



Premios Excelencia Relación con Clientes

Premios Excelencia  
Relación con Clientes



aeerc... izo iFAES.



## Premios Excelencia Relación con Clientes



aeerc. izo iFAES.

Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué son los Premios Excelencia Relación con Clientes a Mejor Solución Tecnológica?

Esta categoría **premia las soluciones tecnológicas más innovadoras y efectivas que han transformado la relación con los clientes, mejorando la eficiencia operativa y la calidad del servicio en cualquier punto de contacto.**

Se reconoce el impacto de herramientas avanzadas que optimizan la gestión de interacciones, automatizan procesos, personalizan la experiencia y facilitan la toma de decisiones basada en datos. Desde plataformas de contact center hasta soluciones de inteligencia artificial, analítica avanzada o automatización, esta categoría distingue las tecnologías que han elevado los estándares en la relación con clientes.



Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué ventajas tiene presentar tu tecnología a Mejor Solución Tecnológica?

Algunas **ventajas** de obtener un Premio ERC que de visibilidad a tu solución tecnológica:



**Validación del impacto tecnológico:** Ser reconocido en esta categoría significa que la solución ha demostrado generar resultados reales en la relación con el cliente.



**Diferenciación en un mercado competitivo:** En un entorno donde la tecnología es clave, este premio certifica que la solución aporta un valor diferencial respecto a otras alternativas.



**Refuerzo de la credibilidad y confianza:** Obtener este reconocimiento posiciona la tecnología como una referencia en el mercado, aumentando su atractivo para clientes y partners potenciales.



aeerc

izo

ifaes

Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué ventajas tiene presentar tu tecnología a Mejor Solución Tecnológica?

Otras **ventajas** de obtener un Premio ERC que de visibilidad a tu solución tecnológica:



**Visibilidad y proyección:** La participación y el reconocimiento en estos premios ofrecen mayor exposición dentro del ecosistema de la industria de los Centros de Relación con Clientes.



**Impulso a la adopción e innovación:** Este reconocimiento puede acelerar la implementación de la solución en más organizaciones y demostrar su escalabilidad y flexibilidad.



**Contribución a la evolución:** Destacar una solución tecnológica innovadora ayuda a marcar tendencias y a inspirar nuevas formas de mejorar la relación con clientes a través de la tecnología.



aeerc

izo

iFAES



- En la categoría de los Premios Excelencia Relación con Clientes a **Mejor Solución Tecnológica** premiamos aquellas tecnologías que destacan por su carácter innovador y su impacto en los resultados, la eficiencia y la mejora de la Relación con el Cliente de la empresa.
- En esta categoría se valoran aquellos atributos que contribuyen a que el Centro de Relación con Clientes sea un catalizador del éxito empresarial.

---

## Categorías de participación

---

- 1. Mejor Solución de Inteligencia Artificial:** Premia el uso más innovador de la IA para mejorar la relación con el cliente, optimizando procesos como atención automatizada, asistentes virtuales, análisis predictivo o personalización en tiempo real.
- 2. Mejor Solución de Automatización:** Reconoce tecnologías que optimizan la eficiencia operativa a través de la automatización de procesos en la relación con clientes, desde bots conversacionales hasta flujos automatizados de servicio.
- 3. Mejor Solución de Engagement:** Distingue plataformas o herramientas que potencian la interacción con los clientes, fomentando la fidelización, la personalización de la experiencia y la conexión emocional con la marca.
- 4. Mejor Solución de Gestión de Datos / Business Analytics:** Destaca soluciones que permiten recopilar, analizar e interpretar datos estratégicos para la toma de decisiones en la relación con clientes, optimizando procesos y mejorando la experiencia de usuario.
- 5. Mejor Solución de Omnicanalidad:** Premia las herramientas que integran múltiples canales de comunicación (teléfono, chat, email, redes sociales, etc.), garantizando una experiencia fluida, coherente y sin fricciones para el cliente.
- 6. Mejor Solución de Gestión del Feedback VoC y Mejor Solución de Gestión del Feedback VoE:** Reconoce las soluciones más eficaces en la captación, análisis y activación del feedback de clientes y/o empleados, impulsando la mejora continua y la toma de decisiones basadas en la voz del cliente (VoC) y/o la voz del empleado (VoE).
  - \* Se puede presentar la solución tanto si está implementada para cliente como empleado.

---

**#BeExcellent**  
**#PremiosERC**

---



## ¿Qué valoramos? Checklist para las soluciones tecnológicas

- Una vez te inscribas, te compartimos un Checklist con los atributos que se tendrán en cuenta para la evaluación de la solución tecnológica ganadora.
- Aunque existen algunos ítems generales para todas las categorías, varía la ponderación de cada uno y también hay atributos concretos.

| BLOQUE                        | ATRIBUTOS                                       | ÍTEM RELACIONADOS CON EL ATRIBUTO   |
|-------------------------------|---|---|
| INNOVACIÓN                    | ES UNA SOLUCIÓN INNOVADORA QUE:                 | APORTA FUNCIONALIDADES ORIGINALES, ÚNICAS Y/O UTILIZA IA  |
| DESPLIEGUE                    | ES UNA SOLUCIÓN IMPLANTADA EN ESPAÑA EN:        | EN CUÁNTOS CENTROS / CLIENTES ESTÁ IMPLEMENTADA   |
| IMPACTO                       | LA SOLUCIÓN IMPACTA EN:                         | EFICIENCIA, PRODUCTIVIDAD, VENTAS, FIDELIZACIÓN, RETENCIÓN, RECUPERACIÓN DE CLIENTES, COSTES, OTROS INDICADORES DE NEGOCIO... |
| TIEMPO IMPLANTACIÓN           | LA SOLUCIÓN SE IMPLANTA EN:                     | CUÁNTO TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN CONLLEVA  |
| SOPORTE                       | EL SOPORTE DE LA SOLUCIÓN ES:                   | IN HOUSE o EXTERNALIZADO / PROVEEDOR  |
| DOCUMENTACIÓN                 | LA SOLUCIÓN TIENE DOCUMENTACIÓN:                | FUNCIONAL, TÉCNICA, DE MANTENIMIENTO, DE SOPORTE  |
| SEGURIDAD                     | LA SOLUCIÓN OFRECE:                             | FIABILIDAD, ROBUSTEZ, DISPONE DE CERTIFICACIÓN  |
| INTEGRACIÓN                   | LA SOLUCIÓN SE INTEGRA CON:                     | LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN, ORGANIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA  |
| COMPLEJIDAD DE LA INTEGRACIÓN | LA INTEGRACIÓN DE LA SOLUCIÓN CON LOS SISTEMAS: | TIENE UNA COMPLEJIDAD ALTA / MEDIA/ BAJA / NO NECESITA INTEGRACIÓN  |
| DEPENDENCIA                   | LA SOLUCIÓN :                                   | ES AUTÓNOMA, ESCALABLE, FAULT TOLERANT Y/O TIENE MECANISMOS DE CONTINGENCIA   |
| USER FRIENDLY                 | EL MANEJO DE LA SOLUCIÓN:                       | ES INTUITIVO, FÁCIL, NECESITA CONOCIMIENTO TÉCNICO Y/O CONSULTIVO   |

\* Este checklist es una versión resumida para ejemplificar qué tipo de atributos se evaluarán para la consecución del Premio.



---

## ¿Cómo participar en la categoría a Mejor Solución Tecnológica?

---

1

Regístrate indicando las candidaturas con las que quieres participar, descarga la carta de aceptación y envíala cumplimentada. \*Si ya participas en otra categoría, envía una sola carta de aceptación con todas las candidaturas que presentes en las distintas categorías.

2

Te enviaremos unas bases para ayudarte a preparar el caso (en esta categoría no hay auditoría técnica).

3

Tras un proceso de evaluación de las candidaturas, se definen 3 casos finalistas por tipología. \*Si eres una de las empresas finalistas contactaremos contigo para definir una fecha en la que tendrás que defender tu caso ante el Jurado formado por la AEERC, Izo e Ifaes que decidirá qué caso es el ganador.

4

¡Reserva el **5 de noviembre!** para asistir a la Gala, celebrar la Excelencia y hacer networking con los profesionales más relevantes de la industria.



## Condiciones de participación en los Premios ERC a **Mejor Solución Tecnológica**

## Cómo participar en los Premios ERC 2025

\* Una vez decididas las candidaturas que vas a presentar a los Premios Excelencia Relación con Clientes, debes cumplimentar y enviar la carta de aceptación para formalizar la participación.

\* En la Carta de aceptación hay que indicar el número de candidaturas y las tipologías por canal de atención en las que se participa.

\* Para formalizar la inscripción debes enviar cumplimentada y sellada la carta de aceptación, así como el logo actualizado y en vector de la compañía.

\* El material debe enviarse a: [excelencia@premiosrelacionclientes.com](mailto:excelencia@premiosrelacionclientes.com) con el asunto "Premios Excelencia + nombre de la empresa". Asimismo, se incluirá información de contacto de la persona que lidera el proyecto para realizar el seguimiento de la candidatura.

---

\* **El coste de participación es de 2.500€ + IVA por candidatura** inscrita.

\* **Puedes obtener un descuento por ser de la AEERC, cliente Izo o participar en la Expo Relación Cliente que organiza Ifaes** (los descuentos no son acumulables).

---

\* Puedes registrarte, descargar las bases de participación y la carta de aceptación en la web de los Premios: [www.premiosrelacionclientes.com](http://www.premiosrelacionclientes.com).



# SAVE THE DATE

Gala Premios Excelencia  
Relación con Clientes

---

Miércoles - 5 NOV. - 20:00  
KINÉPOLIS

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

aeerc · izo iFAES.