

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

BASES DE PARTICIPACIÓN

XIII EDICIÓN PLATINUM CONTACT CENTER AWARDS

En Madrid, enero de 2022

CONTACT CENTER HUB, domiciliada en Avenida del Manzanares, 196, 28026 (Madrid) a través de su página Web www.contactcenterhub.es convoca la **XIII Edición de los Platinum Contact Center Awards**, con arreglo a las siguientes Bases de Participación:

1. OBJETO

Esta iniciativa nace con el propósito de premiar a las empresas que han apostado por los contact center como departamentos de valor para sus entidades y que se esfuerzan cada día en ofrecer una mejor atención a sus clientes, tanto a nivel nacional como internacional. Premia al mejor contact center y a aquel que pone en marcha las mejores estrategias de experiencia para sus empleados. Reconoce, además, la contribución de las compañías proveedoras de servicios tecnológicos y de soluciones de contact center al desarrollo del sector por su aportación en desarrollos específicos y también premia a la mejor empresa tecnológica.

2. CATEGORÍAS

Los Platinum Contact Center Awards premian tanto la experiencia de cliente como la innovación tecnológica. Se convocan en categorías contemplando distintas áreas de actividad.

Las empresas participantes podrán **optar a un máximo de tres categorías** presentando correctamente cumplimentados, y de forma independiente, los criterios de evaluación que se piden en cada una de ellas.

Platinum Awards a la mejor estrategia de experiencia de cliente

1. Mejor experiencia de cliente en banca
2. Mejor experiencia de cliente en seguros
3. Mejor experiencia de cliente en energía
4. Mejor experiencia de cliente en industria
5. Mejor experiencia de cliente en logística, distribución y transporte

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

6. Mejor experiencia de cliente en servicios profesionales
7. Mejor experiencia de cliente en retail y e-commerce
8. Mejor experiencia de cliente en ocio, turismo y deporte
9. Mejor estrategia de customer experience para B2B
10. Mejor proyecto de employee experience
11. Mejor experiencia de cliente en TMT
12. Mejor experiencia de cliente en gestión de operativa en crisis

Platinum Awards a la innovación tecnológica

13. Mejor proyecto IT en business analytics
14. Mejor proyecto IT en business solutions
15. Mejor proyecto IT en cloud computing
16. Mejor proyecto IT en inteligencia artificial - agentes virtuales
17. Mejor proyecto IT en inteligencia artificial - analítica de texto y PLN (Procesamiento de Lenguaje Natural)
18. Mejor proyecto IT en omnicanalidad
19. Mejor proyecto BPO (Business Process Outsourcing) y soluciones de back office
20. Mejor proyecto de integración IT
21. Mejor proyecto de customer engagement
22. Mejor proyecto de IVR y autoservicio
23. Mejor proyecto de TI en gestión operativa en crisis

Platinum Award al Mejor Contact Center 2022

El Platinum Award al Mejor Contact Center será seleccionado por el Jurado entre todos los proyectos presentados a concurso. El objetivo es premiar a la empresa del sector que más haya contribuido con su labor a la consecución de los objetivos empresariales de sus clientes a nivel nacional e internacional. También premia el grado de profesionalización y los servicios ofrecidos por la compañía, altamente competitivos, que se adaptan a la necesidad de cada compañía en cada momento.

Platinum Award a la Mejor Empresa Tecnológica 2022

El Platinum Award a la Mejor Empresa Tecnológica será seleccionado por el Jurado entre los proyectos que se presenten a concurso. Premia a aquella compañía

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

tecnológica, tanto fabricantes como integradores de software que ha implementado en su oferta de productos/servicios diferentes soluciones innovadoras y que demuestran la forma en que con ellas han aportado innovación a los proyectos/negocio de sus clientes.

3. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

Para optar a uno o varios de los galardones de la XIII Edición de Platinum Contact Center Awards, hay que cumplir los siguientes requisitos:

- Ser miembro de nuestro **Club de Socios**.
- Complimentar el **formulario** de inscripción existente a tal efecto, y confirmar las categorías en las que se desea participar en <https://contactcenterhub.es/platinum/inscripcion/> Una vez inscrita una compañía en los premios le llegará un email de confirmación. En el caso de que la compañía cumpla los requisitos podrá complimentar los formularios de las candidaturas. En el caso de no cumplir los requisitos, la compañía será contactada por la organización.
- Las **empresas de contact center y de tecnología** se presentarán de la mano de su cliente, con un servicio o proyecto concreto a las modalidades de Mejor estrategia de experiencia de cliente y de innovación tecnológica. A los Platinum Awards para Mejor Contact Center y Mejor Empresa Tecnológica 2022 se podrán presentar de forma independiente.
- Las empresas de contact center podrán presentarse a la categoría mejor proyecto de employee experience
- Las **empresas de** banca, seguros, energía, industria, distribución, logística, transporte, servicios profesionales, ocio, turismo, deporte, retail y e-Commerce, podrán presentarse a los premios en las categorías que aplique:
 - Con su proveedor de contact center o tecnología.
 - De manera independiente cuando su contact center sea interno o desarrollen su tecnología de forma propia.
 - En caso de tener contact center mixto, si se presentan de manera independiente, han de aportar solo datos del servicio que tengan interno.

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

- **No se admitirán proyectos piloto.** La relación con el cliente del servicio de contact center o proyecto IT presentado a premio ha de ser, al menos, de 3 meses de antigüedad y haberse establecido durante el año 2021.
- **Cada trabajo o candidatura podrá presentarse a una única categoría**
- Cumplimentar los criterios de evaluación establecidos en cada categoría. En algunos de estos criterios se solicitará, además, documentación de apoyo que se adjuntará a las respuestas (especificaciones en aptdo. 3.1. de las Bases).
- Las empresas participantes, al inscribirse en estos premios, como candidatas, como clientes o como proveedores, en caso de resultar ganadoras, **aceptan sin restricciones la mención en los premios**, la publicación de sus nombres y logos en los canales de Contact Center Hub y las publicaciones de terceros que Peldaño defina para ampliar la difusión de los mismos. **Todo lo cual significa que cada proyecto presentado a concurso viene con la aprobación explícita de todos los interesados.**
- Conocer las presentes Bases de Participación y cumplir con todos los requisitos y condiciones impuestos por las mismas y presentarse a concurso por el procedimiento establecido.

3.1. Condiciones de presentación de la documentación

Las candidaturas se presentarán, previa inscripción (proceso descrito en el apartado 3 de estas bases), a través de los formularios online dispuestos en la web www.contactcenterhub.es/platinum/categorias. Cada formulario corresponde a una categoría diferente y desde 2021 los formularios han incorporado nuevos elementos de análisis.

Con la misma contraseña las compañías inscritas pueden descargar el formulario de todas las categorías en las que quieran participar para su previa visualización y cumplimentar y enviar la información requerida a través de los formularios online.

Se puede presentar documentación adicional (presentaciones, vídeos*, gráficos, etc.), esta tendrá un **peso máximo de 10 MB por cada archivo y se permite un total de 5 archivos.**

Como parte de esos 5 archivos es requisito adjuntar, en formato vectorial, los logos actualizados de las compañías que participan en cada candidatura: compañía, cliente, proveedor, etc. porque serán utilizados en caso de resultar ganadores.

***En el caso de querer presentar archivos de vídeo, enviar por email a premios@contactcenterhub.es con el asunto "Vídeo: nombre candidatura + nombre empresa"** (Por ejemplo: Vídeo: "Mejor Contact Center 2022 + Peldaño"). El criterio de peso máximo de archivo anteriormente mencionado, queda descartado para este tipo de archivos.

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

Los tipos de archivos habituales permitidos son: jpg, jpeg, png, gif, pdf, ppt, pptx

Una vez enviada la solicitud, el candidato recibirá un correo automático confirmando la recepción de la información.

Se seguirán estrictamente las siguientes pautas:

- o **LAS CANDIDATURAS SERÁN ANÓNIMAS.** MUY IMPORTANTE: para garantizar la transparencia de los Premios es imprescindible que en la documentación presentada (incluidos anexos) no aparezca el nombre, logotipo o referencia expresa de ningún tipo a la compañía que se presenta a cualquiera de las candidaturas, salvo en los apartados donde se requiera específicamente para control de la organización. En caso de presentarse como proveedor de un determinado servicio, **tampoco debe aparecer nombre, logo o referencia expresa a tal compañía o cliente.** Se sugiere la sustitución de estas referencias con palabras genéricas como "Compañía" en el caso de ser candidato único, y "Proveedor" o "Cliente", en caso de presentar una candidatura por un determinado servicio prestado. **No se admitirán candidaturas que no cumplan este requisito.**

Mediante la inscripción en las categorías elegidas y el envío de los criterios de evaluación de cada una de ellas, la empresa participante acepta estas condiciones y asume, plena y libremente, todos los derechos y obligaciones recogidos en las mismas.

4. PLAZOS

El nuevo **plazo para la presentación del total de la documentación solicitada** en cada una de las categorías inscritas se establece **el martes de 8 de abril de 2022 a las 14:00 h** como fecha límite.

No se admitirán, en ningún caso, candidaturas presentadas fuera del plazo establecido. Para realizar la/s inscripción/es es imprescindible estar dado de alta previamente como miembro del Club de Socios.

5. PROCESO DE SELECCIÓN

La Organización comprobará que la documentación de cada candidatura presentada a concurso está correctamente formalizada y cumple con los requisitos establecidos para estos Premios, desarrollados en el punto 3.1 de estas Bases. En el caso de detectarse alguna

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

deficiencia, la Organización se pondrá en contacto con el participante con el fin de que esta sea subsanada si es posible. En caso contrario, la Organización retiraría del certamen dicha candidatura.

La Organización se reserva el derecho de contrastar y documentar la información proporcionada por los participantes, que deben colaborar, si es preciso, para hacer posible esta corroboración de datos de la mejor manera posible.

6. JURADO

Los premios serán otorgados por un Jurado de expertos independiente bajo estrictos criterios previamente establecidos y desvinculando en todo momento el nombre de la empresa que presenta su candidatura de los criterios de evaluación que examinarán para conceder el premio y que únicamente **mostrarán el número de socio** de la empresa candidata.

El Jurado tendrá competencia exclusiva para resolver cualquier controversia surgida en relación con las Bases de Participación o con cualquier otra circunstancia no prevista en las mismas.

El Jurado podrá solicitar a la Organización en cualquier momento del proceso las aclaraciones que juzgue necesarias sobre la documentación presentada o la ampliación de la misma de cualquiera de los participantes.

El Jurado procederá a elegir el ganador para cada una de las categorías convocadas, pudiendo declararlas desiertas en caso de que, a su exclusivo juicio, las candidaturas presentadas no alcancen la suficiente calidad.

El Jurado estará regido bajo rigurosas pautas de confidencialidad de datos.

Todas las decisiones del Jurado serán inapelables. El jurado ha sido seleccionado por su trayectoria y su capacidad ética y profesional que le otorga un criterio cualificado e independiente.

Peldaño como matriz, así como cualquiera de sus divisiones empresariales, incluida la de Contact Center Hub, declaran su imparcialidad y absoluta desvinculación con las

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

decisiones tomadas por el jurado. Únicamente servirá como vehículo transmisor de información y nunca como parte interesada en la resolución de cada una de las candidaturas presentadas.

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

7. PREMIOS

Cada compañía premiada y, en su caso, su empresa cliente, recogerá un exclusivo galardón diseñado por Contact Center Hub. Ser ganador de un Platinum Contact Center Award es un **reconocimiento a la calidad en los servicios de atención al cliente y en la mejora de la experiencia de cliente.**

Los Premios son personales, irrenunciables e intransferibles. Los ganadores no podrán en ningún caso, ceder el Premio a terceros.

Contact Center Hub se compromete a difundir por todos sus canales la identidad de los ganadores.

8. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Todos los datos solicitados y proporcionados en los criterios de valoración de cada una de las categorías de los premios estarán protegidos con una cláusula de confidencialidad. El único propósito de los datos otorgados es que la Organización, entidad receptora, pueda nombrar un ganador en cada categoría, prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines que no estén relacionados con la entrega de premios.

9. POLÍTICA DATOS PERSONALES

PELDAÑO MEDIA GROUP S.L., como editora de la plataforma Contact Center Hub, es el Responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados bajo su consentimiento y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD), con la finalidad de gestionar su participación en los premios y conservarlos durante no más tiempo del necesario para mantener el fin del tratamiento y cuando ya no sea necesario para tal fin, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la seudonimización de los datos o la destrucción total de los mismos. No se comunicarán los datos a terceros, salvo obligación legal. Asimismo, se informa que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y los de limitación y oposición a su tratamiento dirigiéndose a EDICIONES PELDAÑO SA en AVDA MANZANARES, 196 - 28026 MADRID (Madrid). Email:protecciondatos@peldano.com y el de reclamación a www.aepd.es.

23 JUNIO 2022 | MADRID

PLATINUM

CONTACT CENTER AWARDS

2022

10. SUMISIÓN A JURISDICCIÓN

Todos los participantes aceptan someterse a todos los efectos relacionados con la convocatoria de los Premios a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, en caso de desavenencia en la interpretación o aplicación de lo acordado.

En Madrid, enero de 2022