

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

XIII EDICIÓN PLATINUM CONTACT CENTER AWARDS

En Madrid, enero de 2022

En primer lugar, las candidaturas que se presenten a los Platinum Contact Center Awards deben evidenciar mediante hechos y datos que están claramente dirigidas a **desarrollar iniciativas que redunden en una mejora organizativa o de los procesos de gestión de las empresas.**

A los efectos de esta convocatoria se consideran prácticas de mejora de la calidad:

- Las relacionadas con la implantación de métodos de gestión de la atención al cliente que sean nuevos o significativamente mejorados en comparación con los procesos existentes en la organización y que puedan suponer mejoras significativas, por ejemplo, en las funciones de apoyo o en los procedimientos o técnicas empleadas para gestionar los servicios.
- Las relacionadas con la implantación de nuevos métodos para organizar el trabajo o rediseñar los programas de actuación, incluyendo mejoras nuevas o significativas en los sistemas organizativos, en el centro de trabajo.

La evaluación de las candidaturas se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la documentación presentada en relación con:

1. Resumen Ejecutivo

La propuesta que aquí se realiza no tiene carácter vinculante pero es importante que la documentación presentada haga referencia a todos o algunos de los epígrafes siguientes:

1.1. Breve descripción del proyecto

- En qué consiste la innovación
- Qué mejora se trataba de conseguir. Qué problema se trataba de resolver
- Elementos clave de la innovación
- Cuáles son los actores involucrados
- Cómo se ha implementado la innovación: Equipo, etapas, tiempos y recursos
- Herramientas facilitadoras de la puesta en práctica del proyecto: tecnológicas, formativas, incentivos, rediseño de técnicas o procesos
- Cómo se ha integrado la innovación en los procesos de la organización

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

1.2. Impacto de la innovación

- Ámbito en el que se produce: reducción de tiempos, costes, necesidades materiales, etc.
- Impacto en la organización: nuevos procesos, políticas, servicios...
- Resultados de la evaluación de la innovación (si se ha realizado)
- Impacto económico: costes y beneficios

1.3. Barreras y riesgos

- Riesgos o dificultades encontradas: legales, de recursos, resistencias al cambio...
- Cómo se han gestionado los riesgos y dificultades

2. Criterios de evaluación de las candidaturas

Los elementos a considerar por los evaluadores son los que se especifican a continuación:

2.1. Conocimiento y creatividad

Aplicación del conocimiento y la creatividad de las personas de la organización a la definición e implantación de procesos de gestión interna, u organizativos, de carácter novedoso o sustantivamente mejorado respecto a los existentes. Asimismo, aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los empleados o de los clientes para la mejora de los servicios, realizadas a través de cualquier medio.

Este epígrafe trata de la creación de procesos de gestión sobre la base del conocimiento y experiencia de la organización que tengan carácter inédito. A través de este criterio se busca valorar, asimismo, la creatividad de los gestores y sus equipos.

Los elementos a considerar para valorar cuantitativa y cualitativamente este criterio son:

- ¿En qué consiste la innovación? Qué mejora se trataba de conseguir. Qué problema se trataba de resolver.
 - Descripción
 - Alcance
 - Elementos clave de la innovación
 - Nivel de originalidad

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

· ¿Sobre qué evidencias o hechos relevantes se apoya la necesidad u oportunidad de innovación?

- Análisis de la demanda
- Encuestas u otras medidas de percepción
- Medidas de rendimiento
- Opiniones especializadas
- Participación de empleados
- Cambios legislativos o normativos
- Cambios en el entorno
- Otras

· ¿Quiénes han intervenido en la definición y desarrollo de la práctica innovadora?

· ¿Se han desarrollado iniciativas específicas que impliquen la participación de los empleados para la definición de aspectos clave relativos a la práctica? ¿Cómo?

· ¿Ha existido participación de los clientes finales en la ideación o desarrollo de la iniciativa? ¿Cómo?

· ¿Se han definido restricciones o limitaciones a la práctica? (temporales, legales, económicas, medioambientales...)

· Planificación e implementación de la práctica

- Fases y etapas: planificación, desarrollo, implantación, evaluación
- Ámbito organizativo al que se dirige
- Herramientas facilitadoras (tecnológicas, formativas, incentivos o reconocimiento, rediseño de técnicas o procesos...)

· ¿Qué dificultades se han encontrado? ¿Qué se hizo para superarlas?

2.2. Eficacia

Grado de consecución de los objetivos perseguidos con la práctica innovadora. Hace referencia a la capacidad de medir/alcanzar los resultados esperados por medio de la experiencia innovadora, en función de los objetivos que se han propuesto.

Los elementos a considerar para valorar cuantitativa y cualitativamente este criterio son:

· ¿Disponía el proyecto de unos objetivos previos definidos y medibles?

· ¿El proyecto ha permitido alcanzar resultados coherentes con la estrategia de la organización o institución?

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

· ¿El proyecto ha permitido alcanzar resultados en relación a objetivos fijados en planes o programas existentes en la organización o institución?

· ¿Se han fijado estándares u objetivos de la innovación en relación a...?:

- Coste
- Fiabilidad
- Seguridad
- Disponibilidad
- Facilidad de mantenimiento
- Rentabilidad
- Tiempo
- Otros (especificar)

· ¿Para la fijación de los estándares u objetivos se ha tenido en cuenta?:

- Información técnica o económica
- Información del sector de actuación/mercado/competencia
- Leyes, normativas, requerimientos de clientes
- Restricciones (presupuestarias, de diseño del servicio, etc.)
- Otros: especificar

· ¿Los resultados tienen o han tenido una evolución positiva en relación con los objetivos propuestos inicialmente?

· ¿Se comparan los resultados obtenidos con los de organizaciones similares? ¿Se utilizan estas comparaciones para establecer nuevamente objetivos?

2.3. Complejidad

Complejidad y magnitud del problema y de la práctica implantada para solucionarlo en términos de aspectos técnicos o involucración de las distintas áreas o unidades de la organización. Desarrollo de colaboraciones con empresas o proveedores externos.

Los elementos a considerar para valorar cuantitativa y cualitativamente este criterio son:

· ¿Se justifica y describe la complejidad del problema inicial u objetivo a abordar con el proyecto desarrollado? (Por ejemplo: ausencia de recursos, dificultad de prestación del servicio o ejecución del proceso, dificultades técnicas, materiales, de disponibilidad de personas, etc.)

· Riesgos o dificultades encontradas: legales, de recursos, resistencias al cambio, etc.

· ¿Cómo se han gestionado los riesgos o dificultades?

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

- ¿El proyecto involucra a...? ¿Cómo?
 - Personas de la organización
 - Otros departamentos de la misma organización
 - Otras empresas

2.4. Sostenibilidad

Nivel de consolidación o institucionalización del proyecto implantado en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno organizativo, institucional o político.

Los elementos a considerar para valorar cuantitativa y cualitativamente este criterio son:

- ¿Cuánto tiempo lleva implementándose el proyecto? Marco temporal de trabajo para su desarrollo y, en su caso, tiempo de funcionamiento.
- ¿Se ha partido de un enfoque estructurado que haya permitido la generación o priorización del proyecto?
- ¿Se trata de un proyecto consolidado?
- ¿Se puede confiar en que los resultados positivos puedan mantenerse?
- ¿Ha servido esta iniciativa para promover el cambio en otras áreas?

En Madrid, enero de 2022