



TROFÉU HDI MELHOR EQUIPE DE SUPORTE

**MANUAL DE APOIO
À CANDIDATURA**



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

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 IA e Tecnologia;
- **Melhor Equipe de Suporte.**



O comitê do HDI homenageia a **Equipe de Suporte** que mais melhorou a imagem da operação de suporte, alcançando os mais altos padrões de excelência no serviço prestado ao(s) Cliente(s).

Como os vencedores são determinados?

O Comitê Julgador do HDI analisa todas as inscrições e seleciona as equipes finalistas com base em critérios objetivos, tais como:

- 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

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 no site. 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!

Critérios de avaliação

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:

Descrição da empresa: ESTRATÉGIA & POLÍTICA

Carta de Apresentação:

Apresente a sua empresa e equipe. 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 está descrito no final do formulário.



1. Informações da empresa:

- Nome do Responsável
- Endereço para correspondência
- Tamanho da equipe (qtde de profissionais)
- Telefone
- E-mail

2. Perfil da Empresa:

- Missão da empresa
- Missão do Centro de Suporte
- Defina como a missão do centro de suporte complementa a missão de toda a empresa

3. Descrição do Centro de Suporte:

- Descrição do organograma
- Nome do centro de suporte:
- Cliente atendido pelo centro de suporte (se dedicado):
- Como e a quem o centro de suporte se reporta dentro da empresa
- Volume de chamadas
- Natureza do suporte
- Horário de trabalho no centro de suporte
- Número de analistas do centro de suporte na empresa
- Número total de usuários finais suportados
- Número médio de contatos feitos ao centro de suporte por mês (qualquer canal)



1. Reunindo evidências

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

EVIDÊNCIA SUGERIDA: Indicadores de desempenho do centro de suporte, Relatórios de Monitoria, Quantidade de ligações atendidas x chamados registrados, Resultado da Pesquisa de Satisfação e 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: Reconhecimento/Gratificação da empresa ao centro de suporte, registros de elogio (ex.: e-mails, vídeos), outros (período de 01 ano).

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

EVIDÊNCIA SUGERIDA: 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: Relatórios com resultados de indicadores, Certificações, escolaridade/graduação, relatório do uso da Base de conhecimento, entre outros (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: Evidências de Pensamento Criativo, pensamento crítico e habilidade de resolução de problemas.



2. Pessoas

a. Liderança / Gestão

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

b. Equipe do Centro de Suporte

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

c. Clientes

1. Descreva os processos, ferramentas e técnicas utilizadas para medir a satisfação do Cliente
2. Como a equipe usa o feedback dos Clientes para melhorar ainda mais a satisfação deles?
3. Como a equipe comunica o processo de melhoria a seus Clientes?
4. Como a equipe se comunica com um Cliente insatisfeito?
5. Como a equipe previne insatisfações futuras?

d. Desenvolvimento de equipes

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



3. 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

Descreva novos processos desenvolvidos ou incorporados por sua equipe nos últimos 12 meses

Informe se a sua equipe implementou algum dos processos de gerenciamento de serviços abaixo:

ITIL
COBIT
ISO 20000
HDI
Six Sigma

Em caso afirmativo, explique em que nível sua organização está no processo de adoção



4. 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?

5. Vídeo da equipe

0. **Visita virtual ao seu Centro de Suporte**

Leve o comitê de juízes a um tour virtual do seu centro de suporte
Mostre: a Ergonomia do seu centro de suporte, a interação entre as pessoas, o trabalho em equipe

Elegibilidade

- Empresas de todos os portes e segmentos de mercado;
- A Equipe que foi vencedora no ano anterior não poderá se inscrever (as demais finalistas podem).

Nesta categoria será considerado como inscrito **apenas uma Equipe de Suporte por corporação.**

O HDI divulgará os nomes dos finalistas no site do evento



Entrevistas

As entrevistas com os representantes das Equipes 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.

O HDI Brasil anunciará o vencedor em sua Conferência & Expo Internacional.

Inscrição e envio das evidências

Para participar do prêmio Melhor Equipe de Suporte, faça o download do formulário, preencha o documento 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

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.



TUTORIAIS DE COMO ENVIAR AS EVIDÊNCIAS E O VÍDEO DE APRESENTAÇÃO

SUPORTE:
falecom@hdibrasil.com.br



Usando o Wetransfer.com

1. Acesse o site do WeTransfer em 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) 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 Melhor Analista de Suporte do ano.

Boa sorte ao seu nomeado!

Atenciosamente,

Comitê da premiação HDI Brasil

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