



Jornada sobre Orientación al cliente, visión única e iniciativas prácticas de negocio

Madrid,
29 de septiembre de 2015



Jornadas

Patrocinada por:



an NTT DATA Company

Asistencia Gratuita para Entidades de Seguros

Presentación

Tener una visión única de los clientes es clave para optimizar las operaciones y mejorar la estrategia de negocio. Sin embargo, esto no es fácil de conseguir, debido a la existencia de múltiples sistemas internos, que responden a necesidades puntuales, pero no fueron diseñados para proporcionar esa visión única.

Para lograr este objetivo, se debe comenzar con un análisis de nuestra situación, para definir qué entendemos por cliente; dependiendo de nuestros intereses, datos disponibles y sistemas existentes. A continuación, hay que poner en marcha los registros únicos de clientes, utilizables por los distintos usuarios, sin afectar al funcionamiento de los sistemas actuales.

La última fase consiste en aprovechar esta visión única para desarrollar iniciativas de negocio, como la facilitación de la venta cruzada; el aumento de la eficacia de las campañas; la segmentación y personalización de la oferta en base a los comportamientos y perfiles de los clientes; la prevención del fraude; la mejora del cumplimiento normativo, limitando el riesgo y mejorando la transparencia al cliente,... todo con independencia del canal y posibilitando la incorporación de datos de naturaleza ajena al negocio (redes sociales, Big data, etc.) que confieran ventajas competitivas.

Programa

09:30 h. Registro de asistentes y café de bienvenida

10:00 h. **Apertura**

Marcial Fernández, Director Área de Organización, Sistemas y Entorno Web de **ICEA**

José Garrido, Responsable Mercado Asegurador de **Informatica**

Visión técnica y organizativa

10:20 h. **El cliente como eje central, paradigma de cambio**

Miguel Ángel García Arcos, Director de **Everis**

10:40 h. **Registros únicos de clientes y Gestión de Datos Maestros (MDM)**

Federico Alonso, EMEA MDM Product Specialist de **Informatica**

11:00 h. **Cómo aprovechar la visión 360º para lograr una completa orientación al cliente**

Francisco Gil, Sales Manager de **Salesforce**

11:20 h. Café

Experiencias prácticas

11:50 h. **El conocimiento del cliente para mejorar la calidad y aumentar el crecimiento**

Marta del Val, Directora de Marketing y Clientes de **Santalucia**

12:20 h. **Foco en el cliente: adaptándonos a lo que el cliente quiere**

Juan Miguel Estallo, Director de Cliente y Marketing de **Liberty Seguros**

12:50 h. **Coloquio y preguntas**

13:30 h. Fin de la jornada

Datos de organización

Lugar de Celebración:

Salas de Formación de ICEA, en la calle López de Hoyos, 35 - 28002 Madrid.

- **Entidades adheridas:** Asistencia Gratuita

- **Entidades no adheridas:** Consultar a ICEA

Se ruega confirmación: Carmen Zapata – inscripciones@icea.es – Teléfono 911 42 09 53