

**La gestión de los clientes y los flujos de información.
Herramientas clave para mejorar la productividad en nuestras organizaciones
(INVITACIÓN)**

Las Tecnologías de la Información han jugado un papel fundamental en la mejora de la productividad de las organizaciones, a partir de la automatización, optimización y simplificación de los procesos empresariales. Un claro ejemplo de esta aplicación han sido los sistemas de gestión integrales, conocidos como ERPs.

Ahora bien, en la mayoría de los casos para avanzar en la mejora de la eficiencia de nuestras empresas tenemos que estudiar como mejorar las capacidades de nuestros trabajadores de la información y entre ellos, nuestros equipos comerciales y las áreas de gestión de marketing, comercial y ventas.

El uso adecuado de un 'sistema de gestión de clientes' (conocido como CRM), junto con herramientas que nos permitan automatizar flujos de información (BPM) y sistemas de comunicación y colaboración puede tener un elevado impacto en la cuenta de resultados de nuestras compañías.

La jornada pretende introducir a los responsables de sistemas de información y organización y de las áreas de comercial, marketing y ventas, en los aspectos a tener en cuenta a la hora de mejorar estos procesos empresariales.

	AGENDA
09:45	Acreditación y entrega de material
10:00	"Las tecnologías de la iProductividad. Como mejorar las comunicaciones y el trabajo en equipo" <i>Sr. Albert Esplugas. Director. Centre Innovació en Productivitat</i>
10:30	BPM (Business Process Management) en las empresas <i>Sr. Juanjo Rodríguez. Dir. Gerente de Organización. AgilePoint</i>
11:00	CRM (Customer Relationship Management) en las compañías <i>Sr. Toni Granell. Gerente. Infoavan</i>
11:30	Café relacional
12:00	Caso Práctico: De Oportunidad a Facturación. Extendiendo CRM en la organización: Integración con BPM <i>Sr. Fran García. Arquitecto de Soluciones. AgilePoint</i>
12:45	Preguntas
13:00	Cierre



Lugar: Fomento del Trabajo. Via Laietana, 32. 08003 Barcelona
Fecha y horario: Martes, 17 de noviembre de 2009, de 9:45 a 13:00.
Confirmación de asistencia: info@productivitycenter.org
<http://www.productivitycenter.org>
<http://innovacionyproductividad.spaces.live.com>
<http://www.infoavan.com>
<http://www.acentn.com>

