

Polish Contact Center Awards 2026 – definicje i wymagania ogólne kategorii (sekcja Komunikacja z klientami)

Nazwa kategorii	Definicja kategorii	Warunek formalny	Komentarze
Sprzedaż	Rozmowa lub ciąg rozmów telefonicznych zakończonych zakupem produktu lub jednoznaczną deklaracją zakupu produktu	Zakup, tj. finalizacja transakcji handlowej lub uzyskanie wiążącej deklaracji zakupu.	Zakup: sytuacja, w której podczas rozmowy konsultant zrealizuje wszystkie czynności formalne związane z procesem zakupowym, a klient zapłaci za produkt. Deklaracja zakupu: sytuacja, w której podczas rozmowy konsultant zrealizuje wszystkie czynności formalne 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).
Utrzymanie i lojalizacja	Rozmowa lub ciąg rozmów telefonicznych zakończonych utrzymaniem klienta zagrożonego odejściem	Z kontekstu rozmowy wynika, że klient rezygnuje, jego umowa wygasła lub wygaśnie w określonym terminie. Rozmowa kończy się odstąpieniem od rezygnacji, zakupem lub uzyskaniem wiążącej deklaracji zakupu.	Odstąpienie od rezygnacji: sytuacja, w której konsultant przekona klienta do zmiany decyzji o rezygnacji z produktu i klient zadeklaruje, że nadal chce korzystać z produktu lub produktu alternatywnego. Rezygnacja może być zgłoszona przed rozmową lub w trakcie rozmowy. Umowa oznacza wszelkie zobowiązanie klienta do korzystania z produktu.
Welcome call i aktywizacja	Rozmowa telefoniczna, której celem jest powitanie rozmówcy w gronie klientów i budowanie pozytywnych doświadczeń u klienta z procesu onboardingu lub zwiększenie aktywności klienta w użytkowaniu produktu	Z kontekstu/przebiegu rozmowy wynika, że jest to nowy klient firmy, nowy produkt dla klienta lub produkt, którego klient nie używał.	
Obsługa klienta	Rozmowa telefoniczna zakończona rozwiązaniem sprawy klienta	Rozmowa spełniająca warunek: First Contact Resolution. Potwierdzenie ze strony klienta, że uzyskał oczekiwaną pomoc lub informację.	Sprawa to sytuacja, w której klient zgłasza pytania (informacyjne, handlowe, dot. obsługi produktu, 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.
Help-desk	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.
Windykacja	Rozmowa telefoniczna zakończona uzgodnieniem warunków spłaty zadłużenia z klientem	Jednoznaczne, zwerbalizowane uzgodnienie warunków spłaty zadłużenia przez konsultanta oraz klienta.	
Customer experience	Rozmowa lub ciąg rozmów telefonicznych, których efektem jest zbudowanie pozytywnych doświadczeń u klienta, niezależnie od celu głównego kontaktu i rozwiązania sprawy.	brak	W rozmowie CX nie musi wystąpić zakup, rozwiązanie problemu ani decyzja biznesowa – wystarczy, że klient po zakończeniu kontaktu czuje się zaopiekowany, zrozumiany lub mile zaskoczony.
Kanały pisane	Rozmowa prowadzona za pośrednictwem nowoczesnych kanałów pisanych zakończona rozwiązaniem sprawy klienta lub udzieleniem pomocy technicznej	Rozmowa spełniająca warunek: First Contact Resolution. Potwierdzenie ze strony klienta, że uzyskał oczekiwaną pomoc lub informację.	Nowoczesne kanały kanały pisane 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 2026 – wymagania formalne i techniczne kategorii (sekcja Komunikacja z klientami)

Nazwa kategorii	Kierunek kontaktu	Typ klienta	Forma interakcji	Liczba spraw klienckich w zgłoszeniu konkursowym ¹	Liczba dopuszczalnych interakcji z klientem w ramach sprawy ²	Dopuszczalny format plików	Komentarz dot. plików dokumentujących dowód pracy Uczestnika
Sprzedaż	IN lub OUT	zewewnętrzny	głos	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)
Utrzymanie i lojalizacja	IN lub OUT	zewewnętrzny	głos	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 i aktywizacja	OUT	zewewnętrzny	głos	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Obsługa klienta	IN lub OUT	zewewnętrzny lub wewnętrzny	głos	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Help-desk	IN lub OUT	zewewnętrzny lub wewnętrzny	głos	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Windykacja	IN lub OUT	zewewnętrzny	głos	3	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę
Customer experience	IN lub OUT	zewewnętrzny	głos	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)
Kanały pisane	IN	zewewnętrzny lub wewnętrzny	tekst	3	1	PDF, JPG, PNG, GIF	plik stanowi zapis jednej, kompletnej rozmowy pisanej, która stanowi całą sprawę; brak ograniczeń dot. liczby pojedynczych wiadomości wysłanych w ramach rozmowy
Efekt WOW (Nagroda Kapituły)	IN lub OUT	zewewnętrzny	głos	1	1	MP3, MP4	plik zawiera nagranie 1 rozmowy, która stanowi całą sprawę

¹ "Sprawa" (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. Wartość 3 oznacza, że w zgłoszeniu należy dostarczyć rozmowy dotyczące 3 różnych spraw klientów obsłużonych przez danego uczestnika.

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

Produkt: jest to każde dobro będące przedmiotem obrotu handlowego, np. przedmioty materialne, usługi, idee.

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

- Dla kategorii „Sprzedaż” oraz “Utrzymanie i lojalizacja” – 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)