

Ahora más que nunca es fundamental conservar sus clientes, una buena estrategia CRM le permite identificar problemas y solucionarlos antes de perderlos

CRM 2.0

● CRM Social ● CRM-BPM ● CRM Móvil

¡ Una nueva generación de CRM para **retener** y **rentabilizar** al **máximo** a sus clientes !

15 expertos

7 Experiencias prácticas

+

8 empresas líderes de mercado

INFOEMPLEO

INFOAVAN

ORACLE

BANKINTER

FIAT GROUP
AUTOMOBILES SPAIN

ATOS CONSULTING

INFORMA D&B

PSM

FORD ESPAÑA

GAS NATURAL

VODAFONE

GMC SOFTWARE
TECHNOLOGY

CAP-MASAO

TRAVEL CLUB

ADDLINK TEGNOLOGICA

¡ El mejor lugar para conocer de la mano de nuestros expertos la evolución de las estrategias CRM y compartir experiencias, éxitos y errores!

+ de 150 profesionales en la anterior edición

+ Techtour

+ 1 agenda de Live demos

(Ver interior)



Platinum Sponsors



Gold Sponsors



Madrid, 10 y 11 de Marzo de 2009
Palacio Municipal de Congresos
Campo de las Naciones

PRIMERA JORNADA

Madrid

Martes, 10 de Marzo de 2009

10.25

Comienzo de la Jornada

10.30– 11.15

Fidelización 2.0 y CRM: cómo desmarcarse de la competencia con un proyecto innovador

La experiencia práctica de Infoempleo
● CRM como herramienta integrada del programa de fidelización: ¿es la forma de sacar partido de los datos obtenidos?

INFOEMPLO

11.15– 11.45

Café ofrecido por gentileza de



11.30– 11.45

DEMO Un caso real de aplicación TRANSPROMO



Eduardo Giner
Director Comercial
MAILGRÁFICA

11.45– 12.30

Combinar la capacidad de las redes sociales con el CRM

● ¿Por qué necesita la fuerza de ventas CRM Social?
● ¿Cómo puede el CRM Social ayudar a crear, interpretar, gestionar e impulsar valor de negocio?

Pauline Damman
Principal Sales Consultant
ORACLE

12.30– 13.00

Los nuevos programas CRM como base para cuidar a los clientes y evitar la insatisfacción que conduce a la infidelidad La experiencia práctica de Fiat

Juan Luis Miranda
CRM - Customer Experience Manager
FIAT GROUP AUTOMOBILES SPAIN

13.00– 13.45

El mercado de la Información en España y sus usos en el CRM

● Fuentes de datos y empresas proveedoras
● Información B2C e información B2B
● Usos de la información en CRM:
> Para la fidelización
> Para la captación de nuevos clientes
● Cómo CRM puede ayudar al departamento comercial en la prevención de impagados

Conrado Martínez
Director de Marketing
INFORMA D&B

13.45– 14.00

DEMO Aprovechando el modelo de Código libre dentro de la empresa



Hideki Erigh Hashimura
Managing Director
HORIZON CRM

14.00– 14.30

Cómo realizar una modelización avanzada de la base de clientes y aplicarla a la realización de campañas: automatización de campañas

La experiencia práctica de Ford
● Cómo diseñar una adecuada campaña y conseguir mayor cantidad de información para llevar a cabo una venta cruzada de productos y rentabilizar al máximo al cliente
● Necesidades y calidad de información: preparación de bases de datos
● Cómo extraer conocimiento: soluciones / herramientas de explotación
● Modelización: cómo convertir el conocimiento en factores más operativos
● Cómo optimizar las campañas y sus costes
● Alimentación del modelo con la experiencia
● Cómo identificar posibilidades de una mayor oferta para el cliente y para la entidad

Esther Gironella
Gerente de Marketing Relacional e Internet
FORD ESPAÑA

14.30

Pausa

16.00– 16.30

Cómo diseñar su propio CRM (Customer Relationship Management) usando BPM (Business Process Management) La experiencia práctica de Vodafone

● CPM -Customer Process Manager- basado en los procesos de negocio, en vez del puro manejo de datos de clientes

● Cómo sacar partido del CRM y BI para interpretar los datos obtenidos y dirigirlos a acciones individualizadas

VODAFONE

16.30– 17.00

Claves para seleccionar de forma adecuada la mejor herramienta CRM

Juan José de Paúl
Director Comercial
CAP-MASAO

17.00– 17.15

DEMO Soluciones de Marketing. La integración con el CRM y la búsqueda inteligente de prospectos comerciales



Hugo Felgueiras
Juan Jose Vereda
INFORMA D&B

17.15– 17.30

DEMO



17.30 –18.00

CRM Dinámico: ¿el nuevo modelo de acceso al software como un servicio de suscripción mensual?

● Microsoft Dynamics CRM 4.0: una solución profesional al alcance de todos
● Software + Servicios: un nuevo escenario
● Descripción general del producto y de la plataforma
● Integración y extensiones
● Sigüientes pasos

Toni Granell
Director
ADDLINK TECNOLÓGICA

Luis Jara
Gerente
INFOAVAN

18.00 –18.30

CRM móvil en el contexto de Mobile Marketing La experiencia práctica de Bankinter

Juan Manuel Zanon
Director de la División de CRM
BANKINTER

18.30

Fin de la Primera Jornada

SEGUNDA JORNADA

Madrid

Miércoles, 11 de Marzo de 2009

10.25

Comienzo de la Jornada

10.30- 11.15

Tendencias del CRM 2.0

Santiago Bravo

Director Asociado
ATOS CONSULTING

11.15- 11.45

Café ofrecido por
gentiliza de



11.10- 11.45

Techtour CRM

11.45- 12.00

DEMO
Soluciones CRM
Social



Pauline Damman

Principal Sales Consultant
ORACLE

12.00- 12.45

Cómo externalizar procesos del CRM

- Que debe hacer el CRM:
 - > El motor de análisis
 - > El motor de decisión
 - > El motor de acciones y fulfilment
- Qué procesos se pueden externalizar y cuáles no
- El equipo necesario para gestionar el CRM
- Los errores más frecuentes

Ricardo Mollet

Consejero Delegado
PSM

12.45- 13.30

Más allá del CRM en las nuevas
generaciones de sistemas

La experiencia práctica de Gas Natural

- ¿Cómo se vinculan fidelidad y beneficios?
- ¿Se tiene en cuenta de verdad lo que no es el CRM?

- ¿Sabemos qué hacer con la información de clientes?
- La aplicación de CRM a los clientes internos: entornos de Marketing Interno

Antonio Ruiz

Director de Marketing Relacional
GAS NATURAL

13.30- 14.00

Transpromo, ¿una nueva forma de hacer marketing?. El futuro estandar para la creación de documentos variables personalizados

Jaime López-Heredia

Country Manager Spain & Portugal
GMC SOFTWARE TECHNOLOGY

14.00- 14.45

Resultados y aprendizajes de Gestión de Clientes aplicando modelización basada en el valor actual y potencial: aprendiendo de los errores
La experiencia práctica de Travel Club

Eduardo Villanueva

Director de Business Intelligence
TRAVEL CLUB

15.00

Fin de las Jornadas CRM 2.0



NOVEDAD
TECHTOUR



Tour guiado para conocer in situ los partners de las últimas tecnologías y novedades relacionadas con CRM
ATOS CONSULTING, ORACLE, PSM, INFORMA D&B, GMC, CRM DINAMICO, CAP-MASAO

¿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 2.0 se celebrará junto a ExpoCIT



www.iir-cit.com



Atos Consulting, la práctica global de consultoría de Atos Origin, es un proveedor líder de servicios de consultoría de negocio, estrategia, procesos y tecnología con más de 2.500 consultores en todo el mundo.

El formar parte de Atos Origin, proveedor global de servicios de TI, nos aporta un mejor conocimiento de las soluciones tecnológicas más relevantes de ámbito mundial y nos ayuda a detectar tendencias emergentes. Nuestra perspectiva de consultoría

especializada en cada sector, hace que sepamos cómo aplicar esta información y ofrecer a nuestros clientes una ventaja competitiva basada en estrategias a largo plazo.

Nuestra práctica de Financial Leadership está orientada a dar soporte a las empresas para mejorar su función financiera y convertirla en una potente herramienta competitiva. Nuestros servicios incluyen la optimización de los procesos financieros clave, a gestión y reducción de costes, los sistemas de gestión del riesgo, la adaptación a los nuevos sistemas de pago (SEPA y PSD), soluciones de seguridad en tarjetas y herramientas de fidelización.

Atos Origin ofrece sus servicios mediante consultoría, integración de sistemas y outsourcing. Emplea a 50.000 profesionales en 40 países, y su facturación anual es de 5.800 millones de euros. Atos Origin es partner tecnológico mundial para los Juegos Olímpicos, y sus clientes son grandes compañías internacionales de todos los sectores de actividad.

www.es.atosorigin.com o www.es.atosconsulting.com



INFORMA D&B

Información de empresas

www.informa.es

INFORMA D&B es la empresa del Grupo CESCE dedicada a suministrar Información Comercial, Financiera y de Marketing de empresas y empresarios, para aumentar el

conocimiento de clientes y proveedores y minimizar el riesgo comercial. Tras la absorción del negocio en España y Portugal de la multinacional norteamericana Dun&Bradstreet, INFORMA D&B se ha convertido en miembro de la D&B Worldwide Network, lo que permite ofrecer acceso on-line a la información de más de 140 millones de empresas censadas de más de 200 países. Creada en 1992, INFORMA D&B se ha convertido en el líder indiscutible en la venta de información de empresas para empresas, ayudando a sus clientes en la toma de sus decisiones comerciales, en el cobro de las ventas, en la búsqueda de nuevos clientes y en la gestión de sus carteras.



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, Oblix, Retek y Siebel.

Con la Adquisición de Siebel, Oracle se ha convertido en el número uno del mercado mundial de aplicaciones CRM, añadiendo 4000 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 lider en el territorio español.



PSM es una agencia de marketing relacional que desde hace 22 años forma parte de la red internacional de Carlson Marketing, especializada en ofrecer servicios plenos de Fidelización de Clientes B2C, de Fidelización de Canal B2B y de Retención de Clientes 1to1 mediante un planteamiento de Business Intelligence llamado 4A.

La experiencia de PSM en B2C es única en España ya que ha gestionado Spanair Plus durante 11 años, gestiona CinesaCard, UciCard (Cinesa en Italia y Portugal) desde España, Prestige Hotels of the World, Club Lacoste, Club H10Hotels, y prepara lanzamientos de programas en varios sectores. También en B2B la experiencia de PSM es considerable haciendo Catálogos de regalos para motivar empleados de seguridad, dependientes de electrodomésticos, arquitectos, decoradores, mecánicos, personal post-venta del sector automóvil, distribuidores, vendedores de distribuidores, Bares, Panaderías y Ultramarinos.

El 4A es el último desarrollo que incluye el Análisis del comportamiento 1to1 de los Clientes, el establecimiento de las Alarmas de cambios de comportamiento, las Acciones 1to1 de Retención y las Acciones de Crecimiento de los clientes.

Nuestros Partners



CRM Dinámico es el nuevo modelo de acceso a Microsoft Dynamics CRM basado en el consumo de Software y Servicios. La plataforma se avala con la experiencia de Infoavan Soluciones y el Grupo Addlink en proyectos de implantación y personalización de Microsoft Dynamics CRM y sus tecnologías subyacentes.

Con CRM Dinámico, por fin Microsoft Dynamics CRM está al alcance de todos, con el único requisito de disponer de un acceso a Internet para utilizarlo desde cualquier lugar en cualquier momento.

Tanto Infoavan como Addlink son Gold Certified Partners de Microsoft, con las competencias Microsoft Business Solutions (especialidad CRM), Networking Infrastructure Solutions, Information Worker y Mobility Solutions, además de la especialidad Small Business Specialist.

Más del 50% de los casos de éxito de implantaciones de Microsoft Dynamics CRM en España publicadas en la web de Microsoft son proyectos llevados a cabo por Infoavan y Addlink, lo cual garantiza la cualificación del equipo de profesionales certificados de ambas compañías.

La infraestructura que soporta nuestra plataforma está hospedada en los Datacenters de Arsys, lo cual garantiza los altos estándares de seguridad y disponibilidad que precisa un servicio con las características de CRM Dinámico.



GMC software es una empresa multinacional suiza presente en 21 países, con oficinas en toda Europa, EE.UU, Canadá, Latinoamérica y Asia. Lleva más de 14 años ofreciendo soluciones de software para diseñar, componer y gestionar la impresión de documentos personalizados de gran impacto, ya sean digitales o impresas, que mejoran la productividad y eficiencia.

Casi el 50% de los principales proveedores globales de marketing directo y servicios de impresión utilizan el software de comunicaciones personalizadas GMC-PrintNet con diversos fines, incluyendo correo directo, programas de incentivo/fidelidad y aplicaciones transpromocionales. GMC- PrintNet ofrece un entorno de "diseñar una vez, enviar a cualquier parte" para conseguir una producción rápida y eficaz de materiales de marketing directo que aumentan la rentabilidad y ofrecen unos mejores índices de respuesta. Clientes de todo el mundo utilizan GMC PrintNet para desarrollar aplicaciones publicitarias de marketing directo, facturas, recibos, extractos bancarios, pólizas de seguro, contratos y mucho más.

GMC-PrintNet es líder en aplicaciones Transpromo, que representa una nueva tendencia en la comunicación con los clientes que está revolucionando a los sectores de imprenta, marketing directo y comunicaciones transaccionales a nivel mundial. A través de este proceso, es posible elevar la respuesta a una campaña de marketing hasta en un 500% (fuente: Indivia. Transpromo Nueva York 2007). Fomenta la satisfacción del cliente y permite la captación de nuevos clientes y la comercialización de nuevos servicios, a través de este nuevo concepto de "Transpromo". Se basa en incluir mensajes de marketing personalizados one-to-one en las facturas, extractos bancarios recibos...consiguiendo captar la atención del usuario final. Este es el futuro de las comunicaciones a clientes ya que genera muchas ventajas: mayor credibilidad en el mensaje, respaldo de la relación corporativa con el cliente etc. Con la reducción del uso de papel y el incremento de canales alternativos tales como SMS, e-mail y call-centers para llegar al cliente, las empresas están pensando en como hacer llegar de la mejor forma el mensaje publicitario a sus clientes. PrintNet permite la entrega continua desde cualquier canal de entrada a cualquier canal de salida (papel, fax, correo electrónico, web...)



CAP MASAO Es una EMPRESA creada por la fusión de las sociedades CAP-SAP y MASAO . Esta nueva entidad basada en Madrid, vio la luz en septiembre de 2007 y tiene por vocación distribuir e integrar la solución CRM SELLIGENT en el mercado Español.

La oferta de CAP-MASAO se beneficia de la maestría del mercado español de CAP-SAP y de la experiencia técnica y funcional de MASAO sobre SELLIGENT. Por otro lado, CAP-MASAO va a capitalizar métodos de contratación innovadores para las dos sociedades, matrices con el fin de reclutar a consultores de calidad que responderán a las exigencias de los futuros clientes.

SELLIGENT, que ya cubría el norte de España a través de un distribuidor en Barcelona, extiende su presencia sobre el territorio ibérico donde la petición en CRM no deja de crecer. También es una oportunidad para SELLIGENT para explotar las nuevas e importantes **interacciones que se han desarrollado especialmente en la integración de SELLIGENT con SAP.**

Exhibitors



HORIZON
MARKETING SOLUTIONS

Estimado/a Profesional:

Es conocido el principio de que es **7 ó 8 veces** más costoso conseguir un nuevo cliente que conservar los actuales. Por eso, en el actual clima económico el CRM está en el punto de mira de los CEOS.

El objetivo fundamental del CRM es **retener clientes e incrementar su rentabilidad**. Por eso, las compañías están fomentando el conocimiento sobre sus clientes, para así poder identificar **oportunidades de ventas cruzadas y ventas complementarias**.

Pero, además es importante señalar que vivimos en un mundo **2.0**, por lo tanto, el CRM tiene que adaptarse para sobrevivir en él. Es fundamental que el cliente perciba que se hace algo con sus aportaciones y con sus ideas.

Por todo ello, iiR España consciente de estas necesidades, organiza la **2ª Edición** del evento de CRM que tendrá lugar los días **10 y 11 de Marzo**. 2 días para evaluar cómo:

- ✓ Una buena estrategia CRM le puede ayudar a **identificar problemas** con sus clientes antes de perderlos
- ✓ Sacar partido del **CRM y BI** para interpretar los datos obtenidos y dirigirlos a acciones individualizadas?
- ✓ Identificar los **parámetros** que necesita a la hora de decidirse por el CRM y cómo se miden?
- ✓ Ha sido la **evolución de las soluciones CRM** desde los sistemas para la automatización de la fuerza de ventas, marketing, call center y servicios hacia soluciones más complejas y desarrolladas que engloban todo el front office?
- ✓ Aprovechar **experiencias pasadas**, ¿una inadecuada selección de herramientas puede ser una de las principales causas del fracaso del CRM?

Pero además de este **Programa de conferencias** que combina la experiencia de negocio del usuario final y la **visión estratégica** del asesor tecnológico hay que destacar:

- > Area de Exposición con las últimas **novedades tecnológicas y servicios** disponibles en **CRM**
- > **Demos de soluciones** para analizar su funcionamiento real y las posibles aplicaciones de negocio

iiEl mejor **Networking** con colegas de profesión y especialistas en CRM que en el día a día de su actividad han de afrontar los mismos retos que Vd!!

Le esperamos en Madrid los días **10 y 11 de Marzo**, hasta entonces, reciba un cordial saludo.

Trinidad Villar

Directora de Programas

iiR España

P.D. ¡ Regístrese **YA** gratuitamente a estas Jornadas!



Regístrese gratuitamente en
www.iir-cit.com

CRM 2.0

Boletín de Inscripción

6

MANERAS DE INSCRIBIRSE

www.iir.es

▶ inscrip@iir.es

▶ t: 902 12 10 15 - 91 700 48 70

▶ f: 91 319 62 18

▶ Príncipe de Vergara, 109
28002 Madrid

▶ SMS: Asistir o info-espacio-
Nombre Apellido. Enviar al 5626

Sí, deseo asistir gratuitamente a **CRM 2.0**

FECHA Y LUGAR DE CELEBRACION

Madrid, 10 y 11 de Marzo de 2009

Palacio Municipal de Congresos

Campo de las Naciones

Le recordamos que la inscripción a nuestras jornadas es personal

Div. C/IC/B

Por favor, rellene todos los datos

DATOS DEL ASISTENTE

¡ Gracias por su inscripción!

NOMBRE	CARGO
EMAIL	MOVIL
EMPRESA	CIF
TELEFONO	FAX

QUIEN AUTORIZA SU ASISTENCIA

RESPONSABLE DE FORMACION

INFORMACION GENERAL

LUGAR DE CELEBRACION

Palacio Municipal de Congresos
Campo de las Naciones.

ALOJAMIENTO: Beneficiarse de la mejor tarifa disponible en el Hotel correspondiente y en los Hoteles de la cadena NH haciendo su reserva a través Viajes Iberia, email: madrid.claudiocoello73@viajesiberia.com o Tf.: 914359765, indicando que esta Vd. inscrito en un evento de iiR España



TRANSPORTISTA OFICIAL

Los asistentes a los eventos

que iiR España celebre en 2009 obtendrán un descuento del 30% en Business y del 40% en Turista sobre las tarifas completas en los vuelos con Iberia. En los vuelos operados por Air Nostrum obtendrán un 30% de descuento sobre tarifa completa en Business y Turista. La reserva y emisión se puede hacer en: SERVIBERIA (902 400 500), Oficinas de Ventas de IBERIA, la Web www.iberia.com o Agencia Viajes Iberia, indicando el Tour Code BT91B21MPE0017.



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.

¿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. Pertenecemos 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, 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

Documentación On Line

Mª Rosa Vicente

Tel. 91 700 01 79 • Fax 91 141 36 15
documentacion@iirspain.com

Acciones de patrocinio y eventos a medida

Nacho Flores

Tel. 91 700 49 05 • Móvil: 609 883 316
sponsor@iir.es

Written Courses

Dpto. Customer Relations

Tel. 902 12 10 15 / 91 700 48 70
emartin@iirspain.com

E-learning

Susana Conde

Tel: 91 700 42 75
sconde@iirspain.com

Eventos Virtuales

Dpto. Sponsor

Tel: 91.700.49.05
sponsor@iir.es

www.informa.com

www.iir.es

PDF