Premio Argentino a las Mejores
Organizaciones de Interacción con Clientes

Premio Argentino PAMOIC
REGLAMENTO

“A las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes”

AVAYA/InsideOne Konecta Skytel
Teleprom Telemercado
DMA CACC

Edición -2024

Introducción

El Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes (PAMOIC), es el reflejo y visibilización 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, sus Proveedores, la Academia, la Prensa y el Estado, en la Argentina.

Visión

Posicionar al Premio PAMOIC como el mayor reconocimiento de las industrias de Contact CRM, CX, BPO & BI 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, BPO´s, Agencias, Consultoras, ONG´S, Organismos del Estado 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 2024 son las siguientes:

a. Mejor Estrategia en la Organización (Customer Service)

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 de satisfacción, 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 comercializan las organizaciones participantes o sus clientes. Contribuyendo al incremento de la competitividad y al logro de los objetivos de negocio y posicionamiento de la 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 Estrategia de Desarrollo Humano.

Reconoce los proyectos de mejora relacionados con los procesos de administración y gestión del Talento, que impactan, de manera sobresaliente, en la integración, desarrollo, motivación, satisfacción, 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, experiencia y satisfacción de los clientes/usuarios, en el incremento de la competitividad y en los resultados del negocio de la Organización participante o de su Cliente.

f. Mejor Iniciativa de Data Analytics.

Reconoce aquellos proyectos relacionados con la mejor explotación de los Datos, que impactan, de manera sobresaliente, en la operación, en el incremento de la competitividad y en los resultados del negocio, aportando una mejora en la satisfacción y experiencia de los Clientes internos y/o externos.

g. Mejor Contribución en Responsabilidad Social

Reconocer las iniciativas de responsabilidad social que ha adoptado la Organización, 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 y el desarrollo social.

h. Mejor estrategia de Inclusión y Diversidad

Reconocer las iniciativas de inclusión y diversidad que ha adoptado la Organización, a través de proyectos alineados a estos importantes valores sociales y de inclusión laboral.

i. 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, al incremento de la competitividad y en los resultados de la organización que se relaciona con Ciudadanos.

j. 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 **(Perfil Proveedor Contact Center y BPO).**

k. 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 al logro de los resultados de negocio de la organización participante **(Perfil Cliente con operación Inhouse).**

l. Mejor estrategia en Customer Experience

Reconoce las estrategias diseñadas para la mejora de la experiencia del cliente, captando comportamiento y generando información que permita la construcción de diferentes indicadores clave para la gestión del negocio y satisfacción del cliente. Que en su conjunto aumente la competitividad y alcance los resultados de negocios esperados por la organización participante o de su Cliente.

m. Mejor Estrategia Multicanal/Omnicanal

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 Organización y 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; entre otras.

n. Mejor Talento del Año

Reconocimiento dirigido a Mandos Medios que desde su posición y área respectiva hayan contribuido de forma positiva a la relación empresa - cliente y empresa capital-humano, logrando lealtad, satisfacción y estabilidad dentro y fuera de la empresa. Mandos Medios que se desempeñen tanto en Empresas de Contact Center & BPO como de Perfil Cliente.

o. Mejor Profesional del Año

Reconocimiento dirigido a Directivos que por su forma de actuar y liderar hayan contribuido de forma positiva a la relación empresa - cliente y/o empresa capital-humano, logrando lealtad, satisfacción y estabilidad dentro y fuera de la empresa, y que colaboren activamente con la mejora del Negocio de su Organización. Directivos que se desempeñen tanto en Empresas de Contact Center & BPO como de Perfil Cliente.

Alcance de la Participación

- Se podrán inscribir los Casos que se hayan desarrollado en algún momento del período comprendido entre Enero de 2023 y Marzo de 2024, 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 de dos casos para la Categorías Mejor Talento y Mejor Profesional del Año.**

Costos

El costo por caso/categoría es de u$ 189,- + IVA

Earlybird : los casos/categorías inscriptas antes del 26/07/24 contarán con un 20% de descuento.

Contando con los siguientes descuentos posibles (no acumulables) sobre el valor que corresponda a la fecha de inscripción:

20% para Clientes de las Empresas Sponsors del Premio PAMOIC
20% para Socios de DMA y de la CACC
20% para Sponsors y Empresas Mentoras del CRIC
20% para Auspiciantes del semanario digital Dr Cex
50% en la segunda categoría en adelante del mismo Caso inscripto (único descuento acumulable)

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 las categorías Mejor Profesional y Talento del Año, en las cuales solo habrá un ganador Oro por Categoria.**

- ✓ **Los Ganadores Oro tendrán derecho a inscribir su caso/categoría en el Premio Latam Edición 2025.**

Jurado

Los integrantes del Jurado del Premio PAMOIC son reconocidos representantes de Empresas Consultoras, de 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 requisitos mínimos 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.
4. Se recomiendo la inclusión de documentación anexa ampliatoria.

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 máximos	**100**

Cronograma de Actividades

Actividad	Fechas	Nota
Lanzamiento de la Edición 2024 del Premio	**13 de Junio**	**Durante el Evento CRIC 2024**
Inscripción de empresas y casos	**14 de Junio al 31 de Julio**	**A través de la plataforma virtual**
Pago de las inscripciones	**Hasta el 31 de Julio**	**Via depósito bancario o TC**

Consolidación del total de casos participantes por parte de la Presidencia del Jurado	**Del 5 de Agosto al 23 de Agosto**	**Verificación de cada caso**
Distribución de casos a los jurados para su evaluación	**Del 2 al 6 de Septiembre**	**A través de la plataforma virtual**
Período de Evaluación por los jurados	**Del 9 de Septiembre al 4 de Octubre**	**A través de la plataforma virtual**
Validación de calificaciones por parte del Presidente del Jurado	**Del 7 al 17 de Octubre**	**A través de la plataforma virtual**
Envío dictamen ganadores a los participantes, auspiciantes y prensa	**El 22 de Octubre**	**Vía email**
Testimonios Virtuales y Difusión masiva	**Todo Noviembre**	**Ciclo digital El CRIC es Todos los Días! y Media Parnters.**

Compromiso de Confidencialidad de la información

Toda la información proporcionada por los participantes así como, la información que en el proceso de evaluación se generé, 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.

Anunciado los Ganadores, estos podrán ser presentados en el ciclo digital El CRIC es Todos los Días! y a través de los Media Partners del Premio.