



EXCELENCIA POR  
CANAL DE ATENCIÓN  
PARA EMPRESAS



EXCELENCIA POR  
TIPO DE SERVICIO  
PARA PROVEEDORES



EXCELENCIA POR  
PROYECTO ESTRATÉGICO PARA  
EMPRESAS Y PROVEEDORES



# Premios Excelencia en Relación con Clientes proveedores





# Reconocimiento Imparcialidad Objetividad

Los Premios Excelencia Relación con Clientes, anteriormente CRC Oro, cambian su denominación para fortalecer ante el mercado el objetivo con el que se otorgan: reconocer la excelencia en los modelos de relación de las compañías galardonadas.



EXCELENCIA POR  
CANAL DE ATENCIÓN  
PARA EMPRESAS



EXCELENCIA POR  
TIPO DE SERVICIO  
PARA PROVEEDORES



EXCELENCIA POR  
PROYECTO ESTRATÉGICO PARA  
EMPRESAS Y PROVEEDORES





# 20 años de historia, nos avalan

Organizados por:  
la **AEERC**  
(Asociación  
Española de  
Expertos en  
Relación con  
Clientes).

Bajo la sólida  
metodología de **IZO**,  
**The Experience  
Design Company**,  
encargados de  
realizar el estudio  
técnico.

Con la colaboración  
de **IFAES**,  
organizadores de la  
Expo Relación  
Clientes y editores  
de la Revista  
Relación Cliente.



EXCELENCIA POR  
CANAL DE ATENCIÓN  
PARA EMPRESAS



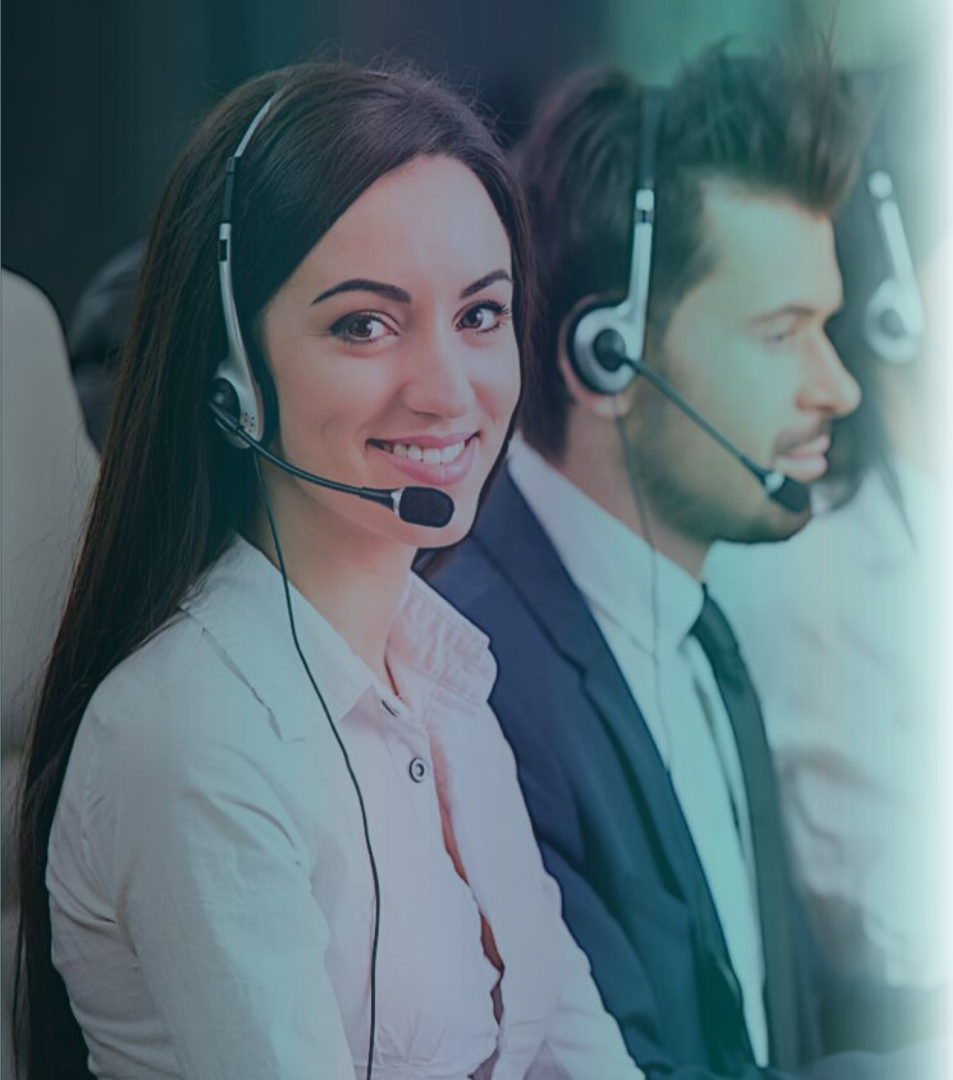
EXCELENCIA POR  
TIPO DE SERVICIO  
PARA PROVEEDORES



EXCELENCIA POR  
PROYECTO ESTRATÉGICO PARA  
EMPRESAS Y PROVEEDORES







# qué necesitas para participar

Ser un proveedor de servicios de relación con clientes para empresas que presten servicio a clientes en España.

Elegir una o varias candidaturas para presentarlas a concurso dentro de los servicios de atención al cliente, Help Desk, Venta, Recobro o Reclamaciones.

Completar el formulario para preparar la auditoría y coordinar una fecha para su verificación presencial.

\* Este año, además de valorar los servicios que el proveedor presta en las distintas tipologías de operación, se analizará el Modelo de Medición de VoE y se participará en el Premio al Proveedor Más Recomendado (en base al NPS obtenido a través de un panel).

# metodología



El ganador del Premio a Mejor Proveedor será aquel que obtenga el mayor iEX, Índice de Excelencia (obtenido de una auditoría realizada por IZO y el NPS de una encuesta a través de un panel de profesionales que garantice objetividad y rigor).

## Cálculo del iEX (Índice de Excelencia)

10% auditoría corporativa + 50% auditoría operaciones + 40% NPS



Los proveedores compiten **por tipología de operación** para obtener el Premio Excelencia en Relación con Clientes en **9 posibles categorías**: SAC Canal Telefónico, SAC Canales Digitales, SAC Comercial, SAC Diversidad Funcional, Help Desk, Venta Outbound, Recobro, Reclamaciones y Modelo de Medición VoE.

El ganador del Premio a **Mejor Proveedor por categoría** será aquel que obtenga el **mayor iEX, Índice de Excelencia, de la tipología** (obtenido de una auditoría realizada por IZO de la operación y el NPS de una encuesta a través de un panel de profesionales que garantice objetividad y rigor).

## Cálculo del iEX operación (Índice de Excelencia)

100% auditoría de la operación presentada

# Categorías: mejor proveedor

1. SAC Canal Telefónico.
  2. SAC Canales Digitales.
  3. SAC Comercial.
  4. SAC Diversidad Funcional.
  5. HELD DESK.
  6. VENTA OUTBOUND.
  7. RECOBRO.
  8. RECLAMACIONES.
- 
9. Modelo de medición del VOE.
- 
10. Al Proveedor Más Recomendado por los Clientes (NPS Panel Profesionales).

\* La participación en las categorías de la 1 a la 9 debe hacerse previa inscripción de la candidatura/servicio.

\* La categoría 10, que otorgará el Premio a la Excelencia Relación con Clientes como el Proveedor Más Recomendado, **no requiere inscripción**. En esta categoría competirán tanto los proveedores que participen en los Premios como aquellos que no lo hagan, pudiendo ganar el galardón una compañía que no participe pero que sea la más recomendada (con el NPS más alto) por los profesionales del panel.



Cada proveedor puede presentar tantas candidaturas como considere en las distintas categorías, pudiendo presentar varias operaciones dentro de la misma tipología.

\* Para optar al Premio a la Excelencia en Relación con Clientes como Mejor Proveedor, deberá presentar un mínimo de 3 candidaturas. En caso de solo participar con 1 candidatura, sólo optará al Premio de esa tipología concreta.





# pasos a seguir



**FORMALIZAR LA INSCRIPCIÓN**  
y enviar la carta de aceptación  
cumplimentada y sellada.

Del lunes 1 al martes  
30 de abril



**CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO**  
que servirá de base para la auditoría.

Del 6 al 31 de mayo



**PREPARAR LA AUDITORÍA** contando  
con los equipos y haciendo visible la  
implementación real de atributos.

Meses de junio y julio  
\* Previo cierre de fecha con  
consultoría de los Premios.



**RESERVAR LA FECHA DE LA GALA**  
para conocer a los ganadores y  
celebrar con todos los asistentes.

**Miércoles  
9 octubre**





## FORMALIZAR LA INSCRIPCIÓN y enviar la carta de aceptación cumplimentada y sellada.

Una vez decididas las candidaturas que se presentan a los Premios Excelencia Relación con Clientes en las posibles tipologías, se debe cumplimentar la carta de aceptación para formalizar la participación.

\* El coste de participación es de 2.000€ + IVA por candidatura (operación) inscrita.

\* Puedes obtener un 10% de descuento si eres miembro de la AEERC, cliente IZO o participas en el evento Relación Clientes que organiza Ifaes (los descuentos no son acumulables).

\* Si necesitas la carta de aceptación (que ves en esta slide) en otro formato puedes solicitarla escribiendo a:  
miriam.esteban@izo.es

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	BANCO SANTANDER: ES18 0049 1812 8021 1078 5778 Bank Identification Code (BIC): BSCHESTM
Dirección fiscal	C/ Avenida de la Industria 4, Ed.3-1ªA-B 28108 Alcobendas-Madrid	Vencimiento F.F.	30 Días
		Fecha Aceptación	
Condiciones de Pago	IZO Facturará el Importe Total a la Aceptación		
Solicito la Inscripción a los Premios Excelencia Relación con Clientes 2019			
Número de candidaturas: Denominación de candidaturas:		Número Premios Estratégicos/casos: Denominación de Premios Estratégicos/casos:	
		IMPORTE TOTAL (SIN IVA):	
<b>DATOS DE LA EMPRESA</b>			
Nombre Comercial			
Denominación Social			CIF:
Dirección Fiscal	C/Av./Plaza y nº		
	Código Postal:	Ciudad:	
	Teléfono:	Fax:	
Dirección de Envío de Factura A la atención de: (Persona a la que debe de ir dirigida la factura)	Nombre:	Mail:	
	Departamento:	Cargo:	
	C/Av./Plaza y nº:		
	Teléfono:	Ciudad:	C.P.
Persona de contacto en el Departamento Financiero	Nombre:	Mail:	Teléfono:
Observaciones (indique si es necesario el Nº 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	<b>IMPORTANTE:</b> Debe enviar el formulario cumplimentado por Fax o email para formalizar la inscripción		
Mail: contabilidad@izo.es	Teléfono: 902 116 833	www.izo.es	

# PASO 2



## CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO que servirá de base para la auditoría

Cada servicio de relación con clientes inscrito por canal de atención, será evaluado en base a un check list de atributos que debe cumplimentar la compañía previamente a la auditoría *in site* que realizará un consultor IZO, donde se validará dicha información y se verificará el cumplimiento de los diferentes ítems. Cada formulario está compuesto por 8 módulos en los que se agrupan los diferentes atributos: uno corporativo (que sólo se cumplimentará 1 vez y servirá para las distintas operaciones que se presenten en las diferentes tipologías) y 1 para cada candidatura/servicio presentado.

\* La cumplimentación del formulario se hace marcando SI / NO a las opciones que se plantean, indicando SI en aquellos casos en que el proveedor cumpla el atributo siendo demostrable su implantación real en el servicio auditado.

\* En aquellos casos en que se haya presentado con anterioridad a los Premios ese mismo servicio, es aconsejable tomar el formulario del año anterior como punto de partida para revisar los cambios y mejoras respecto a la edición anterior.

\* Aunque es interesante involucrar a las distintas áreas implicadas en cada módulo es conveniente que haya un encargado de revisar el formulario una vez completado.

### Formulario CORPORATIVO:

<b>MÓDULO A: ESTRATEGIA Y OBJETIVOS</b>
OBJETIVOS DE LA COMPAÑÍA
COMUNICACIÓN DE OBJETIVOS
<b>MÓDULO B: WORKFORCE MANAGEMENT</b>
PLANIFICACIÓN
MULTICANALIDAD
TRANSFORMACIÓN DIGITAL WFM
<b>MÓDULO C: RRHH</b>
ORGANIZACIÓN Y PERFILES
SELECCIÓN
FORMACIÓN
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
DESARROLLO DEL TALENTO Y CARRERA PROFESIONAL
EXPERIENCIA DE EMPLEADO
TRANSFORMACIÓN DIGITAL RRHH
<b>MÓDULO D: EXPERIENCIA DE CLIENTE</b>
EXPERIENCIA DE CLIENTE B2B
EXPERIENCIA DE CLIENTE B2C
TRANSFORMACIÓN DIGITAL CX
<b>MÓDULO E: CALIDAD</b>
VoC B2B
VoC B2C
VOZ DEL EMPLEADO- VoE
PROCESOS Y PROTOCOLOS. CALIDAD OFRECIDA
TRANSFORMACIÓN DIGITAL CALIDAD
<b>MÓDULO F: TECNOLOGÍA</b>
PROYECTOS
PROCESOS Y PROTOCOLOS
<b>MÓDULO G: BEST PRACTICES</b>
<b>MÓDULO H: CUADRO DE MANDO</b>
CALIDAD CLIENTE B2B- VOC
CALIDAD PROCESOS
CALIDAD EXPERIENCIA DE EMPLEADO

### Formulario OPERACIONES:

<b>MÓDULO A: Estrategia y Objetivos</b>
OBJETIVOS
COMUNICACIÓN
GOVERNANCE
<b>MÓDULO B: Gestión de la Operación</b>
WORKFORCE MANAGEMENT
SISTEMAS DE MEJORA
GESTION DE CONOCIMIENTO
REPORTING
RELACION CON CLIENTE
<b>MÓDULO C: Personas</b>
OBJETIVOS PERSONAS
FORMACIÓN INICIAL
PERIODO PRUEBA
FORMACIÓN CONTINUA
EXPERIENCIA DE EMPLEADO
<b>MÓDULO D: Calidad</b>
VOZ DE CLIENTE B2C
VOZ DE CLIENTE B2B
CALIDAD OFRECIDA
<b>MÓDULO E: Tecnología</b>
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
TRANSFORMACIÓN DIGITAL
<b>MÓDULO F: Best Practices</b>
<b>MÓDULO G: Cuadro de Mando</b>
CDM OPERACIÓN
CDM CALIDAD PERCIBIDA
CDM PERSONAS
CDM CALIDAD OFRECIDA
<b>MÓDULO F: MULTICANALIDAD</b>

# PASO 3



**PREPARAR LA AUDITORÍA** contando con los equipos y haciendo visible la implementación real de atributos

En la auditoría presencial se verificará el cumplimiento de atributos relacionados con las distintas áreas: estrategia, calidad, operaciones, personas y tecnología y que servirá para decidir el 50% del valor del EXI (Excelence Índice).

El auditor de IZO validará los ítems marcados como SI en los formularios corporativo y por operación que previamente han sido cumplimentados por el proveedor.

\* En caso de presentar varias operaciones a distintas tipologías, el formulario corporativo del proveedor sólo se validará 1 vez, puesto que son atributos globales para todos los servicios prestados.

\* Es vital poder confirmar en la auditoría la implantación de los atributos cuyo cumplimiento se haya marcado en el check list.

\* Todo aquello que no se pueda validar en la auditoría, quedará invalidado en la puntuación del check y, por tanto, impactará en el resultado final.

BLOQUE	DESCRIPCIÓN	DUR.
<b>PRESENTACIÓN CANDIDATURA</b>	Motivaciones principales y expectativas.	10 MIN
<b>ESTRATEGIA Y OBJETIVOS</b>	Revisión de la estrategia y objetivos del servicio.	30 MIN
	Modelo Organizativo. Modelo de Relación Experiencia de Cliente (B2B).	
<b>PROYECTOS Y BEST PRACTICES</b>	Presentación de proyectos o acciones ejecutadas en el servicio en el último año, que aportan un valor diferencial respecto al mercado.	90 MIN
<b>AUDITORÍA INTERACCIONES</b>	Auditoría en el puesto de 5 interacciones.	60 MIN
<b>SESIONES AGENTES</b>	2 grupos de agentes con 6 asistentes mínimo. Duración: 20 minutos.	60 MIN
<b>SESIÓN MANDOS INTERMEDIOS</b>	1 grupo de coordinadores + qualities + formadores . Duración: 20 minutos.	30 MIN
<b>GESTIÓN DE LA OPERACIÓN</b>	Workforce Management.	45 MIN
	Reporting y sistemas de mejora.	
<b>PERSONAS</b>	Revisión de objetivos individuales y seguimiento.	60 MIN
	Proceso de Incorporación, Formación, Periodo de Prueba y Formación Continua.	
	Gestión del Conocimiento. Gestión de la Experiencia del Empleado.	
<b>CALIDAD</b>	Voz de Cliente B2C.	45 MIN
	Calidad Ofrecida.	



# PASO 4



**RESERVAR LA FECHA DE LA GALA**  
para conocer a los ganadores y  
celebrar con todos los asistentes.

Los participantes en los Premios Excelencia Relación con Clientes tendrán 2 invitaciones a la zona general de cóctel de celebración para compartir con todos los asistentes un momento de networking en un ambiente único.

\* Las invitaciones son por participar, independientemente del número de candidaturas inscritas.

\* Además de las 2 invitaciones por participar, es posible obtener invitaciones extra en caso de ser miembros de la AEERC, clientes IZO o participar en el Salón Relación Clientes organizado por Ifaes.

\* No es posible adquirir invitaciones extra para la zona general del cóctel. En caso de necesitar más pases se tendrán que adquirir "packs" de invitaciones VIPs así como en caso de querer disfrutar de un espacio privado y condiciones especiales.



\* Fotos de Galas anteriores con algunos de los ganadores de las ediciones pasadas, presentadas por **speakers** como **Leo Harlem**, **Jose Corbacho**, **Luis Piedrahita** o **Ana Milán**.





## Qué obtienes

### Por participar:

- Sólo por participar en los Premios Excelencia Relación con Clientes obtienes un **Informe Benchmark** con el análisis de tu servicio, la voz de tus clientes y las mejores prácticas de la atención al cliente.

\* Tus datos son confidenciales y sólo son visibles al mercado los ganadores en cada categoría.

- 2 pases para asistir como invitado a la Gala de entrega de los Premios.

### Si ganas:

Además del **Informe Benchmark**, obtendrás el **sello** que te acredita como ganador en la tipología de operación y/o Mejor Proveedor y que podrás utilizar en todas tus comunicaciones de la compañía.