

Conferencia

iiR España

Know-how. People. Results.



Las últimas estrategias que revolucionarán la Atención al Cliente on line

Web Customer Management

Una oportunidad única para compartir experiencias, generar nuevas ideas y reinventar su sistema de atención on line

SESION ESPECIAL

Diseñe un nuevo modelo que mejore la Usabilidad y Experiencia del Usuario

Impartida por: **Juan Leal**. Miembro del Equipo **CADIUS**

9 Casos Prácticos de éxito

Ignacio Santomé

SOLMELIA.COM

Juan José Barrios

INVERSYS

Laura Montero

ACCOR SERVICES ESPAÑA

Norman Castro

BANC SABADELL

Luis M. Fernández

CAJA MADRID

Javier Sancho

CONFORTEL HOTELES

Roberto Porras

TELEFONICA ESPAÑA

Jorge Sánchez Mayoral

Berta Alba Santamaría

PORTAE.COM-ENDESA ENERGIA

José M^a Belaúnde

RURALKA

y

Carlos Saiz

ECIJA ABOGADOS

Con la participación de

SAYNERGY

INDISYS

VI CLONE

Q GO - INBENTA

> **Reduzca los costes** de Atención al Cliente a través del **Web Customer Service**

> Utilice sus **promociones on line** como herramienta de **fidelización**

> Obtenga **resultados medibles**: principales indicadores de seguimiento

> Aumente el número de visitas a su web y asegure el **retorno de la inversión**

> **Multiplique el impacto de sus contenidos web** integrando diferentes canales de comunicación

> Supere el miedo a las críticas: **el feedback del usuario on line como herramienta de venta**

> Asistentes virtuales de última generación

Madrid

25 y 26 de Noviembre de 2008

Hotel Meliá Avenida de América

PLATINUM PARTNERS



Saynergy



inbenta

GOLD PARTNER

indisys:
Intelligent Dialogue Systems

MEDIOS OFICIALES



cibersur

conferenZias

Data.ti

LINUX+

¡Inscríbese ahora!

902 12 10 15

inscrip@iir.es • www.iir.es

¿Quién debe asistir?

Portales y Compañías de cualquier Sector

- > Responsable de Internet
- > Responsable de Atención al Cliente
- > Responsable de Estrategia Web
- > Responsable de Customer Experience
- > Responsable de Marketing
- > Responsable de Comunicación
- > Webmaster
- > Director Comercial

Banca y Entidades Aseguradoras

- > Responsable de Desarrollo de Negocio
- > Responsable de Oficina Virtual
- > Responsable de Banca/Seguros On Line
- > Director de Contenidos Web

Empresas de Servicios de Internet/Proveedores Tecnológicos/Agencias de Comunicación

- > Responsable de Proyectos Web
- > Responsable de Desarrollo de Negocio
- > Director Comercial

Estimado Profesional,

Para cumplir con las **exigencias de la LISI**, las empresas afectadas tendrán que realizar cambios que requieren un importante esfuerzo de adaptación.

Entre las **nuevas obligaciones** de las empresas se incluye la **Atención al Cliente vía Internet**.

A pesar de que en los últimos años hemos sido espectadores del espectacular crecimiento de los servicios ofrecidos on line, es ahora cuando las empresas tienen que transformar sus portales para adaptarlos a las necesidades del usuario/cliente y definir su estrategia de:

Web Customer Management

Fieles a nuestra tradición de abordar los temas más punteros, iiR España organiza un evento único para profesionales de **Atención al Cliente** y **Estrategia Web** donde encontrará respuestas a todas sus preguntas sobre:

- > Impacto jurídico, técnico y económico de adecuarse a la **LISI**
- > Mejora de su **accesibilidad** web a través de una **página autogestionable e interactiva**
- > Nuevos criterios de **Usabilidad y Experiencia del Usuario**
- > Estrategias de **fidelización del cliente web**
- > **Accesibilidad, Movilidad y Multicanalidad**

18 Expertos y 9 Experiencias Prácticas reunidos en un foro único para presentar las últimas novedades y tendencias en **Atención al Cliente on line**.

Le esperamos en **Madrid**, los días **25 y 26 de Noviembre de 2008**.



Virginia García Saorin
Directora de Programas
iiR España

P.D.: ¡Anticípese a la revolución de Web Customer Management!

Las últimas estrategias que revolucionarán la Atención al Cliente on line

En esta Conferencia Vd. descubrirá:

- > Los servicios más avanzados del **Web Customer Management** para el **desarrollo** de su **negocio**
- > El **impacto económico, técnico y organizativo** en las empresas ante la **nueva obligación** de **Atención al Cliente** vía **Internet**
- > Las claves para diseñar un **portal corporativo multicanal** acorde con los **objetivos estratégicos** de su empresa
- > Cómo mejorar su **accesibilidad** web a través de una **página autogestionable e interactiva**
- > Cuáles son los principales **indicadores de seguimiento** en su web
- > Los nuevos criterios de **Usabilidad y Experiencia del Usuario**
- > Cómo adaptar su web a los nuevos **requisitos legales**
- > Los **puntos clave** para conseguir que el **usuario** se convierta en **cliente**



PRIMERA JORNADA

Madrid

Martes, 25 de Noviembre de 2008

9.00

Recepción de los asistentes y entrega de la documentación

9.15

Apertura de la Sesión por el Presidente de la Jornada

Josep Morris

Director Comercial España
VI CLONE

9.30

La Atención al Cliente vía Internet como nueva obligación de las grandes empresas

- Claves para emprender el cambio y adecuarse a la LISI
- Impacto jurídico, técnico y organizativo en las empresas
- El portal del cliente para contratar, consultar, rescindir, reclamar, etc.

Carlos Alberto Saiz

Socio
ECIJA ABOGADOS

10.00
CASO PRACTICO
La experiencia práctica de Sol Meliá

La web interactiva: cómo incorporar contenidos multimedia avanzados en su web para mejorar la relación usuario/web

- La incorporación de fotografías, vídeos, foros de opinión, noticias...
- Las mejoras en la experiencia del usuario: la usabilidad en la web interactiva

- Cuáles son los criterios para establecer un procedimiento eficaz de lanzamiento de contenidos
- La realización de test y los laboratorios internos con los clientes

Ignacio Santomé

Jefe de Producción y Contenido
SOLMELIA.COM

10.30

El presente de la atención automatizada al cliente: ahorro de costes, multicanalidad y movilidad

- Impacto económico en las compañías
- La importancia de nuevos canales y de la movilidad en la atención al cliente automatizada
- Beneficios reales
- Hacia la humanización de la atención automatizada

José Fco. Quesada

Director I+D+I
NATURAL LANGUAGE SAYNERGY

Marco A. Piña Sánchez

Iberia Relations, Manager
LOQUENDO SAYNERGY

11.15

Coloquio

11.30

Café ofrecido por gentileza de



12.00

El diálogo inteligente en soluciones multicanal: Asistentes Virtuales Inteligentes de última generación

- Atención personalizada y natural para millones de usuarios: fidelización
- Solución global unificada multicanal: los beneficios de la humanización y la gestión inteligente de la información

Diseñe un nuevo modelo que mejore la Usabilidad y Experiencia del Usuario

- La otra inteligencia: más allá de un servicio automático
- Los Asistentes Virtuales en la Sociedad del Conocimiento: la inversión más rentable

Pilar Manchón Portillo
Directora General
INDISYS

12.30
CASO PRACTICO
La experiencia práctica de Inversis

Cómo elaborar un proyecto de cambio para lograr una web personalizada e innovadora

- Cómo modernizar los contenidos de una web en banca
- Cómo incorporar nuevas funcionalidades a su web que mejoren la experiencia al usuario
- Buenas prácticas de actuación para mejorar la eficiencia de la web

Juan José Barrios
Director de Contenidos Web
INVERISIS

13.00
VI-Clone: el paso agigantado hacia un Help-Desk eficaz

- Comparativa de un mercado real y un mercado virtual
- Cómo unificar los servicios de la empresa en una atención one-to-one
- Mejoras para un servicio Web Self-Service
- El impulso de compra versus conversión

Rudy Bianco
CEO

Josep Morris
Director Comercial España
VI CLONE

13.45
Coloquio

14.15
Almuerzo ofrecido por gentileza de



16.00
CASO PRACTICO
La experiencia práctica de Accor Services

Cuáles deben ser las transformaciones de su web para adaptarla a las necesidades internas de la empresa y a las del usuario-cliente

- Análisis de las posibilidades de su empresa
- Cuáles son los aspectos a considerar: técnicos, de gestión y de negocio
- Cómo diseñar, desarrollar e implementar un proceso de cambio de su web
- Análisis de las necesidades del target
- Identificación y definición de los servicios a prestar

Laura Montero
Directora de Marketing
ACCOR SERVICES ESPAÑA

16.30
CASO PRACTICO
La experiencia práctica de Banc Sabadell

Cómo lograr una óptima accesibilidad web

- Cuáles son las herramientas de gestión más eficaces
- Cómo diseñar una página web autogestionable e interactiva

Norman Castro
Responsable del Departamento J2EE y WEB
BANC SABADELL

17.00
CASO PRACTICO
La experiencia práctica de Caja Madrid

Cuáles son las claves para desarrollar un portal corporativo multicanal acorde con los objetivos estratégicos y el desarrollo de negocio

- El ADN corporativo es el que permite desarrollar estrategias multicanales de éxito: cuáles son las claves para identificarlo y cómo hacer que la organización trabaje para este objetivo
- Cómo hacer realidad la propuesta de valor en los canales y cómo asegurar la consistencia de los modelos de interacción: la aportación del modelo de gestión de la experiencia de usuario
- Cómo equilibrar con coherencia y de forma consistente el modelo mental del usuario, el modelo organizativo, las necesidades y limitaciones de cada canal con la propuesta de valor
- Cómo establecer una estrategia que contribuya a garantizar la consistencia perspectiva y aumentar la capacidad de construir interfaces digitales progresivas
- Perspectivas de futuro de la estrategia multicanal del portal corporativo: cómo podemos contribuir al desarrollo del negocio y al cumplimiento de los objetivos estratégicos

Luis M. Fernández Montañez
Director del Departamento de Usabilidad y Experiencia de Usuario
CAJA MADRID

17.30
Coloquio

18.00
Fin de la primera Jornada

18 Expertos + 9 Experiencias Prácticas

SEGUNDA JORNADA

Madrid

Miércoles, 26 de Noviembre de 2008

8.45

Recepción de los asistentes

9.00

Apertura de la Sesión
por el Presidente de la Jornada

José Fco. Quesada

Director I+D+I
NATURAL LANGUAGE
SAYNERGY

9.15

CASO PRACTICO
La experiencia práctica de Confortel Hoteles

El Web Customer Management: la valoración del servicio por parte del usuario on line como herramienta de venta

- La valoración del cliente: miedo a las críticas
- El "Boca a Boca" on line
- Marketing – Calidad, dos áreas con un único objetivo: la atención al cliente
- Desarrollo de la fidelización de clientes en la relación con ellos

Javier Sancho

Director Comercial y de Marketing
CONFORTEL HOTELES

9.45

CASO PRACTICO
La experiencia práctica de Movistar

Internet en una relación multicanal con el cliente: el caso práctico de Movistar

- Análisis de las principales vías de comunicación con los clientes: Telefónica, presencial, vía distribuidor, Internet
- Cómo se realizan las operaciones de atención, información y venta a través de estos canales
- Definición de las capacidades y códigos de cada canal para alcanzar la satisfacción total del cliente
- Internet como medio privilegiado para una comunicación abierta, bidireccional e instantánea con los clientes

Roberto Porras

Gerente de Desarrollo Canales Online
TELEFONICA ESPAÑA

10.15

CASO PRACTICO
La experiencia práctica de Portae.com-Endesa Energía

Hacia la multicanalidad en la atención al cliente: claves para desarrollar una estrategia de éxito

- Claves para ofrecer servicios avanzados mediante diferentes canales: el modelo de atención comercial a clientes
- Accesibilidad
- Movilidad
- Sms, Mobile Internet
- Indicadores de seguimiento

Jorge Sánchez-Mayoral

Director Gerente
PORTAE.COM-ENDESA ENERGIA

Berta Alba Santamaría

Operaciones y Proyecto de Innovación
PORTAE.COM-ENDESA ENERGIA

10.45

El nuevo modelo de Atención al Cliente en la Web 3.0

Jordi Torras

Director General
Q GO – INBENTA

11.30

Café ofrecido por gentileza de



12.00

CASO PRACTICO
La experiencia práctica de Ruralka

Cuáles son las claves para conseguir que el usuario se convierta en cliente: la creación de un Web Customer Management atractivo

- Qué importancia le da el usuario al diseño web: colores, tipografías, diseño gráfico
- La importancia de diferenciar información y publicidad: claves del diseño de contenidos
- Cómo materializar el valor diferencial de su atención on line frente a la de su competencia

José María Belaúnde

Director
RURALKA

Asistentes virtuales de última generación

12.30

SESION ESPECIAL

Nuevos criterios de usabilidad y experiencia del usuario

Cuáles son las claves para desarrollar un portal web acorde con los criterios de usabilidad que requiere el cliente

- Definición de un sistema "usable" y conceptos generales
- Arquitectura de la información: claves y criterios de la planificación estratégica y corporativa de la web
- Estructura de la información y organización del contenido: rutas principales de acceso a la información
- Diseño de navegación y principales elementos de interacción
- Diseño visual de la usabilidad: enlaces, hipervínculos, textos y buscadores
- Las nuevas tendencias en usabilidad en el marco de Web Customer Management

Juan Leal

Actualmente es **Director de Usabilidad en Idealista.com** y miembro del equipo **Cadius**, moderador de su lista de discusión.

Juan comenzó su carrera profesional en Lanetro.com (Lisboa) como Periodista Freelance, desarrollando noticias, entrevistas y reportajes sobre el día a día de la capital portuguesa para su versión on line. Dentro del Departamento de Ergonomía de la Facultad de Motricidade Humana (Lisboa) desarrolló evaluaciones heurísticas, test de usuarios y focus-group para la creación de interfaces. Posteriormente participó, como Miembro del "HCI Group", Iconmedialab.com, en la creación de soluciones digitales orientadas principalmente en dos proyectos: intranet corporativa para el mayor grupo privado bancario de Portugal y evaluación/análisis de usabilidad. Hasta 2004 ocupó el cargo de Diseñador de Interacción en Terra Networks, dentro del equipo de Experiencia de Usuario, donde desarrolló y definió las páginas corporativas y aplicaciones del Grupo Telefónica, tanto para España como para América Latina. Consultor docente en la Universidad Abierta de Cataluña hasta 2006.

13.30

Coloquio

Durante este tiempo podrá resolver todas sus dudas sobre la correcta arquitectura de la Web, los sistemas de información y la distribución correcta de la información; con el objetivo de aumentar la satisfacción del usuario y, como consecuencia, el número de visitas y el retorno de la inversión

14.30

Fin de la segunda Jornada y clausura de la Conferencia

Medios Oficiales

iiR ofrece a todos los asistentes una suscripción gratuita de **3 meses a Auditoría y Seguridad, Cibersur y Data.ti** efectivas a partir de la fecha de celebración de estas Jornadas

¿Por qué elegir iiR?

iiR España es líder desde hace **20 años** en eventos y contenidos 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, Informa plc cuenta con **7.400 empleados** y está presente en **43 países** a través de **150 unidades operativas**.

Con más de 120 líneas de negocio distintas, Informa plc cuenta en su grupo con marcas internacionales de máximo prestigio en el mundo editorial y de eventos como Taylor & Francis, Routledge, iiR, IBC o Euroforum.

Además, a través de marcas tan reconocidas como **ESI Internacional, Achieve Global o Forum**, Informa es el referente mundial en soluciones estratégicas de mejora del desarrollo o **performance improvement**.

En España, iiR cuenta con un **equipo de más de 120 personas** y ofrece a sus clientes un servicio de formación e información integral con productos innovadores con más de **600** conferencias, congresos y seminarios de producción propia anuales, **200** cursos de Formación In Company y **Written Courses** (programas modulares de formación a distancia).

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

Formación In Company: Le ayudamos a desarrollar el plan de formación interna que realmente su empresa necesita.

Paloma Palencia • Tel. 91 700 06 80
E-mail: ppalencia@iirspain.com

Documentación: ¿Se perdió la convocatoria de alguno de nuestros eventos? ¿Necesita de forma inmediata información precisa, actual y relevante? Consiga a través de nuestro servicio iiR Doc toda la información que usted necesita.

Mª Rosa Vicente

Servicio de Documentación On Line
Tel. 91 700 01 79 • Fax 91 141 36 15
E-mail: documentacion@iirspain.com
www.iir.es/doc

Acciones de patrocinio: Rentabilice sus acciones de marketing y comunicación en los eventos de iiR España y Portugal, los únicos enfocados 100% a su cliente.

Nacho Flores

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

Written Courses: Un nuevo formato de autoformación a distancia de alta calidad. Programas modulares de formación por escrito, redactados por prestigiosos autores y con total flexibilidad para que usted elija el lugar y horario más adecuado para formarse.

Dpto. Satisfacción al Cliente
Tel. 902 12 10 15 / 91 700 48 70
E-mail: emartin@iirspain.com

informa

www.informa.com

iiR España 

www.iir.es

Platinum Partners



Vi-Clone es la nueva tecnología que está revolucionando la atención al cliente.

Sólo **Vi-Clone**® le permite atender a más de 1 millón de personas a la vez, los 365 días del año, las 24 horas.

Vi-Clone® es un asistente virtual para webs, puntos de información y presentaciones.

Es un representante virtual que utiliza la inteligencia artificial para atender, guiar e informar a sus clientes de una forma muy sencilla, atractiva e innovadora.

Vi-Clone® es líder en soluciones para la nueva generación de Web-Self-Service (autoservicio web) por el cual sus clientes podrán autogestionarse una atención personalizada.

Productos **Vi-Clone**:

- > Vi-Clone Web: incorpore **Vi-Clone** a su sitio web o presentaciones multimedia
- > Vi-Clone Point: para stands, ferias, congresos, puntos de información y más

Compruebe usted mismo lo que **Vi-Clone**® puede hacer por su empresa.

Vi-Clone está presente en Andorra, Argentina, Brasil, Chile, China, España (Barcelona y Madrid), México (Guadalajara y México DF), Holanda, Italia, Portugal y Venezuela.

Llámenos al **902.52.02.03** o entre en **www.vi-clone.com** y hable con Laura



Saynergy es la solución resultante del trabajo conjunto en I+D+i de Infinity, Umanify y Loquendo con la integración de sus tecnologías. Las organizaciones con la implantación de **Saynergy** serán capaces de ofrecer una experiencia de usuario única basada en lenguaje natural, donde hasta ahora tan sólo se podía realizar mediante órdenes sencillas. El deseo de las compañías para responder a "preguntas abiertas" de sus clientes se ve resuelto por las capacidades de comprensión del lenguaje natural y sistema de diálogo de la solución de Infinity denominada Natural Language. Resolver preguntas complejas y anidadas manteniendo el hilo conversacional ofrece un modo de relación prácticamente similar a una conversación con un teleoperador. La sintetización y reconocimiento de voz de Loquendo ofrece dentro de la solución una alta calidad en la voz y reconocimiento vocal en más de 21 idiomas y 53 voces, permitiendo recibir una respuesta "vocal" y al mismo tiempo el acceso al servicio a todos los colectivos, incluyendo discapacitados visuales. Asimismo la necesidad de las empresas de que sus clientes puedan acceder a través de cualquier dispositivo y modo es resuelta a través de los Asistentes Digitales Interactivos de Umanify. Este innovador interface permite una interacción "human to computer" directa y natural enriqueciendo la experiencia del usuario y ofreciendo un mismo acceso para los diferentes canales: contact center, web o móvil. Umanify ha desarrollado una tecnología pionera de avatar fotorealística que se integra en **Saynergy** combinando la interacción natural por voz o texto con contenidos multimedia. Estos Asistentes Digitales son compatibles con entornos web y también con más de un centenar de dispositivos móviles actuales, incluyendo el iPhone y los futuros móviles que soporten Android OS de Google. **Saynergy** es una solución única y pionera en el mercado de atención al cliente ofreciendo a las empresas una solución global frente a la dispersión y alta complejidad de integración que han de adoptar en estos momentos.

www.infinity.es • www.loquendo.com/es • www.umanify.com



Q-go es una compañía internacional de rápido crecimiento, que desarrolla software especializado para la gestión interactiva con clientes y usuarios finales en base a la tecnología de lenguaje natural. Con el software de **Q-go** los internautas y empleados pueden hacer preguntas a la web con sus propias palabras. A partir de aquí, **Q-go** se encarga de dar una respuesta adecuada, proporcionando en el proceso visibilidad a las compañías que contratan el servicio. La tecnología de **Q-go** está disponible en varios idiomas europeos. **Q-go** es una compañía de capital privado con oficinas en Holanda (Amsterdam), Alemania (Bonn y Munich), Suiza (Zurich) y España (Madrid y Barcelona). Entre sus clientes, destacan: la Caixa, Bankinter, Grupo Banco Sabadell, BBVA, Telefónica, La Generalitat de Catalunya, Repsol, Línea Directa, Allianz, ING, Fortis Bank, T-Online, Deutsche Telekom y KLM.

INBENTA hace ganar tiempo a los clientes de nuestros clientes. **INBENTA** está especializada en el desarrollo de aplicaciones utilizando la tecnología de **Q-go**, integrándola con otros servicios y tecnologías (CRM online, motores de inferencia, buscadores semánticos, gestores de contenidos...). A partir de un modelo unificado de atención al cliente, **INBENTA** ha desarrollado aplicaciones y herramientas que permiten que los procesos de atención a los usuarios sean más eficientes, menos costosos, más innovadores y que permitan sacar provecho de los avances tecnológicos que experimentamos en esta era.

www.q-go.es • www.inbenta.com

Gold Partner



Indisys ha desarrollado una solución única que rompe con muchas de las barreras actuales de otros sistemas de diálogo, aunando tecnología punta en Inteligencia Artificial, Procesamiento del Lenguaje Natural y Ciencia Cognitiva, con el Diseño Centrado en el Usuario (UCD) y una gran experiencia en las necesidades de clientes y usuarios finales.

El diálogo hablado es la forma más natural y frecuente de comunicarse entre las personas, y sin embargo, por su naturaleza, es una actividad extremadamente compleja de reproducir artificialmente. Existe además la tendencia de ser colaborativos en nuestros diálogos, poniendo de nuestra parte lo necesario para hacer que la tarea que nos ocupa llegue a buen fin de manera eficiente. La combinación de estas estrategias da como resultado diálogos flexibles y naturales.

Indisys ha conseguido emular esta inteligencia y poner la voz y el lenguaje natural al servicio de sus clientes. Esta nueva generación de agentes inteligentes proporcionan la solución ideal para ofrecer un servicio de atención al cliente de alta calidad con inversiones muy asequibles.

Indisys es partner de **Loquendo**

www.indisys.es

Web Customer Management

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



Sí, deseo inscribirme a Web Customer Management Madrid, 25 y 26 de Noviembre de 2008

BOC073

iiR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

Por favor, rellene todos los datos

DATOS DE LOS ASISTENTES ¡Gracias por su inscripción!

NOMBRE (1º ASISTENTE) CARGO

EMAIL FAX DIRECTO

TEL. DIRECTO MOVIL

NOMBRE (2º ASISTENTE) CARGO

EMAIL FAX DIRECTO

TEL. DIRECTO MOVIL

EMPRESA SECTOR

CIF EMPLEADOS EN OFICINA: 1-10 11-50 51-100 101-200 201-500 501-1000 >1.000

DIRECCION DEL ASISTENTE POBLACION

CP TELEFONO FAX

▶ QUIEN AUTORIZA SU ASISTENCIA CARGO

RESPONSABLE DE FORMACION

DATOS DE FACTURACION (Rellenar sólo si la dirección de facturación es distinta a la del asistente)

EMPRESA CIF

DEPARTAMENTO JEFE DE CONTABILIDAD

DIRECCION POBLACION

CP TELEFONO FAX

FORMA DE PAGO IMPORTANTE: Al realizar el pago indiquen la referencia >>>BOC073

Transferencia bancaria a la cuenta 0065-0120-60-0001011755 (Barclay's)

Visa Mastercard American Express Diners Club

Cheque a nombre de iiR España

TITULAR DE LA TARJETA

NUMERO DE LA TARJETA

CADUCA FECHA Y FIRMA

FECHA Y LUGAR DE CELEBRACION

Madrid, 25 y 26 de Noviembre de 2008
Hotel Meliá Avenida de América
Juan Ignacio Luca de Tena, 36
28027 Madrid. Tel. 91 423 24 00

PRECIO

1.599€ + 16% IVA

El precio incluye almuerzo, cafés y documentación disponible

Precio especial para grupos

iiR ofrece precios especiales a las empresas que inscriban a 3 o más personas al mismo evento. Para informarse, contacte con Diana Mayo, en el teléfono: 91 700 48 70

CANCELACION

Deberá ser comunicada por escrito. Si se comunica hasta 2 días laborables antes del inicio del encuentro, se devolverá el importe menos un 10% en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo no se reembolsará el importe de la inscripción pero se admite la sustitución de su plaza, que deberá ser notificada por escrito hasta un día antes de la celebración del encuentro. 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.

INFORMACION GENERAL

Alojamiento en Hotel: Para beneficiarse de un precio especial en el hotel correspondiente haga su reserva directamente por teléfono, indicando que está Vd. inscrito en el evento de iiR España.

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



Transportista oficial

Los asistentes a los eventos que iiR España celebre en 2008, obtendrán un descuento del 30% sobre tarifas completas en Business y un 40% sobre tarifas completas en Turista en los vuelos con Iberia (excepto para vuelos Nacionales por AIR NOSTRUM para los cuales obtendrán un 25% de descuento sobre tarifas completas Business y Turista). Para más información contacte con Serviberia, Tel. 902 400 500 o en cualquier delegación de Iberia y/o Agencia de Viajes Iberia, indicándole el Tour Code BT8IB21MPE0014.

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

No puedo asistir a estas Jornadas
 Estoy interesado en su documentación

Más de 1.500 documentaciones inéditas de eventos celebrados por iiR disponibles para Vd. en www.iir.es/doc
Fax 91 141 36 15
documentacion@iirspain.com

Formación InCompany

Déjenos llevarle la formación a su empresa

Solicite nuestro catálogo:
● Tel. 91 700 48 70
● yfernandez@iirspain.com

PDF