

# EXPERIENCE HDI 2024

## TROFÉU HDI CASO DE USO DE TECNOLOGIA

MANUAL DE APOIO  
À CANDIDATURA



## Guia de orientação para organizar e submeter as evidências para a categoria da premiação de **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 sete 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 Experiência do Cliente;
- **Melhor Caso de Uso de Tecnologia;**
- Melhor Equipe de Suporte.





## 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. Descreva:

- 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 implementada;
- A estrutura da equipe implementando, utilizando ou suportando a solução;
- Desempenho antes vs. depois da implementação;
- Resultados concretos que essa tecnologia trouxe para áreas de TI e principalmente, para a 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 indicadores, marcos e benchmarks;
- Evidência clara do impacto positivo que essa tecnologia trouxe tanto para os Analistas quanto na experiência do Cliente;
- Evidência de que a tecnologia teve um impacto positivo mais amplo além da organização de suporte;
- Evidência de que essa tecnologia gerou sucesso para a equipe e benefícios para a empresa e/ou Clientes.

## Elegibilidade:

- Empresas de todos os portes e segmentos de mercado, desde que sejam CLIENTES da tecnologia implementada;

Nesta categoria será considerado como inscrito **apenas um “case” por corporação.**



## Entrevistas:

As entrevistas com os representantes dos finalistas serão acompanhadas por profissionais da área convidados pelo HDI, denominado Comitê de Premiação HDI.

**IMPORTANTE!** As entrevistas com os representantes dos finalistas serão realizadas através de reunião virtual, em data a ser definida. O Comitê de Premiação HDI informará a cada representante a data e o horário de sua entrevista (convocação pelo Google Meet). Em caso de atraso, o candidato será desclassificado.

## Inscrição e envio das evidências

Para participar do prêmio **Melhor Caso de Uso de Tecnologia**, preencha o formulário de inscrição com as informações solicitadas, anexe todos os materiais/evidências e encaminhe para o HDI Brasil.

Envie os arquivos com as evidências e o vídeo de apresentação preferencialmente pelo WeTransfer.com - também serão aceitos arquivos encaminhados por e-mail, por um link (URL), pelo Dropbox, pelo google drive, pelo YouTube ou qualquer outro serviço de envio de arquivos.

Se precisar de ajuda neste quesito, entre em contato com [trofeu@hdibrasil.com.br](mailto:trofeu@hdibrasil.com.br)

### Requisitos para o vídeo de apresentação:

- **Formato:** MP4, AVI ou MOV
- **Resolução e tamanho:** 1080p (1920x1080) layout horizontal (16x9). Tamanho máximo: 50MB
- **Duração Máxima:** 45 segundos

Esse vídeo será exibido na Conferência, caso a sua inscrição seja finalista. Portanto, capriche!

**Importante:** Não serão aceitos vídeos com tamanho ou duração maiores que as indicadas acima.



## Reunindo as informações para preencher o formulário de inscrição ao prêmio de **Melhor Caso de Uso de Tecnologia**.

O formulário de inscrição consiste em 4 etapas:

- **Etapla 1:** Preencher Informações da pessoa responsável pela candidatura
- **Etapla 2:** Preencher Informações gerais e dados da candidatura
- **Etapla 3:** Envio das evidências e vídeo de apresentação

**Etapla 1:** Você irá preencher as Informações da pessoa responsável pela candidatura de **Melhor Caso de Uso de Tecnologia**

### Informações da pessoa responsável pela candidatura

Veja a seguir, as informações que você vai precisar obter para preencher o formulário sobre esta candidatura:

- Nome da pessoa responsável pela inscrição;
- Email;
- Telefone ou Celular;
- Empresa;
- Cargo;

**Importante:** Será solicitado no formulário de inscrição, informações de endereço para os casos onde os finalistas e vencedores não poderão estar presentes na premiação para receber a placa e o troféu desta premiação e que serão enviados por Sedex.



## Reunindo as informações para preencher o formulário de inscrição ao prêmio de **Melhor Caso de Uso de Tecnologia**.

### Etapa 2: Respostas do Questionário

#### 1. Carta de apresentação:

Faça uma carta de apresentação da sua equipe a ser inscrita, em .docx ou PDF, máximo uma (01) lauda.

As instruções para upload e envio desta evidência, via wetransfer.com e outros serviços de envio de arquivos está descrito no final do final deste guia.

#### 2. Número de colaboradores em toda a empresa:

#### 3. Necessidade do Produto/Ferramenta ou Tecnologia

Em até 1000 palavras, descreva como a sua empresa, 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?

#### 4. Processo de escolha da Tecnologia, parceiros e fornecedor

Em até 1000 palavras, descreva o processo pelo qual a organização escolheu este produto de tecnologia específico, bem como o parceiro de negócios/fornecedor.

#### 5. Recursos humanos e infraestrutura

Em até 1000 palavras, descreva quais recursos humanos e de infraestrutura, você precisou utilizar para que a tecnologia fosse corretamente implementada?

#### 6. Processos de adoção, *Milestones* e desafios

Em até 1000 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?

#### 7. Característica única ou inovadora

Em até 1000 palavras, descreva se houve algo único ou inovador na adoção deste produto de tecnologia?

#### 8. Melhoria da eficiência e dos Resultados

Em até 1000 palavras, descreva 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.



#### Etapa 4: Envio das evidências e do Vídeo de apresentação da sua Equipe

Nos encaminhe a Carta de Apresentação em PDF;

Envie um vídeo, nada trabalhoso com edição. Queremos algo simples, geralmente gravado do próprio celular, trazendo espontaneidade, sinceridade e empolgação.

Este vídeo será apresentado juntamente com o formulário e evidências para o Comitê de Premiação HDI.

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

#### Dicas sobre o envio do vídeo ao Comitê Julgador do HDI Brasil:

Preferencialmente envie o vídeo de apresentação pelo serviço online de envios de arquivos: [WeTransfer.com](https://www.wetransfer.com). Também é possível enviar a Carta de apresentação e o vídeo de apresentação por um link(URL), dropbox, google drive, WeTransfer.com, YouTube ou qualquer outro serviço de envio de arquivos

#### O serviço do WeTransfer suporta o envio arquivos de até 2GB gratuitamente.

Se a soma das evidências mais o vídeo, superarem o limite de 2GB, ou se precisar de suporte técnico nesta questão, entre em contato com **Clovis Rolemberg** pelos telefones: 11 3071-0906 ou 11 97289-8834 (Celular/WhatsApp)

#### Instruções sobre o tamanho e formatos do vídeo de apresentação:

- **Formatos:** MP4, AVI, MOV ou Link URL do Youtube, Gdrive, OneDrive, etc.
- **Resolução e tamanho:** 1080p (1920x1080) layout horizontal (16x9).
- **Tamanho máximo:** até 50MB
- **Duração Máxima:** até 45 segundos

Agradecemos sua disponibilidade em inscrever a candidatura ao **prêmio HDI de Caso de Uso de Tecnologia**.

**Boa sorte à sua candidatura!**

**Atenciosamente**

**Comitê da premiação HDI Brasil**

- E-mail: [trofeu@hdibrasil.com.br](mailto:trofeu@hdibrasil.com.br)
- Telefone: (11) 3071-0906

# EXPERIENCE HDI 2024

**DICAS DE COMO ENVIAR OS  
ARQUIVOS DAS EVIDÊNCIAS E  
O VÍDEO DE APRESENTAÇÃO**

**SUPORTE:**  
[trofeu@hdibrasil.com.br](mailto:trofeu@hdibrasil.com.br)





## Usando o Wetransfer.com

1. Acesse o site do WeTransfer em [www.wetransfer.com](http://www.wetransfer.com).
2. Na página inicial, clique no botão "Adicionar seus arquivos" ou arraste e solte os arquivos que deseja enviar para a área indicada.
3. Insira o endereço de e-mail do destinatário no campo "E-mail do destinatário".
4. Insira seu próprio endereço de e-mail no campo "Seu e-mail".
5. Opcionalmente, você pode adicionar uma mensagem no campo "Mensagem".
6. Clique no botão "Transferir" (ou "Enviar") para iniciar o envio dos arquivos.
7. Aguarde até que os arquivos sejam carregados e o processo de transferência seja concluído.
8. Uma vez concluída a transferência, você receberá um e-mail de confirmação e o destinatário também receberá um e-mail com um link para baixar os arquivos.

Lembre-se de que o WeTransfer possui limitações de tamanho de arquivo para transferências gratuitas. Se os arquivos forem muito grandes, você pode precisar de uma conta premium.

## Como compartilhar arquivos com o Google Drive?

Para compartilhar arquivos no Google Drive para que qualquer pessoa com o link tenha acesso, siga estes passos:

1. Abra o Google Drive ([drive.google.com](http://drive.google.com)) e faça login, se necessário.
2. Selecione o arquivo ou pasta que deseja compartilhar.
3. Clique com o botão direito do mouse no arquivo ou pasta e selecione "Compartilhar" no menu suspenso.
4. Na janela de compartilhamento, clique em "Obter link compartilhável" ou "Copiar link" (dependendo da interface do Google Drive).
5. No menu suspenso ao lado do link, escolha quem pode acessar o link:
  - a. "Qualquer pessoa com o link" permite que qualquer pessoa com o link acesse o arquivo ou pasta.
  - b. "Qualquer pessoa na sua organização com o link" limita o acesso a pessoas dentro da sua organização.
6. Se desejar, você pode definir permissões adicionais, como permitir que as pessoas visualizem, comentem ou editem o arquivo.
7. Clique em "Copiar link" e compartilhe o link com as pessoas com quem deseja compartilhar o arquivo.

Lembre-se de que mesmo que o arquivo seja compartilhado com qualquer pessoa com o link, elas ainda precisarão do link para acessar o arquivo.



## Como compartilhar arquivos com o OneDrive?

Para compartilhar arquivos no OneDrive para que qualquer pessoa com o link tenha acesso, siga estes passos:

1. Acesse o site do OneDrive e faça login na sua conta.
2. Navegue até o arquivo ou pasta que deseja compartilhar.
3. Clique com o botão direito do mouse no arquivo ou pasta e selecione "Compartilhar" no menu suspenso.
4. Na janela de compartilhamento, clique em "Obter um link" ou "Criar um link" (dependendo da interface do OneDrive).
5. Escolha o tipo de link que deseja criar:
  - a. "Somente visualização" permite que as pessoas vejam o arquivo, mas não o editem.
  - b. "Editar" permite que as pessoas vejam e editem o arquivo.
6. Copie o link gerado e compartilhe com as pessoas com quem deseja compartilhar o arquivo.
7. Se desejar, você pode definir uma data de expiração para o link ou protegê-lo com uma senha.
8. Clique em "Aplicar" ou "Concluído" para salvar as configurações de compartilhamento.

Lembre-se de que mesmo que o arquivo seja compartilhado com qualquer pessoa com o link, elas ainda precisarão do link para acessar o arquivo.

Agradecemos sua disponibilidade em inscrever a candidatura ao prêmio HDI de **Caso de Uso de Tecnologia** do ano.

**Boa sorte ao seu nomeado!**

**Atenciosamente**

**Comitê da premiação HDI Brasil**

- E-mail: [trofeu@hdibrasil.com.br](mailto:trofeu@hdibrasil.com.br)
- Telefone: (11) 3071-0906