



Propozice soutěže Czech Contact Center Award (CCCA)

I. Cíle soutěže

CCCA umožňuje kontaktním centrům a jejich týmům porovnat mezi sebou svoje projekty z oblasti hlasové komunikace se zákazníky (příchozích i odchozích hovorů), poštovní a elektronické komunikace, mobilní komunikace a sociálních médií.

CCCA při hodnocení klade důraz na kvalitu práce kontaktních center a tím posiluje pozitivní image oboru.

II. Informace a pravidla

1. Soutěž je otevřená všem kontaktním centrům, která připravují řešení postavená zejména na přímé komunikaci po telefonu.
2. Do soutěže se mohou přihlásit interní, externí i smíšená kontaktní centra, případně jejich klienti a spolupracující firmy. Každý projekt však musí být řešen / nasazen v kontaktním centru.
3. Každé kontaktní centrum může přihlásit maximálně 5 soutěžních projektů. Jeden soutěžní projekt je možné přihlásit do více kategorií, pak je však považován za více projektů.
4. Soutěžící svou přihláškou potvrzují, že neporušují žádná autorská či jiná práva a že s přihlášením práce souhlasí i její zadavatel, jde-li o externí firmu.
5. Všechny projekty přihlášené do soutěže musí být realizovány (alespoň částečně) v období od července 2017 do června 2018, a to na území České nebo Slovenské republiky. Pokud byl projekt přihlášen již v předchozím ročníku soutěže, bude porota přihlížet k inovativnosti v posledním období.
6. Všechny soutěžní projekty musí být přihlášeny ve stanoveném termínu. Kromě vyplněné přihlášky odevzdá soutěžící prezentaci (Word, PowerPoint, PDF) v rozsahu maximálně 30 stran či snímků včetně obrázků. K prezentaci je možné doplnit 1x video v délce max. 3 minuty zaslané v běžném formátu (MPEG-4, AVI aj.) přes Úschovnu či podobné úložiště, nebo uložené na videoportálu, např. YouTube.
7. Veškeré informace v rámci přihlášek do soutěže (včetně zaslaných prezentací, videí apod.) jsou považovány za důvěrné. Slouží pouze k hodnocení odborné poroty. Soutěžící je povinen vyznačit, které informace může později pořadatel zveřejnit v rámci propagace soutěže. Tyto informace mohou být zveřejněny nejdříve v rámci vyhlášení výsledků. Nebudou-li takto vyznačeny žádné informace, přihlašovatel souhlasí s možností využití všech poskytnutých informací pro propagační účely soutěže.
8. V případě podezření z nedodržení pravidel se organizátor zavazuje provést došetření, které může vést až k odebrání ceny.
9. Přihlašovací poplatky pro soutěž jsou 1500 Kč za první přihlášený projekt, 500 Kč za každý další soutěžní projekt. Ceny jsou uvedeny bez DPH. Platba proběhne na základě zaslané faktury.

III. Kategorie

1. Inbound projekty (Front-Office)

Kategorie určená pro libovolné projekty příchozí komunikace (telefonní hovory a další komunikační kanály), například customer care.

2. Outbound projekty (Front-Office)

Kategorie určená pro libovolné projekty odchozí komunikace, například telesales, vymáhání pohledávek.

3. Projekty New Media

Kategorie určená například pro mobilní komunikaci nebo sociální média

4. Projekty Back-Office

5. Zvláštní projekty

Kategorie určená pro speciální činnosti v kontaktním centru, například unikátní firemní organizaci, vzdělávací projekty, nasazení nových technologií aj.

Pokud se jedná o smíšený projekt, rozhoduje o zařazení projektu převažující objem činnosti.

IV. Způsob hodnocení

1. V soutěži CCCA provádí hodnocení odborná porota. Je složená z nezávislých osob z branže kontaktních center, marketingových a komunikačních odborníků a odborných médií.

2. Porota hodnotí dvoukolově. Její práci řídí předseda.

3. Porota může v každé kategorii s minimálně pěti přihláškami udělit 3 umístění. Z vítězů jednotlivých kategorií porota vybere absolutního vítěze, který má právo postoupit do evropské soutěže ECCCO Awards. Dále může porota udělit jednu zvláštní cenu, kterou odmění například mimořádný inovativní přístup.

4. Porota posuzuje následující kritéria pro hodnocení přihlašovaných projektů:

- celkové strategické řešení projektu,
- zaměření na koncového zákazníka,
- vlastní prezentace projektu,
- příprava zaměstnanců pracujících na projektu (zaměření na měkké a tvrdé dovednosti),
- kvantitativní a kvalitativní výsledky projektu (cílové parametry projektu, plán jejich dosažení, aktuální výsledky),
- základní finanční parametry projektu (původní plán, aktuální stav),
- odpovídající technologické nasazení včetně zabezpečení dat,
- originalita a kreativita vlastního řešení,
- propojení v rámci marketingového mixu,
- přínos oboru,
- etika.

V. Přihlášení a termíny

1. Soutěž se otevírá pro přihlášky dne 10. září 2018.

2. Uzávěrka přihlášek (poslední den, kdy je možné se přihlásit a dokdy musí být uhrazen přihlašovací poplatek) je 22. října 2018.

3. Vyhlášení výsledků soutěže proběhne v rámci programu konference Call centra dne 20. listopadu 2018