



Propozice soutěže Czech Contact Center Award 2020

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 a profesionalitu 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 jedné kategorie.
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 2019 do června 2020, 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 1.500 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. Lidé

Kategorie určená pro libovolné projekty prezentující práci kontaktních center s jejich nejdůležitějším kapitálem – zaměstnanci. Projekty v této kategorii mají být zaměřeny na zajímavé a inovativní způsoby práce s lidmi na všech úrovních kontaktního centra. Patří sem zejména následující oblasti:

- nábor zaměstnanců kontaktního centra
- organizační struktura a způsoby řízení zaměstnanců a hodnocení jejich výkonu

- rozvojový program pro zaměstnance kontaktního centra (kariérní růst)
- motivace lidí, zaměstnanecké benefity, využívání mimořádných pracovních příležitostí (home office)
- zaměstnávání okrajových sociálních a zdravotních skupin
- pracovní prostředí kontaktního centra a jeho vliv na spokojenost a udržení zaměstnanců

2. Technologie

Kategorie zohledňující:

- nasazení technologií s ohledem na efektivitu práce a výkon
- multi/omnichannel komunikace v kontaktním centru, alternativní komunikační kanály
- přístup k zabezpečení dat
- specifické technologie pro rychlé a uspokojivé vyřizování požadavků klientů
- využití automatizace při zpracování dat
- nasazení umělé inteligence v kontaktním centru

3. Klienti

Kategorie určená pro specifické a inovativní zákaznické projekty napříč jednotlivými obory a v různých fázích životního cyklu. Spadají sem projekty vedoucí ke zvyšování zákaznické spokojenosti a v širší míře zvyšování tzv. zákaznické zkušenosti (Customer Experience) klientů, například při:

- aktivním telemarketingu
- pasivním přijímání hovorů a jiných komunikačních kanálů

Manažerské, personální a technologické nástroje vedoucí k efektivní a bezproblémové komunikaci s klientem. Integrace kontaktního centra do firemních procesů.

Poznámka:

Některé projekty svou podstatou zasahují do více kategorií. O jeho zařazení rozhoduje přihlašovatel. Pořadatel soutěže může přihlašovateli navrhnout přeřazení do jiné kategorie nebo zařazení do více kategorií. Konečné slovo však má přihlašovatel.

V. Hodnocení.....

1. Úspěch soutěžních prací je závislý na způsobu jejich dokumentace.

Pro některé projekty v kategoriích 1 – 3 je vhodný obrazový materiál, video, pro jiné zase dokumentace výsledků čísky. I dobrý projekt může být nedostatečně vysvětlen. Je vhodné se zaměřit na následující kritéria pro hodnocení přihlašovaných projektů:

- celkové strategické řešení projektu, základní finanční parametry, kvantitativní a kvalitativní výsledky
- zaměření na koncového zákazníka
- příprava zaměstnanců pracujících na projektu (zaměření na měkké a tvrdé dovednosti)
- technologie, inovace, práce s daty
- originalita a kreativita vlastního řešení
- public relations projektu (způsob komunikace na zákazníky, zaměstnance apod.)
- etika, social responsibility aj.

2. V soutěži Czech Contact Center Award provádí hodnocení odborná porota. Je složená z nezávislých osob z branže kontaktních center, marketingových a komunikačních odborníků a odborných médií. Činnost poroty řídí její předseda.

3. Porota může v každé kategorii udělit 3 umístění. Z vítězů jednotlivých kategorií může porota vybrat absolutního vítěze. Dále může porota udělit jednu zvláštní cenu, kterou odmění například mimořádný inovativní přístup.

V. Osobnost kontaktního centra – operátor

Nová speciální kategorie, určená pro jednotlivce pracující na pozici „operátor“ kontaktního centra. Přihlašovatelem by v tomto případě mělo být kontaktní centrum, které slovy nadřízeného manažera představí nominovaného operátora. Chybět by neměly následující informace:

- zdůvodnění nominace dotyčné osoby,
- popis pracovní historie,
- přehled pracovních úspěchů,
- začlenění a role v pracovním týmu,
- osobní rozvoj nominovaného.

Formálně by přihláška do této kategorie měla být ve formě max. dvoustránkového dokumentu (word či pdf). Součástí dokumentu může být 1 libovolný obrázek. Každé kontaktní centrum může přihlásit max. 1 osobu do této kategorie. Přihlašovací poplatek je stejný jako u projektů.

VI. Přihlášení a termíny.....

1. Soutěž se otevírá pro přihlášky dne 10. října 2020.
2. Uzávěrka přihlášek je 10. listopadu 2020. Platba přihlašovacího poplatku proběhne poté na základě faktury zaslané pořadatelem.
3. Vyhlášení výsledků soutěže proběhne v prosinci 2020.