

13a. Edición PREMIO NACIONAL

“Excelencia en la Relación Empresa - Cliente
y Centros de Contacto”

CONTENIDO

Instrucciones:	2
Categoría 7: Mejor Estrategia de Operación Sector Gobierno	3
Objetivo de la categoría:	3
1. Datos Generales de la Organización	3
Información de la Organización y del Área de Interacción	5
2. Información del Caso	6
Período en que se llevó a cabo el caso presentado.....	6
Escenario de Partida.....	6
3. Estrategia	7
Descripción del proyecto.....	7
Objetivo del Proyecto.....	7
Implementación y Desarrollo del Proyecto	8
4. Resultados	8
Comparativo de resultados.	8
5. Mejora Continua e Innovación	10
6. Carta al Jurado	11
Compromiso de Autenticidad	12
Términos de Confidencialidad.....	12



13a. Edición PREMIO NACIONAL

“Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto”

Organizado por:



El Premio Nacional Excelencia en la Relación Empresa – Cliente y Centros de Contacto es el máximo reconocimiento a la estrategia y administración de las empresas, instituciones y/o áreas de interacción con clientes, que se distinguen por su excelencia y por la manera de aprovechar sus oportunidades.

El propósito del premio es reconocer esas iniciativas y esfuerzos, que han impactado de manera favorable en los resultados de la operación, el servicio a clientes, la tecnología, los recursos humanos o bien en el posicionamiento en la industria a través de la implementación de proyectos innovadores que se vuelven un ejemplo de gestión a nivel nacional e internacional.

El proceso de evaluación del Premio Nacional de Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto se realiza a través de la lectura y evaluación de las fichas técnicas de participación, a través de las cuales el jurado conoce y analiza los casos de éxito de las organizaciones de acuerdo a las categorías participantes.

Instrucciones:

La organización participante deberá dar respuesta descriptiva a cada elemento de la Ficha Técnica. El responsable de la documentación deberá evitar mencionar el nombre de la razón social y/o el nombre comercial de la empresa participante, con la finalidad de que el jurado sea objetivo y transparente al emitir su calificación.

Se debe utilizar fuente Arial de 10 puntos, así como respetar las líneas asignadas para su respuesta.



13a. Edición PREMIO NACIONAL

“Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto”

Organizado por:



Categoría 7: Mejor Estrategia de Operación Sector Gobierno

Objetivo de la categoría:

Reconoce las estrategias “Operativas” en las organizaciones que brindan atención al ciudadano, que impactan de manera sobresaliente, en diferentes indicadores clave de gestión, en la satisfacción del ciudadano, el logro de resultados o el incremento de la competitividad de la organización.

1. Datos Generales de la Organización

Nombre Comercial:			
Razón Social:			
Domicilio:			
Colonia:		Código Postal:	
Ciudad:		Estado:	
Teléfonos (clave Lada)		E-mail:	
Página Web:			
% Transacciones por Canal (100% es la suma)			
Llamadas Inbound			
Llamadas Outbound			
E-mail			
SMS			
Web Chat			
Social Media			
Aplicaciones Móviles			
IVR			
Tamaño de la Empresa. Ventas Anuales (Millones de Pesos)			
Menos de 100			
de 101 a 500			
de 501 a 1000			
de 1001 a 5000			
Más de 5001			
Persona responsable de presentar el caso de éxito:			
Puesto o cargo dentro de la empresa:			



13a. Edición PREMIO NACIONAL

“Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto”

Organizado por:



INFORMACIÓN DEL SECTOR-INDUSTRIA-GIRO-RAMO

Nota: Si el caso es presentado por Empresa Tercerizadora la información requerida a continuación deberá ser la correspondiente al cliente (campana) que atiende.

Marque X	Outsourcing		InHouse		Ambos	
	Atención a través de Centro de Contacto		Atención Personalizada		Ambas	
	Giro Económico o Ramo Industrial Especifique:					
	Sector Financiero					
	TI / Telecom					
	Seguros					
	Gobierno y Servicios Públicos					
	Esparcimiento					
	Turismo y Hospitalidad					
	Transporte, Logística y Mensajería					
	Manufactura					
	Automotriz					
	Otros (especificar)					
	Productos		Servicios		Ambos	
	Funciones					
	Atención a Clientes					
	Promoción y Ventas					
	Cobranza					
	Soporte Técnico					
	Back Office					
	Mesa de Ayuda					
	Cabina de Siniestros					
	Investigación de Mercado					
	Retención					
	Otros (especificar)					
Número de Empleados:						
Número de Estaciones:			Número de Ejecutivos de Contacto:			
Número de Posiciones Ocupadas:						
Número de Centros de Contacto:						



Información de la Organización y del Área de Interacción

Información general de la organización: Ejemplo: Visión, Misión, mercado al que atiende, antigüedad etc., e información del área en donde se desarrolla el caso presentado. (Máximo 1 cuartilla)

R



13a. Edición PREMIO NACIONAL

"Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto"

Organizado por:



2. Información del Caso

Título del Caso / Proyecto

Período en que se llevó a cabo el caso presentado

Inicio:

Mes	Año

 Final:

Mes	Año

Vigente actualmente:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Permanente	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-----------------------------

Mercado Objetivo (Marque con una X)		
Negocio a Negocio (B2B)	Negocio a Consumidor/Ciudadano (B2C)	Negocio a Empleado (B2E)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escenario de Partida

Describir la situación que da origen al desarrollo del proyecto inscrito. Ejemplo: ¿Qué sucedió? ¿Cómo surgió? ¿Cómo lo detectaron? (Mínimo 5 Máximo 20 líneas).

R



13a. Edición PREMIO NACIONAL

“Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto”

Organizado por:



3. Estrategia

Descripción del proyecto

Describe brevemente en qué consiste el proyecto. (Mínimo 5 Máximo 10 líneas).

R

Objetivo del Proyecto

¿Cuáles son los objetivos del proyecto? Desde el punto de vista de la satisfacción del ciudadano y los resultados de la organización. (Mínimo 5 Máximo 10 líneas).

R



Implementación y Desarrollo del Proyecto

Describe la forma en que se implementó el proyecto. Ejemplo: Principales iniciativas, metodología, tácticas, etapas más relevantes. (Mínimo 5, Máximo 20 líneas)

4. Resultados

Comparativo de resultados.

Indicadores de desempeño seleccionados, obtenidos antes y después del proyecto. Ejemplo:

Indicador	Inicial	Metas u objetivos	Actual	Beneficios
Satisfacción del cliente	No se medía antes del proyecto.	95%	99%	Incrementa la lealtad del cliente porque...
Nivel de servicio				Incrementa la productividad y eficiencia porque.....
Calidad				
Etc...				

Muestre los resultados del último año; presentando gráficamente los indicadores que reflejen los logros y mejoras obtenidas en relación al proyecto.



13a. Edición PREMIO NACIONAL

"Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto"

Organizado por:



Deberá reportar las tendencias en forma estándar, de preferencia en términos porcentuales y/o absolutos. (Mínimo 1, Máximo 2 cuartillas) Ejemplo: Gráfico 1

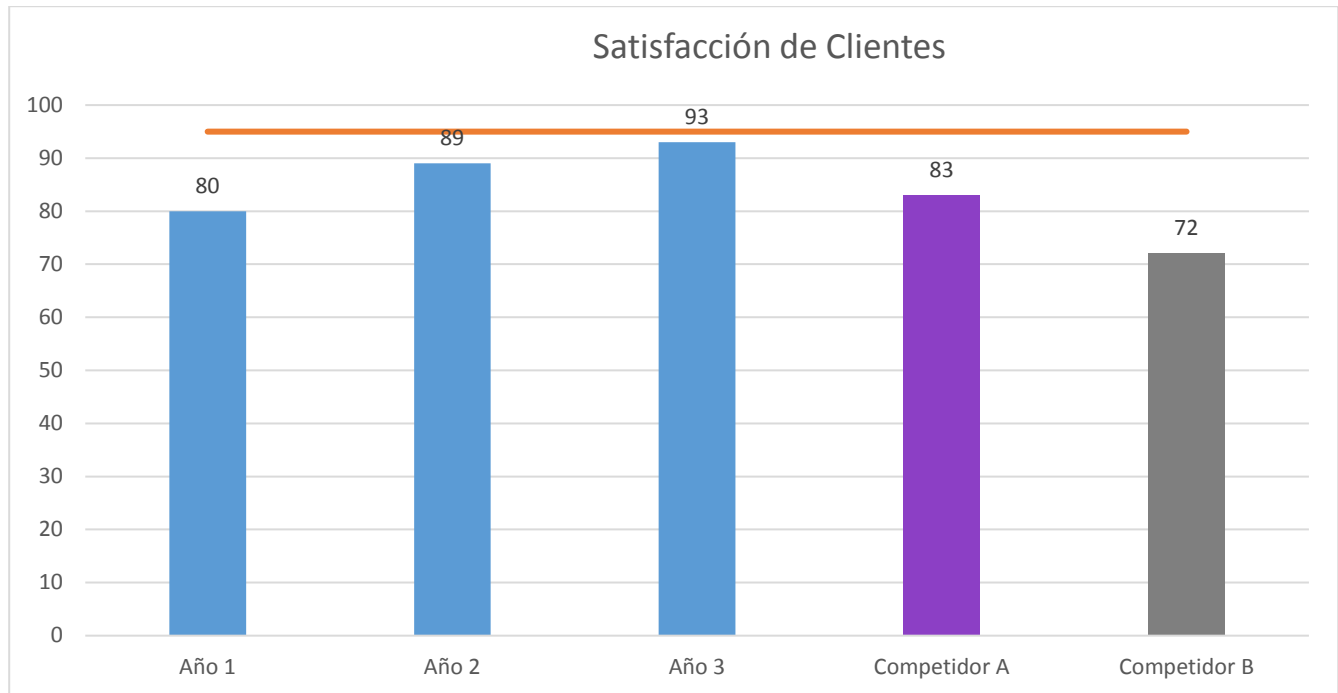


Gráfico 1

¿Cómo contribuyó este caso a dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos y/o elevar la satisfacción? (Mínimo 15, Máximo 20 líneas).

*Puede incluir testimoniales del los Ciudadano (2 testimoniales máximo).

R=



13a. Edición PREMIO NACIONAL

"Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto"

Organizado por:



¿Qué ventajas competitivas y beneficios le ha generado este proyecto adicionales al cumplimiento de los objetivos iniciales? (Mínimo 5, Máximo 10 líneas).

R=

5. Mejora Continua e Innovación

Razones por las cuales considera que el desarrollo de este proyecto/caso, es innovador.
(Mínimo 10, Máximo 15 líneas).

R=



13a. Edición PREMIO NACIONAL

“Excelencia en la Relación Empresa - Cliente
y Centros de Contacto”

Organizado por:

imt.

6. Carta al Jurado

Describa las razones por las cuales este caso es merecedor del Premio Nacional de Excelencia
(Máximo una cuartilla)



Compromiso de Autenticidad

Certifico que la información proporcionada es verdadera y que su contenido fue aprobado por la empresa a la que represento, para su inscripción en el Premio Nacional “Excelencia en la Relación Empresa – Cliente y Centros de Contacto” y que este formulario así como datos adicionales de requerirse, están disponibles para la inspección de los jurados.

Firma del responsable de la inscripción del caso

Fecha:dd/mm/aaaa

Términos de Confidencialidad

Por el presente instrumento, el Instituto Mexicano de Teleservicios, entidad realizadora y coordinadora del Premio Nacional “Excelencia en la Relación Empresa – Cliente y Centros de Contacto”, se compromete a mantener en total confidencialidad la información relativa al “Caso” relatados en el presente formulario, ya sea en forma verbal, escrita o cualquier otra, siendo a partir de ahora clasificada como “Información Confidencial”. El uso de la misma será exclusivamente para el análisis del caso inscrito, puesto que es fundamental para su comprensión y consecuente juzgamiento.

Quedan como responsables de salvaguardar esta información, el grupo de jurados nombrados y el Comité Coordinador del Premio.

Ciudad de México, a _____

Comité Coordinador Premio