

La AEECCC y Altitude Software crean los Premios FORTIUS para Agentes y Supervisores de los Centros de Relación con Clientes

Los Premios FORTIUS reconocerán la Excelencia en la labor de estos profesionales e impulsarán la profesionalización de la actividad en España

Altitude Software y la AEECCC (Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes) han creado los Premios FORTIUS que, anualmente, reconocerán la profesionalidad y calidad del trabajo realizado por los Agentes y Supervisores de los Centros de Relación con Clientes de aquellas empresas cuya sede social se encuentre en España.

El galardón cuenta con el patrocinio del ICEMD (Instituto de Marketing Directo y Comercio Electrónico) y con la colaboración de IFAES (International Faculty for Executives) y sus dos medios de comunicación, la revista Call Center Magazine y CallCenterNoticias.com.

En palabras de M^a Luisa Merino, Gerente de la AEECCC, “nuestra actividad registra un crecimiento significativo y las organizaciones son cada vez más conscientes de la importancia de la relación con los clientes en el actual escenario empresarial. Por ello, han de tenerse en cuenta todos los aspectos que hacen de esta relación un elemento clave del negocio. Uno de ellos, quizá el más relevante, es el factor humano que posibilita la excelencia en la atención al cliente.”

Según Raquel Serradilla, Directora General de Altitude Software “estamos comprometidos al máximo en la profesionalización sectorial, como ya es sabido, a través de muy diversas iniciativas. Creemos que debe reconocerse el esfuerzo de las personas que contribuyen a que nuestra actividad sea madura, competitiva y excelente en términos de calidad. Nos consta que muchos profesionales se preocupan de su formación, de informarse y de crecer junto a sus empresas. Es a ellos a quienes están dirigidos los Premios FORTIUS.”

Dirigidos a reconocer el mérito profesional, los Premios FORTIUS son de carácter formativo y no pecuniario. Se estructuran en cuatro categorías:

- Premio FORTIUS 2008 al Mejor Supervisor del año 2008, que será reconocido con una beca para realizar, gratuitamente, el Master Europeo en Gestión de Contact del ICEMD.

- Premio FORTIUS 2008 al Mejor Agente del año 2008, cuyo ganador accederá a uno de los módulos incluidos en el mismo Master.

- Premio FORTIUS 2008 al Mejor Agente en Campaña Entrante y Premio FORTIUS 2008 al Mejor Agente en Campaña Saliente, reconocido con la realización de un curso de Formación organizado por la AEECCC.

Asimismo, todos los ganadores recibirán un Trofeo y Diploma conmemorativo, que les será entregado en un acto público previsto para el próximo 15 de enero de 2009. Las empresas serán reconocidas, también, con su correspondiente Diploma.

Las bases de los Premios FORTIUS, registradas ante Notario, están disponibles en http://www.aeccc.com/fortius/FORTIUS_Pack_2008.doc

Altitude Software es un líder mundial en soluciones Contact Center, que están presentes en más de 800 empresas (200.000 licencias) de todos los tamaños, y en 60 países. La compañía posee oficinas en 18 países y su sede central se encuentra en Lisboa (Portugal).

Los 14 años de experiencia en ayudar a las compañías a transformar y gestionar los procesos de interacción con los clientes, han hecho que Altitude Software haya ganado más de 30 prestigiosos premios internacionales y que, por quinto año consecutivo, Gartner la posicionara como empresa “visionaria” en el último análisis del mercado Contact Center, “Magic Quadrant for Contact Centre Infrastructure, EMEA, 2007”.

Altitude Software desarrolla la solución Altitude uCI (Unified Customer Interaction) para la gestión de la relación con los clientes en todo tipo de Contact Center (grandes empresas y pymes). A finales de 2006 lanzó, con gran éxito, la versión 7.5, que incorpora capacidades dirigidas a incrementar la productividad del Contact Center, mediante la optimización de los recursos humanos y de TI existentes en la empresa; potencia las operaciones virtuales y reinventa el concepto de Auto Servicio de llamadas.

En España, donde opera desde el año 2000, Altitude Software cuenta, entre otros, con clientes tan importantes como Banco Popular, Bouncopy, Caja España, Cruz Roja, Konecta, Securitas Direct y Jazztel. Visítenos en www.altitude.com.

Sobre la AEECCC

La AEECCC (Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes) nació en el año 2001 como un foro único para los profesionales de la actividad de los Centros de Contacto con Clientes.

La misión de la AEECCC es profesionalizar la actividad, así como fomentar y divulgar información, conocimiento y experiencias.

Actualmente la Asociación es un lugar de encuentro para empresas usuarias, outsourcers, proveedores de tecnología y de servicios, que juntos reúnen a más de 250 profesionales.

La AEECCC es el representante de España en la Confederación Europea de Asociaciones de Contact Centers (ECCCO-European Confederation of Contact Center Organisations), donde ostenta la Vicepresidencia.
