

Агенда

Дигитална трансформација за услужни компании

Датум: 11.11.2025
Локација: Public Room- Скопје

Организира: Фондација за менаџмент и индустриско истражување, во соработка со проектот POLICY ANSWERS и Enterprise Europe Network Macedonia.

АГЕНДА

Вторник, 11 ноември, 2025 година, Скопје

Време: 11:00 - 14:00

11:00 - 11:15	Вовед и очекувања - Добредојде, запознавање со учесниците - Како технологијата веќе го промени вашиот начин на работа? - Цели на обуката
11:15 - 11:45	Новата ера на услужни модели - Како дигитализацијата ги менува очекувањата на клиентите - Од класичен сервис кон дигитално искуство - Примери: банкарство, здравство, образование, маркетинг - Македонски контекст (е-банкинг, телемедицина, е-услуги, е-фактури) Дискусија (Кои процеси Ви трошат најмногу време и би можеле да се автоматизираат?)
11:45 - 12:30	Клучни технологии за услужни бизниси - CRM системи, Cloud collaboration, AI и ChatGPT во поддршка - Дигитален маркетинг и Customer Experience - Автоматизација на административни задачи - Аналитика и донесување одлуки врз основа на податоци Case study (Како мала маркетинг агенција или адвокатска фирма користи автоматизација и CRM за подобра ефикасност)
12:30 - 13:00	Пауза
13:00 - 13:30	Патоказ за дигитална трансформација - Проценка на дигитална зрелост за услужни компании - Модели за управување со промени - Култура на иновација и постојано учење - Улогата на клиентски податоци и доверба



13:30 -
13:45

Безбедност и регулатива

- GDPR, доверливост на клиентски податоци
- Управување со ризици и резервни копии
- Како да се избере сигурен cloud провајдер

13:45 -
14:00

Заклучоци и прашања

- Клучни пораки
- Повик за акција: „Започнете со малку, но веднаш“
- Линкови кон ресурси и бесплатни алатки