



CENTRO DE INTELIGÊNCIA **PADRÃO**

PRÊMIO CONAREC 2022

METODOLOGIA



O **Prêmio CONAREC** é o maior reconhecimento de inteligência relacional e engajamento entre os players do mercado de relacionamento com clientes.

Nesta edição, com foco na capacidade de atendimento nos canais digitais Unicanal, (WhatsApp, Facebook, chat..), medindo qualidade, Resolutividade e jornada do cliente, e NPS.

As ações devem ser guiadas pela satisfação do cliente. Colocando o cliente no centro da estratégia e oferecer o que ele espera e mais, surpreendê-lo é essencial para que seu **atendimento digital** se destaque para ter bons resultados no setor.

Nele, são mensurados fatores determinantes na gestão do relacionamento entre empresas, formando um índice que revela as melhores empresas na gestão de parcerias estratégicas.

O reconhecimento acompanha o estudo *Panorama Brasileiro do Setor de Relacionamento com Clientes*, o mais abrangente do setor, que traça o raio X da gestão de clientes no Brasil.

O relacionamento não engloba somente a forma de atender o consumidor, mas todas as relações entre as empresas que participam desse processo, passando pela marca, operação e tecnologia.

Dessa forma, o **Prêmio CONAREC** vai reconhecer os protagonistas na gestão de relacionamento em três frentes: Empresas Contratantes, CPOs e Parceiros e Fornecedores de Soluções.

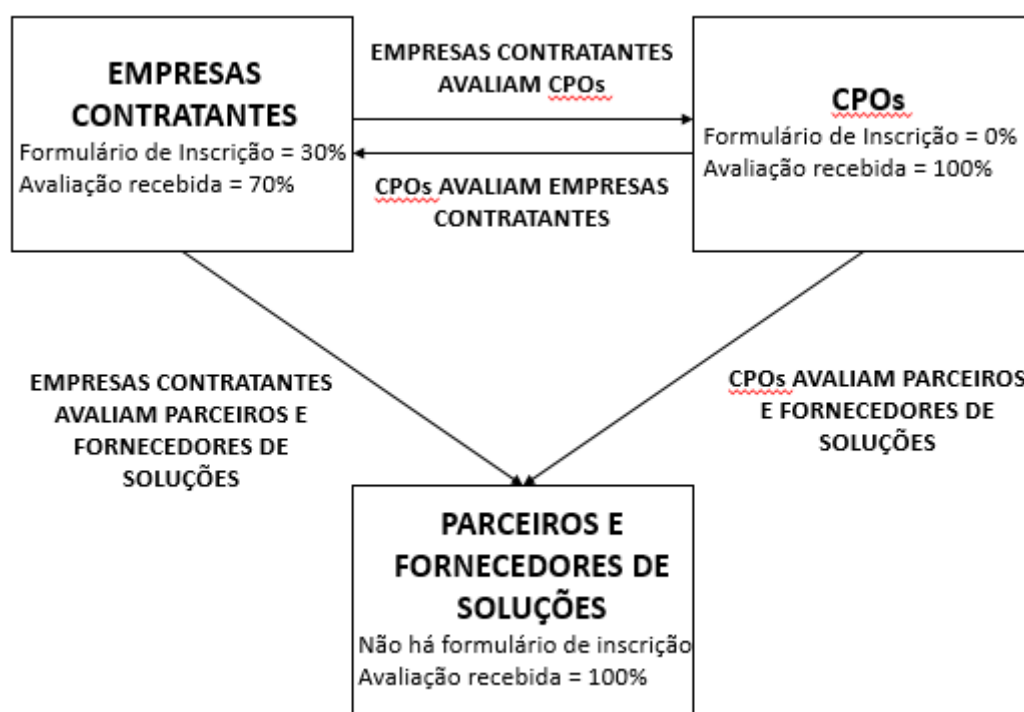
SUMÁRIO

O PRÊMIO	4
EMPRESAS CONTRATANTES	5
PARTICIPAÇÃO	5
FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO	6
FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE CPOs	6
FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES	8
SEGMENTOS	9
CRITÉRIOS	10
COMPOSIÇÃO DA NOTA	11
CPOs	11
PARTICIPAÇÃO	11
FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO	12
FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE EMPRESAS CONTRATANTES	13
FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES	13
CATEGORIAS	14
COMPOSIÇÃO DAS NOTAS	18
PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES	19
PARTICIPAÇÃO	19
CATEGORIAS	20
CRITÉRIOS	23
COMPOSIÇÃO DA NOTA	24
PROFISSIONAIS DO SETOR DE RELACIONAMENTO	24
PARTICIPAÇÃO	24
CATEGORIAS	24
CRITÉRIOS	25
INDICADOS	25

O PRÊMIO

O Prêmio CONAREC é composto por três tipos de empresas: Empresas Contratantes, CPOs e Parceiros e Fornecedores de Soluções. Cada um deles compõe uma premiação com metodologia própria para a definição de seus vencedores.

Apesar de cada um destes três tipos de empresas concorrerem em suas respectivas premiações, o Prêmio CONAREC considera o relacionamento entre empresas um componente significativo para a determinação dos vencedores. Dessa forma, estes três tipos de empresas irão se avaliar e serão avaliados para formular suas respectivas notas finais e, portanto, a classificação final dentro de suas premiações.



EMPRESAS CONTRATANTES

São consideradas Empresas Contratantes aquelas que possuem suas operações de atendimento ao cliente realizadas, parcial ou totalmente, por empresas terceirizadas (CPOs).

As Empresas Contratantes participarão do prêmio pelo preenchimento de três formulários on-line, nos quais informarão dados sobre a própria empresa, avaliarão seus CPOs e avaliarão seus Parceiros e Fornecedores de Soluções.

As Empresas Contratantes serão divididas em seus segmentos de atuação e classificadas de acordo com as informações preenchidas espontaneamente e pelas avaliações recebidas por seus CPOs.

No Formulário de Inscrição, as Empresas Contratantes informarão dados sobre sua própria estrutura, compondo 30% de seu desempenho no prêmio. Ao mesmo tempo, as Empresas Contratantes avaliarão seus CPOs e serão avaliadas por eles. As avaliações recebidas representarão 70% de seu desempenho no prêmio.

Ao final, as Empresas Contratantes serão classificadas dentro de seus segmentos de atuação, e a empresa que obtiver o melhor resultado será a vencedora do Prêmio CONAREC 2022.

PARTICIPAÇÃO

O **Prêmio CONAREC** é aberto para todas as empresas que tenham seu atendimento ao consumidor final operado, parcial ou totalmente, por uma empresa terceirizada.

- A empresa deve possuir, **OBRIGATORIAMENTE**, ao menos uma das operações abaixo terceirizadas:
 - Atendimento digital
 - Atendimento multicanal
 - Cobrança e recuperação
 - Retenção e fidelização
 - SAC
 - Suporte técnico
 - Vendas ativas
 - Vendas receptivas
- A participação no prêmio estará assegurada apenas após o preenchimento dos três formulários on-line: Formulário de Inscrição, Formulário de Avaliação de CPOs e Formulário de Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções.

- A Empresa Contratante deve realizar o atendimento do consumidor final (B2C).
- Não é permitida a participação de Empresas Contratantes que atendam exclusivamente outras empresas (B2B).

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

No Formulário de Inscrição, a Empresa Contratante informará dados sobre sua própria estrutura.

- Os dados informados neste formulário comporão 30% da nota final da Empresa Contratante no prêmio.
- O preenchimento deste formulário é **OBRIGATÓRIO** para todas as Empresas Contratantes, sem exceção.
- O não preenchimento deste formulário acarretará a **DESCLASSIFICAÇÃO** da Empresa Contratante do prêmio, independentemente do desempenho obtido no restante do prêmio.

Estrutura

O Formulário de Inscrição está dividido em três critérios de gestão:

1. Operacional
2. Atendimento
3. Qualitativo

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE CPOs

No Formulário de Avaliação de CPOs, a Empresa Contratante avaliará o relacionamento com o CPO contratado para realizar a operação de atendimento.

- Os dados informados neste formulário comporão 100% da nota final do CPO no prêmio.
- O preenchimento deste formulário é **OBRIGATÓRIO** para todas as Empresas Contratantes, sem exceção.
- O não preenchimento deste formulário acarretará a **DESCLASSIFICAÇÃO** da Empresa Contratante do prêmio, independentemente do desempenho obtido no restante do prêmio.

Estrutura

O Formulário de Avaliação de CPOs está dividido em oito operações:

1. Atendimento Digital
2. Atendimento Multicanal
3. Cobrança e Recuperação
4. Retenção e Fidelização
5. SAC
6. Suporte Técnico
7. Vendas Ativas
8. Vendas Receptivas

Para cada uma das operações, a Empresa Contratante avaliará seus CPOs em cinco critérios técnicos:

1. Relacionamento
2. Metas
3. Competência Técnica
4. Recomendação
5. Satisfação Geral

- A Empresa Contratante poderá avaliar até cinco CPOs.
- Em cada critério, a Empresa Contratante deverá fornecer uma nota de 1 a 6.

A Empresa Contratante também avaliará o CPO em quatro critérios de gestão:

1. Gestão de Operações de Qualidade
2. Gestão de Pessoas
3. Gestão de Inovação
4. Gestão Multicanal

Cada um destes critérios de gestão está dividido da seguinte forma:

1. Gestão de Operações de Qualidade
 - a. Planejamento/Monitoria
 - b. Entendimento das necessidades dos clientes
 - c. Capacidade de melhorias
2. Gestão de Pessoas
 - a. Campanhas motivacionais
 - b. Valores e culturas presentes
 - c. Plano de carreira
 - d. Treinamento
3. Gestão de Inovação
 - a. Consultoria externa
 - b. Capacidade de oferecer soluções inovadoras

4. Gestão Multicanal
 - a. Oferta de canais
 - b. Gestão de canais
 - c. Atendimento multicanal
- A Empresa Contratante poderá avaliar até cinco CPOs em cada critério de gestão.
 - Para cada um dos subcritérios, a Empresa Contratante deverá fornecer uma nota de 1 a 6.

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES

No Formulário de Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções, a Empresa Contratante avaliará seus Parceiros e Fornecedores de Soluções.

- As avaliações realizadas comporão a nota final dos Parceiros e Fornecedores de Soluções no prêmio.
- O preenchimento deste formulário é **OBRIGATÓRIO** para todas as Empresas Contratantes, com uma única exceção:
 - Empresas que participaram do *Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2022*.
- O não preenchimento deste formulário acarretará a **DESCLASSIFICAÇÃO** da empresa contratante do prêmio, independentemente do desempenho obtido.

Estrutura

O Formulário de Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções está dividido em 49 categorias de soluções (ver subtópico “CATEGORIAS” dentro do tópico “PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES”).

Em cada uma destas categorias, a Empresa Contratante deverá avaliar sete critérios:

1. Inovação Embarcada
2. Integração a Outros Sistemas
3. Manutenção
4. Qualidade do Suporte Técnico Multicanal
5. Recomendação
6. Satisfação Geral
7. User Experience

- A Empresa Contratante poderá avaliar todos os seus fornecedores entre os nomes listados, bem como adicionar mais um que não esteja na lista.
- É permitida a inclusão de apenas um fornecedor que não esteja na lista.
- Para cada um dos critérios, a Empresa Contratante deverá fornecer uma nota de 1 a 6 ou “N/A”, se assim desejar.

SEGMENTOS

O prêmio de Empresas Contratantes contemplará os seguintes segmentos:

ADQUIRENTE
AUTOMÓVEIS
BANCOS
BANCOS DIGITAIS
BENEFÍCIOS
CARTÕES
CONSTRUTORAS E INCORPORADORAS
CONTACT CENTER
COSMÉTICOS E PERFUMARIA
ELETROELETRÔNICOS
ENERGIA E UTILITIES
FARMÁCIA
INDÚSTRIA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
PROGRAMAS DE FIDELIDADE
SAÚDE
SEGUROS – RAMOS GERAIS/PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO
SEGUROS E PLANOS DE SAÚDE
SERVIÇOS DIGITAIS
SERVIÇOS FINANCEIROS
TELECOMUNICAÇÕES
VAREJO – CASA E CONSTRUÇÃO
VAREJO – E-COMMERCE
VAREJO – ELETROELETRÔNICOS E MÓVEIS
VAREJO – MODA E CALÇADOS
VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD
VAREJO – SUPER – HIPERMERCADOS, ATACAREJO E CASH & CARRY

- É permitida a inscrição em mais de um segmento.

- O Centro de Inteligência Padrão (CIP) reserva-se o direito de alterar a lista de segmentos até a comunicação dos resultados, se assim for necessário.
- O Centro de Inteligência Padrão (CIP) reserva-se o direito de realocar empresas para outros segmentos até a comunicação dos resultados, se assim for necessário.

CRITÉRIOS

Os critérios utilizados para a composição da nota final das Empresas Contratantes serão divididos da seguinte forma:

1. Critérios de Gestão (a partir do Formulário de Inscrição)
2. Critérios Técnicos (a partir da avaliação recebida dos CPOs)

Critérios de Gestão

Os critérios de gestão contemplarão as informações fornecidas pela própria Empresa Contratante durante o preenchimento do Formulário de Inscrição. Nele, serão abordados três aspectos:

1. Operacional

A Empresa Contratante fornecerá informações sobre o processo de contratação e avaliação de seus CPOs.

2. Atendimento

A Empresa Contratante fornecerá informações sobre aspectos da gestão do atendimento prestado pelos CPOs.

3. Qualidade

A Empresa Contratante fornecerá informações sobre a qualidade do atendimento prestado pelos CPOs.

Critérios Técnicos

Os critérios técnicos contemplarão as avaliações realizadas pelos CPOs, que preencherão o Formulário de Avaliação de Empresas Contratantes. Neste formulário, as Empresas Contratantes serão avaliadas em quatro critérios técnicos:

1. Definição de Metas

A Empresa Contratante será avaliada quanto ao seu plano de metas.

2. Integração

A Empresa Contratante será avaliada quanto aos seus investimentos em programas de treinamento, proximidade da operação com a marca da empresa e integração da equipe.

3. Relacionamento

A Empresa Contratante será avaliada quanto às suas relações com o CPO.

4. Satisfação Geral

A Empresa Contratante será avaliada quanto à experiência e à satisfação do CPO.

COMPOSIÇÃO DA NOTA

A nota final da Empresa Contratante será composta pelos dados informados pela própria empresa no Formulário de Inscrição e pela avaliação realizada por seu CPO no Formulário de Avaliação de Empresas Contratantes.

NOTA FINAL = Formulário de Inscrição x 0,30 + Avaliações Recebidas x 0,70

CPOs

São consideradas CPOs as empresas que prestam serviços de atendimento ao cliente para outras empresas. Por exemplo: CPOs, BPOs e Contact Centers.

Os CPOs participarão do prêmio pelo preenchimento de três formulários on-line, nos quais informarão dados sobre a própria empresa, avaliarão suas Empresas Contratantes e avaliarão seus Parceiros e Fornecedores de Tecnologia.

Os CPOs serão divididos conforme o tamanho de suas operações e concorrerão em diferentes categorias simultaneamente. Serão classificados exclusivamente de acordo com as avaliações recebidas por suas Empresas Contratantes.

PARTICIPAÇÃO

O **Prêmio CONAREC** é aberto para todos os CPOs que realizem operações de atendimento para empresas cujo foco é o consumidor final.

- A participação no prêmio será realizada pelo preenchimento de três formulários on-line, detalhados mais abaixo neste documento.

- O CPO deve possuir uma operação de atendimento que atenda o consumidor final (B2C).
- Não é permitida a participação de CPOs que atendam exclusivamente outras empresas (B2B).

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

No Formulário de Inscrição, o CPO informará dados sobre sua estrutura.

- Os dados informados neste formulário não comporão a nota final do CPO no prêmio.
- O preenchimento deste formulário é **OBRIGATÓRIO** para todas as Empresas Contratantes, sem exceção.
- O não preenchimento deste formulário acarretará a **DESCCLASSIFICAÇÃO** da empresa contratante do prêmio, independentemente do desempenho obtido.

Estrutura

O Formulário de Inscrição está dividido em três partes:

1. Operacional
2. Recursos Humanos
3. Operações

Em “Operações”, estão discriminadas as oito operações nas quais os CPOs concorrem ao prêmio:

1. Atendimento Digital
 2. Atendimento Multicanal
 3. Cobrança e Recuperação
 4. Retenção e Fidelização
 5. SAC
 6. Suporte Técnico
 7. Vendas Ativas
 8. Vendas Receptivas
- Em cada uma destas operações, os CPOs deverão informar o número total de PAs e o volume de interações por canal.
 - O número de PAs será utilizado para definir o tamanho da operação do CPO:
 - Maior ou igual a 10 mil PAs = Grande operação
 - Menor que 10 mil PAs = Pequenas e Médias operações

- O Formulário de Inscrição não será utilizado na composição da nota final do CPO.

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE EMPRESAS CONTRATANTES

No Formulário de Avaliação de Empresas Contratantes, o CPO informará dados sobre seu relacionamento com a Empresa Contratante:

- Os dados informados neste formulário comporão 70% da nota final da Empresa Contratante no prêmio.
- O preenchimento deste formulário é **OBRIGATÓRIO** para todas as Empresas Contratantes, sem exceção.
- O não preenchimento deste formulário acarretará a **DESCCLASSIFICAÇÃO** da Empresa Contratante do prêmio, independentemente do desempenho obtido.

Estrutura

O Formulário de Avaliação de Empresas Contratantes está dividido pelos segmentos de Empresas Contratantes que fazem parte do prêmio (veja o subtópico “SEGMENTOS” dentro do tópico “EMPRESAS CONTRATANTES”).

Em cada segmento, o CPO irá avaliar seus clientes em quatro critérios:

1. Relacionamento
 2. Definição de Metas
 3. Integração
 4. Satisfação Geral
- O CPO poderá avaliar até cinco clientes em cada segmento.
 - Para cada um dos critérios, o CPO deverá fornecer uma nota de 1 a 6 ou “N/A”, se assim desejar.

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES

No Formulário de Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções, a Empresa Contratante avaliará seus Parceiros e Fornecedores de Soluções.

- As avaliações realizadas comporão a nota final dos Parceiros e Fornecedores de Soluções no prêmio.
- O preenchimento deste formulário é **OBRIGATÓRIO** para todas as empresas contratantes, com uma única exceção:

- Empresas que participaram do *Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2022*.
- O não preenchimento deste formulário acarretará a **DESCLASSIFICAÇÃO** da empresa contratante do prêmio, independentemente do desempenho obtido.
- O não preenchimento deste formulário acarretará a **DESCLASSIFICAÇÃO** da empresa contratante do prêmio, independentemente do desempenho obtido.

Estrutura

O Formulário de Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções está dividido em 49 categorias de soluções (ver subtópico “CATEGORIAS” dentro do tópico “PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES”).

Em cada uma destas categorias, a Empresa Contratante deverá avaliar sete critérios:

1. Inovação Embarcada
 2. Integração a Outros Sistemas
 3. Manutenção
 4. Qualidade do Suporte Técnico Multicanal
 5. Recomendação
 6. Satisfação Geral
 7. User Experience
- A Empresa Contratante poderá avaliar todos os seus fornecedores entre os nomes listados, bem como adicionar mais um que não esteja na lista.
 - É permitida a inclusão de apenas um fornecedor que não esteja na lista.
 - Para cada um dos critérios, a Empresa Contratante deverá fornecer uma nota de 1 a 6 ou “N/A”, se assim desejar.

CATEGORIAS

Os CPOs serão reconhecidos em duas categorias: “OPERAÇÕES” e “GESTÃO”.

Operações

Os CPOs serão divididos em duas formas:

1. Grandes Operações; e
2. Pequenas e Médias Operações.

A divisão dos CPOs se dará pelo número total de PAs informado no Formulário de Inscrição, sendo:

- Maior ou igual a 10 mil PAs = Grande operação
- Menor que 10 mil PAs = Pequenas e Médias operações

Dentro de cada uma, os CPOs concorrerão nas seguintes subcategorias:

ATENDIMENTO DIGITAL: Operação de atendimento realizado por meio de ferramentas digitais.

ATENDIMENTO MULTICANAL: Operação de atendimento realizado por meio de diferentes canais.

COBRANÇA E RECUPERAÇÃO: Operação de notificação e recuperação de dívidas atrasadas de clientes.

RETENÇÃO E FIDELIZAÇÃO: Operação que busca reduzir o número de perdas de clientes e promover ações que façam com que os clientes continuem fiéis à empresa.

SAC: Operação de atendimento por meio de um canal direto entre cliente e empresa.

SUPORTE TÉCNICO: Operação de atendimento que busca atender a solicitações técnicas, tirar dúvidas ou fornecer informações para os clientes.

VENDAS ATIVAS: Operação de vendas que atua com a prospecção de clientes sem a necessidade de uma fonte de divulgação.

VENDAS RECEPTIVAS: Operação de atendimento a clientes que desejam adquirir bens ou serviços da empresa.

Gestão

Dentro desta categoria, os CPOs concorrerão nas seguintes subcategorias:

GESTÃO DE OPERAÇÕES/QUALIDADE: Gestão das operações de atendimento e dos processos de qualidade relacionados ao atendimento.

GESTÃO DE PESSOAS: Gestão das práticas relacionadas ao desenvolvimento dos colaboradores dentro da empresa.

GESTÃO DE INOVAÇÃO: Gestão dos processos relacionados à criação de ideias concretas que agreguem valor ao negócio.

GESTÃO MULTICANAL: Gestão da capacidade de integração dos diferentes canais oferecidos pela empresa.

CRITÉRIOS

Cada uma das categorias mencionadas (“OPERAÇÕES” e “GESTÃO”) possuem critérios de avaliação próprios, sendo:

Operações

Os critérios de operações contemplarão parte das avaliações realizadas pelas Empresas Contratantes, em que serão abordados, para cada uma das operações, cinco critérios:

1. Competência Técnica

O CPO será avaliado quanto aos serviços entregues.

2. Metas

O CPO será avaliado quanto ao comprometimento e ao atingimento das metas acordadas na parceria.

3. Recomendação

O CPO será avaliado quanto à possibilidade de ter seus serviços recomendados para outras empresas.

4. Relacionamento

O CPO será avaliado quanto às suas relações com a Empresa Contratante.

5. Satisfação Geral

O CPO será avaliado quanto à experiência e à satisfação da Empresa Contratante.

- Os CPOs serão reconhecidos dentro de cada uma das operações a partir das avaliações recebidas nos critérios acima.

Gestão

Os critérios de gestão contemplarão parte das avaliações realizadas pelas Empresas Contratantes, em que serão abordados quatro critérios, divididos em subcritérios:

1. Gestão de Operações de Qualidade

a. Planejamento/Monitoria

Capacidade de o CPO organizar suas operações, definir padrões de qualidade e acompanhá-los.

b. Entendimento das necessidades dos clientes

Capacidade de o CPO compreender as necessidades específicas de cada um de seus clientes.

c. Capacidade de melhorias

Capacidade de o CPO desenvolver melhorias para as operações de atendimentos.

2. Gestão de Pessoas

a. Campanhas motivacionais

Capacidade de o CPO desenvolver campanhas de motivação com os colaboradores.

b. Valores e culturas presentes

Capacidade de o CPO implementar os valores e a cultura da empresa na operação de atendimento.

c. Plano de carreira

Capacidade de o CPO desenvolver planos de carreira para seus colaboradores.

d. Treinamento

Capacidade de o CPO desenvolver treinamentos de capacitação para os colaboradores.

3. Gestão de Inovação

a. Consultoria externa

Capacidade do CPO oferecer auxílio por meio de consultoria

b. Capacidade de oferecer soluções inovadoras

Capacidade de o CPO oferecer soluções inovadoras.

4. Gestão Multicanal

a. Oferta de canais

Capacidade de o CPO realizar operações de atendimento em uma variedade de canais.

b. Gestão de canais

Capacidade de o CPO gerenciar os canais.

c. Atendimento multicanal

Capacidade de o CPO oferecer um atendimento integrado entre todos os canais.

- Os CPOs serão reconhecidos dentro de cada um dos critérios de gestão acima.

COMPOSIÇÃO DA NOTA

A nota final do CPO será composta pela avaliação realizada por sua Empresa Contratante no Formulário de Avaliação de CPOs. Em cada categoria, a nota se dará da seguinte forma:

Operações

Para cada uma das operações, a nota será calculada da seguinte forma:

NOTA FINAL = Relacionamento + Metas + Competência + Recomendação+ Satisfação Geral = Média

- Será vencedor em cada operação o CPO que obtiver a melhor nota dentro dos concorrentes da operação.
- A quantidade de avaliações recebida pelo CPO (n) deve ser representativa dentro do total de avaliações.

Gestão

Para cada uma das subcategorias de gestão, a nota será calculada da seguinte forma:

GESTÃO DE OPERAÇÕES/QUALIDADE

NOTA FINAL: Planejamento/Monitoria + Entendimento das necessidades do cliente + capacidade de melhorias = MÉDIA

GESTÃO DE PESSOAS

NOTA FINAL: Campanhas Motivacionais + Valores e culturas + Plano de carreira =
MÉDIA

GESTÃO DE INOVAÇÃO

NOTA FINAL: Consultoria externa + Capacidade de Oferecer soluções Inovadoras =
MÉDIA

GESTÃO MULTICANAL

NOTA FINAL: Oferta de canais + Gestão de Canais + Atendimento Multicanal = MÉDIA

PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES

São consideradas Parceiros e Fornecedores de Soluções as empresas que fornecem serviços para outras empresas, sejam estes relacionados ou não à tecnologia.

Os Parceiros e Fornecedores de Soluções participarão sem a necessidade de preenchimento de formulários. O Centro de Inteligência Padrão (CIP) e o Grupo Padrão elaboraram uma lista de empresas para serem avaliadas, a partir de sua relevância no mercado.

Durante a avaliação, Empresas Contratantes e CPOs têm a oportunidade de incluir um Parceiro e Fornecedor de Solução de sua preferência, que não esteja listado.

Os Parceiros e Fornecedores de Soluções são divididos por segmentos de atuação. A classificação final é determinada a partir da avaliação recebida de Empresas Contratantes e CPOs.

PARTICIPAÇÃO

A participação dos Parceiros e Fornecedores de Soluções não está condicionada ao preenchimento de formulários ou outro tipo de inscrição. As empresas da premiação participam automaticamente a partir de uma lista elaborada pelo Grupo Padrão e pelo Centro de Inteligência Padrão (CIP).

- Os Parceiros e Fornecedores de Soluções não realizam inscrição.
- A lista de participantes é elaborada pelo Grupo Padrão e pelo Centro de Inteligência Padrão (CIP).
- Um Parceiro e Fornecedor de Solução pode ser incluído na lista, caso não esteja presente, pelas Empresas Contratantes e pelos CPOs.

CATEGORIAS

AGENTE/ASSISTENTE VIRTUAL PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO POR TEXTO: Robôs digitais que interagem por linguagem natural por texto.

AGENTE/ASSISTENTE VIRTUAL PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO POR VOZ: Robôs digitais que interagem por linguagem natural por voz.

AUTOMAÇÃO DE FORÇA DE VENDAS (SALES FORCE AUTOMATION): Parte integrante do CRM operacional que se concentra na plataforma tecnológica que suporta as interações com os clientes e a automação de vendas.

AUTOMAÇÃO ROBÓTICA DE PROCESSOS (RPA): Robôs de softwares instalados em servidores, com os recursos para automatizar os processos repetitivos e administrados por humanos.

BIG DATA: Ferramenta que armazena um conjunto de tecnologias capazes de tratar grandes volumes de dados, estruturados ou não, de diferentes formatos.

BIOMETRIA DE VOZ: Sistema ou método de autenticação baseado em características da voz de um indivíduo para validar informações.

BLOCKCHAIN/CYBER SECURITY: Sistema de tecnologia de registro distribuído que visa à descentralização como medida de segurança dos dados do usuário.

BUSINESS INTELLIGENCE (BI): Ferramenta que tem foco na coleta, organização, transformação e disponibilização de dados estruturados para a tomada de decisão, além de permitir a análise preditiva de forma rápida e assertiva.

CALLBACK: Solução que promove o retorno das chamadas de forma automática ou programada para os clientes que estão esperando um atendimento em seu número receptivo. O callback realiza a captação de dados do cliente, desliga a chamada e retorna para o número.

CONSTRUÇÃO DA JORNADA DO CLIENTE: Solução que auxilia no desenho da jornada do cliente.

CONSULTORIA EM CUSTOMER EXPERIENCE: Serviço empresarial que auxilia no desenvolvimento da experiência do cliente.

CONSULTORIA EM USER EXPERIENCE: Serviço empresarial que auxilia no desenvolvimento da experiência do usuário.

CONSULTORIA ESTRATÉGICA: Serviço de ajuda às organizações para melhoria de desempenho, operando por meio da análise de problemas organizacionais existentes e do desenvolvimento de planos de melhoria.

CRM: Ferramenta que armazena informações de clientes atuais e potenciais, reúne e integra dados para preparar e atualizar equipes com histórico, preferência de compras e outras informações.

CLOUD (NUVEM) – Armazenamento de Dados.

DISCADOR PREDITIVO: Ferramenta que trabalha com algoritmo que antecipa o volume de chamadas necessário para ocupar os recursos disponíveis.

DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC): Ferramenta para automatizar o processo de ligações, aumentando a produtividade, evitando erros de discagem e mantendo um registro das interações realizadas.

EMPRESA DE COMUNICAÇÃO DIRIGIDA E RELAÇÕES PÚBLICAS: Serviço de gerenciamento da comunicação com os diversos grupos de interesse de uma organização.

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP): Sistema responsável por cuidar das operações diárias de uma empresa, desde o faturamento até o balanço contábil, de compras ao fluxo de caixa.

GOVERNANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS: Serviço de proteção e manutenção de dados e informações corporativas.

HOME OFFICE – Trabalho Remoto

INTEGRADOR DE COMPUTADOR/TELEFONE (CTI): Ferramenta que permite à telefonia trocar informações com outros sistemas, da inteligência ao processo de comunicação, facilitando a coleta de informações para o usuário da solução.

INTEGRADOR DE CONTACT CENTER: Serviço de viabilização das soluções de BPO adequados para as empresas.

INTEGRADOR DE CRM: Serviço de viabilização da solução de CRM.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: Ferramentas de inteligência artificial.

INTERNET DAS COISAS (IOT): Sistema que integra objetos e soluções capazes de coletar e transmitir dados.

NPS (NET PROMOTER SCORE) - É o indicador mais usado para mensurar o relacionamento com o cliente.

PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL: Solução que permite às áreas de atendimento ao cliente das empresas oferecerem múltiplos canais de atendimento de forma integrada em uma única plataforma.

PLATAFORMA DE JORNADA DO CONSUMIDOR: Plataforma que mapeia a jornada do consumidor.

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE MÃO DE OBRA MAIS QUALIFICADA: Serviço de recrutamento e seleção de média e alta gerência.

SERVIÇOS DE TELEFONIA: Serviço de linha telefônica.

SERVIÇOS DE TELEFONIA IP/VOIP: Tecnologia que permite transformar sinais de áudio ou de uma chamada por telefone em dados digitais. Esses dados digitais podem ser transmitidos pela internet ou por uma rede de computadores baseada em IP.

SERVIÇOS PROFISSIONAIS PARA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (PROFESSIONAL SERVICES): Combinação de metodologias e processos que aceleram a produção de projetos e otimizam a produção de relacionamento na central.

SISTEMA DE CAPTURA DE INTERAÇÕES OMNICHANNEL: Ferramenta de conversão ou armazenamento de uma informação ou sinal analógico em uma sequência binária de dados.

SISTEMA DE MONITORIA DE AGENTES: Sistema que monitora a qualidade de atendimento na central de relacionamento com o cliente.

SISTEMA PARA MELHORIA DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL DO BACKOFFICE: Suíte de soluções que permitem medir e impulsionar o desempenho do Backoffice, dando visibilidade da área de trabalho do agente e das atividades dos processos do Backoffice.

SOFTWARE DE FEEDBACK/OPINIÃO DE CLIENTES: Sistema que avalia o atendimento de clientes com pesquisas de opinião de seus clientes.

SOLUÇÃO DE AUTOATENDIMENTO (URA): Ferramenta de serviços automáticos para os clientes que ligam para responder a dúvidas e fornecer informações sem a intervenção de um atendente.

SOLUÇÃO DE CHAT: Plataforma de atendimento via chat com recursos de monitoramento, gerenciamento de equipes e acompanhamento.

SOLUÇÃO PARA ENGAJAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO (WORKFORCE ENGAGEMENT MANAGEMENT): Soluções de sistemas de gerenciamento de forças de trabalho que englobam todas as atividades necessárias para planejar eficientemente a força de trabalho de uma empresa.

SOLUÇÃO PARA TREINAMENTO DE COLABORADORES: Soluções de treinamento corporativo.

SPEECH AND INTERACTION ANALYTICS: Processo de análise de chamadas gravadas para coletar informações do cliente para melhorar a comunicação e a interação futura.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: Serviço de condução nos processos de transformação digital.

CRITÉRIOS

Os critérios utilizados para composição da nota final das Empresas Contratantes serão divididos da seguinte forma:

1. Inovação Embarcada

Capacidade de o fornecedor entregar soluções inovadoras.

2. Integração a Outros Sistemas

Capacidade de o fornecedor entregar soluções capazes de atuar em conjunto com outros sistemas, ferramentas e soluções.

3. Manutenção

Capacidade de o fornecedor oferecer meios para efetuar reparos nas soluções oferecidas.

4. Qualidade do Suporte Técnico Multicanal

Capacidade de o fornecedor oferecer suporte técnico de qualidade em diferentes canais de atendimento.

5. Recomendação

Possibilidade de recomendar o fornecedor para outras empresas.

6. Satisfação Geral

Nível geral de satisfação com o serviço prestado pelo fornecedor.

7. User Experience

Capacidade de o fornecedor oferecer uma solução que melhore a experiência do usuário.

COMPOSIÇÃO DA NOTA

A nota final do Parceiro e Fornecedor de Solução será composta pela avaliação realizada pelas Empresas Contratantes e pelos CPOs no Formulário de Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções:

NOTA FINAL= Inovação + Integração + Manutenção + Qualidade + Recomendação + Satisfação + User Experience

PROFISSIONAIS DO SETOR DE RELACIONAMENTO

Além de premiar Empresas Contratantes, CPOs e Parceiros e Fornecedores de Soluções, o Prêmio CONAREC também irá reconhecer profissionais e líderes do setor de relacionamento com clientes.

Os profissionais e líderes serão reconhecidos por meio de indicação no formulário de inscrição de Empresas Contratantes e CPOs.

PARTICIPAÇÃO

A participação se dará pela indicação dos nomes pelas Empresas Contratantes e pelos CPOs durante o preenchimento dos respectivos formulários de inscrição.

CATEGORIAS

Os profissionais serão premiados, por segmentos relevantes, em duas categorias:

PROFISSIONAIS DO SETOR DE RELACIONAMENTO: Quaisquer nomes do setor de relacionamento independentemente do cargo ocupado.

EXECUTIVO DO SETOR DE RELACIONAMENTO: Profissionais do setor de relacionamento que ocupem cargos de liderança.

- A escolha dos segmentos aos quais os profissionais devem pertencer ocorrerá a partir do número de indicações que o profissional receber.

CRITÉRIOS

O reconhecimento é realizado, exclusivamente, por indicação.

INDICADOS

Os indicados serão determinados a partir do total de indicações recebidas.