



RECONOCIMIENTO IMPARCIALIDAD OBJETIVIDAD

**ORGANIZADOS
POR LA AEERC**
(ASOCIACIÓN
ESPAÑOLA DE
EXPERTOS EN LA
RELACIÓN CON
CLIENTES)

**CON LA
COLABORACIÓN DE
IFAES**, ORGANIZADORES
DE LA EXPO RELACIÓN
CLIENTES Y EDITORES DE
LA REVISTA RELACIÓN
CLIENTE MAGAZINE

**BAJO LA METODOLOGÍA
DE IZO**, THE EXPERIENCE
DESIGN COMPANY,
ENCARGADOS DE
REALIZAR LA AUDITORÍA
TÉCNICA Y EL INFORME
BENCHMARK

Los Premios CRC Oro, que otorgan el sello a la “Excelencia en la Atención al Cliente”, tienen 19 años de trayectoria contando en cada edición con una sólida participación de compañías cliente, outsourcers y empresas de soluciones de tecnología.

COMPÁRATE CON LOS MEJORES Y APRENDE BEST PRACTICES



INFORME BECHMARK COMPARANDO TU CRC CON EL DE TUS COMPETIDORES Y EL DE LOS MEJORES.



5 ÁREAS DE EVALUACIÓN: ESTRATEGIA, OPERACIÓN, RRHH, CALIDAD Y TECNOLOGÍA.



DETECCIÓN DE PALANCAS DE MEJORA PARA TU CRC Y LA EXPERIENCIA DE TUS CLIENTES.



ANÁLISIS Y VERBATIMS DE LA VOZ DE TUS CLIENTES SOBRE TU ATENCIÓN Y SU EXPERIENCIA.

Por participar en los Premios CRC Oro obtienes un Informe Benchmark elaborado por IZO, The Experience Design Company, con información de gran valor para detectar mejoras en tu CRC, saber qué piensan tus clientes sobre la atención que les prestas y conocer qué están haciendo los mejores.



IMPULSANDO EL RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES

Creemos en la importancia de hacerle saber a los clientes qué compañías están trabajando por mejorar sus procesos operativos y la Experiencia que generan a través de sus Centros de Relación con Clientes en todos los canales.

Por ello, con el objetivo de promover de forma activa el trabajo de las compañías, los ganadores obtienen un SELLO que acredita su “Excelencia en Atención al Cliente” para su uso en todas sus comunicaciones.



65%

DE LOS CONSUMIDORES HAN DEJADO DE UTILIZAR UN PRODUCTO O SERVICIO DEBIDO A UNA MALA EXPERIENCIA CON EL SERVICIO AL CLIENTE

FUENTE: BCX

¿QUÉ NECESITA MI EMPRESA PARA PARTICIPAR?

DECIDIR QUÉ CANAL DE ATENCIÓN INSCRIBIR. Presume de CRC presentando tus mejores canales de atención y aquellos de los que quieras detectar áreas de mejora en base a la opinión de tus clientes.

DISPONER DE UNA BBDD DE CLIENTES QUE HAYAN CONTACTADO CON LA COMPAÑÍA EN EL ÚLTIMO AÑO POR EL CANAL DE ATENCIÓN QUE VAYAS A PRESENTAR Y DEMOSTRAR LO QUE VALES! Preguntaremos a tus clientes, con la garantía de verificar el mailing antes de su envío y firmar un acuerdo de confidencialidad. Además, para el cliente seréis vosotros quiénes contactéis sin referencia alguna a los Premios o las empresas organizadoras.

COORDINAR Y PREPARAR LA AUDITORÍA PRESENCIAL. Agendaremos una jornada para la auditoría en la que validar con vosotros los atributos del chek list y asegurar su cumplimiento. Contaréis con nuestra ayuda en todo el proceso.

Participar en los Premios CRC Oro a Mejor CRC de empresa cliente es muy fácil, sólo tienes que cumplimentar el formulario adjunto y nosotros nos encargamos de contactarte para coordinar los próximos pasos.



1. 7 TIPOLOGÍAS A MEJOR CRC

DECIDIR QUÉ CANAL DE ATENCIÓN INSCRIBIR. Presume de CRC presentando tus mejores canales de atención y aquellos de los que quieras detectar áreas de mejora en base a la opinión de tus clientes.

En esta categoría compiten aquellas empresas que ofrecen Atención al Cliente a través de los diferentes canales de contacto disponibles para relacionarse con sus clientes.

Cada empresa participante puede presentarse a una o varias de las 7 posibles tipologías optando al PREMIO A MEJOR CRC POR TIPOLOGÍA (en tantas tipologías por canal de atención como se haya inscrito), además del premio a MEJOR CRC del año para aquella compañía que consiga los mejores resultados.

Premio CRC Oro a Mejor CRC en **CANAL PRESENCIAL**

Premio CRC Oro a Mejor CRC en **CANAL ON LINE**

Premio CRC Oro a Mejor CRC en **VENTA TELEFÓNICA**

Premio CRC Oro a Mejor CRC en **E-COMMERCE**

Premio CRC Oro a Mejor CRC en **CANAL TELEFÓNICO B2B**

Premio CRC Oro a Mejor CRC en **CANAL TELEFÓNICO B2C (> n° de interacciones)**

Premio CRC Oro a Mejor CRC en **CANAL TELEFÓNICO B2C (< n° de interacciones)**



1. 7 TIPOLOGÍAS A MEJOR CRC

¿CÓMO SE OBTIENE EL PREMIO?

Para poder obtener el Premio CRC Oro por canal de atención o global a Mejor CRC del año, es necesario tener una buena operación y contar con una óptima experiencia de cliente.

Para poder obtener uno de los Premios CRC Oro por canal de Atención o el de Mejor CRC del año, se ha de ser el mejor entre los competidores de la categoría obteniendo la nota más alta en el CRC Índice.

El CRC Índice es un indicador creado por IZO para los Premios CRC Oro y está basado en la nota obtenida en la auditoría del CRC + la Voz del Cliente (a través de la combinación de los KPI's de Experiencia: NPS, INS y CES).

CRC ÍNDEX:
50% AUDIT + 15% NPS + 20% INS + 15% CES

2. INDICADORES CX Y VOZ DE CLIENTE

DISPONER DE UNA BBDD DE CLIENTES QUE HAYAN CONTACTADO CON LA COMPAÑÍA EN EL ÚLTIMO AÑO POR EL CANAL DE ATENCIÓN QUE VAYAS A PRESENTAR Y DEMOSTRAR LO QUE VALES! Preguntaremos a tus clientes, con la garantía de verificar el mailing antes de su envío y firmar un acuerdo de confidencialidad. Además, para el cliente seréis vosotros quiénes contactéis sin referencia alguna a los Premios o las empresas organizadoras.

La participación en los Premios CRC Oro requiere que las compañías aporten una BBDD de un mínimo de 6.000 mails () para la realización de una encuesta a sus clientes finales (donde se les preguntará, entre otras cosas, por el nivel de satisfacción con el servicio prestado por el CRC -INS-, el grado de recomendación -NPS- y el esfuerzo necesario para realizar su consulta o gestión -CES-).*

La encuesta servirá para decidir el 50% del Premio CRC Oro calculado en base a estos 3 KPI's: 15% NPS + 20% INS + 15% CES y para obtener información de gran valor sobre Voz de Cliente.

() Hay 2 opciones de diseño de la encuesta:*

BÁSICA: con un diseño estándar añadiendo el logo de la compañía, no personalizable (incluida con la inscripción).

PERSONALIZADA: donde se añaden opciones de personalización más allá del logo, tales como el tipo de letra o los colores del template y cuyo coste es de:

Existe la opción a realizar la encuesta telefónica lo que supone un coste aparte de la participación y que deberá indicarse a la hora de inscribirse.

3. AUDITORÍA IZO A MEJOR CRC

COORDINAR Y PREPARAR LA AUDITORÍA PRESENCIAL.

Agendaremos una sesión para la auditoría en la que validar con vosotros los atributos del check list y asegurar su cumplimiento. Contaréis con nuestra ayuda en todo el proceso.

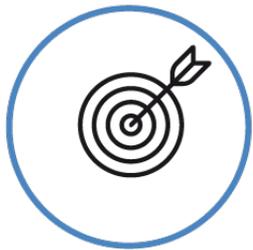
*Cada CRC inscrito por canal de atención, será evaluado en base a un check list de atributos que debe cumplimentar la compañía **previamente** a una auditoría in site realizada por un consultor IZO experto en CRC, donde se validará dicha información y se verificará el cumplimiento de los diferentes ítems.*

Una auditoría presencial en la que se verificará el cumplimiento de atributos relacionados con las 5 áreas que definen un CRC: estrategia, calidad, operaciones, RRHH y Tecnología y que servirá para decidir El Premio a Mejor CRC (calculado al 50% por los resultados + 50% de los KPI's de Experiencia) y para obtener la información comparativa y áreas de mejora del Informe Benchmark que se entregará a todos los participantes.

** Es vital en este punto del proceso, que el consultor pueda confirmar la implantación de aquellos atributos cuyo cumplimiento se haya marcado en el check list. Todo aquello que no se pueda validar en la auditoría in situ, quedará invalidado en la puntuación del check y, por tanto, impactará en el resultado final y la obtención del Premio CRC Oro a Mejor CRC global y por canal de atención.*

3. AUDITORÍA IZO A MEJOR CRC

El check list que sirve de base para la auditoría se os envía previamente para que podáis prepararla con anterioridad y gira en torno a las 5 dimensiones de un CRC. Algunos ejemplos de lo que mediremos son:



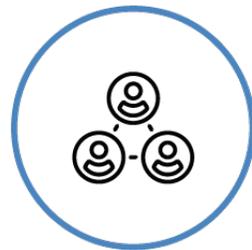
1. GESTIÓN ESTRATÉGICA:

- Estrategia y Objetivos
- Alineamiento
- Comunicación de la estrategia
- Modelo Organizativo



2. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN:

- Modelo de Servicio
- Planificación y Conducción (WFM)
- Gestión del Conocimiento
- Modelo de Gestión y Mejora Continua
- KPI'S y Modelos de Reporting
- Estrategias de emisión/marcación



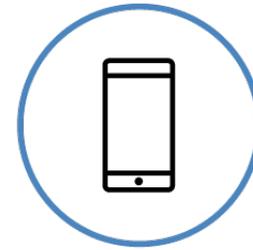
3. GESTIÓN DE LAS PERSONAS:

- Perfiles y Selección
- Plan de Formación Inicial y Continua.
- Periodo de Prueba
- Procesos de certificación
- Evaluación del desempeño
- Entorno Laboral



4. GESTIÓN DE LA CALIDAD:

- Plan de Calidad Ofrecida y Percibida
- Sistema de Certificación
- Medición de Voz de Cliente y CX
- Sistema de correlación Calidad Ofrecida y Percibida.
- Planes de Acción y Mejora Continua



5. TECNOLOGÍA:

- Soluciones de tecnología disponibles en el CRC



Y ADEMÁS...

7 PREMIOS ESTRATEGICOS

Esta edición, además de optar a los galardones por participar en los Premios CRC Oro por canal de atención, os proponemos 7 Premios Estratégicos a los que inscribiros adicionalmente y cuyos ganadores se decidirán tras la presentación de un Caso de Éxito ante el Comité de Expertos de los Premios.

1 MEJOR EXPERIENCIA DE CLIENTE

2 MEJOR EMPLOYEE EXPERIENCE

3 MEJOR MODELO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

4 MEJOR MODELO DE OPERACION CRC

5 MEJOR PROYECTO INNOVADOR

6 MEJOR PROYECTO TECNOLÓGICO

7 (*) MEJOR PROYECTO RSC



4. 7 PREMIOS ESTRATEGICOS

Los proyectos y/o casos de éxito que opten a cualquiera de los 7 Premios Estratégicos deben presentarse en word, pdf o power point, no superar las 20 páginas y aportar la siguiente información:

TITULO DEL CASO:

ANTECEDENTES: ¿Por qué y de dónde surge la iniciativa? ¿quiénes dirigen y participan del Proyecto desde la puesta en marcha a la ejecución del mismo?

OBJETIVO GLOBAL: ¿Qué objetivo persigue la implementación de la estrategia en los CRC? ¿es un objetivo común e implantado dentro de la cultura de Relación con Clientes? ¿a qué canales y/o áreas implica?

ESPECÍFICOS: Objetivos concretos del Proyecto en las distintas áreas.

TIMING: Tiempos de elaboración de la estrategia, puesta en marcha e implementación.

METODOLOGÍA: Qué metodología y herramientas se han implementado, incluyendo la formación específica de los equipos y la inclusión de protocolos específicos en el CRC.

RESULTADOS: Qué mejoras ha supuesto en el CRC y en la Relación con los clientes.

ROI: Impacto en el ROI de la compañía del Proyecto.

4. 7 PREMIOS ESTRATEGICOS

() El Premio Estratégico a Mejor Proyecto RSC se centra en la promoción de la integración laboral en los CRC de personas con discapacidad, ya sea en las propias plataformas o por el sistema de teletrabajo.*

OBJETIVO:

El objetivo es premiar las mejores iniciativas del año en el ámbito de la RSC de las empresas, asociaciones y fundaciones que tengan relación con la actividad de los Centros de Relación con Clientes en España.

ENTIDADES

SOLICITANTES:

Podrán presentar candidaturas las empresas, asociaciones y fundaciones que cumplan el requisito de estar legalmente constituidas e inscritas en el correspondiente Registro.

Pueden concurrir a los Premios las iniciativas:

Que destaquen por el carácter innovador de sus acciones sociales.
Que generen valor para la empresa y la sociedad.
Que integren la acción social en su funcionamiento habitual.

Los proyectos y/o casos de que opten a este Premio deben presentarse en word, pdf o power point, no superar las 20 páginas (siguiendo el esquema anterior) además de cumplimentar un checklist de atributos que se enviará a la empresa participante tras su inscripción.

4. PREMIOS ESTRATEGICOS

() Para la valoración de la iniciativa presentada al Premio Estratégico a Mejor Proyecto RSC el Jurado tendrá en cuenta tanto la documentación del caso como el checklist de ítems relacionados con 4 bloques de atributos.*

Innovación: desarrollo por parte de la empresa de acciones diferentes y novedosas que generen cambios que beneficien a la empresa y a la Sociedad.

¿Por qué cree que la iniciativa debería ser seleccionada?
¿Es susceptible de implantarse en otras empresas?
¿Es un proyecto innovador? ¿por qué?

Valor social: los resultados de actuaciones que repercutan de forma positiva en colectivos sociales generando mejoras significativas que reduzcan la desigualdad.

¿Qué grupos de interés se han implicado en la iniciativa?: accionistas/ empleados/ clientes/ proveedores/ otros? Número aproximado de personas que se han beneficiado de la iniciativa y a qué colectivo pertenece.

Valor empresarial: actuaciones que contribuyan de forma positiva a la gestión y resultados empresariales.

¿Qué áreas de la organización han estado implicadas en el desarrollo de la iniciativa? Beneficios que aporta la iniciativa para la empresa y para la sociedad.. Cómo se evalúa y mide su repercusión e impacto. Es un proyecto puntual o de continuidad.

Integración de la acción social en la estrategia de la empresa: que las actuaciones desarrolladas sean transversales y cuenten con el compromiso de la alta dirección y con la implicación de los empleados.

Cómo se ha comunicado la iniciativa a los grupos de interés y la repercusión mediática que ha tenido (herramientas utilizadas, canales, etc.). En qué medida se integra dentro de la cultura de la compañía y del empleado. Involucración del resto de empleados.

4. 7 PREMIOS ESTRATEGICOS

Los pasos a seguir para la presentación de los Proyectos y/o Casos de Éxito son:

1

Preparación del caso relativo al Proyecto que se presenta como candidatura a la obtención de dicho galardón y envío por correo electrónico de la documentación específica y el material anexo de apoyo.

* La fecha límite para la presentación del caso es el 30 de agosto.

2

Primera valoración por parte de la Comisión Técnica de los Premios Estratégicos de las candidaturas presentadas para la obtención de los finalistas para cada una de las tipologías.

* Si en esta primera ronda de validación se detectan carencias de información sobre algún apartado se contactará con la compañía dando un margen de 1 semana para su aportación.

3

Presentación presencial de la candidatura ante la Comisión Técnica de los Premios CRC Oro de las compañías / proyectos presentados que resulten finalistas. Se planificará dicha presentación en las oficinas de IZO, coordinando con la empresa una fecha de primera semana de octubre según disponibilidad de agenda.

¿QUÉ PASOS TIENE QUE SEGUIR UNA EMPRESA PARA PARTICIPAR?

1.

CUMPLIMENTA EL FORMULARIO ADJUNTO Y ENVÍALO POR MAIL A: premios@crc-oro.com y miriam.esteban@izo.es

No olvides indicar a cuántas tipologías te presentas (por canal de atención), si requieres de encuestas telefónicas o personalizadas y si participas, también, en algún Premio Estratégico.

2.

ESPERA A QUE CONTACTEMOS CONTIGO, te llamaremos para confirmar tu participación, ENVIARTE EL ENLACE AL FORMULARIO WEB DE INSCRIPCIÓN donde cumplimentar los datos de la candidatura y presentarnos. Cuenta con nuestra colaboración durante todo el proceso, estamos para ayudarte!

3.

PREPARA LA BBDD DE CLIENTES. Debe ser una BBDD de 6.000 registros por cada canal de atención que inscribas en los Premios y de clientes que hayan contactado por dicho canal en el último año.

4.

CUMPLIMENTA EL CHECK LIST DE LA OPERACIÓN ON LINE A TRAVÉS DEL ENLACE WEB QUE TE ENVIAREMOS, ADJUNTANDO LA DOCUMENTACIÓN ANEXA QUE CONSIDERES. Consúltanos cualquier duda. Recuerda que esta información será la base para la auditoría.

* Indica las fechas preferentes para realizar la auditoría (no vinculante).



OBTÉN UN 10% DESCUENTO EN LA PARTICIPACION SI:

ERES MIEMBRO DE LA AEERC
(ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
EXPERTOS EN RELACIÓN CON
CLIENTES).
Contacta con la Asociación en
el mail: gerente@aeerc.com e
infórmate!

COLABORAS CON IFAES EN LAS
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA
EXPO RELACIÓN CLIENTE.
Contacta con Mario, Director
Comercial de Ifaes, en el mail:
mmoraga@ifaes.com y no faltes al
evento más destacado del sector!

ERES CLIENTE DE IZO,
THE EXPERIENCE
DESIGN COMPANY.
Contacta con Miriam,
Responsable de MKT, en
el mail:
miriam.esteban@izo.es!

** Los descuentos no son acumulables entre sí.*



CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN:

Premio CRC Oro a Mejor CRC en CANAL PRESENCIAL

Premio CRC Oro a Mejor CRC en CANAL ON LINE

Premio CRC Oro a Mejor CRC en VENTA TELEFÓNICA

Premio CRC Oro a Mejor CRC en E-COMMERCE

Premio CRC Oro a Mejor CRC en CANAL TELEFÓNICO B2B

Premio CRC Oro a Mejor CRC en CANAL TELEFÓNICO B2C (> nº de interacciones)

Premio CRC Oro a Mejor CRC en CANAL TELEFÓNICO B2C (< nº de interacciones)

COSTE POR TIPOLOGÍA: 3.500€ + IVA.

MIEMBROS DE LA AEERC: 10% DE DESCUENTO.

CLIENTES IZO: 10% DE DESCUENTO.

PARTICIPANTES EVENTO IFAES: 10%.

*** DESCUENTOS NO ACUMULABLES**

* LA PARTICIPACIÓN INCLUYE, ADEMÁS DE LA OPCIÓN A GANAR LOS DIFERENTES PREMIOS Y EL USO DEL SELLO QUE LO ACREDITA EN TODAS LAS COMUNICACIONES. UN INFORME BENCHMARK ELABORADO POR IZO.

Premio Estratégico a Mejor Experiencia de Cliente

Premio Estratégico a Mejor Employee Experience

Premio Estratégico a Mejor Proyecto Tecnológico

Premio Estratégico a Mejor Proyecto Innovador

Premio Estratégico a Mejor Proyecto RSC

COSTE POR CADA PREMIO ESTRATÉGICO: 1.900€ + IVA

Encuestas vía mail

Incluido con la participación.

Encuestas telefónicas

1.700€ + IVA por canal de atención a encuestar.

Encuesta diseño básico

Incluido con la participación.

Encuesta diseño personalizado

500€ + IVA



FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

Contacto	Miriam Esteban	Tel: 902 116 833	Fax: 91 805 49 02
Empresa Emisora	IZO SYSTEM, S.A.	Forma de Pago	Transferencia
CIF	A-81669616	Nº de Cuenta	ES34 0075-0103-0405-0011 1907
Dirección fiscal	C/ Avenida de la Industria,4. Ed.3-1ºA-B 28108 Alcobendas-Madrid	Vencimiento F.F. Fecha Aceptación	30 Días
Condiciones de Pago	IZO Facturará el Importe Total a la Aceptación		

Solicito la Inscripción a los Premios CRC Oro de empresa en las siguientes tipologías por canal de atención

Número de tipologías/canales de atención inscritas: Denominación de las tipologías/canales inscritas: Premios Estratégicos/casos que inscribe:	Encuesta mail (sin coste): Encuesta telefónica: Encuesta básica (sin coste): Encuesta personalizada:	IMPORTE TOTAL:
--	---	----------------

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre Comercial							
Denominación Social						CIF:	
Dirección Fiscal	C/Av./Plaza y nº					Ciudad:	
	Código Postal:					Fax:	
	Teléfono:					Mail:	
Dirección de Envío de Factura A la atención de: (Persona a la que debe de ir dirigida la factura)	Nombre:					Cargo:	
	Departamento:						
	C/Av./Plaza y nº:						
Persona de contacto en el Departamento Financiero	Teléfono:		Ciudad:		C.P.		
	Nombre:				Mail:		Teléfono:
Observaciones (indique si es necesario el N° de Pedido o Referencia que es necesario adjuntar en la factura).							Atentamente: (Firma y sello de la Empresa)

Rogamos que para cualquier incidencia sobre la factura se ponga en contacto con nuestro Departamento Financiero.

Datos de contacto: Yolanda Barona	IMPORTANTE: Debe enviar el formulario cumplimentado por Fax o email para formalizar la inscripción						
Mail: contabilidad@izo.es	Teléfono: 902 116 833						www.izo.es



PREMIOS CRC ORO A LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE

**ORGANIZADOS
POR LA AEERC**
(ASOCIACIÓN
ESPAÑOLA DE
EXPERTOS EN LA
RELACIÓN CON
CLIENTES)



Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes

**CON LA
COLABORACIÓN DE**
IFAES, ORGANIZADORES
DE LA EXPO RELACIÓN
CLIENTES Y EDITORES DE
LA REVISTA RELACIÓN
CLIENTE MAGAZINE



**BAJO LA METODOLOGÍA
DE IZO**, THE EXPERIENCE
DESIGN COMPANY,
ENCARGADOS DE REALIZAR
LA AUDITORÍA TÉCNICA Y EL
INFORME BENCHMARK QUE
SE ENTREGA A LOS
PARTICIPANTES

[IZO] The Experience
Design Company



GRACIAS

Para cualquier duda consulta nuestra web: www.crc-oro.com o contáctanos en los mails: premios@crc-oro.com y miriam.esteban@izo.es o el teléfono: 918 054 900 y pregunta por Miriam.