

[IZO]



RECONOCIMIENTO IMPARCIALIDAD OBJETIVIDAD

**ORGANIZADOS
POR LA AEERC**
(ASOCIACIÓN
ESPAÑOLA DE
EXPERTOS EN LA
RELACIÓN CON
CLIENTES)

**CON LA
COLABORACIÓN DE
IFAES**, ORGANIZADORES
DE LA EXPO RELACIÓN
CLIENTES Y EDITORES DE
LA REVISTA RELACIÓN
CLIENTE MAGAZINE

**BAJO LA METODOLOGÍA
DE IZO**, THE EXPERIENCE
DESIGN COMPANY,
ENCARGADOS DE
REALIZAR LA AUDITORÍA
TÉCNICA Y EL INFORME
BENCHMARK

Los Premios CRC Oro, que otorgan el sello a la “Excelencia en la Atención al Cliente”, tienen 19 años de trayectoria contando en cada edición con una sólida participación de compañías cliente, outsourcers y empresas de soluciones de tecnología.

7 TIPOLOGÍAS DE PREMIOS + 7 PREMIOS ESTRATÉGICOS

En esta categoría compiten aquellas empresas que ofrecen Atención al Cliente a través de los diferentes canales de contacto disponibles para relacionarse con sus clientes. Cada empresa participante puede presentarse a una o varias de las 7 posibles tipologías optando al PREMIO A MEJOR CRC POR TIPOLOGÍA además del premio a MEJOR CRC del año para aquella compañía que consiga los mejores resultados.

Premio CRC Oro a Mejor CRC en CANAL PRESENCIAL

Premio CRC Oro a Mejor CRC en CANAL ON LINE

Premio CRC Oro a Mejor CRC en VENTA TELEFÓNICA

Premio CRC Oro a Mejor CRC en E-COMMERCE

Premio CRC Oro a Mejor CRC en CANAL TELEFÓNICO B2B

Premio CRC Oro a Mejor CRC en CANAL TELEFÓNICO B2C (> nº de interacciones)

Premio CRC Oro a Mejor CRC en CANAL TELEFÓNICO B2C (< nº de interacciones)

De forma adicional o independiente, las compañías pueden presentar un CASO DE ÉXITO para optar a diferentes Premios Estratégicos. Es posible presentar tantos casos de éxito como se considere a una o distintas de las opciones posibles:

Mejor Proyecto de Experiencia de Cliente en Contact Center

Mejor Proyecto de Employee Experience en Contact Center

Mejor Modelo de Gestión con Proveedores

Mejor Modelo de Operación CRC

Mejor Proyecto de Innovación

Mejor Proyecto Tecnológico

Mejor Iniciativa de RSC-DISCATEL *(VER DESCRIPCIÓN SLIDES SIGUIENTES)

[IZO]



IMPULSANDO EL RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES

Creemos en la importancia de hacerle saber a los clientes qué compañías están trabajando por mejorar sus procesos operativos y la Experiencia que generan a través de sus Centros de Relación con Clientes en todos los canales.

Los ganadores del Premio Estratégico RSC Discatel obtienen un SELLO que acredita su "Excelencia en Atención al Cliente" en Responsabilidad Social Corporativa para su uso en todas sus comunicaciones internas y externas.



Responsabilidad Social Corporativa

PREMIO ESTRATÉGICO RSC Discatel

Las condiciones para presentar un caso de éxito al Premio Estratégico a la Mejor Iniciativa RSC Discatel son:

OBJETIVO:

El objetivo es premiar las mejores iniciativas del año en el ámbito de la RSC de las empresas, asociaciones y fundaciones que tengan relación con la actividad de los Centros de Relación con Clientes en España.

ENTIDADES

SOLICITANTES:

Podrán presentar candidaturas las empresas, asociaciones y fundaciones que cumplan el requisito de estar legalmente constituidas e inscritas en el correspondiente Registro.

Pueden concurrir a los Premios las iniciativas:

Que destaquen por el carácter innovador de sus acciones sociales.
Que generen valor para la empresa y la sociedad.
Que integren la acción social en su funcionamiento habitual.



PREMIO ESTRATÉGICO RSC Discatel

Para la valoración de la iniciativa presentada al Premio Estratégico a la Mejor Iniciativa RSC-DISCATEL se tendrá en cuenta tanto la documentación (presentada en word, pdf o power point, que no superen las 20 páginas) como el siguiente checklist de ítems relacionados con 4 bloques de atributos:

Innovación: desarrollo por parte de la empresa de acciones diferentes y novedosas que generen cambios que beneficien a la empresa y a la Sociedad.

¿Por qué cree que la iniciativa debería ser seleccionada?
¿Es susceptible de implantarse en otras empresas?
¿Es un proyecto innovador? ¿por qué?

Valor social: los resultados de actuaciones que repercutan de forma positiva en colectivos sociales generando mejoras significativas que reduzcan la desigualdad.

¿Qué grupos de interés se han implicado en la iniciativa?: accionistas/ empleados/ clientes/ proveedores/ otros?
Número aproximado de personas que se han beneficiado de la iniciativa y a qué colectivo pertenecen.

Valor empresarial: actuaciones que contribuyan de forma positiva a la gestión y resultados empresariales.

¿Qué áreas de la organización han estado implicadas en el desarrollo de la iniciativa? Beneficios que aporta la iniciativa para la empresa y para la sociedad..
¿Cómo se evalúa y mide su repercusión e impacto?.
¿Es un proyecto puntual o de continuidad?

Integración de la acción social en la estrategia de la empresa: que las actuaciones desarrolladas sean transversales y cuenten con el compromiso de la alta dirección y con la implicación de los empleados.

¿Cómo se ha comunicado la iniciativa a los grupos de interés y la repercusión mediática que ha tenido (herramientas utilizadas, canales, etc.)?.
¿En qué medida se integra dentro de la cultura de la compañía y del empleado? Involucración del resto de empleados.

PREMIO ESTRATÉGICO RSC Discatel

Los pasos a seguir para la presentación de la Iniciativa y/o Caso de Éxito al Premio Estratégico RSC Discatel son:



1

Preparación de la Iniciativa que se presenta como candidatura a la obtención de dicho galardón y envío por correo electrónico de la documentación específica y el material anexo de apoyo.

*La fecha límite para la presentación del caso es el 15 de septiembre.



2

Primera valoración por parte de la Comisión Técnica de los Premios Estratégicos de las candidaturas presentadas para la obtención de los finalistas para cada una de las tipologías.

*Si en esta primera ronda de validación se detectan carencias de información sobre algún apartado se contactará con la compañía dando un margen de 1 semana para su aportación.



3

Presentación presencial de la candidatura ante la Comisión Técnica de los Premios CRC Oro de las compañías que resulten finalistas. Se planificará dicha presentación en las oficinas de IZO, coordinando con la empresa una fecha de primera semana de octubre según disponibilidad de agenda.

OBTÉN UN 50% DESCUENTO EN LA PARTICIPACION SI:

El coste de participación en los Premios Estratégicos es de 1.900 € +IVA por cada iniciativa o caso de éxito presentado.

En el caso de presentar una Iniciativa al Premio Estratégico RSC Discatel se podrá obtener el siguiente descuento:

- 10% Si es una Empresa Asociada a la AEERC (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EXPERTOS EN RELACIÓN CON CLIENTES)
- 50% Si es una Empresa Integrada en el Proyecto DISCATEL *

-
- *(No acumulable)



FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

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	ES34 0075-0103-0405-00111907
Dirección fiscal	C/ Avenida de la Industria,4. Ed.3-1ªA-B 28108 Alcobendas-Madrid	Vencimiento F.F. Fecha Aceptación	30 Días
Condiciones de Pago	IZO Facturará el Importe Total a la Aceptación		

Solicito la Inscripción a los Premios CRC Oro de empresa en las siguientes tipologías por canal de atención

Premios Estratégicos RSC Discatel Número de iniciativas que que inscribe:	Empresa Asociada AEERC <input type="checkbox"/> Empresa Integrante del Proyecto DISCATEL <input type="checkbox"/>	IMPORTE TOTAL:
---	--	----------------

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre Comercial					
Denominación Social				CIF:	
Dirección Fiscal	C/Av./Plaza y nº			Ciudad:	
	Código Postal:			Fax:	
	Teléfono:			Mail:	
Dirección de Envío de Factura A la atención de: <small>(Persona a la que debe de ir dirigida la factura)</small>	Nombre:			Cargo:	
	Departamento:				
	C/Av./Plaza y nº:				
Persona de contacto en el Departamento Financiero	Teléfono:		Ciudad:		C. P.
	Nombre:			Mail:	Teléfono:
Observaciones <i>(indique si es necesario el Nº de Pedido o Referencia que es necesario adjuntar en la factura):</i>	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	IMPORTANTE: Debe enviar el formulario cumplimentado por Fax o email para formalizar la inscripción				
Mail: contabilidad@izo.es	Teléfono: 902 116 833				www.izo.es

[IZO]



PREMIOS CRC ORO A LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE

ORGANIZADOS
POR LA **AEERC**
(ASOCIACIÓN
ESPAÑOLA DE
EXPERTOS EN LA
RELACIÓN CON
CLIENTES)



Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes

CON LA
COLABORACIÓN DE
IFAES, ORGANIZADORES
DE LA EXPO RELACIÓN
CLIENTES Y EDITORES DE
LA REVISTA RELACIÓN
CLIENTE MAGAZINE



BAJO LA METODOLOGÍA
DE **IZO**, THE EXPERIENCE
DESIGN COMPANY,
ENCARGADOS DE REALIZAR
LA AUDITORÍA TÉCNICA Y EL
INFORME BENCHMARK QUE
SE ENTREGA A LOS
PARTICIPANTES

[IZO] The Experience
Design Company

[IZO]



GRACIAS