



Premio Argentino a las Mejores
Organizaciones de Interacción con Clientes

Premio Argentino PAMOIC REGLAMENTO

“A las Mejores Organizaciones de
Interacción con Clientes”

AMDIA

CACC

Segunda Edición -2018

Introducción

Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes (PAMOIC), es el reflejo de la profesionalización que ha alcanzado el ecosistema de CRM, CX, BPO & BI en Argentina y que habilita a sus Ganadores a participar del Premio Latam a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes, que otorga cada año la ALOIC (Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes).

Misión

Impulsar la profesionalización y mejor desarrollo del ecosistema ampliado de CRM, CX, BPO & BI, entre las Empresas, la Academia, la Prensa y el Estado, en la Argentina.

Visión

Posicionar el Premio PAMOIC como el mayor reconocimiento de las industrias de Contact Centers, CRM & BPO en Argentina.

Objetivos

- ✓ Incentivar la profesionalización de la industria de Interacción con Clientes.
- ✓ Identificar y reconocer las mejores prácticas que se convierten en referentes en el País.
- ✓ Identificar a las Organizaciones Líderes en Calidad de Servicio ofrecida al Cliente.
- ✓ Reconocer la labor y esfuerzo realizado por los profesionales de la industria.
- ✓ Promover y difundir los logros nacionales hacia el plano regional.

Participantes

Podrán participar todas las Empresas, Consultoras, ONG'S y Proveedores de Tecnología o Servicios Tecnológicos en las categorías que mejor se adecúen a su caso de éxito.

Categorías

Las Categorías representadas en el Premio PAMOIC 2018 son las siguientes:

a. *Mejor Estrategia en la Organización.*

Reconoce las estrategias orientadas a mejorar la experiencia al cliente/ciudadano a través de la atención y servicio. Impactando de manera sobresaliente en los resultados, los niveles de servicio y/o aquellos indicadores vinculados al servicio así como aquellos que contribuyen al incremento de la competitividad de la organización participante o de su cliente.

b. *Mejor Estrategia de Ventas.*

Reconoce las estrategias comerciales vinculadas con una mejor experiencia al cliente, que impactan de manera sobresaliente en la generación, conversión y ventas de los productos y/o servicios que comercialice la organización participante o su cliente. Contribuyendo al incremento de la competitividad y al logro de los objetivos de negocio y posicionamiento de su Marca.

c. *Mejor Estrategia de Cobranza.*

Reconoce las estrategias de cobranza, vinculadas con una mejor experiencia al cliente y que impactan de manera sobresaliente, en los objetivos de gestión de cobranza y/o recuperación efectiva de la cartera, que a su vez contribuyen al incremento de la competitividad y al logro de los resultados de la organización participante o de su cliente.

d. *Mejor Administración del Capital Humano.*

Reconoce los proyectos de mejora relacionados con los procesos de administración y gestión del Talento Humano, que impactan, de manera sobresaliente, en la integración, desarrollo, motivación, satisfacción, desarrollo, permanencia, productividad, participación individual y grupal, y también en la satisfacción de los clientes y/o usuarios, los resultados del negocio y el incremento de la competitividad de la organización participante o de su cliente.

e. *Mejor Contribución Tecnológica.*

Reconoce aquellos proyectos relacionados con el desarrollo, la optimización, incorporación y utilización de soluciones tecnológicas, que impactan, de manera sobresaliente, en la operación,

innovación, satisfacción de los clientes/usuarios, el incremento de la competitividad y en los resultados del negocio.

f. Mejor Contribución en Responsabilidad Social.

Reconoce las iniciativas de responsabilidad social que ha adoptado el área de interacción con clientes, a través de proyectos alineados a la cultura organizacional y encaminados a impactar favorablemente en la optimización y uso de sus recursos (sustentabilidad), así como reforzar el compromiso de la organización con el medio ambiente, el desarrollo social y/o la inclusión laboral.

g. . Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano.

Reconoce las estrategias de mejora en la operación que impactan, de manera sobresaliente, en los indicadores de gestión, en la satisfacción del ciudadano, el incremento de la competitividad y en los resultados de la organización.

h. Mejor Operación de Empresa Tercerizadora.

Reconoce las estrategias de mejora en la operación tercerizada, que impactan de manera sobresaliente, en diferentes indicadores clave de gestión, la satisfacción del cliente, el incremento de la competitividad y al logro de los resultados de negocio de la organización participante.

i. Mejor Operación Interna.

Reconoce las estrategias de mejora en la operación Interna, que impactan de manera sobresaliente, en diferentes indicadores clave de gestión, la satisfacción del cliente, el incremento de la competitividad y el logro de los resultados de negocio de la organización participante.

j. Mejor Estrategia Multicanal.

Reconoce las estrategias de mejora que demuestren una contribución clara al negocio en temas de ventas, servicio, cobranza, retención, lealtad, rentabilidad, calidad, productividad y/o satisfacción del cliente, vía las Áreas para la Interacción con Clientes (OIC) tanto internas como tercerizadas, en donde la interacción sea a través del aprovechamiento de diferentes canales de interacción como redes sociales, e- mail, chat, Web, inteligencia artificial, voz; entre otras.

k. Mejor Gestión de la Experiencia del Cliente.

Reconoce la mejor formulación y ejecución de una estrategia de experiencia del cliente, lo que incluye desde su planteo y diseño hasta su implementación, poniendo en evidencia de qué manera se contribuye a los objetivos del negocio, a través del incremento de la lealtad y la recomendación de la marca.

1. Mejor Profesional del Año (Talento Humano).

Reconoce al Profesional que haya contribuido en el impulso y fortalecimiento de la industria de la Interacción con Clientes. Participarán las personas que colaboran dentro de la Organización y Áreas para la Interacción con Clientes (OIC) en los niveles jerárquicos: Directivo/Gerencial; que demuestren un desempeño sobresaliente en el ejercicio de su función y que tengan por lo menos SEIS (6) meses de antigüedad en la empresa que los nomina.

Alcance de la Participación

- Se podrán inscribir los Casos que se hayan desarrollado en algún momento del período comprendido entre Enero de 2017 y Mayo de 2018, inclusive.
- El número máximo de casos a presentar por cada Empresa a una misma Categoría es de DOS (2) casos.
- Número de categorías en las que puede participar cada Caso: en todas las que aplique el caso de Éxito.
- **Se puede declarar desierta una categoría, en el supuesto de no tener la participación mínima de tres casos o dos casos para la Categoría Mejor Profesional del Año.**

Costos

El costo por caso/categoría es de \$ 4.900,-

Earlybird : los casos/categorías inscritas antes del 31/07/18 contarán con un 20% de descuento.

Contando con los siguientes descuentos posibles sobre el valor que corresponda a la fecha de inscripción:

20% para Socios de AMDIA y de la CACC

20% para Sponsors y Mentores del CRIC

20% para Auspiciantes de Dr Cex

50% de la segunda categoría en adelante del mismo Caso inscripto

Formalidades

- ✓ El pre-registro para la participación en el Premio PAMOIC será a través del llenado de la solicitud de inscripción, y efectuando el pago de derechos correspondiente de acuerdo a las categorías seleccionadas.
- ✓ No serán tomadas en cuenta las empresas que incumplan con el llenado total de la solicitud de inscripción y realizado el pago por derechos y documentación requerida, antes de la fecha de cierre de la convocatoria prevista en el presente Reglamento.
- ✓ Deberán ser respetadas todas las orientaciones e instrucciones para que se procese la inscripción.
- ✓ El llenado incorrecto o incompleto, así como también la ausencia de material solicitado, podrá perjudicar el análisis del caso por parte de los Jurados y, consecuentemente, afectar su evaluación. El límite de líneas reservado para las respuestas descriptivas debe ser respetado y bajo ninguna condición se aceptarán textos anexos fuera de lo especificado en las fichas.
- ✓ Los casos presentados para las diversas categorías que incumplan con los requisitos previstos y especificados en el presente reglamento podrán ser descalificados, en cuyo caso no existirá el reembolso de los derechos pagados.
- ✓ **Cada Categoría se podrá premiar con TRES (3) distinciones : Oro, Plata y Bronce; a excepción de la categoría Mejor Profesional del Año, en la cuál solo habrá un ganador Oro.**
- ✓ Los Ganadores Oro tendrán derecho a inscribir su caso/categoría en el Premio Latam Edición 2019.

Jurado

Los integrantes del Jurado del Premio PAMOIC son reconocidos representantes de Empresas Consultoras, de los Medios de Prensa del Sector y de Universidades.

El Jurado lo preside Juan Pablo Tricarico.

Principales responsabilidades y funciones del jurado

- ✓ Analiza la información disponible de cada una de las compañías que compite por el Premio PAMOIC en cada categoría.
- ✓ Valida que la información presentada cumpla con los parámetros mínimos necesarios para que dicha organización pueda ser evaluada.
- ✓ Decide, por votación, los ganadores de cada categoría.

- ✓ Otorga menciones especiales, siguiendo su propio criterio.
- ✓ Está facultado para descalificar a cualquier organización que no cumpla con los mínimos requisitos en el proceso de validación.
- ✓ Las decisiones del Jurado son finales e inapelables.
- ✓ Mantiene confidencialidad de la información proporcionada por los participantes durante y después del periodo de evaluación y premiación.
- ✓ El Jurado se reserva el derecho de poder solicitar mayor información para garantizar la objetividad del proceso de evaluación tomando decisiones basadas en criterios sólidos y también tiene el derecho de comprobar que la información proporcionada por el participante sea veraz.
- ✓ En ningún caso el Jurado podrá emitir juicios, revisar, validar información y/o calificar cualquier categoría del premio cuando se trate de la empresa donde éste colabora y/o exista cualquier conflicto de intereses particulares, profesionales o corporativos.
- ✓ El jurado no podrá difundir ni hacer uso de la información a la que tendrá acceso con el objetivo de realizar la evaluación de este premio.

Evaluación

La información necesaria para iniciar el proceso de evaluación y poder tomar las decisiones sobre los ganadores, atiende a la siguiente estructura:

1. Registro de inscripción al Premio PAMOIC de los casos a participar por Categoría.
2. Comprobante de pago de participación.
3. Ficha Técnica referente a la categoría bajo la cual participa.

Criterios de Evaluación

| Secciones | Valor |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Contribución de la organización participante a los objetivos del negocio | 35 |
| Indicadores (obligatorios) | 60 |
| Carta al Jurado | 5 |
| Total de puntos | 100 |

*Es recomendable el uso de Dos (2) decimales para evitar empates y facilitar la evaluación objetiva de los participantes.

Cronograma de Actividades

| Actividad | Fechas | Nota |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Periodo de pre inscripción de casos | 7 de Junio al 31 de Agosto | A través de email a juanpablotricarico@gmail.com |
| Inscripción de empresas y casos | 2 de Julio al 31 de Agosto | A través de la plataforma virtual |
| Pago de las inscripciones | Hasta el 31 de Agosto | Vía depósito bancario o TC |
| Consolidación del total de casos participantes por parte de la Presidencia del Jurado | Del 3 al 45 de Septiembre | Verificación de cada caso |
| Distribución de casos a los jurados para su evaluación | 17 de Septiembre | A través de la plataforma virtual |
| Período de Evaluación por los jurados | Del 17 al 30 de Septiembre | A través de la plataforma virtual |
| Validación de calificaciones por parte del Presidente del Jurado | 1 al 5 de Octubre | A través de la plataforma virtual |
| Envío dictamen ganadores a los participantes, auspiciantes y prensa | 8 de Octubre | Vía email |
| Evento de Premiación | 6 de Junio 2019 | Entrega de Premios en el Congreso CRIC 2019 |

Compromiso de Confidencialidad de la información

Toda la información proporcionada por los participantes así como, la información que en el proceso de evaluación se genere, está bajo la responsabilidad de la Organización del Premio. La cual tomará todas las acciones que sean necesarias para garantizar que la información proporcionada sea tratada con la más estricta confidencialidad.

Resuelto el Premio y realizada la entrega de Premios, los casos ganadores, podrán ser presentados en las posteriores Ediciones del Congreso Regional de Interacción con Clientes (CRIC).