

**Seminar
GESTIUNEA RELATIEI CU CLIENTII DE SERVICII FINANCIAR-BANCARE**

8-9 iunie 2010, ora 9:30, sala Victor Slivescu, intrarea C, Institutul Bancar Roman



Acest seminar vine in intampinarea Bancilor din Romania angajate in centrarea afacerii pe client prin facilitarea accesului la informatii relevante si strategii consacrate in definirea si abordarea programelor de gestiune a relatiei cu clientii si implementarea solutiilor CRM.

Principalele teme abordate:

- Tendinte si practici moderne in gestiunea relatiei cu clientii (CRM) in sectorul financiar-bancar
- Impactul legislatiei din Romania si UE asupra proceselor de gestiune a clientilor
- Solutii de top in gestiunea relatiei cu clientii (Oracle Siebel CRM)
- Suportul analistilor in identificarea si evaluarea solutiilor si strategiilor
- Strategii de abordare a implementarii programelor CRM.
- Studii de caz

Evenimentul se va desfasura in perioada 8-9 iunie, reunind la dispozitia dumneavoastra:

- experti in legislatie financiar-bancara (ARB)
- analisti de piata (Gartner)
- specialisti din cadrul furnizorilor de top de solutii CRM (Oracle/Siebel)
- specialisti in consultanta de afaceri
- experiente din Romania si Europa in demararea programelor CRM

AGENDA

Seminar Gestiunea relatiei cu clientii de servicii financiar-bancare

8 IUNIE 2010

9:30 Deschidere	Petru Rares, IBR
10:00 Tendinte si practici moderne in gestiunea relatiei cu clientii	Smaranda Suci, Oracle
10:30 Impactul legislatiei locale si europene asupra gestiunii clientilor	Expert ARB
11:30 Gestiunea clientilor - Retail&Corporate CRM	Daniel Burian, Oracle
12:30 LUNCH	
13:30 Strategii de abordare a programelor CRM	Expert FS Insight
14:00 Marketing Management - Metode de crestere a valorii clientilor	Loukas Deligiannakis, Oracle
15:00 Experienta bancara romaneasca in planificarea unui proiect CRM	

9 IUNIE 2010

9:30 Commercial Banking - Exploatarea fortei de vanzare	Loukas Deligiannakis, Oracle
10:30 Suportul analistilor in identificarea si evaluarea solutiilor CRM	Felix Enescu, Gartner
11:00 Principalele directii in procesele de Customer Care	Loukas Deligiannakis, Oracle
12:30 Abordarea implementarii proiectelor CRM	Joao Ferreira, Oracle
12:30 LUNCH	
13:30 Analiza si control in procesele CRM	Tomas Pospisil, Oracle
14:30 Avangarda si solutii de varf in CRM	Richard Lefebvre, Oracle
15:00 Experienta bancara romaneasca in implementarea CRM	