IBM × INFORMULA

Proaktív vállalat üzleti reggeli

A friss adat már sok helyen megvan.
Csak néma.

2026. november 5.

Continental Citygolf Club

A DÉLELŐTT PROGRAMJA

9:00–9:30	Érkezés, regisztráció
9:30–9:50	**Proaktív vállalat: piaci trendek, megoldások, eredmények** INFORMULA
9:50–10:25	**Streamhouse: a valós idejű, AI-ready vállalat technológiai alapja** IBM
10:25–10:45	Szünet
10:45–11:10	**Építőelemek, amelyek nem némák, hanem az üzlet nyelvén szólnak** INFORMULA
11:10–12:00	Networking

A DÉLELŐTT NÉGY KÉRDÉSE

Négy kérdés, amelyen a verseny eldől

1. Tudod, mi történik az ügyfeleddel most – nem csak a tegnapi riportból?
2. Tudsz reagálni, amíg még számít?
3. Tudsz olyat mondani, amit megköszön – és ami neked is megéri?
4. És jövő héten is tudsz egy újat – projekt nélkül?

Ezekre keressük ma a választ. **A reggeli végére mindenki megfogalmazhatja a sajátját.**

informula.

PROAKTÍV VÁLLALAT

Piaci trendek, megoldások, eredmények

Krokovay Károly · INFORMULA

01 · ELVÁRÁS
A testreszabás alapelvárás lett

02 · IDŐZÍTÉS
A zajban csak a jó pillanat tör át

03 · MÉRCE
A legjobbak ezt rendszerszinten csinálják

04 · HATÁR
Ameddig a szakma eljutott – és ami még hiányzik

TREND

A testreszabás alapelvárás lett

Az ügyfél ma már nem kéri a személyre szabást, hanem elvárja – és bünteti, ha elmarad.

71%
elvárja a személyre szabott interakciót

76%
frusztrált, ha ez elmarad

72%
elvárja, hogy egyénként ismerjék fel

10–15%
bevételtöbblet a személyre szabásból (cégenként 5–25%)

80% szerint az élmény ugyanolyan fontos, mint a termék

56% újra elmondja ugyanazt az információt, amit korábban már elmondott

A CSAVAR A legtöbb cég azt szabja testre, **kinek** szól. Azt nem, hogy **mikor**.

Források: McKinsey, personalization (2021) · Salesforce, State of the Connected Customer

A FIGYELEM ABLAKA

Nem az számít, mit mondasz, hanem mikor

A zajban csak a pillanatban érkező üzenet tör át – és ez a pillanat ma másodpercekben és percekben mérhető.

MÁSODPERC

4 mp

KBC: gyanús kártyafizetésnél „Ön volt az?" – fizetésenként legfeljebb ennyi idő alatt

PERC

3,3 M+

United: megmentett átszállás – a lekésni készülő csatlakozásnál percek döntenek

ÓRA

15 p – 24 ó

Allianz: viharriasztás ennyivel a vihar előtt – utána már csak a kárt lehet felmérni

NAP

–30–40%

hetente esik a válaszarány az élethelyzet-triggereknél; hitelnél a legjobbak 24 órán belül lépnek

KAMPÁNYCIKLUS: HETEK Mire a heti vagy havi kampány kimegy, a jelek többsége lejárt.

Források: KBC (2025) · United (2025) · Allianz (2023, 2025) · Deluxe/BAI (2023)

ITTHON IS MŰKÖDIK · JÁRATKÉSÉS-BIZTOSÍTÁS

Egy helyzet, három ágazat

Az ablak a jegyvásárláskor van nyitva – nem másnap reggel.

PÉNZÜGY · A JEL

Kártyaautorizáció: repülőjegy-vásárlás, valós időben feldolgozva

→

BIZTOSÍTÁS · A TERMÉK

Járatkésés-biztosítás ajánlata, a helyzethez illesztve

→

UTAZÁS · A PILLANAT

Push-üzenet a bank appjában, amíg az ügyfél az utazásával foglalkozik

UGYANEZ A MINTA MÁS ÁGAZATOKBAN IS

Telekom · a hívás pillanata

A Verizon a hívások ~80%-ában előre tudja, miért hív az ügyfél

Biztosító · a vihar előtt

Allianz: figyelmeztetés 15 perccel – 24 órával előtte

Energia · a csúcsidő

Octopus Saving Sessions: egyórás élő ablak

Légiközlekedés · a csatlakozás

United ConnectionSaver: a lekésni készülő átszállás

Források: Verizon (Reuters, 2024) · Allianz (2023, 2025) · Octopus · United (2025)

A PROAKTIVITÁS NÉGY CÉLJA

A proaktivitás nem csak promóció

Legértékesebb formája a megelőzött veszteség – az ügyfélé és a cégé.

Védelem

a veszteség elkerülése

csalásgyanú · dupla terhelés · közelgő vihar · vízszivárgás

1 / 2

ügyfél elkerült legalább egy kárt az Allianz viharriasztása után

Segítség

a panasz megelőzése

hálózati hiba · megszakadó hívás · járatkésés · üzemzavar

–38%

magasszámla-hívás, ha a közmű előre, személyre szabottan jelez - Uplight

Gondoskodás

a nehézség korai jelzése

várható fedezethiány · emelkedő kiadás · elérhető támogatás

7 nap

előre jelzi a Bank of America Erica, ha fogyni fog az egyenleg

Lehetőség

ajánlat a jó pillanatban

életesemény · lejáró betét · félbehagyott igénylés

1 Mrd $

Caterpillar-alkatrészeladás a gépek jelezte szervizeseményekből

Források: Allianz (2023) · Uplight (2024) · Bank of America / CX Dive (2025) · Equipment World – Caterpillar (2022)

KÉSZ HELYZETKATALÓGUSOK

A recept átvehető, a hatás nem

Kész katalógusok léteznek – a nagyobb értéket a saját helyzetek hozzák.

UGYANAZ A PLATFORM, UGYANAZOK AZ ÜGYFELEK – KONVERZIÓ

Gyári, katalógusból átvett tippek



28%

A bank saját építésű tippjei



50%

Erste, George Tips (Románia): havi kb. 4 millió személyre szabott tipp.

A KÉSZ KATALÓGUS

- ✓ gyors indulás, bevált minták
- ✓ keret a saját helyzetekhez

DE JELLEMZŐEN

külön rendszer, egy csatornára (app), általános helyzetekkel – nem a saját adatból tanul

Forrás: Personetics – Erste Group esettanulmány (2024. jan.)

VISSZA A NÉGY KÉRDÉSHEZ

A legtöbben a harmadikig jutnak – a negyediknél elakadnak

1. Tudod, mi történik az ügyfeleddel most – nem csak a tegnapi riportból?
2. Tudsz reagálni, amíg még számít?
3. Tudsz olyat mondani, amit megköszön – és ami neked is megéri?
4. **És jövő héten is tudsz egy újat – projekt nélkül?**

Egy pilotban a legtöbb cég eljut a harmadikig. **A negyediknél akad el:** minden új ötlet külön IT-projekt, hónapokig tart, és a lehetőségek nagy része kimarad.

informula.

Így néz ki a mérce: KBC Kate

MIT CSINÁL

140+

helyzetben jelez magától – mielőtt az ügyfél kérdezne

dupla terhelés · fogyó szolgáltatási utalvány · utazás előtt nem aktivált kártya

HOGYAN MŰKÖDIK

- Minden helyzetnek üzleti gazdája van
- Ötlettől az élesig go/no-go kapukon át
- **Ütem: havonta átlag két új helyzet**
- Mérés: jelzés → lead → eladás

400 ezer+

eladott termék és szolgáltatás évente

89 ezer

eladás 656 ezer munkatársi leadből egy negyedév alatt

70%

ügyfélkérdést egyedül megold

A LÉNYEG Nem a technológia választja el a legjobbakat, hanem a működési modell.

Források: KBC (2021. máj.; 2025. nov.) · Data Minded – KBC AI Playbook (2025. nov.)

informula.

Az adat ma már okos. Csak még néma.

Az alapot az IBM mutatja meg – hogy mitől jelez, azt a szünet után.

1 · FRISS

valós idejű, nem a tegnapi riport

2 · RENDEZETT

van gazdája, szerződése, mérhető minősége

3 · ÉRTHETŐ

üzleti kontextussal – az AI is érti

?

ÁTVEZETÉS

Ehhez technológiai alap kell

KÖVETKEZIK · 9:50–10:25 · IBM

Streamhouse: a valós idejű, AI-ready vállalat technológiai alapja