

TROFÉU HDI



**MELHOR EQUIPE
DE SUPORTE DO ANO**



Guia de orientação para organizar e submeter as evidências para a categoria da premiação de Melhor Equipe de Suporte

Este Documento tem por objetivo lhe auxiliar a reunir todas as informações e evidências a serem enviadas para o Comitê julgador do HDI Brasil.

Após reunir todas as informações e organizar as Evidências orientadas neste documento, acesse o formulário de inscrição online para o preenchimento das informações e upload dos arquivos de evidências.



Informações e diretrizes do Prêmio

O comitê do HDI homenageia o centro de suporte que mais melhorou a imagem da operação de suporte, alcançando os mais altos padrões de excelência no serviço ao cliente. Todo ano, em sua Conferência & Expo Internacional, o HDI premia publicamente a MELHOR EQUIPE de suporte em relação ao seu desempenho no ano anterior.

Como os vencedores são determinados?

O Comitê Julgador do HDI analisa todas as inscrições e seleciona as equipes vencedoras com base nos seguintes critérios:

- I. Descrição da Empresa
- II. Pessoas
- III. Processos
- IV. Tecnologia
- V. Vídeo

O processo de julgamento passa por três fases:

- Editorial / Apresentação
- Conteúdo
- Entrevista pessoal com o gestor da operação

As equipes candidatas devem receber uma pontuação $\geq 80\%$ para passar da primeira para a segunda fase. Após a segunda fase, as duas notas serão analisadas e os três primeiros finalistas serão selecionados para entrevistas pessoais. As pontuações de todas as três fases serão utilizadas para determinar a equipe vencedora. Os finalistas serão homenageados durante a Conferência & Expo Internacional do HDI Brasil, com anúncio público dos vencedores. A equipe vencedora também será apresentada no site do HDI Brasil e um comunicado à imprensa será feito pelo HDI Brasil.

Instruções para inscrição

Diga-nos quão excelente a sua equipe está! Compile todas as informações e os documentos que expressem a elegibilidade de sua equipe. Para possibilitar o máximo de informações possível, siga o guia fornecido na página seguinte. Não se esqueça de incluir um Vídeo em seu material que apresente de forma ainda mais clara sua operação - a excelência de sua operação fica mais óbvia através de vídeo!

Equipes vencedoras não poderão concorrer em anos consecutivos.



A corporação poderá inscrever apenas uma equipe para esta categoria.

Como submeter a sua inscrição?

Para se qualificar para análise, Preencha o formulário de inscrição e anexe/upload todos os materiais de evidências solicitados.

Ao compilar a sua apresentação, por favor utilize o seguinte formato. Responda cada questão de forma clara, concisa e completa. Para facilitar o processo de julgamento, liste de acordo com os critérios abaixo a situação de sua equipe:

- I. Descrição da empresa: ESTRATÉGIA & POLÍTICA**
 - a. Carta de Apresentação: Apresente a sua empresa e equipe
 - b. Informações da empresa:
 - i. Nome Responsável
 - ii. Endereço para correspondência
 - iii. Tamanho da equipe (qtde de profissionais)
 - iv. Contato
 - v. Telefone
 - vi. E-mail
 - c. Perfil da Empresa:
 - i. Missão da empresa
 - ii. Missão do Centro de Suporte
 - iii. Defina como a missão do centro de suporte complementa a missão de toda a empresa
 - d. Descrição do Centro de Suporte:
 - i. Descrição do organograma:
 - ii. Nome do centro de suporte:
 - iii. Cliente atendido pelo centro de suporte (se dedicado):
 - iv. Estrutura organizacional:
 - v. Como e a quem o centro de suporte se reporta dentro da empresa
 - vi. O volume de chamadas:
 - vii. Natureza do suporte:
 - viii. Horário de trabalho no centro de suporte:
 - ix. Número de analistas do centro de suporte na empresa:
 - x. Número total de usuários finais suportados:
 - xi. Número médio de contatos feitos ao centro de suporte por mês (qualquer canal):



Em até 150 palavras, explique o porquê de ter nomeado este centro de suporte:

EVIDÊNCIA SUGERIDA 001: Indicadores de desempenho do centro de suporte (FCR (First Call Resolution), Relatórios de Monitoria, Quantidade de ligações atendidas x chamados registrados), Resultado da Pesquisa de Satisfação, outros indicadores (período de 01 ano).

Em até 150 palavras, dê um exemplo de excelente serviço ao cliente fornecido por este centro de suporte:

EVIDÊNCIA SUGERIDA 002: Reconhecimento/Gratificação da empresa ao centro de suporte, registros de elogio (e-mail), outros (período de 01 ano).

Em até 150 palavras, dê um exemplo de suporte ao negócio, compromisso com os clientes/usuários:

EVIDÊNCIA SUGERIDA 003: Iniciativas proativas do centro de suporte, relatórios do cumprimento dos SLA's, diminuição do downtime (período de 01 ano).

Em até 150 palavras, dê um exemplo de motivação organizacional e um exemplo de automotivação da equipe do centro de suporte:

Em até 150 palavras, dê exemplos da competência técnica desta equipe de centro de suporte:

EVIDÊNCIA SUGERIDA 004: Relatórios de FCR (First Call Resolution), Certificações, escolaridade, relatório do uso da Base de conhecimento (período de 01 ano).

Em até 250 palavras, dê um exemplo de como esse centro de suporte se superou para atender os seus clientes, sua organização e/ou suas áreas parceiras:

EVIDÊNCIA SUGERIDA 005: Evidências de Pensamento Criativo, pensamento crítico e habilidade de resolução de problemas.

II. Pessoas

a. Liderança / Gestão



- i. Defina como os gerentes conduzem a organização para o sucesso, inspirando e motivando os funcionários
- ii. Explique o processo usado para estabelecer metas e métricas de desempenho
- iii. Explique como o centro de suporte trabalha em conjunto para alcançar as metas e métricas estabelecidas

b. Equipe do Centro de Suporte

- i. Como a equipe cria um ambiente que estimula o trabalho em equipe?
- ii. Quais tipos de serviços e atividades do mercado de suporte esta equipe participa?
- iii. Explique como a sua equipe do centro de suporte se sente apoiada e valorizada pela diretoria executiva, por seu desempenho
- iv. Defina o ambiente de trabalho em relação a considerações ergonômicas
- v. Disponibilização arquitetônica da operação do Centro de Suporte
- vi. Acessórios para atendimento de chamadas
- vii. Facilidades adicionais
- viii. Forneça métricas-chave para:
 - Taxa de Rotatividade (Turnover)
 - Absenteísmo

c. Clientes

- i. Descreva os processos, ferramentas e técnicas utilizadas para medir a satisfação do cliente
- ii. Como a equipe usa o feedback dos clientes para melhorar ainda mais a satisfação deles?
- iii. Como a equipe comunica o processo de melhoria a seus clientes?
- iv. Como a equipe se comunica com um cliente insatisfeito?
- v. Como a equipe previne insatisfações futuras?

d. Desenvolvimento de equipes

- i. Descreva os treinamentos e o desenvolvimento profissional provido à sua equipe.

III. Processos e Procedimentos

a. Metas e Estratégias:

- i. Descreva as principais metas da sua equipe
- ii. Quem mede esses objetivos?



- iii. Como são documentados os processos e procedimentos?
 - iv. Como são comunicadas aos membros da equipe?
 - v. Como é monitorado o progresso em direção aos objetivos?
- b. Métrica:
- i. Explique suas principais métricas
 - ii. Descreva e explique quantas vezes você reporta suas métricas e para quem as reporta
 - iii. Quais são as tendências atuais que suas métricas fornecem à empresa?
- c. Acordos de Nível de Serviços
- i. Defina como os Service Level Agreements (SLA) são gerenciados
 - ii. Qual o processo definido para comunicar aos membros da equipe a participação deles no cumprimento dos SLAs definidos?
- d. Novos processos e procedimentos
- i. Descreva novos processos desenvolvidos ou incorporados por sua equipe nos últimos 12 meses
 - ii. A sua equipe implementou algum dos processos de gerenciamento de serviços abaixo:
 - ITIL
 - COBIT
 - ISO 20000
 - HDI
 - iii. Em caso afirmativo, explique em que nível sua organização está no processo de adoção
- IV. Tecnologia e Recursos
- a. Tecnologia do Centro de Suporte
- i. Explique como a equipe usa tecnologia, incluindo mídias sociais, para gerenciar solicitações de serviços e incidentes
 - ii. Explique como a equipe garante que os processos tecnológicos em vigor atendam ao crescimento e às necessidades de mudança da corporação
- b. Infraestrutura de tecnologia
- i. Quais recursos estão disponíveis para que a equipe do centro de suporte possa ir do desenvolvimento estratégico ao suporte de



todas as novas tecnologias?

- V. Vídeo da equipe
 - a. Visita virtual ao seu Centro de Suporte
 - I. Leve o comitê de juízes a um tour virtual do seu centro de suporte
 - II. Vídeo de até 45 segundos*:
 - III. Ergonomia do seu centro de suporte
 - IV. Interação entre pessoas
 - V. Trabalho em equipe

Instruções para o envio do vídeo autorizado de apresentação

Envie o vídeo de apresentação por um link (URL), dropbox, google drive, WeTransfer.com, YouTube, ou qualquer outro serviço de envio de arquivos. Se precisar de ajuda neste quesito, entre em contato com Clovis Rolemberg pelos telefones: 11 3071-0906 ou 11 97289-8834 (Celular/WhatsApp)

- **Formatos:** MP4, AVI ou MOV
- **Resolução e tamanho:** 1080p (1920x1080) layout horizontal (16x9). Tamanho máximo: 20MB
- **Duração Máxima:** 45 segundos

Esse vídeo será exibido na conferência, caso sua equipe seja a finalista. Capriche! Não serão aceitos vídeos com duração maior que a indicada.

Agradecemos sua disponibilidade em nomear esse profissional ao troféu HDI de Melhor Equipe de Suporte do ano.

Boa sorte ao seu nomeado!

Atenciosamente

Comitê HDI Brasil

E-mail: trofeu@hdibrasil.com.br

Telefone: (11) 3071-0906