

Polish Contact Center Awards 2024 – wymagania formalne i techniczne dla kategorii sekcji Komunikacja z klientami

Nazwa kategorii	Definicja kategorii	Warunek formalny	Komentarze
Sprzedaż lub retencja	Rozmowa lub ciąg rozmów telefonicznych zakończony zakupem produktu, jednoznaczną deklaracją zakupu produktu, lub odstąpieniem przez klienta od rezygnacji z posiadanego produktu	Dla rozmowy sprzedażowej: zakup lub jednoznaczna deklaracja zakupu. Dla rozmowy retencyjnej: jednoznaczne odstąpienie od rezygnacji, w tym zakup lub jednoznaczna deklaracja zakupu produktu alternatywnego.	Zakup: sytuacja, w której podczas rozmowy konsultant zrealizuje wszystkie czynności związane z procesem zakupowym, a klient zapłaci za produkt. Deklaracja zakupu: sytuacja, w której podczas rozmowy konsultant zrealizuje wszystkie czynności związane z procesem zakupowym i uzgodni z klientem zasady płatności za produkt, która może nastąpić po zakończeniu rozmowy. Zakup lub deklaracja zakupu mogą dotyczyć zarówno nowego produktu, jak również produktu dodatkowego, bądź innego wariantu produktu już posiadanego przez klienta (up-sale, cross-sale). Odstąpienie przez klienta od rezygnacji z posiadanego produktu: sytuacja, w której podczas rozmowy konsultantowi uda się przekonać klienta do zmiany decyzji o rezygnacji z produktu i klient zadeklaruje, że nadal chce korzystać z produktu lub produktu alternatywnego. Produkt: jest to każde dobro będące przedmiotem obrotu handlowego, np. przedmioty materialne, usługi, idee.
Welcome call	Rozmowa telefoniczna, której celem jest powitanie rozmówcy w gronie klientów i budowanie pozytywnych doświadczeń u klienta z procesu onboardingu	Z kontekstu/przebiegu rozmowy wynika, że jest to nowy klient firmy lub nowy produkt dla klienta.	
Obsługa klienta	Rozmowa telefoniczna zakończona rozwiązaniem sprawy klienta	Rozmowa spełniająca warunek: First Contact Resolution. Potwierdzenie ze strony klienta, że uzyskał oczekiwaną pomoc lub informacje.	Sprawa to sytuacja, w której klient zgłasza pytania (informacyjne, handlowe, ogólnobsługowe, biznesowe) dot. produktu lub problem z użytkowaniem produktu, którego rozwiązanie wymaga wykonania określonych czynności po stronie organizacji. Sprawa nie obejmuje zgłoszeń o charakterze problemów technicznych, dla których dedykowana jest kategoria Help-desk.
Obsługa klienta w języku angielskim (Customer service in English)	Rozmowa telefoniczna zakończona rozwiązaniem sprawy klienta prowadzona w języku angielskim	Rozmowa spełniająca warunek: First Contact Resolution. Potwierdzenie ze strony klienta, że uzyskał oczekiwaną pomoc lub informacje.	Sprawa to sytuacja, w której klient zgłasza pytania (informacyjne, handlowe, ogólnobsługowe, biznesowe) dot. produktu lub problem z użytkowaniem produktu, którego rozwiązanie wymaga wykonania określonych czynności po stronie organizacji.
Obsługa klienta w języku ukraińskim (Обслуговування клієнтів українською мовою)	Rozmowa telefoniczna zakończona rozwiązaniem sprawy klienta prowadzona w języku ukraińskim	Rozmowa spełniająca warunek: First Contact Resolution. Potwierdzenie ze strony klienta, że uzyskał oczekiwaną pomoc lub informacje.	Sprawa to sytuacja, w której klient zgłasza pytania (informacyjne, handlowe, ogólnobsługowe, biznesowe) dot. produktu lub problem z użytkowaniem produktu, którego rozwiązanie wymaga wykonania określonych czynności po stronie organizacji.
Helpdesk	Rozmowa telefoniczna zakończona rozwiązaniem problemu technicznego lub odpowiedzią na pytanie techniczne klienta.	Rozmowa spełniająca warunek: First Contact Resolution. Potwierdzenie ze strony klienta, że problem został rozwiązany lub klient wie, jak rozwiązać problem.	Problem techniczny to sytuacja, w której klient nie ma możliwości użytkowania produktu, np. urządzenia, aplikacji, strony internetowej w pełnej funkcjonalności, a przywrócenie tej możliwości wymaga wykonania określonych czynności po stronie klienta. Kontakt może być zainicjowany przez organizację po zidentyfikowaniu problemu po stronie klienta.
Windykacja	Rozmowa telefoniczna zakończona uzgodnieniem warunków spłaty zadłużenia przez klienta	Jednoznaczne, zwerbalizowane uzgodnienie warunków spłaty zadłużenia przez konsultanta oraz klienta	
Reklamacja	Rozmowa telefoniczna z klientem, który w trakcie lub przed tą rozmową zgłosił reklamację zakończona udzieleniem informacji nt. przebiegu lub efektu procesu reklamacyjnego	Z kontekstu/przebiegu rozmowy wynika, że klient zgłosił lub zgłasza do firmy oficjalną reklamację	Rozmowa z dowolnego etapu obsługi reklamacji (np. przyjęcie zgłoszenia reklamacyjnego, poinformowanie o statusie reklamacji, poinformowanie o wyniku zgłoszenia reklamacyjnego).
Customer experience	Rozmowa lub ciąg rozmów telefonicznych, których efektem jest zbudowanie pozytywnych doświadczeń u klienta	Brak	
Obsługa klienta w kanałach pisanych	Konwersacja prowadzona za pośrednictwem pisemnych kanałów kontaktu zakończona rozwiązaniem sprawy klienta lub udzieleniem pomocy technicznej	Rozmowa spełniająca warunek: First Contact Resolution. Potwierdzenie ze strony klienta, że uzyskał oczekiwaną pomoc lub informacje.	Pisemne kanały kontaktu obejmują kanały real-time, tj.: czat, komunikatory internetowe, media społecznościowe. Nie obejmują komunikacji za pośrednictwem wiadomości e-mail.
Efekt WOW (Nagroda Kapituły)	Rozmowa telefoniczna, w trakcie której klient wyraził zwerbalizowany zachwyt wobec konsultanta za sposób przeprowadzenia rozmowy lub za jej efekt końcowy	brak	

Polish Contact Center Awards 2024 – wymagania formalne i techniczne dla kategorii sekcji Komunikacja z klientami

Nazwa kategorii	Kierunek kontaktu	Typ klienta	Forma interakcji	Język	Liczba spraw klienckich w zgłoszeniu konkursowym ¹	Liczba dopuszczalnych interakcji z klientem w ramach sprawy ²	Dopuszczalny format plików	Komentarz dot. pliku dokumentującego dowód pracy Uczestnika
Sprzedaż lub retencja	IN lub OUT	zewnątrzny	głos	PL	3	1,2 lub 3	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę (rozmowa) lub plik zawiera nagranie 1 z 2 lub 3 rozmów w ramach danej sprawy (ciąg rozmów)
Welcome call	OUT	zewnątrzny	głos	PL	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Obsługa klienta	IN lub OUT	zewnątrzny lub wewnętrzny	głos	PL	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Obsługa klienta w języku angielskim (Customer service in English)	IN lub OUT	zewnątrzny lub wewnętrzny	głos	EN	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Obsługa klienta w języku ukraińskim (Обслуговування клієнтів українською мовою)	IN lub OUT	zewnątrzny lub wewnętrzny	głos	UA	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Helpdesk	IN lub OUT	zewnątrzny lub wewnętrzny	głos	PL	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Windykacja	IN lub OUT	zewnątrzny	głos	PL	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Reklamacja	IN lub OUT	zewnątrzny	głos	PL	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Customer experience	IN lub OUT	zewnątrzny	głos	PL	1	1, 2, 3, 4, lub 5	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę (rozmowa) lub plik zawiera nagranie 1 z 2, 3, 4 lub 5 rozmów w ramach danej sprawy (ciąg rozmów)
Obsługa klienta w kanałach pisanych	IN	zewnątrzny lub wewnętrzny	tekst	PL	3	n/d	PDF, JPG, PNG, GIF	plik stanowi zapis jednej, kompletnej konwersacji pisemnej, która stanowi całą sprawę; brak ograniczeń dot. liczby pojedynczych wiadomości wysłanych w ramach konwersacji
Efekt WOW (Nagroda Kapituły)	IN lub OUT	zewnątrzny	głos	PL	1	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę

¹ "Sprawa kliencka" (ang: client's case) to konkretne zgłoszenie klienta lub zadanie ustalone przez organizację wobec klienta. Uwaga: wartość w kolumnie NIE określa liczby interakcji (pojedynczych kontaktów) w ramach, której sprawa musi być obsłużona – tylko liczbę spraw klientów, którą należy przekazać w ramach zgłoszenia.

² „Interakcja” oznacza pojedynczy kontakt z klientem, np. jedną rozmowę telefoniczną. Tak więc wartość w kolumnie określa maksymalną liczbę interakcji (pojedynczych kontaktów) z klientem w ramach sprawy zgłoszonej do konkursu, np. wartość 1 oznacza, że dana sprawa musi zostać obsłużona w ramach 1 rozmowy.

Limit czasu trwania nagrań (20 min, tj. zgłoszenie bez dodatkowej opłaty za przekroczony czas) dotyczy:

- Dla kategorii „Sprzedaż lub retencja” – ciągu rozmów (tj. 1, 2, lub 3 nagrań w ramach sprawy)
- Dla kategorii „Customer experience” – ciągu rozmów (tj. 1, 2, 3, 4, lub 5 nagrań w ramach sprawy)
- Dla pozostałych kategorii – rozmowy (tj. 1 nagrania stanowiącego sprawę)