



Smarter Service. **Better Business.**

MELHOR CASO DE USO DE TECNOLOGIA

TROFÉU HDI

HDI EXPERIENCE CONFERENCE & EXPO 2023

GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA ORGANIZAR E SUBMETER AS EVIDÊNCIAS PARA A CATEGORIA DA PREMIAÇÃO DE MELHOR CASO DE USO DE TECNOLOGIA

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 irá para a área de Serviços de TI ou Central de Suporte que melhor utilizou a tecnologia em prol da evolução de seus serviços:

- Como e porque essa tecnologia ou ferramenta foi selecionada para atender aos objetivos da central de suporte ou objetivos de negócios;
- O processo em que a tecnologia foi desenvolvida / implementada;
- A estrutura da equipe implementando, utilizando ou suportando;
- Desempenho antes vs. depois da implementação.
- Resultados concretos que essa tecnologia trouxe para áreas de TI e principalmente, para empresa.

Observe que este prêmio reconhece implementações inovadoras de uma ÚNICA peça / produto de tecnologia, por uma empresa que é a CLIENTE de determinado fornecedor.

Critérios de avaliação

- Uma compreensão clara dos principais objetivos e ROI esperado por trás da implementação;
- Uma descrição clara do processo pelo qual a organização de suporte ou TI escolheu essa tecnologia;
- Prova clara de uma abordagem de implementação cuidadosa, conforme demonstrado por marcos e benchmarks;
- Evidência clara do impacto positivo que essa tecnologia teve tanto nos analistas quanto na experiência do cliente;
- Evidência de que o produto de tecnologia ou conjunto de serviços teve um impacto positivo mais amplo além da organização de suporte;
- Clara articulação de como essa tecnologia gerou sucesso para a equipe e benefícios para a empresa;



ELEGIBILIDADE:

- Empresas de todos os portes e segmentos de mercado, desde que sejam **CLIENTES** de determinada tecnologia

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 Caso de Uso de Tecnologia.

INFORMAÇÕES DO FORMULÁRIO:

Descreva como a organização de Serviços de TI ou o Centro de Suporte determinou a **NECESSIDADE** deste produto de tecnologia. Qual problema você estava tentando resolver ou qual benefício você queria obter? (até 1.000 palavras)

Descreva o processo pelo qual a organização escolheu este produto de tecnologia específico, bem como o parceiro de negócios/fornecedor. (até 1.000 palavras)

Quais recursos humanos e de infra-estrutura, você precisou utilizar para que a tecnologia fosse corretamente implementada? (até 1.000 palavras)

Descreva seu processo de adoção e milestones (marcos do projeto). Como você mediu o sucesso? Quais desafios você precisou superar durante a adoção e há algo que você teria feito de forma diferente? (até 1.000 palavras)

Houve algo único ou inovador na adoção deste produto de tecnologia? Por favor, descreva. (até 500 palavras)

Como o produto de tecnologia melhorou a eficiência geral ou os resultados da organização TI, centro de suporte ou áreas correlatas? Por favor, explique o impacto no time de analistas, técnicos, negócios e clientes. (até 1.500 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