, megbízható és pontos készletáttekintésre alapozva.

70% Az USA lakossága aznap is megkaphatja a rendeléseit az üzletből.

50% -át az online rendeléseknek üzletben vagy a „Drive”-ban teszik meg a vásárlók

A megfelelő megoldásba való befektetés a kulcsa annak, hogy növelje a bevételét.

Gyorsabb eredmények és megtérülés a növekedés felgyorsítása egy modern, átfogó rendeléskezelő rendszerrel

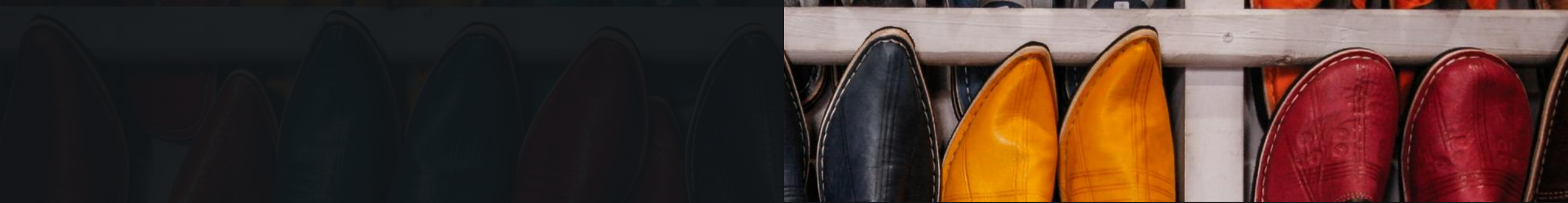


70+ Online csatornák, beleértve a piactereket

53 Országban globálisan

250 saját kiskereskedelmi üzletek

9 Hónap alatt implementált IBM Sterling Order Management



IBM **Sterling** Order Management segít Önnek:

Gyorsítsa fel az átalakulást

Egyszerűsítse a technológia bonyolultságát, hozzon létre gyorsan új ügyfél- és partnerélményeket, és skálázzon magabiztosan

Építsd fel a márkaszeretetet

Következetesen betartani az ügyfélnek tett kényelmi, élménybeli és szolgáltatási ígéretet, hibátlan végrehajtással

Maximalizálja a lehetőségeket

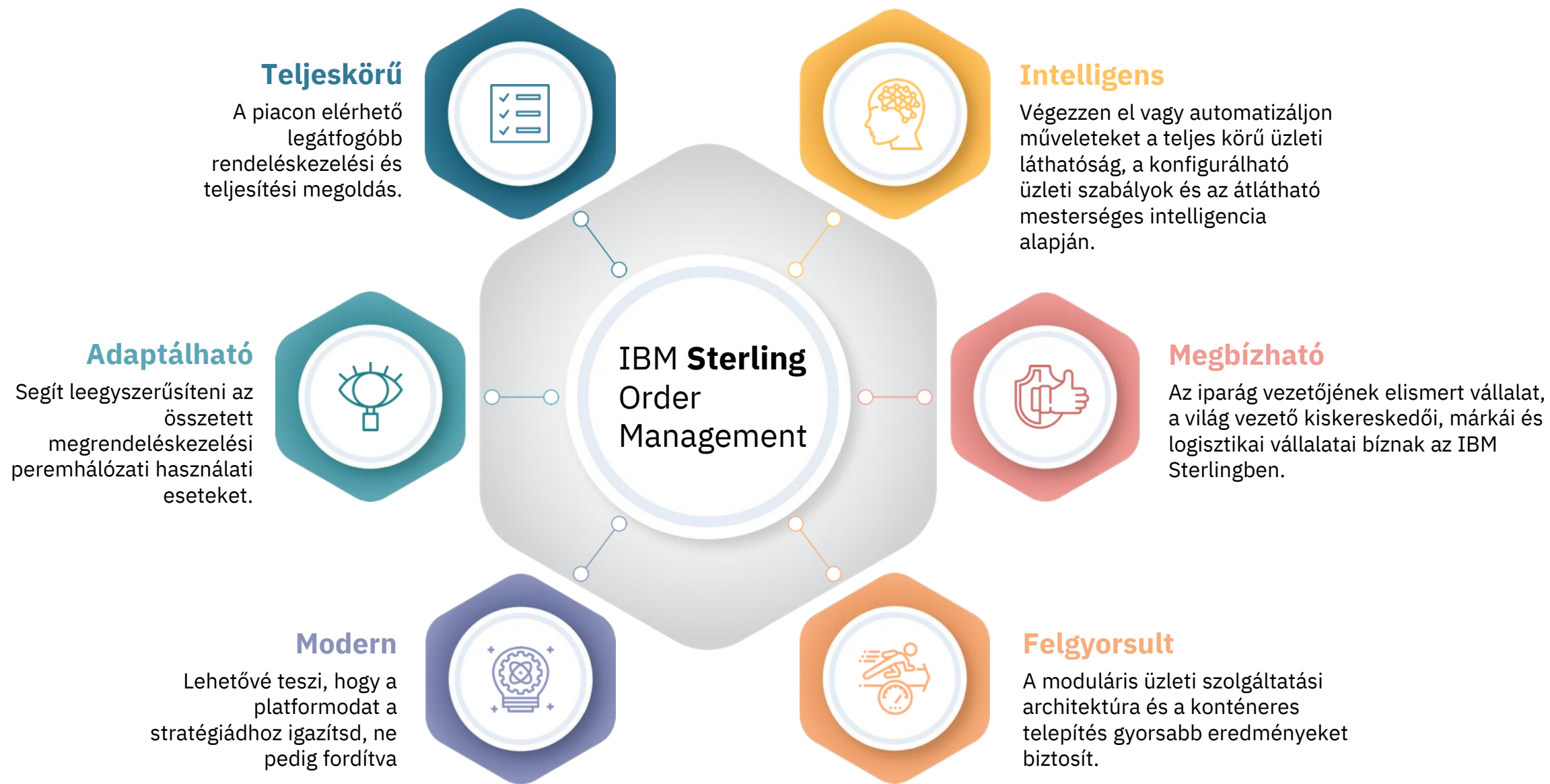
Képessé tenni munkatársait arra, hogy minden értékesítési, kapcsolattartási és szolgáltatási interakciót a kereslet kielégítésének lehetőségévé alakítsanak

Javítsa a jövedelmezőségét

Optimalizálja a teljesítést olyan üzleti szabályok alapján, amelyek maximalizálják az üzleti eredményeket az ügyfélélmény veszélyeztetése nélkül.



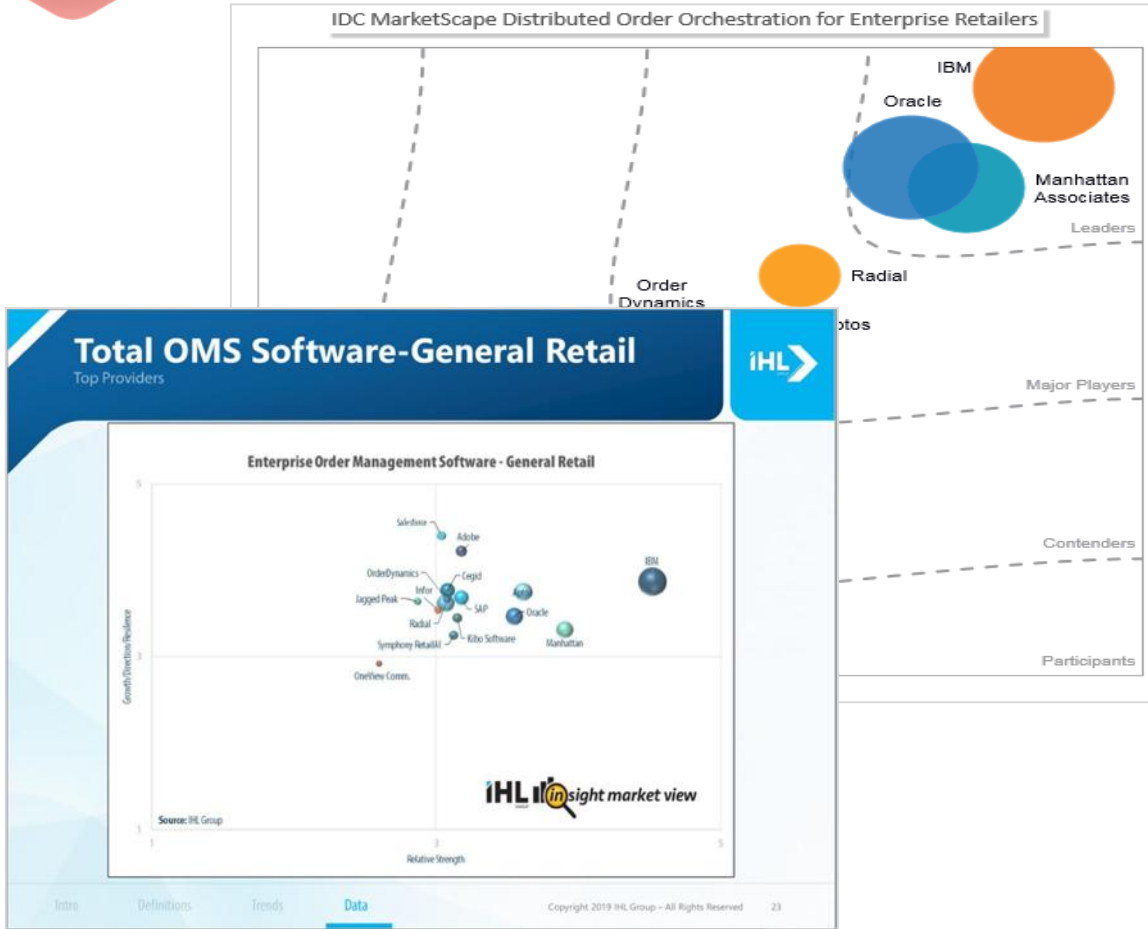






A megbízható megoldás

Független iparági elemzők piacvezetőként ismerik el.



A világ vezető kiskereskedői, márkái és logisztikai vállalatai bíznak az IBM Sterlingben.



Miért az IBM: Bizonyított. Gyors. Megtérülés.

	12 hét	Globális készlet láthatóság 300 NA és Európai üzletben
	12 hét	Házhozszállítás és visszaküldés
	14 hét	Digitális teljesítés és készlet láthatóság különböző földrajzi helyeken
	16 hét	Foglaljon online, vegye át és fizessen az üzletben
	16 hét	„ <u>Save the sale</u> ”, házhozszállítás
	18 hét	Vásároljon online, vegye át üzletünkben (BOPIS)
	20 hét	Globális készlet láthatóság <u>Visibility</u>
	22 hét	Vásároljon online, vigye haza közvetlenül a forgalmazótól
	26 hét	Vásároljon online, házhozszállítás 2 logisztikai központból

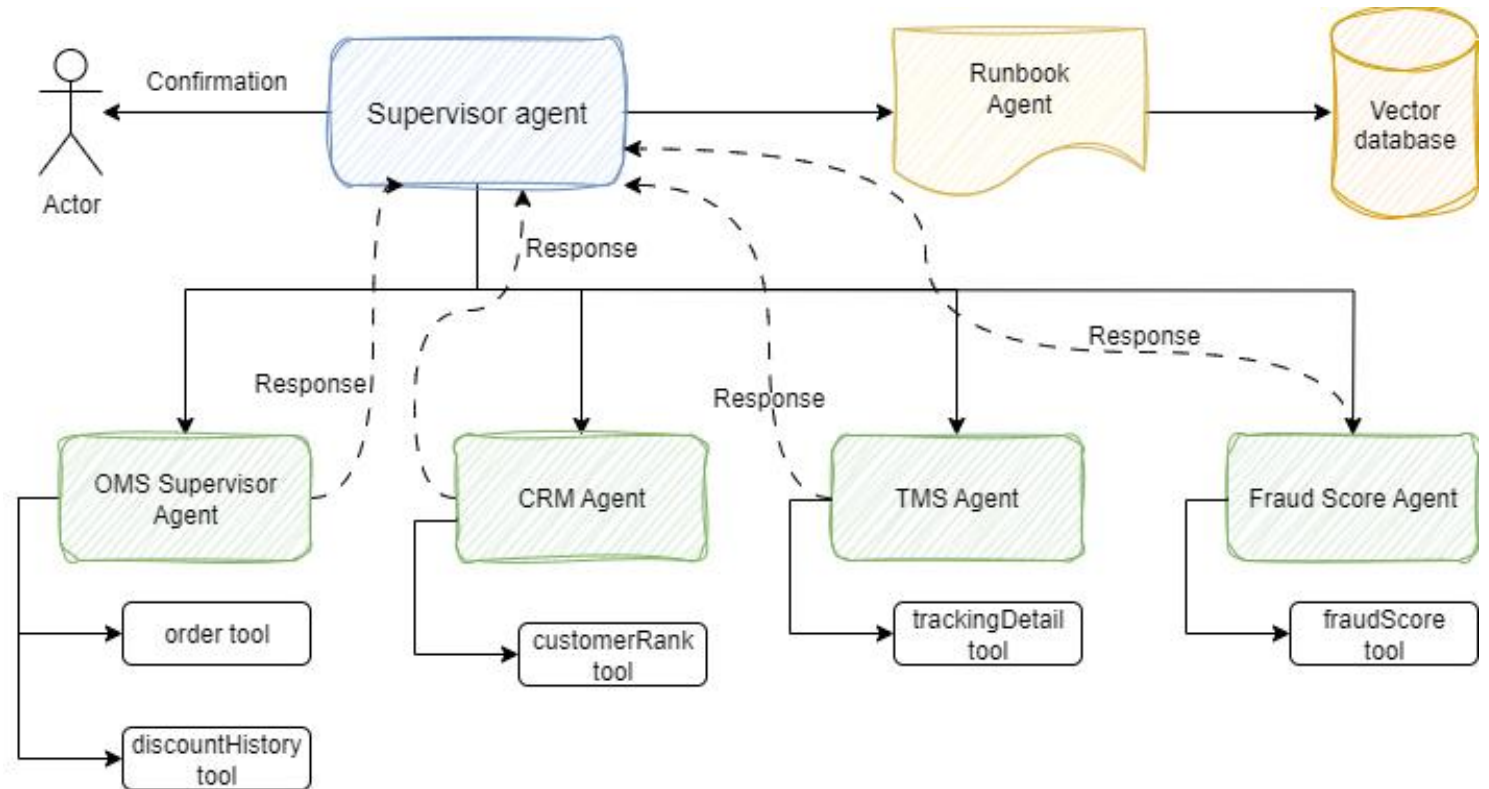
Gyors sikerek
szakaszos
megközelítéssel

Időben
és a költségvetésen
belül

Agentic AI – Több agent-es folyamat

Vásárlói panaszkezelés

- ❑ Rendelési státusz ellenőrzése
- ❑ Csomagkövetés ellenőrzése
- ❑ Vásárlási előzmény ellenőrzés
- ❑ Ügyfél visszaélési score lekérése
- ❑ Kedvezmény ajánlása



10 perc



1 perc

Order Management dobozos MI ügynökök

MI Ügynök	Képesség	Szerepkör
✓ Rendelési információs ügynök	➤ Kilistázza az ügyfél rendeléseit, összefoglalóval és kulcsfontosságú részletekkel	Ügyfélszolgálat Fulfillment director
✓ Rendelés elállás ügynök	➤ Rendelések törlése a módosítási szabályok érvényesítése és elállási ok rögzítése után	Ügyfélszolgálat Fulfillment director
✓ Kupon ügynök	➤ Kupon alkalmazása meglévő rendelésre a módosítási szabályok ellenőrzése után	Ügyfélszolgálatos
✓ Kockázat vizsgálati ügynök	➤ Elemzi, hogy egy rendelési sort szerződés szerinti időben ki lehet-e szolgálni	B2B Account Manager
✓ Készlet szegmentálási ügynök	➤ Cikkek átsorolása szegmerek között (pl. ABC, XYZ, FSN) és szegmens szabályokra javaslattevés vagy automatikus módosítás	Raktár menedzser

Rendelés menedzsment és zöld gondolatok



ESG

Kiszállítás optimalizáció
karbonlábnyom figyelembe vételével

Envizi Emissions API – Excel add-on
Vállalati karbonlábnyom számítás
közvetlenül Excelben, AI-al támogatva

Envizi ESG Suite – moduláris ESG
adat- és elemzőplatform + ESG
jelentés

Köszönöm a figyelmet!

Kubicsek Tamás

Lépjen velem
kapcsolatba!

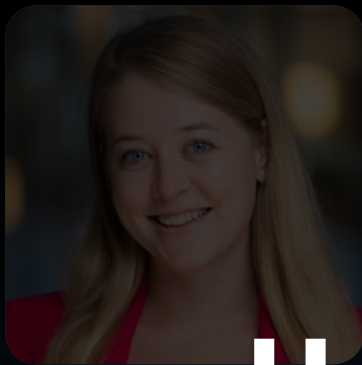
Linkedin:





Ughy Annamária

COUNTRY MANAGER –
HUNGARY
TD SYNEX



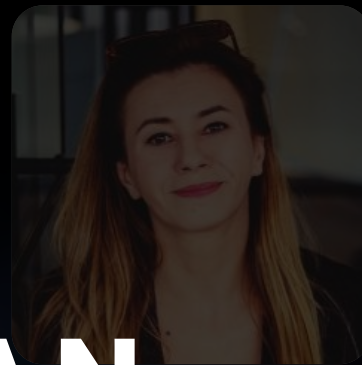
Fehér Dóra

ESG TANÁCSADÓ
RSM HUNGARY



Kerekes Zsófia

PORTFOLIO SALES SPECIALIST
MASTAR TELEKOM NYRT.



Szabó Éva

CUSTOMER SUPPORT MANAGER
OTP GROUP



Juhász Zsolt Máté

CEO
UCC

HAMAROSAN FOLYTATJUK



Ughy Annamária

**COUNTRY MANAGER –
HUNGARY
TD SYNEX**



Fehér Dóri

**ESG TANÁCSADÓ
RSM HUNGARY**



Gergely Zsófia

**PORTFOLIO SALES SPECIALIST
MAGYAR TELEKOM NYRT.**



Karakó Éva

**CUSTOMER SUPPORT MANAGER
OTP GROUP**



Juhász Zsolt Máté

**CEO
UCC**

Q&A

UCC EXECUTIVE ESPRESSO

08:30–09:00	Welcome & Regisztráció		
09:00–09:10	Megnyitó	Kozma Richárd Ügyvezető igazgató, UCC	
09:10–09:40	Integrált AI és digitális megoldások a gyakorlatban	Kopcsó Balázs Head of Innovation, UCC	
09:40–09:55	Omnichannel rendelés menedzsment AI-al fűszerezve	Kubicsek Tamás Automation Brand Leader, IBM	
09:55–10:10	AI a vállalati (folyamat) digitalizáció szolgáltatásban	Ács Péter Manager, Data & AI Brand, IBM	
10:10–10:25	Szünet		
10:25–11:00	Kerekasztal-beszélgetés:	Ugry Annamária TD SYNEX	Moderátor
Fehér Dóri RSM Hungary	Gergely Zsófia Magyar Telekom	Karakó Éva OTP Group	Juhász Zsolt Máté UCC
11:00–12:00	Networking		

