

¿Pensando en cuando  
celebraremos la nueva edición  
de los Premios Excelencia  
Relación con Clientes?





¡Pues llegó la hora! puedes inscribirte y participar para obtener el sello de Excelencia Relación con Clientes.



# Premios Excelencia en Relación con Clientes

---

## Proveedor

Presenta el servicio de relación con clientes que  
prestas a las empresas por tipología de operación.

---



# 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 30 de abril al 30  
de mayo



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

Durante el mes de  
junio



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

De julio a octubre  
\* 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.

**Jueves 25  
noviembre**





## 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: [beatriz.sanjuan@izo.es](mailto:beatriz.sanjuan@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): BSCHESMM
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: <a href="mailto:contabilidad@izo.es">contabilidad@izo.es</a>	Teléfono: 902 116 833	<a href="http://www.izo.es">www.izo.es</a>	



# 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>MODULO 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>MODULO G: BEST PRACTICES</b>
<b>MODULO 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>



**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.	<b>10 MIN</b>
<b>ESTRATEGIA Y OBJETIVOS</b>	Revisión de la estrategia y objetivos del servicio.	<b>30 MIN</b>
	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.	<b>90 MIN</b>
<b>AUDITORÍA INTERACCIONES</b>	Auditoría en el puesto de 5 interacciones.	<b>60 MIN</b>
<b>SESIONES AGENTES</b>	2 grupos de agentes con 6 asistentes mínimo. Duración: 20 minutos.	<b>60 MIN</b>
<b>SESIÓN MANDOS INTERMEDIOS</b>	1 grupo de coordinadores + qualities + formadores . Duración: 20 minutos.	<b>30 MIN</b>
<b>GESTIÓN DE LA OPERACIÓN</b>	Workforce Management.	<b>45 MIN</b>
	Reporting y sistemas de mejora.	
<b>PERSONAS</b>	Revisión de objetivos individuales y seguimiento.	<b>60 MIN</b>
	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.	<b>45 MIN</b>
	Calidad Ofrecida.	





#### 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.



# Premios Excelencia en Relación con Clientes

## Proyectos Estratégicos

Presenta tu caso de éxito para dar visibilidad a  
vuestra Excelencia.



# Premios Excelencia a Proyectos Estratégicos

Los Premios Excelencia Relación con Clientes a **Mejor Proyecto Estratégico** premiarán los casos de éxito.

\* Las tipologías de Premios Estratégicos en las 3 categorías son las mismas y se compite de forma transversal, es decir, pueden presentarse tanto las empresas, como los proveedores o las compañías de tecnología.

## Categorías

---

1. Experiencia de Cliente.
2. Experiencia de Empleado.
3. Innovación NO Tecnológica aplicada a los CRC.
4. Innovación Tecnológica aplicada a los CRC.
5. Gestión del eCommerce.
6. Gestión Comercial.
7. Responsabilidad Social Corporativa / Inclusión Social.

# Metodología: Qué se valora Cómo documentar el caso

La valoración de las candidaturas y la elección de los casos ganadores en los Premios Excelencia Relación con clientes categoría **Premios Estratégicos** se realizará a través de una **rigurosa metodología que combinará**: un audit en base a un check list, documentación específica del caso (presentación comercial, demo, referencias, testimonios, etc.) que confirme la validez de los puntos marcados en el check list (dicha validez será verificada por el equipo de consultoría de los Premios) y la presentación online de las 3 candidaturas finalistas ante el Jurado de Expertos de los Premios donde contaremos con un mix de profesionales expertos en las distintas tipologías.



**Check List** con atributos y ponderaciones específicas por categoría.



**Documentación** de validación de los puntos del check list marcados.



**Obtención de la nota** que define a los 3 finalistas por categoría.



**Presentación** 3 casos finalistas por categoría ante el Jurado de Expertos.



Hitos a realizar por la compañía participante.



Hitos a realizar por la organización de los Premios.

# Journey metodológico: documentación

Los proyectos y/o casos de éxito que opten a los Premios Estratégicos deben presentar:

- 1.- La documentación del caso en los Premios Estratégicos se enviará por mail [en word, pdf o power point](#) siguiendo la estructura de la siguiente tabla.
- 2.- Un [Check List\\* de atributos específicos de la tipología de Premio Estratégico](#) (\*este check list se enviará a los participantes del 1 al 15 de septiembre una vez confirmada la inscripción, número y tipologías de participación y recibida la carta de aceptación).

TITULO:	Nombre del proyecto
ANTECEDENTES	¿Por qué y de dónde surge la iniciativa? ¿quiénes dirigen y participan del Proyecto?
OBJETIVOS	¿Qué objetivo persigue la implementación de la estrategia? ¿forma parte de la cultura de Relación con Clientes?
TIMING	Tiempos de elaboración, puesta en marcha e implementación.
METODOLOGÍA	Qué metodología y herramientas se han implementado.
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.

# Aspectos a tener en cuenta para la obtención del Premio

Además de presentar la documentación del caso de la forma más completa, comprensible y detallada posible, reflejando aquellos puntos del check list que definamos como atributos que cumple el caso de éxito, para que la candidatura sea más competitiva y opte con mayores garantías a la obtención del galardón **es importante tener en cuenta:**

Cada tipología tiene definido un check list propio con los atributos más valorados y sobre los que conviene hacer foco en la documentación del caso.

\* Es importante que en la documentación presentada, **además de la información de la estructura general de la tabla se demuestre la implementación y el cumplimiento de los atributos** marcados como tal en el check list.

\* En la tabla del check list se deberá **indicar el número de página del documento en el que se puede encontrar la respuesta sobre el cumplimiento del ítem.**

\* **Se comprobará la concordancia entre ambos documentos** garantizando la veracidad del cumplimiento y siendo posible solicitar información extra a la compañía para certificarlo o resolver posibles dudas.

\* Para complementar la presentación del caso de éxito **la compañía puede aportar documentación extra, presentación comercial, demos, vídeos, referencias o testimoniales** adicionales a la información general que ayuden a mejorar la comprensión de la estrategia, metodología o solución candidata a ganar el Premios Estratégico.

\* Una vez la candidatura es evaluada y considerada como una de las 3 mejores de su categoría, se realiza una sesión presencial para defender el caso frente al Jurado de expertos de los Premios. **Es importante que presente el caso alguien que tenga pleno conocimiento del mismo, que se tenga preparada una presentación destacando los puntos fuertes y más innovadores; y buscar el efecto sorpresa.**



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

Una vez decididas las tipologías de los casos estratégicos que vais a presentar a los Premios Excelencia Relación con Clientes, se debe cumplimentar la carta de aceptación para formalizar la participación.

\* El coste de participación es de 1.900€ + IVA por candidatura (caso) 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).

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): BSCHESMM
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	



¡Contamos contigo!

---

Solicita más información o inscríbete  
desde la web:

[www.premiosrelacionclientes.com](http://www.premiosrelacionclientes.com),  
presenta tu candidatura y obtén el  
sello que te acredita como Excelente.

---



¿Nos has echado de menos? nosotros si...  
Por eso **queremos volver a celebrar juntos** la Gala de los Premios Excelencia Relación con Clientes en un entorno de película!



Gala Premios Excelencia  
Relación con Clientes

Jueves - 25 NOV. – 20:00

KINÉPOLIS

Calle Edgar Neville s/n  
Ciudad de la Imagen – Madrid