



PREMIOS CRC ORO

“EXCELENCIA en Atención al Cliente”

Gala de entrega de los Premios CRC Oro 2017

Éxito de asistencia y participación en los galardones a la “EXCELENCIA en Atención al Cliente”. Luis Piedrahita se encargó en esta ocasión, de presentar y amenizar la noche a los más de 500 asistentes a la Gala de los Premios CRC Oro después de asistir al espectáculo al violín de Pablo Navarro.

Este miércoles, 4 de octubre de 2017, tuvo lugar en el incomparable marco del estadio Santiago Bernabéu y coincidiendo con la celebración de Expo Relación Cliente, el evento más relevante de la industria de los Centros de Relación con Cliente, la Gala de entrega de los Premios CRC Oro a la "EXCELENCIA en la Atención al Cliente", unos galardones organizados por la AEERC, Asociación Española de Centros de Relación con Clientes en colaboración con Ifaes e IZO, The Experience Design Company.

José Francisco Rodríguez, Presidente de la AEERC, y María Luisa Merino, Gerente de la AEERC, fueron los encargados de inaugurar oficialmente la Gala y hacer visible antes los asistentes los buenos resultados de este año, reflejo de una industria que, a pesar de no conseguir el reconocimiento merecido, tiene un peso innegable en la economía y la empleabilidad del país.

El incremento en las compañías participantes en todas las categorías que los componen: Mejor CRC, Mejor Outsourcer y Premios Estratégicos, confirman la relevancia y el reconocimiento creciente que estos galardones han adquirido año a año gracias a sus 19 años de experiencia y sus valores de imparcialidad, objetividad y orientación a ayudar a la industria en su compromiso de mejora constante adaptándose a las tendencias del mercado y a lo que el cliente valora y demanda.

El aumento en el nivel de participación respecto a la pasada edición, en todas las categorías de competencia de los Premios, nos confirma que las compañías y clientes cada vez valoran más una Atención excelente por el claro impacto que prestar un servicio diferencial tiene en su negocio: 5 nuevas empresas cliente participantes con más de 25 candidaturas presentadas en los Premios CRC Oro a Mejor CRC; más de 30 operaciones auditadas en las 7 tipologías de los Premios CRC Oro a Mejor Outsourcer contando con el 80% de las compañías que prestan servicios de outsourcing en España por volumen de negocio y 2 outsourcers nuevos esta edición; fieles al compromiso de premiar la innovación y configurar sus categorías en base a las tendencias del mercado tecnológico, este año, como novedad, se ha estrenado con éxito la categoría de Premios Estratégicos donde compiten de forma transversal empresas cliente, proveedores de outsourcing y fabricantes de tecnología presentando un caso de éxito a 6 posibles categorías: Mejor Gestión del Proveedor, Mejor Experiencia de Cliente, Mejor Employee Experience, Mejor Proyecto Tecnológico, Proyecto más innovador y Mejor Proyecto Onmicanal.



PREMIOS CRC ORO

“EXCELENCIA en Atención al Cliente”

Con una metodología consolidada y objetiva basada en un exigente proceso de auditoría llevado a cabo por el equipo de IZO y en la Voz del Cliente recogida a través de encuestas, los Premios CRC Oro cierran sus 3 categorías de participación: compañías cliente, outsourcers y premios estratégicos con cifras que confirman la creciente preocupación del mercado por ofrecer servicios de relación con el cliente excelentes, orientados a generar experiencias diferenciadoras en sus interacciones a través de los distintos canales de contacto, contando con la tecnología como una herramienta fundamental para apoyar tanto la gestión de procesos como la Experiencia de Cliente y con una tendencia clara a valorar el talento implementando estrategias de Employee Experience. Un año donde se refuerza la importancia de las personas para garantizar la “EXCELENCIA en Atención al Cliente”.

Premios CRC Oro a Mejor CRC por Canal de Atención para compañías cliente:

En esta categoría, donde se premia a los mejores Centros de Relación al Cliente por Tipología de Canal de Atención, donde los canales digitales adquieren cada vez mayor presencia, **el volumen de participación de las compañías cliente ha aumentado en las 3 últimas ediciones en un 35%**, contando con las compañías punteras de los principales sectores del mercado como son Banca, Energía y Utilities, Seguros, Retail o e-Commerce.

La **incorporación de nuevas compañías participantes** es un indicador más del valor creciente que el mercado otorga a la objetividad y relevancia de estos galardones.

Esta edición 2017 de los Premios CRC Oro se ha consolidado el Premio CRC Oro a Mejor e-Commerce en la categoría de empresa. Un Premio para el que hemos contado con la colaboración del Club de Dirigentes de Comercio Electrónico y el ICEMD, Instituto de la Economía Digital de ESIC Business School, encargados de otorgar este galardón durante la celebración de la Gala de entrega de los Premios de la mano de Enrique Benayas, Director General de ICEMD y Presidente de CDCE.

Premios CRC Oro a Mejor Outsourcer:

Los CRC Oro premian también las Mejores Operaciones externalizadas y a los Mejores Outsourcers del año por su gestión operativa y la recomendación de sus clientes. Un año más contamos en esta categoría con los principales outsourcers de contact center, con el **95% de recurrencia en la participación a las que se han sumado 2 nuevas incorporaciones alcanzando el 80% de la cuota de mercado del sector.**

Premios CRC Oro a Mejor Premio Estratégico:

Además, este año y como novedad 2017, se han lanzado 6 Premios Estratégicos que apuestan por valorar aquellos Proyectos desarrollados por las compañías para sus Centros de Relación con Clientes con un claro componente innovador y de tendencia: Mejor Gestión del Proveedor, Mejor Experiencia de Cliente, Mejor Employee Experience, Mejor Proyecto Tecnológico, Proyecto más innovador y Mejor Proyecto Onmicanal.



PREMIOS CRC ORO

“EXCELENCIA en Atención al Cliente”

Marcas tan destacadas como Banco Santander, Iberdrola, Nespresso, EDP o Endesa han competido en los Premios CRC Oro a Mejor CRC por Canal de Atención, sometándose a una rigurosa auditoría y a la opinión de sus clientes:

- Se ha realizado una evaluación en base a un check de 535 puntos de control validados en cada auditoría en base a atributos estratégicos, de operación, calidad, recursos humanos y tecnología en relación a los Centros de Relación con Clientes.
- Se han enviado cerca de 80.000 encuestas a clientes finales y directivos de Atención al Cliente para obtener su percepción sobre las compañías que han presentado sus candidaturas en las diferentes categorías.

En el proceso del estudio técnico realizado por IZO, The Experience Design Company, para estos galardones, se han realizado auditorías en 22 ciudades españolas que han supuesto más de 700 horas de auditorías in-site.

Resumen Premios CRC 2017 por categorías:

Premios CRC 2017 a Mejor CRC por Canal de Atención:

La compañía galardonada con el Premio CRC Oro a Mejor CRC 2017 ha sido Nespresso.

Los CRC Oro premian al Mejor Servicio de Atención al Cliente del año en su primera tipología donde compiten las empresas finales de manera transversal, dejando atrás la tradicional competición por sector, premiando a los mejores Centros de Relación al Cliente por Tipología de Canal de Atención.

Así este año las empresas han competido en **7 categorías**, donde se asegura un mínimo de 3 compañías participantes en cada una de ellas, donde se han evaluado más de 5.000 puestos de operación de empresas clientes que atienden, cada año, una media superior a los 30 millones de interacciones con sus clientes a través de sus diferentes canales.

Los mejores CRC Oro de empresa cliente de 2017 han sido:

- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Telefónico B2C para compañías que atienden un volumen de interacciones menor de 2 millones: Nespresso.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Telefónico B2C para compañías que atienden un volumen de interacciones mayor de 2 millones: Iberdrola.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Telefónico B2B: Banco Santander.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Online: Nespresso.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en Venta Telefónica: EDP.
- Premio CRC Oro a la Mejor Servicio e-commerce: Endesa.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Presencial: EDP.



PREMIOS CRC ORO

“EXCELENCIA en Atención al Cliente”

Premios CRC 2017 a Mejor Outsourcer:

Los CRC Oro premian también las Mejores Operaciones externalizadas y a los Mejores Outsourcers de 2017 por su gestión operativa y la recomendación de sus clientes.

En este caso el peso de la Auditoría es del 80% y se realiza en los propios centros, analizando:

- > La parte Corporativa y así como cada operación presentada por el outsourcer.
- > El Cuadro de Mando (KPI's) y Los Procesos de Gestión : La Visión y la Estrategia, la Gestión Operativa, La Calidad, La Gestión de RRHH y la de Tecnología.
- > Además, se mide la opinión de los clientes.

El Mejor Outsourcer de 2017 lo es como resultado del análisis de la Gestión Corporativa y de un mínimo de 3 operaciones de clientes donde se han auditado más de 4.000 puestos de operación.

Una edición si cabe más competitiva que nunca donde se ha producido un empate técnico entre dos outsourcers para una misma categoría y un mismo cliente, un hito que hasta ahora y después de 19 ediciones de los Premios, nunca había sucedido.

En esta edición **el Premio al Mejor Outsourcer 2017 ha sido obtenido por Arvato.**

Los Premios a Mejor Outsourcer por Tipología de las 7 que se presentan a concurso son:

- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Atención al Cliente: Atento para su cliente Repsol.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Venta Inbound: Arvato y Sitel para su cliente Orange.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Venta Outbound: GSS para su cliente Vodafone.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Retención y Fidelización: Unísono para su cliente Iberdrola.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Recobro: Arvato para su cliente Vodafone.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Help Desk: Sitel para su cliente HP.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en BPO: Unísono para su cliente Danone.

Premios CRC 2017 a Mejor Proyecto Estratégico:

Los CRC Oro premian, por último, a los mejores casos de éxito en:

- Premio Estratégico a Proyecto más innovador: Banco Santander.
- Premio Estratégico a Mejor Modelo de Gestión del Proveedor: Iberdrola
- Premio Estratégico a Mejor Proyecto Tecnológico: Prosodie
- Premio Estratégico a Mejor Proyecto Onmicanal: Sykes con cliente Samsung
- Premio Estratégico a Mejor Experiencia de Cliente: Iberdrola
- Premio Estratégico a Mejor Employee Experience: Sage

El cierre del evento corrió a cargo de Jose Serrano, CEO de IZO, quien felicitó a todos los asistentes, premiados y no galardonados, por el compromiso con la “EXCELENCIA en Atención al Cliente” que implica participar en los Premios CRC Oro y destacó como principal valor del sector a las personas cerrando la Gala con la frase que resume el sentido de estos premios: *“personas felices, clientes felices”*.