

---

## Załącznik nr 1 do Regulaminu konkursu PCCA 2025 Kryteria i zasady wyboru zwycięzców

### Etap I – ocena formalna poprawności zgłoszeń

1. Organizator Konkursu oceni poprawność formalną wszystkich zgłoszeń w oparciu o zapisy punktu 4 Regulaminu.
2. Zgłoszenia, które będą spełniały wszystkie wymogi Regulaminu zostaną zakwalifikowane do etapu II.
3. Zgłoszenia, które nie będą spełniały wszystkich wymogów Regulaminu zostaną zdyskwalifikowane.

### Etap II – indywidualna ocena merytoryczna

4. Członkowie Jury oceniać będą zgłoszenia stosownie do swego swobodnego uznania i w oparciu o ekspercką wiedzę branżową biorąc pod uwagę wskazane kryteria oceny.
5. Ustala się następujące kryteria oceny zgłoszeń w poszczególnych kategoriach konkursowych:
  - a. Najlepsza komunikacja z klientami
    1. Zakres oddziaływania projektu na doświadczenia klientów
    2. Innowacyjność zastosowanych rozwiązań, np. rozwiązań technologicznych, przebiegu procesów, narzędzi kontroli, itp.
    3. Wyniki jakościowe - KPI i rezultaty projektu w obszarze poprawy doświadczeń klientów
    4. Wyniki biznesowe - KPI i rezultaty projektu w obszarze efektywności, skuteczności, rentowności
  - a. Najlepsze doskonalenie organizacji
    1. Zakres oddziaływania projektu
    2. Rynkowa innowacyjność zastosowanych rozwiązań
    3. Strategia wdrażania i komunikacji projektu, w tym sposób angażowania interesariuszy
    4. Wyniki biznesowe - KPI i rezultaty projektu w obszarze skuteczności, efektywności, jakości, rentowności
  - a. Najlepsza technologia wspierająca
    1. Zakres oddziaływania projektu
    2. Innowacyjność i adekwatność zastosowanej technologii, w tym nowatorskie wykorzystanie technologii standardowych
    3. Wpływ technologii na obszar zasobów ludzkich CC oraz na otoczenie zewnętrzne organizacji
    4. Wyniki biznesowe - KPI i rezultaty projektu w odniesieniu do założonych celów, w tym rentowność projektu
  - a. Najlepszy współpraca partnerska
    1. Zakres oddziaływania projektu
    2. Sposób i forma współpracy
    3. Wyniki biznesowe - KPI i rezultaty projektu w odniesieniu do założonych celów
  - a. Najlepsza strategia obsługi klienta
    1. Różnorodność wykorzystywanych kanałów komunikacji z klientami i spójność komunikacji w ramach tych kanałów
    2. Zakres realizowanych procesów obsługowych
    3. Sposób komunikacji celów i założeń strategii w zakresie obsługi klientów w ramach organizacji oraz sposób zbierania informacji zwrotnych
    4. Elastyczność działania, model rozwoju, doskonalenia strategii oraz działań operacyjnych, w tym wprowadzania innowacji, narzędzia korygujące i mechanizmy eliminacji błędów
    5. Wyniki biznesowe - KPI i rezultaty działań w odniesieniu do założonych celów
  - a. Najlepsze zarządzanie kryzysem i zmianą

1. Sposób organizacji działania zasobów zaangażowanych w zarządzanie działaniami, w tym, jeśli ma zastosowanie, charakter i uprawnienia zespołu kryzysowego/zmiany
2. Zastosowane praktyki zarządzania kryzysem/zmianą oraz standardy komunikacji wewnętrznej i, jeśli ma zastosowanie, zewnętrznej
3. Wyniki i efekty działań
- a. Najlepszy PraCCodawca
  1. Środowisko i warunki pracy
  2. Model zatrudniania i wynagradzania
  3. Model szkoleń i rozwoju
  4. Model uprawnień i komunikacji wewnętrznej
  5. Wpływ na otoczenie
6. W każdej kategorii każdy Juror wskaże maksymalnie 5 najlepszych jego zdaniem projektów i przypisze im, wg własnego uznania, odpowiednio 5, 4, 3, 2 lub 1 punkt.
7. Każdy Juror dokona indywidualnego wyboru najlepszych jego zdaniem projektów na formularzu oceny dostarczonym przez Organizatora i przekaże je Organizatorowi.
8. Organizator na podstawie cząstkowych ocen indywidualnych przygotowuje ranking projektów w każdej kategorii.
9. Maksymalnie 3 projekty w każdej kategorii, które uzyskają największe uznanie w oczach Jurorów (tj. uzyskają największą liczbę punktów cząstkowych i przekroczą próg minimum określony przez Jury) zostaną zakwalifikowane do etapu III.
10. Członkowie Jury mogą przekazać Organizatorowi pytania do zgłoszeń, które zostaną zakwalifikowane do III etapu Konkursu.

## **Etap III – ocena merytoryczna i wybór zwycięzców**

11. Jury przeprowadzi obrady, w trakcie których przedstawiciele Zgłaszającego dokonają prezentacji Projektów cc i Uczestników, wybranych w II etapie konkursu oraz udzielają odpowiedzi na pytania Jury dotyczące zgłoszenia.
12. Prezentacja kategorii, o których mowa w pkt. w pkt 4.2.1 – 4.2.8 Regulaminu będzie trwać 50 minut, w trakcie których maksymalnie 30 minut Uczestnik może poświęcić na prezentację zgłoszenia, a pozostały czas przeznaczony będzie na pytania Jury i odpowiedzi Uczestnika. Wyjątek stanowi kategoria „Najlepszy PraCCodawca”, gdzie wystąpienie będzie trwać 1,5h (30 minut prezentacja Pracodawcy, 30 minut prezentacja Pracowników oraz 30 minut pytań i odpowiedzi)
13. Jury wybierze zwycięzcę, wyróżnionych lub zadecyduje o braku zwycięzcy lub wyróżnionych podczas jawnego głosowania. W przypadku równej liczby głosów decydujący głos ma przewodniczący Jury.