



Smarter Service. **Better Business.**

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

TROFÉU HDI

HDI EXPERIENCE CONFERENCE & EXPO 2023

GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA ORGANIZAR E SUBMETER AS EVIDÊNCIAS PARA A CATEGORIA DA PREMIAÇÃO DE MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

O HDI Brasil promove anualmente a premiação dos melhores profissionais e das melhores equipes de suporte a cliente do país.

Todo o processo de inscrição para a premiação é inteiramente GRATUITO!

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.

As cinco categorias da premiação para este ano são:

- Melhor Analista de Suporte;
- Melhor Assistente Virtual de suporte;
- Melhor Coordenador de Suporte;
- Melhor Gerente de Suporte;
- Melhor Equipe de Suporte;
- Melhor Experiência do Cliente
- Melhor Caso de Uso de Tecnologia



INFORMAÇÕES E DIRETRIZES DO PRÊMIO

Este prêmio é destinado a equipe / empresa que melhor aproveita seu time, processos e tecnologias para gerar uma excepcional experiência do cliente ou usuário. As 3 organizações que apresentarem as melhores iniciativas e resultados de experiência do cliente com base nos critérios solicitados pelo comitê, serão os finalistas e disputarão a grande final em busca do troféu.

Critérios de avaliação

- Busca-se a comprovação de uma filosofia e cultura ponderadas e estratégicas de TI em torno da gestão da experiência do cliente, a qual deve estar conectada aos valores da empresa;
- Evidências de uma metodologia estratégica e funcional para medir e comunicar os resultados da experiência do cliente aos colaboradores (internos), alta gestão e outras partes interessadas importantes, como clientes.
- Evidências de que existe uma estratégia e um processo de capacitação contínuos sobre o tema experiência do cliente;
- Evidências de uma abordagem estratégica para gerenciar clientes insatisfeitos;
- Evidências do antes e depois do impacto da iniciativa de experiência do cliente;



ELEGIBILIDADE:

- Empresas de todos os portes e segmentos de mercado;
- Pode ser uma cultura de experiência corporativa, como também uma parceria entre fornecedor e cliente para um case específico. Os critérios acima serão explorados mais adiante no documento de apoio

IMPORTANTE! As entrevistas com os três representantes dos finalistas serão realizadas a partir do dia 10 de setembro de 2023 em local a ser definido.

O Comitê HDI informará a cada finalista o horário de sua entrevista.

Contato: falecom@hdibrasil.com.br • (11) 3071-0906 • www.hdibrasil.com.br/2023

Reunindo as informações para preencher o formulário de inscrição ao prêmio de Melhor Experiência do Cliente.

INFORMAÇÕES DO FORMULÁRIO:

Explique como o conceito de Experiência do Cliente (Customer Experience) está conectado com a filosofia / cultura da sua área de TI, serviços ou suporte, e como essa filosofia ou cultura reflete a missão, visão e valores da empresa. (até 1.000 palavras)

Descreva sua metodologia atual para medir a experiência do cliente ou usuário. Explique o processo, a medição, os indicadores, as taxas de resposta, a pontuação e o relatório. Inclua todas as métricas que compõem o seu programa (ex: CSAT, NPS, FCR, CES, XIs, QSTAC, etc.). (até 1.000 palavras)

Descreva sua estratégia e processo de treinamento e capacitação dos times envolvidos na experiência do cliente em sua empresa (até 1000 palavras).

Como a medição e os resultados da satisfação e experiência do cliente são comunicados aos envolvidos? Leia-se como envolvidos, a própria área de TI, áreas de negócio e os clientes. (até 1.000 palavras)

Como você lida especificamente com clientes INSATISFEITOS ou DETRATORES? Como você se comunica com eles? Você tenta converter clientes insatisfeitos e frustrados em clientes satisfeitos? Como isso é feito dentro da sua organização? (até 1.000 palavras)

Em relação ao impacto da iniciativa aqui descrita, você é capaz de fornecer evidências do antes e depois da experiência do seu cliente? Em caso afirmativo, descreva sobre. (até 1.000 palavras)

Documentação de apoio: carregue aqui qualquer documentação (métricas, depoimentos, etc.) que você acha que poderá evidenciar o que nos descreveu até aqui em relação a sua iniciativa de experiência.

VÍDEO PARA OS JURADOS E DIA DO EVENTO

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 video será exibido na conferência, caso sua equipe seja a finalista. Capriche!

Não serão aceitos vídeos com duração maior que a indicada.

O HDI divulgará os nomes dos finalistas no site www.hdibrasil.com.br/2023 após análise e também enviará para cada candidato um e-mail comunicando este resultado.

Os jurados do Comitê de Premiação HDI selecionarão 3 (três) finalistas que passarão por entrevistas remotas.

IMPORTANTE! As entrevistas com os três finalistas serão realizadas no dia 10 de setembro de 2023, realizadas via Google Meet.

O Comitê HDI informará a cada finalista o horário de sua entrevista.

Contato: trofeu@hdibrasil.com.br • (11) 3071-0906 • www.hdibrasil.com.br/2023