



Załącznik nr 1 do Regulaminu konkursu Złota Słuchawka 2020 Kryteria i zasady wyboru zwycięzców

Etap I – ocena formalna poprawności zgłoszeń

1. Organizator Konkursu oceni poprawność formalną wszystkich zgłoszeń w oparciu o zapisy punktu 4 Regulaminu.
2. Zgłoszenia, które będą spełniały wszystkie wymogi Regulaminu zostaną zakwalifikowane do etapu II.
3. Zgłoszenia, które nie będą spełniały wszystkich wymogów Regulaminu zostaną zdyskwalifikowane.

Etap II – indywidualna ocena merytoryczna

4. Członkowie Jury oceniać będą zgłoszenia stosownie do swego swobodnego uznania i w oparciu o ekspercką wiedzę branżową biorąc pod uwagę wskazane kryteria oceny.
5. Ustala się następujące kryteria oceny zgłoszeń w poszczególnych kategoriach konkursowych:
 - a. Doskonała komunikacja z klientami
 - (i) Skala i zakres projektu (np. ilość interakcji, zakres wykorzystywanych kanałów komunikacji)
 - (ii) Innowacyjność zastosowanych rozwiązań (np. rozwiązań technologicznych, przebiegu procesów, narzędzi kontroli)
 - (iii) Zastosowane najlepsze praktyki zarządzania cc oraz standardy komunikacji i obsługi klientów
 - (iv) KPI i rezultaty operacyjne projektu (efektywność, skuteczność, jakość, w tym informacje zwrotne od klientów)
 - (v) Wyniki finansowe i biznesowe projektu (np. rentowność, wskaźniki przychodowe, ROI)
 - b. Wewnętrzne doskonalenie organizacji cc
 - (i) Rynkowa innowacyjność zastosowanych rozwiązań
 - (ii) Strategia wdrożenia i komunikacji projektu (w tym sposób angażowania interesariuszy)
 - (iii) Wyniki i efekty projektu
 - c. Razem - projekty z wykorzystaniem outsourcing cc
 - (i) Skala, zakres współpracy (w tym ilość interakcji, długość trwania kontraktu, zakres wykorzystywanych kanałów komunikacji, zakres realizowanych procesów) i uzyskane efekty synergii (między usługowym cc i klientem zlecającym, ew. innymi partnerami projektu)
 - (ii) Sposób i forma współpracy (zakres i forma formalnych zasad współpracy /umowa/, model raportowania i współpracy bieżącej), w tym zastosowane najlepsze praktyki i standardy współpracy
 - (iii) Znaczenie outsourcing cc w projekcie (udział usługodawcy w całym projekcie/procesie, zakres kompetencji i odpowiedzialności)
 - d. Najlepszy Team Leader Contact Center
 - (i) Kwalifikacje i przygotowanie do pełnienia funkcji menedżera
 - (ii) Przywództwo i postawa menedżerska
 - (iii) Sposób organizacji pracy własnej i podległego zespołu
 - (iv) Osiągnięte efekty i realizowane cele
 - e. Najlepszy Zespół konsultantów Contact Center
 - (i) Istniejące role zespołowe i synergia między członkami zespołu
 - (ii) Sposób uczenia się zespołu, wymiany wiedzy i samodoskonalenia
 - (iii) Wartości wnoszone przez zespół do organizacji
 - (iv) Standardy i narzędzia komunikacji wewnętrznej oraz z otoczeniem
 - (v) Efekty i wyniki pracy zespołu



Konkurs Złota Słuchawka 2020

zlotasluchawka.pl | zlotasluchawka@smb.pl

Partner prawny



- f. Najlepszy Zespół wspierający Contact Center
 - (i) Istniejące role zespołowe i synergia między członkami zespołu
 - (ii) Sposób uczenia się zespołu, wymiany wiedzy i samodoskonalenia
 - (iii) Wartości wnoszone przez zespół do organizacji
 - (iv) Standardy i narzędzia komunikacji wewnętrznej oraz z otoczeniem
 - (v) Efekty i wyniki pracy zespołu
6. W każdej kategorii każdy Juror wskaże maksymalnie 5 najlepszych jego zdaniem projektów i przypisze im, wg własnego uznania, odpowiednio 5, 4, 3, 2 lub 1 punkt.
7. Każdy Juror dokona indywidualnego wyboru najlepszych jego zdaniem projektów na formularzu oceny dostarczonym przez Organizatora i prześle je Organizatorowi.
8. Organizator na podstawie cząstkowych ocen indywidualnych przygotowuje ranking projektów w każdej kategorii.
9. Maksymalnie 3 projekty w każdej kategorii, które uzyskają największe uznanie w oczach Jurorów (tj. uzyskają największą liczbę punktów cząstkowych i przekroczą próg minimum określony przez Jury) zostaną zakwalifikowane do etapu III.
10. Członkowie Jury mogą przekazać Organizatorowi pytania do zgłoszeń, które zostaną zakwalifikowane do III etapu Konkursu. Organizator prześle pytania Nominowanym najpóźniej do 29 kwietnia 2020 roku, tak, by mogli oni przygotować odpowiedzi i przedstawić je członkom Jury w trakcie prezentacji podczas III etapu Konkursu.

Etap III – ocena merytoryczna i wybór zwycięzców

11. Jury przeprowadzi obrady, w trakcie których przedstawiciele Zgłaszającego dokonają prezentacji Projektów cc i Uczestników, wybranych w II etapie konkursu oraz udzielają odpowiedzi na pytania Jury dotyczące zgłoszenia.
12. Prezentacja kategorii, o których mowa w pkt. w pkt 4.2.1 – 4.2.6 Regulaminu będzie trwać 30 minut, w trakcie których maksymalnie 20 minut Uczestnik może poświęcić na prezentację zgłoszenia, a pozostały czas przeznaczony będzie na pytania Jury i odpowiedzi Uczestnika.
13. Jury wybierze zwycięzcę, wyróżnionych lub zadecyduje o braku zwycięzcy lub wyróżnionych podczas jawnego głosowania. W przypadku równej liczby głosów decydujący głos ma przewodniczący Jury.