



TROFÉU HDI MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

**MANUAL DE APOIO
À CANDIDATURA**

TROFÉU HDI

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



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 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.



TROFÉU HDI

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



Informações e diretrizes do Prêmio

Este prêmio é destinado à equipe / empresa que melhor aproveita seu time, processos e tecnologias para gerar uma excepcional experiência para o Cliente ou usuário.

As organizações que apresentarem as melhores iniciativas e resultados de experiência do Cliente com base nos critérios solicitados pelo Comitê de Premiação HDI serão finalistas e disputarão a grande final em busca do Troféu HDI.

Critérios de avaliação

- Busca-se a comprovação de uma filosofia e cultura ponderadas e estratégias 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 (equipe interna), à alta gestão e a outras partes interessadas.
- 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.

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

TROFÉU HDI

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



Entrevistas:

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

IMPORTANTE! As entrevistas com os finalistas serão realizadas através de reunião virtual, em data a ser definida. O Comitê de Premiação HDI informará a cada finalista 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 Experiência do Cliente**, 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

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.

TROFÉU HDI

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



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

O formulário de inscrição consiste em 4 etapas:

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

Etapa 1: Você irá preencher as Informações da pessoa responsável pela candidatura de Melhor Experiência do Cliente

Informações da pessoa responsável pela candidatura

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

- Nome do Responsável pela inscrição;
- Email;
- Telefone ou Celular;
- Empresa;
- Cargo;

Importante: Será solicitado no formulário, 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.

TROFÉU HDI

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



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

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. Número de colaboradores da área de tecnologia, suporte, CS ou correlata que está se candidatando:

4. Conceito da Experiência do Cliente

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

5. Metodologia atual para medir a experiência do cliente

Descreva em até 1000 palavras, 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, XLAs e XIs, QSTAC, etc.)

6. Estratégia e Treinamento

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

TROFÉU HDI

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



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

Etapa 2: Respostas do Questionário (*continuação*)

7. Comunicação da medição dos resultados da satisfação e experiência do cliente:

Em até 1000 palavras, descreva 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.*

8. Como lidar com clientes INSATISFEITOS ou DETRATORES?

Em até 1000 palavras, descreva 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?

9. O antes e depois da experiência do seu cliente

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..

TROFÉU HDI

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



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

Nos encaminhe a Carta de Apresentação em PDF;

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 Melhor Experiência do Cliente**.

Boa sorte à sua candidatura!

Atenciosamente

Comitê da premiação HDI Brasil

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



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

SUPORTE:
trofeu@hdibrasil.com.br

TROFÉU HDI

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



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.

TROFÉU HDI

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



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 Coordenador 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