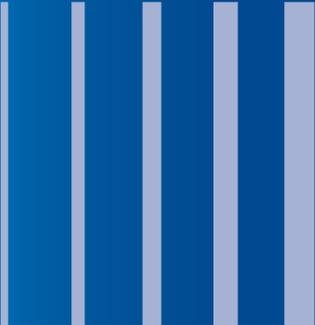


SEMINARIO



# INNOVAR, CLAVE PARA IMPULSAR LA CAPTACIÓN, FIDELIZACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO DE CLIENTES

Madrid, 26 de febrero de 2014

# Presentación

Las principales entidades del actual mercado energético español van a emprender durante los próximos años, como lo hizo el sector de Telecomunicaciones en el pasado, la difícil tarea de competir en un mercado donde las comercializadoras de reciente creación buscarán captar cuota agresivamente.

Dicha liberalización se emprende en el marco de una situación económica que ha incrementado el plazo de pago de los clientes particulares y ha generado la desaparición de un gran número de empresas por situaciones concursales. Esto ha supuesto duplicar el número de desconexiones desde 2006 e incrementar en gran medida las pérdidas por impago en los últimos 5 años.

La innovación, aplicada a todas las fases del ciclo de vida del cliente, debe impulsar una transformación que permita optimizar la oferta y estrategia relacional con el cliente, incrementar la automatización y eficiencia operacional, mejorar la segmentación y toma decisiones a nivel cliente y predecir la propensión al impago en la fase de cobro.

El Club Español de la Energía y Experian, han diseñado un seminario que responde a los retos que las comercializadoras se enfrentan actualmente de una manera práctica y abierta en tres bloques principales:

- Debatar y analizar la situación actual del mercado y el impacto de la nueva reforma en la comercialización.
- Compartir las experiencias internacionales que se pueden importar actualmente y los casos prácticos de éxito del mercado español que muestran mejoras de gestión del cliente en los segmentos residencial y empresas.
- Abordar la necesidad de transformar la información interna y externa disponible en conocimiento analítico que genere valor añadido para la toma de decisiones.

La finalidad de este seminario es generar un foro en el que se puedan compartir nuevos conocimientos y experiencias de éxito para dotar al asistente de ideas y herramientas que le permitan innovar en su empresa.

9:00 **REGISTRO**

9:30 **INTRODUCCIÓN**

Felipe Fernández Atela  
*Presidente España*  
EXPERIAN

Arcadio Gutiérrez Zapico  
*Director General*  
CLUB ESPAÑOL DE LA ENERGÍA

9:50 **PONENCIA MAGISTRAL: EL NUEVO CLIMA ECONÓMICO EN ESPAÑA**

Fernando Fernández Méndez de Andes  
Doctor en Economía y Profesor  
INSTITUTO DE EMPRESA  
Consejero  
RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA

10:30 **SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR ENERGÉTICO: DE LA ADQUISICIÓN A LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE**

#### **Moderador**

Arcadio Gutiérrez Zapico  
*Director General*  
CLUB ESPAÑOL DE LA ENERGÍA

#### **Ponentes**

Josep Trabado Farré  
*Director Mercado Residencial y Negocio*  
ENDESA

Javier Anzola Pérez  
*Director General de Negocios liberalizados*  
E.ON

José Angel Sanz Viejo  
*Director de Ventas y Operaciones de Negocio*  
Minorista de Energía  
GAS NATURAL FENOSA

11:30 **PAUSA CAFÉ**

11:45 **EL IMPACTO DE LA NUEVA REFORMA ENERGÉTICA EN LA COMERCIALIZACIÓN DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA**

Ignacio Sánchez Perea  
*Director de Regulación y Asesoría*  
ENERGYA VM

12:10 **IMPORTAR CASOS DE ÉXITO INTERNACIONALES: OFERTAS PERSONALIZADAS EN FUNCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SMART METER Y LA GESTIÓN DEL RIESGO DEL CLIENTE**

Ian Parry  
*Consultor Global de Utilities en*  
Reino Unido e Irlanda  
EXPERIAN

Mark Fawcitt  
*Director de Riesgo*  
SCOTTISH POWER

12:40 **LA PROSPECCIÓN DE CLIENTES MEDIANTE EL USO DE INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA**

Ignacio Ayerbe García  
*Director Comercial Marketing Services*  
EXPERIAN

13:00 **EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA LA INNOVACIÓN DE PRODUCTOS**

José Carlos Fernández Rey  
*Senior Marketing Manager*  
ENDESA ENERGÍA

13:20 **NUEVOS PLAYERS EN EL SECTOR: COMERCIALIZADORAS ONLINE**

Ferran Nogué Collgros  
*Cofundador*  
HOLALUZ.COM

13:40 **RECOBRO INTELIGENTE**

Manuel E. Esteban Caballero  
*Director Decision Analytics*  
EXPERIAN

14:00 **COMPARTIR Y TRANSFORMAR LA INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN CONOCIMIENTO ANALÍTICO PARA GENERAR VALOR AÑADIDO**

Pablo Ruiz Díez del Corral  
*Director Comercial y Marketing Credit Services*  
EXPERIAN

14:20 **CÓCTEL**

# Información e Inscripciones

## Lugar de celebración

Club Español de la Energía  
Paseo de la Castellana, 257-1ª planta  
28046 Madrid

## Inscripción

Enviar boletín de inscripción a:

Club Español de la Energía  
Paseo de la Castellana, 257 -1ª planta  
28046 Madrid  
Tel.: 91 323 72 21  
Fax: 91 323 03 89  
inscripciones@enerclub.es  
www.enerclub.es

El número de plazas es limitado

## Cuotas de inscripción

100€. IVA incluido

El importe de la matrícula deberá hacerse efectivo antes de comenzar el seminario, que incluye la documentación, el café, y cóctel de clausura.

## Forma de pago

- Envío de cheque nominativo al Club Español de la Energía
- Transferencia bancaria a BANKIA.  
Virgen de la Alegría, 21  
28027 Madrid  
IBAN ES76 2038 1920 63 6000295448
- Pago con tarjeta, inscribese a través de nuestra web con Visa o Mastercard

## Cancelación

Cualquier cancelación deberá hacerse por escrito. Las cancelaciones producidas una vez iniciado el seminario o la no comparencia del asistente no darán lugar a ningún tipo de reembolso.

# INNOVAR, CLAVE PARA IMPULSAR LA CAPTACIÓN, FIDELIZACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO DE CLIENTES

Madrid, 26 de febrero de 2014

## Boletín de inscripción

Nombre

---

---

DNI

---

Empresa

---

---

Cargo

---

Dpto.

---

Dirección

---

---

Provincia

---

---

Código Postal

---

CIF Empresa

---

Teléfono

---

Fax

---

E. mail

---

---

De conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos que nos proporciona el cumplimentar el presente formulario serán incluidos en un fichero automatizado propiedad del Club Español de la Energía, con la finalidad de gestionar su inscripción al presente (curso/seminario/otro) y enviarle información comercial y promocional sobre nuestros productos y servicios. Asimismo, usted reconoce y acepta expresamente que el Club Español de la Energía puede requerir poner sus datos personales o parte de ellos a disposición de terceros colaboradores que participen en la organización del presente (curso/seminario/otro) y a otros participantes en el mismo, así como a las autoridades competentes (incluyendo autoridades fiscales), contables, auditores, abogados y otros asesores externos y otros proveedores de productos o servicios del Club Español de la Energía. Si en un futuro desea revocar su consentimiento o desea acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse al tratamiento que se hace de ellos, por favor comuníquelo por correo al responsable del fichero: Club Español de la Energía, Pº de la Castellana, 257-1ª planta, 28046 Madrid. Tel.: +34 91 323 72 21, Fax: +34 91 323 03 89



Pº. de la Castellana, 257-1ª planta  
28046 Madrid  
Tel.: 91 323 72 21 / Fax: 91 323 03 89  
E-mail: [inscripciones@enerclub.es](mailto:inscripciones@enerclub.es)  
[www.enerclub.es](http://www.enerclub.es)

Asociados Ejecutivos

