



# 13a. Edición PREMIO NACIONAL

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

## CONTENIDO

Instrucciones:.....	2
<b>Categoría 12: Mejor Estrategia de Service Desk</b> .....	3
Objetivo de la categoría:.....	3
1. Datos Generales de la Organización.....	3
Información de la Empresa 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.



### Categoría 12: Mejor Estrategia de Service Desk

#### Objetivo de la categoría:

Reconoce las estrategias de "Service Desk", demostrando la habilidad de la organización para dar respuesta, integrar y administrar eficientemente las relaciones con los clientes y sus requerimientos relacionados a las tecnologías de la información y la comunicación, todo ello a través de interacciones centralizadas y pro activas que le permitan integrar los procesos de negocio a las nuevas tecnologías.

#### 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 500			
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.

	Outsourcing	InHouse	Ambos	
	Atención a través de Centro de Contacto	Atención Personalizada	Ambas	
	Giro Económico o Ramo Industrial Especifique:			
Marque X	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:				



# 13a. Edición PREMIO NACIONAL

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

Organizado por:



## Información de la Empresa 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

<b>Vigente actualmente:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<b>Permanente</b>	<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 Service Desk y los resultados de negocio. (Mínimo 5 Máximo 10 líneas).

R



# 13a. Edición PREMIO NACIONAL

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

Organizado por:



## 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 sus clientes y/o elevar la satisfacción/lealtad? (Mínimo 15, Máximo 20 líneas).

\*Puede incluir testimoniales del Cliente/ 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:



## 6. Carta al Jurado

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



# 13a. Edición PREMIO NACIONAL

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

Organizado por:



## 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