

Convocados los Premios Fortius 2011 para los centros de relación con clientes

La nueva edición viene avalada por el éxito de convocatoria y la gran profesionalidad de sus candidaturas de años anteriores y, además, premiarà a los Responsables de Plataforma

Altitude Software y la AEECCC (Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes) han anunciado hoy la apertura del plazo de presentación de candidaturas de los Premios FORTIUS que, anualmente, reconocen la profesionalidad y calidad del trabajo realizado por los trabajadores de los Centros de Relación con Clientes de aquellas empresas cuya sede social se encuentre en España.

Los galardones cuentan 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 la presente edición, a las candidaturas de Agentes y Supervisores, se ha añadido una novedad: el Premio al Mejor Responsable de Plataforma. “El reconocimiento público a la profesionalidad y a las buenas prácticas de nuestra actividad han sido el leitmotiv de los Premios desde su creación en 2008”, explica M^a Luisa Merino, gerente de la AEECCC. “Para conseguir la excelencia en la atención al cliente consideramos fundamental el factor humano, representado por agentes y supervisores, pero también por los responsables de plataforma que lideran complicados equipos, que proponen de forma continua mejoras orientadas al negocio y cumplen con los estándares de calidad más exigentes. Es por ello que los organizadores de los Premios hemos incluido una categoría adicional para ellos en la presente edición.”

Los Premios Fortius 2011, que al igual que en ediciones anteriores, son de carácter formativo y no pecuniario, se estructuran en cinco categorías:

- Premio FORTIUS 2011 al Mejor Responsable de Plataforma, que será reconocido con una beca para realizar, gratuitamente, el Programa Superior de Gestión de Contact Center y para asistir a las Masterclass impartidas en ICEMD.

- Premio FORTIUS 2011 al Mejor Supervisor, que será reconocido con una beca para realizar, gratuitamente, el Programa Superior de Gestión de Contact Center de ICEMD.

- Premio FORTIUS 2011 al Mejor Agente, cuyo ganador accederá a un Curso Superior en Gestión de Contact Center de ICEMD.

- Premio FORTIUS 2011 al Mejor Agente en Campaña Entrante y Premio FORTIUS 2011 al Mejor Agente en Campaña Saliente, reconocido con una invitación para asistir al Salón Relación Cliente + Call Center organizado por IFAES.

Raquel Serradilla, President & CEO de Altitude Software, anima a las empresas “a preparar desde ahora mismo sus candidaturas, teniendo en mente los éxitos y avances logrados en lo que va de año, y a los que sumarán los que están por venir en los próximos meses. Cada año nos sorprendemos con el grado de compromiso, esfuerzo y cariño con que las empresas presentan sus candidaturas, un vehículo cada vez más potente de cohesión de equipos y de motivación. Esperamos con los brazos abiertos a los mejores Responsables, Agentes y Supervisores hasta el próximo 31 de octubre.”

La información completa y las bases de participación de los Premios Fortius, están disponibles en www.aeccc.com/fortius. La gala de los premios Fortius se celebrará el 26 de enero de 2012.

Sobre Altitude Software

Altitude Software es líder en soluciones unificadas para la interacción con clientes. Desde 1993 gestiona Contact Centers, independientemente de las plataformas con que operan. Con cerca de 900 clientes (250.000 usuarios) en 60 países, trabaja para la satisfacción del cliente y cuenta con la certificación ISO 9001 y con la de TSIA por su soporte mundial. Ha obtenido más de 40 premios internacionales y, desde 2000, está incluida en el Cuadrante Mágico sectorial de Gartner. “Altitude uCI”™ (Unified Customer Interaction) es una suite de software que gestiona, en tiempo real, tareas como Servicio al Cliente, Help-Desk, Recobro, Telemarketing, Encuestas, etc. Es única por su rapidez para crear servicios y campañas, gracias al diseño unificado, enrutamiento, marcación, portal de voz, desktop front-end, monitorización y análisis.

Altitude Software lleva más de 10 años en el mercado español, donde su solución soporta la operativa de más de 80 empresas. Es una de las empresas más activas en el impulso a la profesionalización sectorial que, además, patrocina el Proyecto Disc@tel, para crear puestos de trabajo para discapacitados físicos, ya sea en Contact Centers o en régimen de teletrabajo. En España cuenta, entre otros, con clientes tan importantes como Banco Popular, Cruz Roja, Konecta, Reale Seguros, Securitas Direct y Jazztel.

Puede contactar con Altitude Software a través del +34 917320350 o del correo electrónico llamenos@altitude.com.

Síguenos en Twitter (twitter.com/Altitudesoft_es), LinkedIn (www.linkedin.com/companies/altitude-software) y Facebook (Altitude Software).

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.
