



Premios CRC Oro 2016

“EXCELENCIA en Atención al Cliente”

Organizados por la AEERC, Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes. La misión de la AEERC es profesionalizar la actividad, fomentando y divulgando información, conocimiento y experiencias entre aquellos profesionales y empresas que configuran la actividad de relación con el cliente.

Con la colaboración de Ifaes, cuya actividad principal es la realización de eventos formativos, entre los que destaca el Salón del Contact Center. IFAES aprovecha el conocimiento y la información de su matriz, para informar de las últimas novedades del sector en medios especializados como la Revista Relación Cliente MAG.

Bajo la metodología y el expertise de IZO como consultora especializada en Customer Experience Management y encargada de realizar el estudio técnico, las auditorías de los Premios CRC Oro y el informe Benchmark, garantizando la objetividad e imparcialidad de los Premios.

Gala de entrega de los Premios CRC Oro 2016

Éxito de asistencia y participación en los galardones a la “EXCELENCIA en la Atención al Cliente”.

Este miércoles, 5 de octubre de 2016, 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.

Los más de 400 asistentes a la Gala de los Premios CRC Oro y un incremento en las compañías participantes en todas las categorías que los componen: Mejor CRC, Mejor Outsourcer y Mejor Tecnología, confirman la relevancia y el reconocimiento creciente que estos galardones han adquirido año a año gracias a sus 18 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 las 3 categorías de competencia de los Premios, nos confirma que las compañías y clientes cada vez valoran más una Atención excelente: 4 nuevas empresas cliente participantes con más de 20 candidaturas presentadas en los Premios CRC Oro a Mejor CRC; más de 40 operaciones auditadas en las 7 tipologías de los Premios CRC Oro a Mejor Outsourcer contando con el 85% 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 se consolidan 3 categorías: Mejor Tecnología de Cloud Contact Center, de Multicanalidad y de Customer Experience Management, donde fabricantes de reconocido prestigio han podido presentar sus mejores soluciones aplicadas a los Centros de Relación con Clientes.

Este año, los Premios CRC Oro han contado con un Jurado de Expertos profesionales representantes de Centros de Relación con Clientes y tecnólogos de alto nivel como: Javier Gallardo de SAGE, Antonio Carrasco de Caixabank, Javier Lillo de Iberdrola o Mario Soro.



Premios CRC Oro 2016

“EXCELENCIA en Atención al Cliente”

Con una metodología consolidada y objetiva basada en un exigente proceso de auditoría y en la Voz del Cliente, los Premios CRC Oro cierran sus 3 categorías de participación: compañías cliente, outsourcers y fabricantes de tecnología, 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 y contando con la tecnología como una herramienta fundamental para apoyar tanto la gestión de procesos como la Experiencia de 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 dos últimas ediciones en un 40%**, 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.

Como principal novedad de esta edición 2016 de los Premios CRC Oro destaca la incorporación del 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.

Además, este año, se han lanzado 3 Premios Especiales 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: Premio CRC Oro Especial a la Innovación en los CRC, Premio CRC Oro Especial a Mejor Proyecto de Multicanalidad y Premio CRC Oro Especial a Mejor Proyecto de Experiencia de Cliente CRC.**

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 **98% de recurrencia en la participación a las que se han sumado 2 nuevas incorporaciones alcanzando el 85% de la cuota de mercado del sector.**

Premios CRC Oro a Mejor Tecnología:

Los CRC Oro premian, por último, a las Soluciones Tecnológicas más Innovadoras del año. Teniendo en cuenta la premisa de innovación y de implantación en los Centros de Relación con Clientes de España, cada año contamos con nuevas propuestas tecnológicas orientadas a eficientar los CRC e impactar en el negocio. Este año contamos con **2 nuevos fabricantes** que apuestan por mejorar la Experiencia de Cliente ayudando a las compañías a rentabilizar sus CRC.



Premios CRC Oro 2016

“EXCELENCIA en Atención al Cliente”

En el proceso del estudio técnico realizado por IZO, The Experience Design Company, se han realizado auditorías en 20 ciudades españolas que han supuesto un total de 624 horas de auditorías in-site.

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 75.911 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.

Resumen Premios CRC 2016 por categorías:

Premios CRC 2016 a Mejor CRC por Canal de Atención:

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 se definen **6 categorías, 1 más que la edición 2015 incorporando el Premio CRC Oro a Mejor Servicio e-commerce**, en las que se asegura un mínimo de 3 compañías participantes en cada una de ellas, donde se han evaluado un total de 5.305 puestos de operación de empresas clientes que atienden, cada año, una media superior a los 32 millones de interacciones con sus clientes a través de sus diferentes canales.

Los mejores CRC Oro de empresa cliente de 2016 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: Banco Santander.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Telefónico B2B: EDP.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Online: Schibsted Spain, que agrupa las marcas Vibbo, Fotocasa, Infojobs y Coches.net.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en Venta Telefónica: Iberdrola.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Presencial: Nespresso.
- Premio CRC Oro a la Mejor Servicio e-commerce: Endesa.

Como novedad en esta edición se otorgan 3 Premios Especiales:

- Mejor Proyecto de Experiencia de Cliente en Contact Center en el que ha sido galardonada: Iberdrola.
- Mejor Proyecto de Multicanalidad: BSM (Barcelona de Serveis Municipals, S.A. del Ajuntament de Barcelona).
- Mejor Proyecto de Innovación en CRC: Vodafone.

La compañía galardonada con el Premio CRC Oro a Mejor CRC 2016 ha sido Nespresso.



Premios CRC Oro 2016

“EXCELENCIA en Atención al Cliente”

Premios CRC 2016 a Mejor Outsourcer:

Los CRC Oro premian también las Mejores Operaciones externalizadas y a los Mejores Outsourcers de 2016 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 2016 lo es como resultado del análisis de la Gestión Corporativa y de un mínimo de 3 operaciones de clientes donde se han auditado un total de 4.337 puestos de operación. En esta edición **el Premio al Mejor Outsourcer 2016 ha sido obtenido por Atento.**

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 Help Desk: Arvato para su cliente Canon.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Venta Inbound: Uníso no para su cliente Iberdrola.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Venta Outbound: Teleperformance para su cliente Iberdrola.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Recobro: Transcom para Banco Santander.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Retención y Fidelización: Sitel para su cliente Orange.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en BPO: Atento para su cliente Samsung.

Así mismo, se otorgaron dos Premios Especiales a las compañías de Outsourcing:

- Premio Especial a la Mejor Gestión de la Calidad: Transcom
- Premio Especial a la Mejor Gestión de Personas: Arvato

Premios CRC 2016 a Mejor Tecnología:

Los CRC Oro premian, por último, a las Soluciones Tecnológicas más Innovadoras del año, donde en 2016 hemos contado con 2 nuevos fabricantes.

Para el proceso de evaluación de las soluciones contamos con un Jurado especializado y de prestigio en la industria, (Mario Soro, Javier Lillo) así como un Comité de Expertos que validan la documentación presentada y los atributos más diferenciales de cada solución.

Así los premios a Mejor Tecnología CRC han sido:

- Mejor Tecnología CRC Oro en Cloud Contact Center: Prosodie con su solución Odigo.
- Mejor Tecnología CRC Oro en Multicanalidad: Telefónica con su solución Tokbox.
- Mejor Tecnología CRC Oro en Customer Experience Management: Altitude con su solución Altitude Workflow.