

PREMIO LATAM
"Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes"
13a Edición 2024- México

En el corazón vibrante de América Latina, la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (ALOIC), una entidad sin ánimo de lucro fundada en 2012, continúa su misión de fomentar la excelencia en el servicio al cliente a través de la celebración del PREMIO LATAM “Mejores organizaciones para la interacción con clientes”. La ALOIC no solo impulsa la adopción de las mejores prácticas en la experiencia del cliente a lo largo y ancho de LATAM, sino que también es la fuerza motriz detrás de este reconocido Premio, galardón internacional que busca reconocer a las empresas participantes de los países aliados: Argentina, Colombia, Brasil, México y Paraguay que se destacan por sus innovadoras prácticas de interacción con los clientes.

La 13ª Edición del Premio LATAM contó con 48 empresas participantes y más de 70 casos de éxito inscritos, la ceremonia de premiación se llevó a cabo en el marco del congreso Global CX Fórum el evento más importante de México que reúne a colegas, profesionales, líderes y empresas de la industria de Call & Contact Centers, BPOs y áreas de interacción con clientes organizado por el Instituto Mexicano de Teleservicios bajo el liderazgo de María Eugenia García Aguirre, se convirtió en un punto de encuentro fundamental para líderes de la industria.

Durante la ceremonia, María Eugenia García Aguirre, destacó el valor del intercambio cultural y profesional entre las empresas: “Las compañías que hoy homenajeamos, muchas de ellas transnacionales, utilizan este foro para entablar diálogos enriquecedores con sus homólogos locales, facilitando así un valioso intercambio de conocimientos y mejores prácticas”.

La celebración de los logros de las empresas ganadoras culminó con una cena de gala, el evento fue embellecido por la actuación de bailarines profesionales, quienes ofrecieron un espectáculo de danzas tradicionales mexicanas, proporcionando un testimonio de la rica cultura del país anfitrión. Para cerrar la noche con broche de oro, un mariachi cantó a los asistentes, ofreciendo una muestra de la hospitalidad mexicana.

Felicitamos a todas las empresas que participaron y demostraron su compromiso con la excelencia en la interacción con los clientes. Su dedicación no solo mejora la experiencia del cliente a nivel individual, sino que también eleva los estándares de servicio en toda nuestra región. ¡Hasta la próxima edición del Premio LATAM, donde seguiremos celebrando y reconociendo a las organizaciones que lideran el camino en innovación y calidad en el servicio al cliente! Nos vemos en Colombia.

PREMIO LATAM
"Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes"
13a Edición 2024- México

Categoría	Empresa	País	Caso	Presea
Mejor Estrategia de Ventas	ECD	México	Mejor estrategia de ventas	Oro
Mejor Estrategia de Ventas	Findansense / Grupo Bimbo	México	Bimbo contigo: eficiencia y efectividad digital	Plata
Mejor Estrategia de Ventas	Pluxee Group	Brasil	Reinventar el servicio B2B pluxee	Bronce
Mejor Estrategia de Cobranza, Riesgo y Crédito	Américas BPS	Colombia	Retos inspiradores: una cobranza sin barreras	Oro
Mejor Estrategia de Cobranza, Riesgo y Crédito	Cogna Educação	Brasil	De la cobranza a la alianza financiera: cómo Cogna genera valor sin hacer a un lado la experiencia	Plata
Mejor Estrategia de Cobranza, Riesgo y Crédito	Konecta	Argentina	Cobranza cognitiva en un mundo analógico	Bronce
Mejor Estrategia de Desarrollo Humano	Teleperformance	México	Hikers Community: La curva de experiencia que mejora Permanencia	Oro
Mejor Estrategia de Desarrollo Humano	RCI	México	Mi compromiso con RCI	Plata
Mejor Estrategia de Desarrollo Humano	Konecta	Argentina	Transformaciones que trascienden, emociones que Konectan	Bronce
Mejor Contribución Tecnológica	Concentrix + WebHelp	Colombia	VIANCA, camino hacia la autogestión	Oro
Mejor Contribución Tecnológica	Teleperformance	México	KIIN - Desarrollo web y móvil de gestión de horarios	Plata
Mejor Contribución Tecnológica	Apex América	Argentina	La IA para optimizar la toma de decisiones	Bronce
Mejor Contribución en Responsabilidad Social	Emergia	Colombia	Valora la alegría	Oro
Mejor Contribución en Responsabilidad Social	Brasilprev	Brasil	Sostenibilidad: implementación de las directrices ASG en la defensoría del pueblo	Plata
Mejor Contribución en Responsabilidad Social	Apex América	Argentina	Becas Apex - programa de impacto en la empleabilidad y profesionalización a través de universidad Apex	Bronce
Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano	Outsourcing SAS BIC	Colombia	Total Experience by Outsourcing	Oro
Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano	Telemercado	Argentina	Activa en el centro: experiencia ciudadana en la economía comunitaria más grande Córdoba	Plata
Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano	Energisa	Brasil	PESA - Pesquisa Energisa de Satisfacción	Bronce
Mejor Operación de Empresa Tercerizadora	Emtelco	Colombia	Cuidándote desde el ser - Keralty	Oro
Mejor Operación de Empresa Tercerizadora	Teleperformance	México	La nueva manera de gestionar comportamientos operativos	Plata
Mejor Operación de Empresa Tercerizadora	Konecta	Argentina	Conectando corazones: cómo transformar las ganas de ayudar en un negocio exitoso	Bronce
Mejor Operación Interna/Inhouse	American Express	México	Innovando sin fronteras; México como centro de excelencia en prevención de fraudes	Oro
Mejor Operación Interna/Inhouse	Telecenter Panamericana	Colombia	Crossselling 2.0 capitalizando experiencias premium	Plata
Mejor Operación Interna/Inhouse	Diageo Colombia	Colombia	Reinventando DIAGEO business services Colombia: mirando el futuro para transformar el presente	Bronce
Mejor Operación Interna/Inhouse	Grupo Casas Bahia	Brasil	Internalización de la atención a ODC* (*ODC = órgano de defensa del consumidor se llama en portugués "Procon")	Reconocimiento especial
Mejor Estrategia en Customer Experience	Outsourcing SAS BIC	Colombia	Total experience by outsourcing	Oro
Mejor Estrategia en Customer Experience	Wepartner	México	Atención a equipajes	Plata
Mejor Estrategia en Customer Experience	VR Beneficios	Brasil	Transformando detractores en promotores con IA	Bronce
Mejor Estrategia Multicanal	BRBots	Brasil	Solución omnicanal de BRBots genera economía millonaria para unimed natal	Oro
Mejor Estrategia Multicanal	Emtelco	Colombia	Experiencias seguras para la estrategia multicanal de Confama	Plata
Mejor Estrategia Multicanal	Oi y DialMyApp	Brasil	La forma encantadora y disruptiva de transformar el comportamiento de los clientes de Oi a través de la experiencia digital DialMyApp	Bronce
Mejor Estrategia Multicanal	EvoItis	Argentina	Transformación GovTech: Redefiniendo la Experiencia Ciudadana a través de Interacciones Omnicanales	Reconocimiento especial
Mejor Talento del Año	Konecta	Argentina	Amaro Silva - Gerente de Desarrollo Software	Oro
Mejor Talento del Año	Emtelco	Colombia	Miguel Yepes Arbeláez - El materializador de proyectos y eficiencias	Plata
Mejor Profesional del Año	Cervepar	Paraguay	Manoella Talavera	Oro
Mejor Profesional del Año	Outsourcing SAS BIC	Colombia	John Santafe: liderando la transformación organizacional y el crecimiento de Outsourcing S.A.S. BIC	Plata
Mejor Profesional del Año	Konecta	Argentina	Romina Marceletti - Chief people officer	Bronce
Mejor Operación en las Redes Sociales	Emtelco	Colombia	DIX - Trascendiendo los límites de la experiencia digital	Oro
Mejor Estrategia de Offshore	Konecta	Colombia	Sura y Konecta aliados regionales para lograr más	Oro
Mejor Estrategia de Offshore	Concentrix	Brasil	DEL: ¿En qué puedo ayudarte? ofrecemos soporte técnico en español para América Latina y América del Norte, con un enfoque especial en la inclusión social	Plata
Mejor Estrategia de Inclusión y Diversidad	Positivo tecnología SA	Brasil	Va más allá de ver, se trata de darte cuenta	Oro
Mejor Estrategia de Inclusión y Diversidad	Apex América	Argentina	Programa de diversidad, equidad e inclusión en Apex América - #DejarElMundoMejor	Plata
Mejor Estrategia de Inclusión y Diversidad	Teleperformance	México	Unidos por el propósito	Bronce
Mejor Estrategia en Gestión de BI / Data Analytics	DHL Express	México	Powering Business Intelligence, la era de tomar la mejor decisión visualizando datos	Oro
Mejor Estrategia en Gestión de BI / Data Analytics	Américas BPS	Colombia	Sistema inteligente de ventas 4.0	Plata
Mejor Estrategia en Gestión de BI / Data Analytics	Konecta	Argentina	InteliX: modelo de experiencia inteligente	Bronce
Mejor Estrategia en Customer Service	Seara	Brasil	Seara - Servicio que te sorprende	Oro
Mejor Estrategia en Customer Service	Cervepar	Paraguay	Implementación BEES CARE	Plata
Mejor Estrategia en Customer Service	Teleperformance	México	CSAT y algo más	Bronce