

Jornadas Libre Acceso

Regístrese en

www.iir-cit.com

Valencia
16, 17 y 18 de Febrero
en el marco de



FORINVEST

IV FORO - EXPOSICIÓN INTERNACIONAL DE PRODUCTOS
Y SERVICIOS FINANCIEROS, INVERSIONES, SEGUROS
Y SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA EL SECTOR

EXPO

CIT

2011

**Exposición Profesional de
Medios de Pago, Fidelización
y Soluciones Tecnológicas**

Organice su visita

16

de Febrero

• Tecnología al servicio de la Banca

• CRM'2011

17

de Febrero

• Contact Center & Call Center

• Terminales no atendidos

• Biometría

• Multiaplicación/Servicios de pago
móviles, NFC y Contactless

Visítenos y participe
en el sorteo de un iPad

iiR España: Pabellón 5,
Stand 67



Tecnología al Servicio de la Banca

Horario: 10.30-14.30

Momento de innovación o momento de reducción de costes

- ¿Conoce todas las nuevas oportunidades que ofrece la tecnología y cómo aprovecharlas?, ¿puede ser la pieza clave para abordar la salida de la crisis y llevar a los más preparados a superarla?
- ¿Es otra vez el momento de analizar inversiones para los 4 ó 5 próximos años?,
- ¿Hay que renunciar a la inversión o hacerla con más cuidado?

10.30 - 11.15

La agenda del CIO en el contexto de reordenación del Sector Financiero

- Cómo gestionar entornos y aplicaciones diferentes
- Consolidación tecnológica

Juan Carlos Server

Director de Informática
CAM

11.30 - 12.15

¿Es el momento de buscar alternativas al entorno actual en grandes instalaciones?. Migración a entornos abiertos para reducir los costes en infraestructuras: INOX, LINUX, WINDOWS....

- Pros y contras de esta decisión

12.30- 13.15

Sacar las funciones fuera del host de todas las aplicaciones que no son el core del negocio?, ¿una decisión arriesgada?: Hitos marcados y resultados obtenidos

- ¿Cuáles han sido los resultados reales?
- Ventajas
- Requisitos que hacen falta
- Ahorro de costes conseguido
- Cambios en la estructura

NOVA CAIXA GALICIA

13.30 - 14.15

Desktop Virtualization y Consolidación de servidores: ¿inversión en nuevas tecnologías con un retorno claro?. Cloud Computing

- ¿Se ha analizado el ahorro real que supone?: en consumo eléctrico
- Reducción del TCO
- Negociación de tarifas de forma más agresiva con los proveedores actuales e incluso dar cabida a nuevos

Evaristo Ruiz

GTO IES Vendor Management
DEUSTCHE BANK

14.15 - 14.30

Coloquio

14.30

Fin de la Sesión de Tecnología en Banca

Del CRM al Customer Experience Management

Horario: 10.25-17.15

10.30

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

Angel Vázquez

Miembro Comisión Consultiva
AEECCC

11.00

CRM tradicional vs. social CRM

Carlos Ruiz

Director de Marketing y Ventas
MARCO ALDANY

11.30

Customer Experience Management (CEM): la evolución del CRM

Ana García –Escudero

Principal Sales Consultant
ORACLE

12.00

Café y visita a **ExpoCIT'2011**

12. 15

Techtour

12. 45

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

Pedro Díaz Yuste

Director de Internet
SANITAS

13. 15

Tecnología Business Intelligence en entornos CRM y Call Center

Pablo Robles

Director Comercial
MERCANZA

13. 45

CRM ahora, ¿es posible la fidelización a bajo coste?

Juan Vicente García Almonacid

Customer Intelligence
GRUPO CORTEFIEL

14.15

Pausa Almuerzo libre

15.30

Cómo una eficaz implantación de CRM permite interpretar resultados y detectar y actuar antes
La experiencia práctica de Fiat

Juan Luis Miranda

CRM - Customer Experience Manager
FIAT GROUP AUTOMOBILES SPAIN

16. 15

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

17.00

Coloquio

17.15

Fin de la Sesión de CRM

Contact Center & Call Center

Horario: 10.25 -13.45

10.30

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

11.00

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

Jorge Fernandez

CTO
DIALOGA GROUP

11.30

Café y visita a **ExpoCit'2011**

11.45

Techtour

12.15

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

Miguel Cruz González

Director de Gestión de Clientes
CIGNA LIFE INSURANCE

13.00

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

13.45

Fin de la Sesión de Contact Center y Call Center

Gold Sponsors



Nuevos usos y aplicaciones de la Biometría para garantizar la seguridad de su negocio

Horario: 10.30 -13.30

- Identificación
- Control de accesos/ control de presencia
- Autenticación fuerte en Medios de Pago

10.30 - 12.00

Estado actual de la Tecnología Biométrica: ¿Dónde nos encontramos y hacia dónde vamos? Últimos avances.

- La biometría y sus aplicaciones
- Capacidades y limitaciones de los sistemas biométricos
- Criterios de aplicabilidad y medida de prestaciones en una implantación real

Claves para la implantación de tecnologías biométricas en control de presencia y en control de acceso físico.

- Escenarios de aplicación del control biométrico de acceso y presencia (A/P)
- Requisitos de un sistema biométrico de A/P
- Equilibrio entre aceptabilidad, usabilidad, mantenimiento, prestaciones, seguridad, trazabilidad, coste de adquisición y coste de operación
- Ejemplos y casos prácticos

Juan Carlos Pérez Cortés

Director Científico

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE INFORMÁTICA (ITI)

Profesor del Departamento de Informática de Computadores de la **UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA (DISCA-UPV)**

12.00 - 12.30

Pausa

12.30 - 14.00

Biometría en Medios de Pago: ¿es realmente un sistema de seguridad?

- ¿Ha llegado el momento de pasar de la biometría como sistema de identificación a sistema de autenticación?, ¿es el paso más lógico?
- Análisis de los distintos métodos de autenticación y comparativa con el sistema de biometría
- Limitaciones y recomendaciones en los sistemas basados en claves y contraseñas
- Autenticación biométrica: servicios, coste, implantación y limitaciones. Problemas y oportunidades en estos sistemas
- Uso de la biometría en Medios de Pago

Raúl Sánchez Reillo

Profesor del Departamento de Tecnología Electrónica

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID

Multiaplicación/ Servicios de Pago Móviles, NFC y Contactless

Horario: 15.30- 18.00

15.30

Implementación de servicios de pago móviles y sin contacto: cuáles son los requerimientos previos para facilitar que los dispositivos inalámbricos implementen en sus chips NFC

- Requisitos en base a la norma de estandarización dictada por la ETSI
- ¿Estas medidas animarán al comercio a través del móvil?
- Opinión de los fabricantes de teléfonos: variaciones sobre los interfaces de usuarios y operatividad con bajo consumo de batería
- GSMA y sus normas sobre servicios basados en NFC

16.15

La experiencia latinoamericana en sistemas de pago contactless

- ¿La solución para los clientes no bancarizados

Omar Pelcastre

Director de Nuevos Negocios

INTELIGENSA

17.00

El ROI de NFC para bancos y operadores móviles: lecciones prácticas para desarrollar NFC y claves de futuro para su éxito

- ¿Por qué invertir en NFC en estos tiempos?
- ¿Qué efecto tendrá NFC, supondrá un incremento de la base de clientes?

Carlos Gómez

Director de Tecnología y Operaciones

REDY

17.45

Coloquio

18.00

Fin de la Sesión

Terminales no Atendidos

Horario: 15.30 -18.00

15.30

Situación de PCI o EMV respecto a estos terminales: ¿qué puede ocurrir? ¿Qué pasa con las comisiones?, ¿se reduce el coste de pasarela de pago?

- Obligatorio o no se va a hacer, quién va a asumir los costes de ese cambio?
- Otro tipo de lectores
- Ventajas de estos terminales

16.15

Ventajas vs. coste: ROI de la inversión en este tipo de terminales: mejor servicio. Comparativa del coste de los terminales no atendidos frente a los atendidos

- Costes de instalación
- Costes de mantenimiento

17.00

Cómo está las funcionalidades de este tipo de terminales para desarrollar pagos electrónicos

- Funcionalidades en términos de movilidad, seguridad y duración de la batería

Ferrán Busquets

Director de Medios de Pago

BANC SABADELL

17.45

Coloquio

18.00

Fin de la Sesión



EXPO



iiR España
Know-how. People. Results.



Valencia, 16, 17 y 18 de Febrero de 2011



Le informamos que tiene acceso On Line a la documentación, previamente autorizada de estas Jornadas

Podrá descargar la documentación entrando en :

<http://www.iir-cit.com/documentacion.asp>

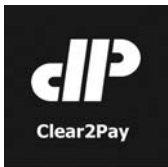
E introduciendo su clave de acceso:

CC0126EX

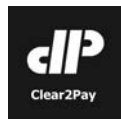
A partir del 25 de Febrero

Conozca los últimos avances tecnológicos de la mano de nuestros:

Track Sponsors



Expositores



iiR España: Príncipe de Vergara, 109. 28002 Madrid Fax. 91 319 62 18 inscrip@iir.es

Registre su invitación 902 12 10 15 www.iir-cit.com