

Según **Gartner**, momento de **crisis**, momento de invertir en **relaciones con el cliente**.

Quien no se preocupe ahora de realizar **pequeñas inversiones** en **estrategias CRM**

tendrá verdaderos problemas cuando la economía se recupere.

¡Una **mínima inversión** permite una **mejoría** en la **cuenta de resultados!**

Es el momento de pensar en cómo gastar de forma más inteligente, no de gastar menos.

**iIR España**

Know-how. People. Results.



ii Sesión  
de Libre  
Acceso!!

Regístrese ahora en  
[www.iir-cit.com](http://www.iir-cit.com)

# CRM

## Contact Center & Call Center'2011

Todas las **herramientas** para dar a cada **cliente** lo que de **verdad quiere** o...  **cree que quiere**

iConozca de la mano de nuestros

### 10 expertos

hacia donde evolucionarán las estrategias CRM y comparta éxitos y errores!

VOLVO CAR ESPAÑA

MARCO ALDANY

ORACLE

SANITAS

MERCANZA

EL CORTE INGLES

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID

DIALOGA GROUP

AEECC

CALL CENTER CAM

+ **Techtour** para conocer las tecnologías y novedades en CRM, Contact Center & Call Center

+ **Agenda de Live Demos**

+ **de 220 profesionales en la anterior edición**

Valencia,  
16 y 17 de Febrero de 2011  
FERIA DE VALENCIA

En el marco de



**30% descuento**  
en AVE para  
asistentes a eventos  
de iIR España

¡Inscríbese ahora! 902 12 10 15 [inscrip@iir.es](mailto:inscrip@iir.es) • [www.iir.es](http://www.iir.es)

Gold Sponsors

**Dialoga** Group  
All your telephony in the Cloud

**MERCANZA**

**ORACLE®**

# CRM

CRM,  
Contact Center & Call Center'2011

## ¿Con quién compartirá experiencias?

- Responsable de Fidelización
- Responsable de CRM
- Director de Marketing Relacional
- Director de Marketing
- Responsable de Trade Marketing
- Product Manager
- Responsable de Business Intelligence
- Responsable de Atención al Cliente



## CRM, Contact Center & Call Center se celebrará junto a ExpoCIT

### Además, reserve en su agenda la programación de los Techtour

Tour guiado para conocer in situ los partners de las últimas tecnologías y novedades relacionadas con CRM, Contact Center & Call Center

### Miércoles, 16 de Febrero de 2011

12. 15 - 12.45

### Jueves, 17 de Febrero de 2011

11. 45 - 12.15

Venga a ExpoCIT y participe en el sorteo de un iPad



### PROGRAMA

Miércoles, 16 de Febrero de 2011

## Del CRM al Customer Experience Management

10.25

Comienzo de la Jornada

10.30

**La utilización de nuevas tecnologías para conquistar nuevos segmentos: el marketing de redes sociales al servicio de la fidelización**

**Marta Lozano**

Jefe de Marketing Relacional, CRM, Internet y Marketing Promociona  
**VOLVO CAR ESPAÑA**

11.00

**CRM tradicional vs. social CRM**

**La experiencia práctica de Marco Aldany**

- Las redes sociales ¿un canal más o la respuesta a muchas peticiones?

**Carlos Ruiz**

Director de Marketing y Ventas  
**MARCO ALDANY**

11.30

**Customer Experience Management (CEM): la evolución del CRM**

- La realidad actual
- ¿Qué es la gestión de la experiencia del cliente?
- Cómo conseguir mejorar la experiencia del cliente

**Ana Garcia –Escudero**

Principal Sales Consultant  
**ORACLE**

12.00

Café y visita a ExpoCIT'2011

12. 15

**Techtour**

12. 45

**Twitter, Factbook, Youtube, blogging cómo integrar la estrategia de comunicación a través de redes sociales en su estrategia CRM**

**La experiencia práctica de Sanitas**

- ¿El futuro del CRM está en la creación de comunidades online?
- Marketing a través de las Redes sociales: mitos y realidades
- ¿Realmente son garantía de éxito o serán un fracaso?

- La diferencia entre tráfico en tus redes y engagement: ¿cómo conseguirlo?

- ¿Se puede decir que lo importante es la reputación no la marca?

**Pedro Díaz Yuste**

Director de Internet  
**SANITAS**

13. 15

**Tecnología Business Intelligence en entornos CRM y Call Center**

- Cómo aplicar las herramientas Business Intelligence en entornos funcionales de CRM y Call Center
- Casos prácticos de aplicación de QlikView en estos ámbitos

**Pablo Robles**

Director General  
**MERCANZA**

13. 45

**CRM ahora, ¿es posible la fidelización a bajo coste?. Por qué falla el CRM?**

**¿Por qué los proyectos CRM son especialmente vulnerables?, pero lo más importante, ¿cómo solucionarlo, cuál es el remedio?**

**La experiencia práctica de Marco Aldany**

**Carlos Ruiz**

Director de Marketing y Ventas  
**MARCO ALDANY**

14.15

Pausa Almuerzo libre

15.30

**Cómo una eficaz implantación de CRM permite interpretar resultados y detectar y actuar antes: cómo aumentar la capacidad analítica**

**La experiencia práctica de El Corte Inglés**

**Victor Uclés**

Responsable del Area de Marketing de Servicios  
**EL CORTE INGLES**

16.30

**Redes Sociales y CRM: ¿se puede hablar de una buena alianza para conseguir los objetivos del marketing?**

- Del CRM al CRM 2.0
- Redes sociales como herramienta de fidelización y cercanía al cliente

17.35

Fin de la Sesión de CRM



## GOLD SPONSORS



**Dialoga Group** es un operador de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telefonía en la **Nube (Cloud Telephony)**.

Nuestra misión es hacer que las empresas sin gastos ni inversiones consigan el mejor sistema telefónico de atención de sus llamadas.

Nuestros servicios incluyen: externalización de PBX (centralita telefónica), gestión eficiente de la distribución de llamadas a agentes en modo ACD (distribuidor de llamadas automático), IVR (Portales de Voz), grabación y monitorización de las llamadas, estadísticas de llamadas en tiempo real, encaminamiento inteligente de las llamadas, Call Centre Virtual, Homeshoring, Reconocimiento y Síntesis de voz, Multiconferencia, Gestión de Faxes, ...

**Dialoga Group** opera en Europa e EEUU y cuenta con oficinas en Madrid, Barcelona, Bilbao, Lisboa, Londres, París, Frankfurt, Munich y Nueva York.

[www.dialogagroup.com](http://www.dialogagroup.com)



En **Mercanza** desarrollamos soluciones tecnológicas en apoyo de todo tipo de actividades empresariales desde 1991. Ofrecemos soluciones BI con QlikView desde el año 2002, desarrollando cuadros de mando, sistemas de información empresarial, análisis y simulación. Nuestras soluciones de inteligencia de negocio son empleadas por más de 1.500 usuarios en todas las áreas funcionales de empresas de todos los sectores de actividad.

- Análisis, desarrollo e implantación de soluciones de Inteligencia de Negocio
- Consultoría y diseño de Cuadros de Mando, Sistemas de Información Empresarial, ...
- Diseño de Sistemas Datawarehouse
- Formación
- Integración de QlikView con sistemas operacionales tipo ERP, CRM, SCM, ...
- Soporte técnico

[www.mercanza.es](http://www.mercanza.es)



**Oracle Corporación** es la primera compañía mundial proveedora de soluciones de software al mundo de la empresa. Con unos ingresos de 14.400 millones de dólares la compañía ofrece bases de datos, plataformas de integración, herramientas y aplicaciones de gestión, junto los correspondientes servicios de consultoría, formación y soporte en más de 145 países de todo el mundo. Marcas registradas: Oracle, JD Edwards, People soft, ProfitLogic, Oblis, Retek y Siebel.

Con la Adquisición de Siebel, Oracle se ha convertido en el número uno del mercado mundial de aplicaciones CRM, añadiendo 4.000 clientes de aplicaciones y 3.400.000 de usuarios. Esta Operación hace que la compañía lidere el mercado de aplicaciones en Norteamérica y se acerque al liderazgo mundial. Siebel También es líder en el territorio español.

## PROGRAMA

Jueves, 17 de Febrero de 2011

## Contact Center & Call Center

10.25

Comienzo de la Jornada

10.30

**Cómo desarrollar una estrategia de fidelización del cliente mediante la atención on-line y off-line**

- Sinergias entre todos los departamentos
- Lanzamiento de promociones especiales
- El cliente como referencia para las nuevas promociones

**Silvia Pinto**

Profesora Asociada

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID

11.00

**Toda tu telefonía en la nube: más servicios, más clientes, más ahorros**

- Los nuevos medios: móviles, skype, google voice, rompen el concepto de centralita física en la empresa
- Las nuevas aplicaciones de ACD, colas de espera, agentes ubicuos, grabaciones remotas, whispering son imposibles de implementar en una centralita de empresa
- La ubicuidad de los recursos hacen necesaria trasladar las tecnologías de voz a la nube sin ningún tipo de conexión física con los sistemas centrales

**Jorge Fernández**

CTO

DIALOGA GROUP

11.30

Café y visita a ExpoCit'2011

11.45

Techtour

Media Partners



TodoFIDELIZACION.com

12.15

**Cómo gestionar correctamente las opiniones del cliente: ¿quién y cómo deben asumirse?: calidad "postventa" en la satisfacción al cliente**

- Cómo tener en cuenta los comentarios del servicio por parte de los clientes en Internet
- Cómo gestionar eficazmente una reclamación
- Seguimiento y control de llamadas eficaces en el Contact Center

**Silvia Pinto**

Profesora Asociada

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID

13.00

**Gestión del Contacto con el Cliente a través de Redes Sociales: posibilidades de interactuar que ofrece la web 2.0. Facebook, LinkedIn, twitter, blogs, wikis, etc.**

**La experiencia práctica de AEECCC**

- Cómo adaptarse a las redes sociales: por qué y para qué
- Los nuevos canales de comunicación para los centros de contacto: cómo dar servicio y crear conocimiento de forma rápida y eficiente
- Nuevos canales de comunicación para los centros de contacto: cómo dar servicio y crear conocimiento de forma rápida y eficiente
- Indicadores a tener en cuenta para medir la calidad del Contact Center: cuadro de mando, análisis de llamada, índices de respuestas ....

**Angel Vázquez**

Miembro Comisión Consultiva

AEECCC

13.45

**Call Center y herramientas 2.0: la atención al cliente en la red social**

**Marcos Iñesta Esteve**

Director General

CALL CENTER CAM

14.00

Fin de la Sesión de Contact Center y Call Center

Con agradecimiento a



Todas las novedades en

¡Síguenos!



[http://twitter.com/iiR\\_Spain](http://twitter.com/iiR_Spain)

## ¿Cómo inscribirse?

Elija entre estas 5 opciones para enviarnos sus datos

[www.iir.es](http://www.iir.es)    [inscrip@iir.es](mailto:inscrip@iir.es)

▶ t: 902 12 10 15 - 91 700 48 70

▶ f: 91 319 62 18

▶ Príncipe de Vergara, 109  
28002 Madrid

El Departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Vd. para confirmar su inscripción

### CRM, CONTACT CENTER & CALL CENTER 2011

Valencia, 16 y 17 de Febrero de 2011    CC0126CRM

## Libre Acceso

#### LUGAR DE CELEBRACION

FERIA DE VALENCIA

Avenida Ferias, s/n

46035 Valencia

No puedo asistir. Estoy interesado en su documentación

iiR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

Div. B/C/E

### INFORMACION GENERAL

#### CERTIFICADO DE ASISTENCIA

A todos los asistentes que lo deseen se les expedirá un Certificado Acreditativo de Asistencia a este evento.

#### CANCELACION

Si Vd. no puede asistir, tiene la opción de que una persona le sustituya en su lugar. Para cancelar su asistencia, comuniquenoslo con, al menos, 2 días laborables antes del inicio del evento. Se le enviará la documentación una vez celebrado el evento (\*\*\*) y le será retenido un 30% del precio de la inscripción en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo no se reembolsará el importe de la inscripción. iiR le recuerda que la entrada a este acto únicamente estará garantizada si el pago del evento es realizado antes de la fecha de su celebración.

(\*\* En caso de cancelación del evento por parte de iiR el asistente podrá elegir la documentación de otro evento)

Hasta 5 días antes, iiR se reserva el derecho de modificar la fecha de celebración del curso o de anularlo, en estos casos se emitirá un vale aplicable en futuros cursos o se devolverá el 100% del importe de la inscripción.

#### ALOJAMIENTO

Beneficiarse de la mejor tarifa disponible en el Hotel correspondiente y en los Hoteles de la Cadena NH haciendo su reserva a través de Viajes Iberia, e-mail: [madrid.santiagobernabeu16@viajesiberia.com](mailto:madrid.santiagobernabeu16@viajesiberia.com) o Tel. 91 411 08 56, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iiR España.



#### TRANSPORTE OFICIAL TERRESTRE

Los asistentes a los eventos que iiR España celebre en 2011 obtendrán un **descuento del 30% en trenes de: Alta Velocidad-Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Cercanías-Media Distancia-Convencional.** Beneficiarse de este descuento descargando el documento de asistencia en [www.iir.es/renfe](http://www.iir.es/renfe) y presentándolo en cualquier punto de venta RENFE, al adquirir el billete.



**Datos personales:** En cumplimiento con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que los datos personales que aporte en el presente formulario serán incorporados a los ficheros de "Institute for International Research España, S.L.", debidamente inscritos ante la Agencia Española de Protección de Datos, y cuyas finalidades son la gestión y cumplimiento de la relación establecida como consecuencia de la inscripción en el evento a que hace referencia, así como la gestión por parte de iiR de la selección de los asistentes al mismo, así como la realización de envíos publicitarios acerca de las actividades, servicios, ofertas, promociones especiales y de documentación de diversa naturaleza y por diferentes medios de información comercial, además de la gestión de la información de la que se disponga para la promoción de eventos, seminarios, cursos o conferencias que pudieran resultar de interés para los inscritos, de acuerdo con las labores de segmentación y obtención de perfiles relativa a los mismos, todo ello al objeto de personalizar el trato conforme a sus características y/o necesidades. Mediante la presente, usted queda informado y consiente que sus datos puedan ser cedidos a patrocinadores, publicaciones, expositores en ferias u otros sujetos en base a la relación que iiR mantiene con los mismos para procurar una mayor eficiencia de la gestión de sus actividades. Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos por parte de iiR, deberá remitir un escrito identificado con la referencia "Protección de Datos" a "Institute for International Research España, S.L.", con domicilio social en la calle Príncipe de Vergara nº 109, 28002 Madrid, en el que se concrete la solicitud y al que acompañe fotocopia de su Documento Nacional de Identidad.

### Análisis de Mercado

DATAMONITOR

¡Consiga su informe!  
[spita@iirspain.com](mailto:spita@iirspain.com)

## ¿Por qué elegir iiR?

iiR España es líder desde hace más de **20 años** en el desarrollo y gestión de contenidos y eventos para empresas. Pertenece al **Grupo Informa plc**, el mayor especialista en contenidos académicos, científicos, profesionales y comerciales a nivel mundial. Cotizado en la Bolsa de Londres, el grupo cuenta con **10.500** empleados en **40 países**, **150 unidades operativas** y más de **120 líneas de negocio** distintas:

- + **12.000 eventos** a través de compañías como **iiR, IBC o Euroforum**
- + **40.000 títulos académicos** en catálogo a través de marcas tan prestigiosas como **Taylor & Francis o Routledge**
- Soluciones estratégicas de **performance improvement** a través de marcas tan reconocidas como **ESI Internacional, Achieve Global, Forum o Huthwaite**

En España, ofrece un servicio de formación e información integral con productos innovadores que, anualmente, eligen más de **8.000 profesionales**:

- **Programas presenciales:** + **500** seminarios, cursos, conferencias, encuentros y congresos de producción propia anuales
- **Formación In Company:** + **200** cursos diseñados e impartidos de forma exclusiva para cada empresa
- **Formación on line:** Written Courses, E-learning, Web Seminars, Eventos Virtuales y Documentación Técnica de alto valor añadido y contenido de máximo interés

Además, comparte sinergias de negocio con **Grupo Info:** empresa editora de las revistas técnicas Infomarine, Infopower, Infoenviro e Infodomus.

**¿Sabe que iiR es mucho más que eventos? Descubra todos nuestros servicios**

#### Formación In Company

Paloma Palencia

Tel. 91 700 06 80 • [ppalencia@iirspain.com](mailto:ppalencia@iirspain.com)

#### Documentación On Line

Cristina Carpe

Tel. 91 700 01 79 • Fax 91 141 36 15  
[documentacion@iirspain.com](mailto:documentacion@iirspain.com)

#### Acciones de patrocinio y eventos a medida

Nacho Flores

Tel. 91 700 49 05 • Móvil: 609 883 316 • [sponsor@iir.es](mailto:sponsor@iir.es)

#### Written Courses

Dpto. Customer Relations

Tels. 902 12 10 15 / 91 700 48 70 • [emartin@iirspain.com](mailto:emartin@iirspain.com)

#### E-learning

Susana Conde

Tel. 91 700 42 75 • [sconde@iirspain.com](mailto:sconde@iirspain.com)

#### Eventos Virtuales

Dpto. Sponsor

Tel. 91 700 49 05 • [sponsor@iir.es](mailto:sponsor@iir.es)

[www.informa.com](http://www.informa.com)

[www.iir.es](http://www.iir.es)