



# Propozice soutěže Czech Contact Center Award 2022

## I. Cíle soutěže

CCCA umožňuje kontaktním centrům a jejich týmům porovnat mezi sebou soutěžní práce a kvalitu osobností v oblasti hlasové komunikace se zákazníky (příchozích i odchozích hovorů), elektronické pošty, mobilní komunikace a sociálních médií.

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

## II. Soutěžní kategorie - projekty

### 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.

### III. Soutěžní kategorie - osobnosti

#### 1. Osobnost kontaktního centra – operátor

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 a zdůvodní nominaci dle jeho osobního rozvoje, pracovních úspěchů a začlenění a role v pracovním kolektivu kontaktního centra.

#### 2. Leader kontaktního centra

Kategorie, kterou připravujeme společně se vzdělávací společností Santia. Je určená pro jednotlivce pracující na pozici „supervizor“ či „teamleader“ kontaktního centra. Přihlašovatelem je sám leader a přihlášku doplní vyjádřením nadřízeného manažera kontaktního centra. Nominace leadera by mělo být náležitě zdůvodněno jeho osobním rozvojem, pracovními a manažerskými úspěchy v rámci pozice, kterou zastává (teamleader, supervizor).

### IV. Informace a pravidla

1. Pořadatelem soutěže je Asociace direct marketingu, e-commerce a zásilkového obchodu ADMEZ).
2. Do soutěže se mohou přihlásit interní, externí i smíšená kontaktní centra, případně jejich klienti a spolupracující firmy. Každý přihlášený projekt však musí být řešen / nasazen v kontaktním centru.
3. Každé kontaktní centrum může přihlásit maximálně 5 soutěžních projektů a po jedné osobnosti do kategorií osobností. 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 2021 do června 2022, 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. Každá osobnost kontaktního centra může být přihlášena pouze jednou.
6. Všechny soutěžní práce (projekty či osobnosti) musí být přihlášeny a odevzdány ve stanoveném termínu. Odevzdáním se rozumí zaslání na e-mailovou adresu pořadatele [info@admez.cz](mailto:info@admez.cz). Pořadatel musí obratem potvrdit přijetí soutěžních prací přihlašovatelům.

U kategorií projektů je třeba kromě přihlášky odevzdat prezentaci (Word, PowerPoint, PDF) v rozsahu maximálně 30 stran či snímků včetně obrázků. Prezentace má následující povinnou strukturu:

- popis projektu,
- cíle,
- zúčastněné strany,
- benefity (finanční nebo jiné).

K prezentaci je možné doplnit 1x video v délce max. 3 minuty zasláné v běžném formátu (např. mp4) přes Úschovnu či podobné úložiště, nebo uložené na videoportálu, např. YouTube.

U kategorií osobností se k přihlášce přikládá max. dvoustránkový dokument (Word, PDF), jehož součástí může být max. 1 obrázek. Dokument má následující povinnou strukturu:

- důvod nominace,
- pracovní historie,

- pracovní úspěchy (osobnosti či týmu),
  - osobní rozvoj.
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 1.800 Kč za první přihlášku (projekt či osobnost), 800 Kč za každou další přihlášku. Ceny jsou uvedeny bez DPH. Platba proběhne na základě zaslané faktury.

## **V. Hodnocení**

1. Úspěch soutěžních prací je závislý také na způsobu jejich dokumentace. Pro některé projekty v kategoriích 1 – 3 je vhodný obrazový materiál, video, pro jiné zase dokumentace výsledků čísl. I dobrý projekt může být nedostatečně vysvětlen.
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 u každé soutěžní práce hodnotí dvoukolově. V prvním kole (online) udělí každý porotce každé soutěžní práci (projektu či osobnosti) bodovou známku 1 až 5 (1 = nejhorší, 5 = nejlepší). Z nejlepších prací v každé kategorii vybere porota na svém zasedání v druhém kole medailisty. bodovou známku 1 – 5.
4. 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.

## **VI. Přihlášení a termíny**

1. Soutěž se otevírá pro přihlášky dne 15. července 2022.
2. Uzávěrka přihlášek je 30. září 2022. Platba přihlašovacího poplatku proběhne poté na základě faktury zaslané pořadatelem.
3. Vyhlášení výsledků soutěže proběhne v listopadu 2022.