

Conferencia

iIR España
Know-how. People. Results.



¿Sabes que 6 de cada 10 de tus clientes están en facebook?

New trends &
Innovative practices

e-Banking 2010

- Descubre las **últimas tendencias** a **nivel internacional**
- Piensa en el tandem **Innovación-Internet** como algo **inseparable** con **identidad propia**
- Aplica la **Innovación Emocional** para enriquecer tus **modelos de interacción**
- Rentabiliza tu **inversión** en **Seguridad** como **herramienta de marketing**
- Descubre qué es y cómo **practicar Banca 3.0**
- Aprovecha las ventajas que ofrecen las **redes sociales** para acercarte al **usuario**

Desarrolla el face to face emocional que tus clientes on-line te están pidiendo

7 experiencias prácticas

BANCO SANTANDER
CAJA MADRID
TELEFONICA ESPAÑA
BANKINTER
BBVA
GRUPO BANCO POPULAR
CORTAL CONSORS
CITIBANK ESPAÑA

Platinum
Sponsor



Madrid,
23 de Febrero de 2010
Hotel Confortel Pío XII

¡Inscríbese ahora!
902 12 10 15
inscrip@iir.es • www.iir.es

Estimado profesional,

En **iiR** fuimos pioneros en la **organización** y desarrollo de **eventos** sobre **Multicanalidad en Banca, Banca Telefónica y Banca On-line**...hace más de 10 años.

Lo que antes estaba marcado como un **objetivo a futuro** es ya una realidad **palpable** e **indiscutible** en cualquier **entidad financiera**.

La integración de **canales** se ha producido y la **tecnología** y la gran **competitividad** del **Sector Financiero** ha hecho posible su **excelencia**.

Y ahora ¿qué?

- Las entidades están poniendo en **práctica** la **Banca 2.0...** y ya se habla de **3.0**
- **Innovación** ha dejado de ser un **mero concepto**, algo **intangibles**..... para convertirse en la **esencia** de todo
- Las **entidades** empiezan a hablar de las **emociones** del **usuario**
- La **seguridad** ya no sólo se trabaja desde el **punto de vista técnico** sino que conecta con la **Reputación Corporativa**

iiR presenta en **exclusiva** para el Sector

New trends & Innovative practices

E-BANKING 2010

Madrid, 23 de Febrero de 2010

- 7 experiencias pioneras
- Nuevos matices
- Diferentes enfoques
- Nuevas propuestas
- Análisis de últimas tendencias

El punto de encuentro de todos los **profesionales** que **trabajan** por y para este negocio.

Te esperamos

Mónica García

Senior Programme Manager

iiR España

¿Trabajas en el negocio de banca on-line?...

Entonces este evento te interesa para intercambiar experiencias

- Responsable de Banca por Internet
- Responsable de Banca Móvil
- Responsable de Usabilidad
- Responsable de Experiencia de Usuario
- Responsable de Innovación
- Responsable de Marketing
- Responsable de Canales Alternativos
- Director Comercial
- Responsable de Sistemas de Información
- Responsable de Seguridad Informática

¿Trabajas para el negocio de banca on-line?...

Entonces este evento te interesa para conocer las necesidades de tus posibles clientes

Consultoras, Empresas de Servicios Tecnológicos y Empresas de Tecnología

- Area de Entidades Financieras
- Responsable de Proyectos

Platinum Sponsor



La Unidad de Grandes Empresas de Telefónica España es la línea de negocio del Grupo Telefónica que provee soluciones personalizadas de comunicación y tecnologías de la información desde la red y bajo demanda a las Grandes Empresas y Administraciones Públicas más importantes de nuestro país. En el eje de su estrategia está la orientación al cliente y una oferta de alto valor añadido, con un marcado carácter sectorial, que comprende las más avanzadas soluciones convergentes de comunicación y tecnologías de la información.

Más información:

www.telefonica.es/grandesempresas

iNovedad!: Descubre cómo utilizar la Inteligencia Emocional para mejorar la experiencia de usuario

PROGRAMA

Madrid, 23 de Febrero de 2010

9.15

Recepción de los Asistentes

9.30

Apertura de la Sesión por el Moderador de la Mañana

Ignacio Ortega de Pablo

Director Canal Internet y Móvil
BBVA

LO ULTIMO DE LO ULTIMO EN E-BANKING: TENDENCIAS, PRINCIPALES NOVEDADES, ALGUNAS EXPERIENCIAS...

9.45

Nuevas tendencias en multicanalidad en banca: ¿qué queda por hacer? ¿qué se está haciendo en otros países? ¿Qué esta funcionando? ¿Qué tecnología se está utilizando? ¿Qué están consiguiendo las entidades financieras?

Fernando Boza

Director Servicio Multicanal
BANCO SANTANDER

10.20

La experiencia de las emociones: un paso más allá en la experiencia de usuario

- Claves para comprender cómo funcionan las emociones antes, durante y después de cada interacción
- Qué significado le dan los usuarios a la experiencia
- Qué efectos producen en los usuarios las estrategias que diseñamos para resolver sus necesidades
- La importancia de la innovación emocional: ¿cómo convertirla en la mejor estrategia para enriquecer nuestros modelos de interacción?
- ¿Cómo diseñar un modelo a partir de la Inteligencia Emocional para conseguir una mejora continua de la experiencia de usuario?

Luis M. Fernández Montañez

Director de Usabilidad y Experiencia de Usuario
CAJA MADRID

11.00

Coloquio

11.15

Café

11.45

e-Banking: banca móvil y medios de pago móviles illegala la revolución!

- Cómo la banca móvil y sus servicios asociados están experimentando un fuerte crecimiento
- Cuál es el desarrollo de una nueva generación de servicios m-banking
- Los portales financieros en el móvil
- Servicios móviles para cada situación y momento
- Aplicaciones en la tarjeta SIM
- Servicios de pago con NFC

Miriam Viñas Pinto

Gerente de Marketing Sectorial EEFF
Unidad Grandes Empresas
TELEFONICA ESPAÑA

INNOVACION EN MULTICANALIDAD: LA HOJA DE RUTA PARA DISEÑAR LA MEJOR ESTRATEGIA DE INNOVACION QUE INTEGRE EL E-BANKING

12.30

Evolución del e-banking: aplicación de nuevas tendencias a la web bancaria

- Como aplicar las nuevas tendencias en Internet a una web bancaria
- Elementos claves a considerar
- Cómo vencer las barreras al cambio
- Compatibilidad con canal móvil

Ignacio Ortega de Pablo

Director Canal Internet y Móvil
BBVA

13.15

¿Cómo integrar innovación en la Estrategia del Negocio on line?

Francisco Rodríguez-Acosta

Director de Innovación
BANKINTER

14.00

Coloquio

14.15

Almuerzo

PROFUNDIZANDO POR TIPO DE CLIENTE: BANCA PARA EMPRESAS Y BANCA PARA INVERSORES

16.00

Inicio de la Sesión e Intervención del Moderador de la Tarde

Banca on-line para empresas. ¿Cómo aprovechar el potencial del canal Internet para mejorar el servicio y ofrecer más valor añadido?

Eduardo Carretero

Director de Banca por Internet
GRUPO BANCO POPULAR

16.40

La importancia de las redes sociales para el Brokerage On-line. Cómo optimizar estas nuevas tendencias para acercarse al usuario

Aitor Odriozola

Director Comercial
CORTAL CONSORS

SEGURIDAD: GESTION DE RIESGOS Y SEGURIDAD EN EL E-BANKING

17.15

Cómo utilizar la seguridad como herramienta comercial y de marketing en el e-banking

- Análisis y evaluación de los riesgos: la protección de la imagen corporativa
- Valoración y cuantificación de las consecuencias de un fallo en la seguridad
- Puesto que hay que invertir en seguridad: ¿por qué no rentabilizar esta inversión desde el punto de vista de marketing?

Luis Ballesteros

Director de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio
CITIBANK ESPAÑA

17.45

Coloquio

18.00

Fin de la Jornada

Media Partners



cibersur

interactive

La revista del marketing digital. Suscríbete con un 15% de descuento escribiendo a emilio@controlpublicidad.com



banca15

Suscripción gratuita: 3 meses Efectiva a partir de la fecha de celebración de esta jornada

conferenZias

BANCA-IT.com

TodoFIDELIZACION.com

¿Quieres patrocinar este evento?

Contacta con Nacho Flores
t. 91 700 49 05 nflores@iirspain.com

e-Banking 2010

Boletín de Inscripción

5

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

Sí, deseo inscribirme a **e-Banking 2010**

Madrid, 23 de Febrero de 2010

BB0120

Div. B/AH/E

PRECIO

1.299€ + 16% IVA

iIR España y la ANCED le TRAMITAN SU BONIFICACION

Beneficiarse de las bonificaciones de la Fundación Tripartita para la Formación en Empleo-FTFE, nuestros cursos cumplen con el mínimo de horas exigido y además le proporcionamos toda la documentación necesaria para que el mismo sea bonificable

Consulte precios para América Latina



+ formación por - dinero
Infórmese de los nuevos Packs de Cursos

NEW

Ofertas no acumulables con otras promociones o descuentos

No puedo asistir. Estoy interesado en su documentación

Traiga su portátil y llévase toda la información

DATOS DEL ASISTENTE

¡Gracias por su inscripción!

NOMBRE CARGO

EMAIL MOVIL

EMPRESA CIF

TELEFONO FAX

QUIEN AUTORIZA SU ASISTENCIA

RESPONSABLE DE FORMACION

El Departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Vd. para completar su inscripción iIR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

INFORMACION GENERAL

LUGAR DE CELEBRACION

Hotel Confortel Pio XII
Avda. Pio XII, 77, 28036 Madrid, Tel. 91 387 62 00

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, comuníquenoslo 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.claudiocoello73@viajesiberia.com o Tel. 91 435 97 65, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iIR España.



TRANSPORTISTA OFICIAL



Los asistentes a los eventos que iIR España celebre en 2010 obtendrán un descuento del 40% en Business y del 45% 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/ferias-congresos o Agencia Viajes Iberia, indicando el Tour Code BTOIB21MPEO026

TRANSPORTE OFICIAL TERRESTRE



Los asistentes a los eventos que iIR España celebre en 2010 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 y presentándolo en cualquier punto de venta RENFE, al adquirir el billete.

¿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. Perteneciente 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? 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
emartin@iirspain.com

Written Courses

Dpto. Customer Relations
Tels. 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

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.

iIR Doc



iIR España le ofrece la documentación formativa más completa de su sector
Marketing Digital

Para adquirirla, contacte con: **Mª Rosa Vicente**
Tel. **91 700 01 79** • documentacion@iirspain.com • www.iir.es/doc

PDF