



## Zasady przyznawania nagrody specjalnej w kategorii „Technologia doskonaląca działalność CC” w ramach konkursu Złota Słuchawka 2020 (dalej: **Zasady**)

### 1. CEL

1.1. Organizator konkursu Złota Słuchawka 2020 postanawia zorganizować dodatkową akcję mającą na celu przyznanie nagrody specjalnej w kategorii „Technologia doskonaląca działalność CC”, będącej wyróżnieniem dla organizacji, które w nowatorski sposób wykorzystują tradycyjne technologie CC lub efektywnie wdrożyły technologie innowacyjne w celu podniesienia jakości i efektywności procesów zdalnej komunikacji z klientami (np. obsługi klienta, sprzedaży, windykacji), rekrutacji, szkoleń i innych procesów biznesowych i zarządczych w contact center. Kategoria nagrody specjalnej dotyczy rozwiązań software i hardware (dalej: **Konkurs Specjalny**).

### 2. UCZESTNICY KONKURSU SPECJALNEGO I ZASADY PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ

2.1. Przebieg Konkursu Specjalnego, w tym zwłaszcza sposób przystąpienia do niego, sposób oceny oraz wyboru zwycięzców podlegają warunkom określonym w Regulaminie konkursu Złota Słuchawka 2020 oraz wszystkich jego załącznikach („Regulamin”) z uwzględnieniem zmian i uszczegółowień zawartych w niniejszym dokumencie.

2.2. W ramach Konkursu Specjalnego ocenione zostaną zgłoszenia od organizacji, które w okresie wskazanym w punkcie 4.1. Regulaminu wdrożyły na potrzeby własne lub firm klientów określone rozwiązanie technologiczne lub zestaw powiązanych rozwiązań w celu optymalizacji funkcjonujących lub wprowadzenia nowych procesów biznesowych (zarówno procesów zarządczych wewnętrznych, jak i procesów związanych ze zdalną komunikacją z klientami firmy). Uczestnikami Konkursu Specjalnego mogą być podmioty, które przystąpiły do udziału w konkursie Złota Słuchawka 2020 w charakterze Zgłaszającego, w tym:

2.2.1. Firmy prowadzące działalność contact center na potrzeby własne lub w modelu działalności outsourcingowej, które stworzyły autorskie rozwiązanie technologiczne lub pozyskały i wdrożyły rozwiązanie dostawcy zewnętrznego;

2.2.2. Firmy oferujące rozwiązania technologiczne, które wdrożyły swoje rozwiązanie na potrzeby konkretnego klienta.

2.3. Opłata za zgłoszenie do Konkursu Specjalnego wynosi 1 999,00 zł (tysiąc dziewięćset dziewięćdziesiąt dziewięć złotych 00/100) + 23% VAT za każde zgłoszenie.

2.4. Rozwiązanie technologiczne zgłaszane do Konkursu Specjalnego musi być rozwiązaniem, które zostało przygotowane pod bezpośrednim zarządem lub przy współzarządzie Zgłaszającego.

### 3. PRZEBIEG KONKURSU SPECJALNEGO

3.1. W ramach Konkursu Specjalnego oceniane są projekty, w ramach których w danej organizacji wdrożone zostały nowe rozwiązania technologiczne w celu poprawy jakości lub efektywności procesów biznesowych. Ocena projektów jest prowadzona w następujących obszarach (procentowy udział wag poszczególnych kryteriów w ostatecznej ocenie merytorycznej):



# Konkurs Złota Słuchawka 2020

zlotasluchawka.pl | [zlotasluchawka@smb.pl](mailto:zlotasluchawka@smb.pl)

Partner prawny



- 3.1.1. Innowacyjność i adekwatność zastosowanej technologii (w tym innowatorskie wykorzystanie standardowych technologii CC w nowatorski sposób) - 20%
- 3.1.2. Wpływ technologii na założone cele biznesowe i zarządcze, rozwiązanie problemu, stworzenie nowych możliwości biznesowych - 20%
- 3.1.3. Efektywność, wpływ na wyniki procesów, ROI-20%
- 3.1.4. Skala zastosowania technologii w projekcie oraz skala projektu – 20%
- 3.1.5. Wpływ technologii na obszar zasobów ludzkich CC, ew. na otoczenie zewnętrzne organizacji – 20%
- 3.2. Ocena merytoryczna w II etapie (indywidualna ocena merytoryczna zgłoszenia) zostanie dokonana przez Jury w oparciu o powyższe kryteria. W wyniku oceny merytorycznej w tym etapie stworzony zostanie ranking zgłoszeń. Trzy najwyżej ocenione zgłoszenia zostaną zakwalifikowane do etapu III.
- 3.3. Ocena merytoryczna w III etapie (ocena merytoryczna i wybór zwycięzców) zostanie dokonana przez Organizatora według następujących zasad:
  - 3.3.1. Jury przeprowadzi obrady, w trakcie których przedstawiciele Zgłaszającego dokonają prezentacji przekazanego do Konkursu Specjalnego zgłoszenia oraz udzielą odpowiedzi na pytania Jury dotyczące zgłoszenia.
  - 3.3.2. Prezentacja zgłoszenia będzie trwać do 30 minut, w tym:
    - 3.3.2.1. 20 minut prezentacja zgłoszenia przez przedstawiciela wskazanego przez Zgłaszającego;
    - 3.3.2.2. 10 minut pytań Jury;
- 3.4. Uczestnicy Konkursu Specjalnego (Zgłaszający), których zgłoszenia zostaną zakwalifikowane do III etapu Konkursu otrzymają tytuł "Nominowany do nagrody specjalnej Technologia doskonaląca działalność CC w konkursie Złota Słuchawka 2020".
- 3.5. Zwycięzcy Konkursu Specjalnego otrzymają tytuł "Zdobywca nagrody specjalnej Technologia doskonaląca działalność CC w konkursie Złota Słuchawka 2020".
- 3.6. W zakresie nieuregulowanym w Zasadach stosuje się odpowiednio postanowienia regulaminu Konkursu Złota Słuchawka 2020. Pojęciom pisany wielką literą a niezdefiniowanym w Zasadach należy nadawać znaczenie, jakie zostało nadane im w regulaminie Konkursu Złota Słuchawka 2020.