

16
EDICIÓN

BIENVENIDOS

**PREMIO
NACIONAL
CX**



¿QUIÉNES SOMOS?

Servicios profesionales

CX Design LAB



- Minería de Datos / WFM
- Tercero Verificador
- *Speech & Text Analytics*
- Encuestas Satisfacción (VoC)
- *Mystery Contact*
- Calidad Remota

1,200,000 interacciones en speech analytics

Inteligencia de Negocio



- Censo Nacional de CC-BPO
- Estudio Nacional de *Inhouse*
- Sueldos y Compensaciones
- Estudio de Competitividad
- Indicadores de desempeño
- Especializados

24 Censo Nacional de Empresas BPO/ KPO-ITO

Capacitación y desarrollo



- Abiertos
- *Inhouse*
- Metodologías de Aprendizaje Acelerado

+ 63 mil Ejecutivos capacitados

Consultoría



- Operativa, Comercial, Talento Humano, Tecnológica, Financiera, Administración de Riesgos, CX, RFP, etc.
- *Assesment*
- *Customer Journey Map*
- Retorno Operativo

+600 empresas asesoradas

Máster / Diplomados



+ 1,000 Graduados
63 Generaciones

Certificación



94 centros certificados

Foros y medios de difusión

¿QUIÉNES SOMOS?



Cumbre de Líderes



Premio Nacional CX



+60 mil asistentes

+ 50 Congresos Internacionales: México, Monterrey, Guadalajara y Colombia

9 Cumbre de Líderes

15 Ediciones

Eventos comerciales



Presenciales y *online*

Medios impresos



130 ediciones Revista ContactForum
26 ediciones Directorio ContactForum

Medios digitales



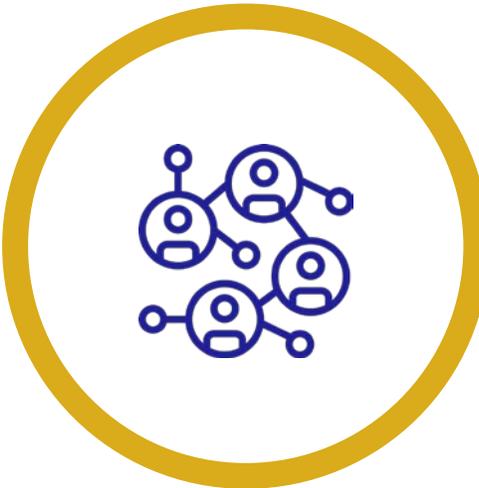
16 años 201 ediciones del newsletter

PREMIO NACIONAL CUSTOMER EXPERIENCE

Es el máximo reconocimiento al trabajo realizado por los profesionales de CX en México, que demuestran sus estrategias para mejorar la experiencia de sus clientes, así como la manera en la que aprovechan sus oportunidades.

Reconocemos públicamente sus iniciativas y esfuerzos, que impactan de manera favorable en los resultados de la organización, tanto financieros, operativos, tecnológicos, de desarrollo organizacional, así como posicionamiento de su marca, todo ello a través de la implementación de proyectos innovadores que se vuelven ejemplo de gestión a nivel nacional e internacional.

FIGURAS Y ROLES



IMT



EMPRESAS



PATROCINADORES



JURADO

ORGANIZADO POR:



ALINEADO A:



AUSPICIADO POR:



Alianza Latinoamericana de Organizaciones
para la Interacción con Clientes

AUDITADO POR:



¿QUIÉNES PARTICIPAN?

Empresas

públicas y privadas en sus áreas de interacción con cliente que pueden ser:

- Áreas de Experiencia al Cliente
- *Call & Contact Centres (BPO-KPO-ITO)*
- *Service & Help Desk*
- entre otros



¿QUIÉNES PARTICIPAN?

Profesionales

con un desempeño sobresaliente
en los siguientes niveles jerárquicos:

- Operativo
- Nivel Supervisión / Coordinación
- Gerencial / Dirección



Siempre reconociendo la excelencia

15 años
de trayectoria

**669 casos y
talentos**
reconocidos

**+ de 1,326
casos y 865
talentos**

Proceso de participación



TALLERES DE DOCUMENTACIÓN



8 y 22 de
octubre

5 y 19 de
noviembre

3 y 10 de
diciembre

7 de enero



Categorías



Mejor estrategia de Customer Experience CX

Reconoce las mejores iniciativas de CX, demostrando la habilidad de las organizaciones para lograr que la experiencia del cliente sea más significativa o gratificante, a través de varios factores: desde estrategias de marketing, tecnología, ventas, servicio pre y post venta, entre otros, sin importar el canal de interacción, permitiendo el diseño de sus productos y/o servicios para lograr que sean emocionalmente más atractivos, que cautiven y fomenten la lealtad de sus clientes





Mejor iniciativa de CX ante la crisis COVID19 **NEW**

Reconocerá las marcas que actuaron más ágilmente ante la pandemia, colaborando en las estrategias de sus clientes y/o proporcionando soluciones innovadoras y/o disruptivas ante la crisis.





Mejor estrategia de Customer Service

Reconoce las estrategias orientadas al servicio a clientes, demostrando la habilidad de la organización para impactar en la fidelidad, satisfacción, percepción, lealtad y retención de sus clientes, así como en aquellos indicadores que contribuyan al incremento de su rentabilidad y/o la de sus clientes contratantes.





Mejor iniciativa de Data Analytics **NEW**

Reconocerá a las organizaciones que generaron iniciativas orientadas a mejorar la experiencia de sus clientes a través de la recopilación y análisis de datos generados a través de las diferentes interacciones con sus clientes





Mejor estrategia de ventas

Reconoce las estrategias comerciales vinculadas a la experiencia del cliente, aquellas que impacten de manera sobresaliente en la generación, conversión de oportunidades y ventas de los productos o servicios que promueven.





Mejor estrategia de Gestión de Talento/ Employee Engagement

Reconoce las estrategias de Desarrollo Organizacional encaminadas a mejorar la percepción de los empleados a través de procesos de administración, gestión de talento, gestión de la seguridad y salud, integración, satisfacción, permanencia, productividad, participación individual y grupal que impactan de manera sobresaliente en los resultados de desempeño de sus empleados, en los resultados de la organización y en la experiencia de los clientes.



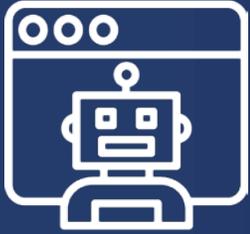


Mejor estrategia de Operación

Reconoce estrategias Operativas que impactan de manera sobresaliente en la experiencia del cliente, su permanencia y lealtad, así como en diferentes indicadores claves de gestión, la rentabilidad de la organización y la mejora de sus procesos. Se subdivide en:

- a. In Company
- b. Tercerizado (BPO – KPO – ITO)
- c. Sector Gobierno

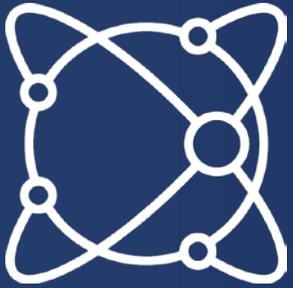




Mejor uso de la Tecnología CX

Reconoce aquellas estrategias que se generan para lograr el mejor aprovechamiento de la tecnología orientada al cliente y crear experiencias relevantes, relacionadas con el desarrollo, innovación, la optimización, incorporación y utilización de soluciones tecnológicas (chat bot, IA, CRM, CTI, e-commerce, etc.).





Mejor estrategia CX Omnicanal/Multicanal

Reconoce proyectos en donde se están integrando los puntos de contacto de toda la organización para ofrecer una experiencia más completa, por cualquier canal de interacción (telefónico, e-mail, chat, SMS, web, redes, Apps, etc.), impactando favorablemente en los resultados de la organización.





Mejor Talento del Año

Reconocer a las personas que colaboran dentro de la organización y que demuestran un desempeño sobresaliente en el ejercicio de su función, deberán tener al menos 6 meses en el desempeño de su función y participan en 3 diferentes niveles jerárquicos:

- a. Directivo/Gerencial.
- b. Coordinación/Supervisión.
- c. Operativo.



SIGUIENTES PASOS

Registro de casos
participantes



del 10 de septiembre
hasta 17 de febrero
2021

Carga de casos de éxito
a la plataforma



antes del 18 de febrero
2021

Proceso de evaluación



del 23 de febrero al 02
de marzo 2021

Ceremonia de
premiación



16 de marzo 2021

VENTAJAS DE PARTICIPAR EN EL PREMIO

- **Incrementa la confianza** de los socios, clientes y demás grupos de interés por contar con valores diferenciados que generan mayor negocio.
- **Reconocimiento de sus clientes y de la industria** como una organización de excelencia, innovadora y comprometida.
- **Genera sentido de competencia** sana en el mercado.
- **Aporta mayor reto, cultura de innovación y mejora continua**, y el compromiso de su personal para aportar ideas distintas año con año.
- **Motiva al equipo de trabajo a mantener espíritu de competencia**, a sentirse valorados, y es una buena fórmula para lograr mayor sentido de pertenencia y trabajo en equipo.

Otros beneficios

IMT retweetó

 **Consejo Ciudadano Mx**  @elconsejomx · 10 mar.

Estamos muy orgullos@s de que el @IMT_ haya reconocido la innovación y atención de nuestro #ChatDeConfianza 55 5533-5533 con el primer lugar como mejor estrategia de operación en el premio nacional de excelencia 😎
☀️ Nuestra atención es 24/7 📱 ¡Denuncia de watsapazo!



1 18 25

IMT retweetó

 **Telefónica Movistar México**  @TelefonicaMX

El @IMT_ reconoce a @MovistarMX por Excelencia en la Experiencia del Cliente bit.ly/33crusv #PRENSA



7:13 p. m. · 11 mar. 2020 · Twitter for Android



Samsung Electronics Mexico

54.301 seguidores

5 meses • 🌐

+ Seguir ...

Samsung recibe 4 premios de "Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto".

... ver más



👍 🌐 🍷 195 • 13 comentarios



Eficasia Contact Center

2.886 seguidores

5 meses • 🌐

+ Seguir ...

El Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), dentro de la celebración del Premio Nacional "Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto" en su 15ª edición, otorgó a Eficasia 6 premios en diferentes categorías de "Estrategia ... ver más

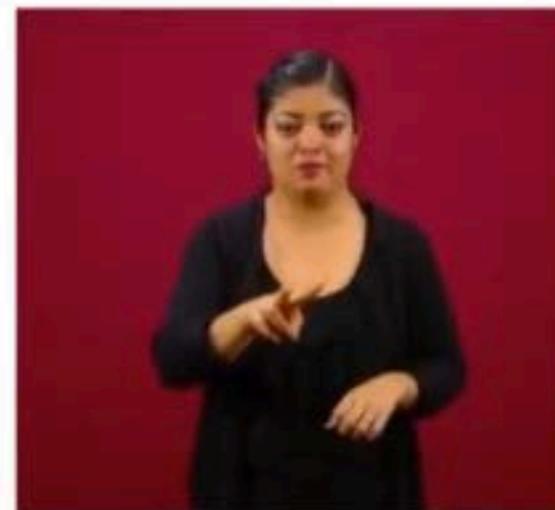


👍 🌐 🍷 27 • 2 comentarios

El Instituto Mexicano de Teleservicios y ContactForum entregaron el reconocimiento



Premio Nacional 2020 "Excelencia en la experiencia del cliente y centros de contacto", mejor estrategia de operación en modelo de atención digital al alcance del ciudadano.





PREMIO LATAM

Reconoce las mejores prácticas de interacción con clientes de América Latina, gracias a la ALOIC.

¿Quiénes participan?

Los ganadores ORO de Argentina, Brasil, Colombia, México y Paraguay de sus respectivos premios nacionales.

En la 10a Edición Premio LATAM participarán los ganadores ORO de la 15 Edición del Premio Nacional CX y así sucesivamente.

EMPRESAS PARTICIPANTES 2020



PREMIO NACIONAL CX

Lourdes Delgado

555340 2290 ext. 5010

l.delgado@imt.com.mx

Diana Torres

555340 2290 Ext.5020

d.torres@imt.com.mx