



ЧЕК-ЛИСТ

КОНТРОЛЬНОГО ВИЗИТА

В РАМКАХ ПРОГРАММЫ НОМИНИРОВАНИЯ
ХРУСТАЛЬНАЯ ГАРНИТУРА

сезон 2017/2018

НОМИНАЦИЯ: _____

НАЗВАНИЕ ПЛОЩАДКИ: _____

ДАТА КОНТРОЛЬНОГО ВИЗИТА: «_____» _____ 2018

§ 1. Положительное влияние на бизнес

<p>ФАКТЫ НОМИНАНТА</p> <p>Приведите подробные факты положительного влияния контактного центра на бизнес/деятельность организации (заказчика), например, положительную устойчивую динамику основных ключевых показателей стратегического уровня организации (заказчика) и т.п.</p> <p>Продумайте и перечислите ниже доказуемые факты для их последующего подтверждения членами Жюри во время Контрольного Визита.</p> <p>Используйте для описания факта максимальное количество слов, (только текст, не более 150 слов), целевые и фактические значения показателей, их динамику, БЕЗ диаграмм и графиков.</p>	<p>ДОКАЗАТЕЛЬСТВА НОМИНАНТА</p> <p>Приведите очевидные, проверяемые доказательства по каждому приведенному факту, например, ссылки на внутренние документы и отчеты (графики, диаграммы, таблицы), продемонстрируйте отчетность из информационной системы, другие очевидные и понятные свидетельства.</p> <p>Продумайте и перечислите ниже ТОЛЬКО ССЫЛКИ (название документов, информационных систем и т.п.) на проверяемые доказательства по каждому факту, которые вы сможете продемонстрировать членам Жюри.</p>	<p>ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЖЮРИ</p> <p>Получите явные, очевидные доказательства по каждому приведенному факту, например, просмотрите внимательно представленные документы, отчеты, данные из информационной системы и дайте свою оценку по каждому факту:</p> <p>10 баллов: Исключительный, непревзойденный результат 8 – 9 баллов: Отличный результат лидера индустрии 6 – 7 баллов: Хороший результат на уровне лучших практик индустрии 3 – 5 балла: Удовлетворительный результат с некоторыми пробелами 1 – 2 балла: Сомнительный, неочевидный, недоказанный результат</p>
<p>ФАКТ 1</p>	<p>ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ:</p> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Подробные комментарии и впечатления Жюри:</p>

ФАКТ 2	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 3	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 4	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 5	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:

§ 2. Операционная эффективность

<p>ФАКТЫ НОМИНАНТА</p> <p>Приведите подробные факты операционной эффективности контакт-центра, например, положительную устойчивую динамику основных ключевых показателей операционного уровня и т.п.</p> <p>Продумайте и перечислите ниже доказуемые факты для их последующего подтверждения членами Жюри во время Контрольного Визита.</p> <p>Используйте для описания факта максимальное количество слов, (только текст, не более 150 слов), целевые и фактические значения показателей, их динамику, БЕЗ диаграмм и графиков.</p>	<p>ДОКАЗАТЕЛЬСТВА НОМИНАНТА</p> <p>Приведите очевидные, проверяемые доказательства по каждому приведенному факту, например, ссылки на внутренние документы и отчеты (графики, таблицы), продемонстрируйте отчетность из информационной системы, другие очевидные и понятные свидетельства.</p> <p>Продумайте и перечислите ниже ТОЛЬКО ССЫЛКИ (название документов, информационных систем и т.п.) на проверяемые доказательства по каждому факту, которые вы сможете продемонстрировать членам Жюри.</p>	<p>ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЖЮРИ</p> <p>Получите явные, очевидные доказательства по каждому приведенному факту, например, просмотрите внимательно представленные документы, отчеты, данные из информационной системы и дайте свою оценку по каждому факту:</p> <p>10 баллов: Исключительный, непревзойденный результат 8 – 9 баллов: Отличный результат лидера индустрии 6 – 7 баллов: Хороший результат на уровне лучших практик индустрии 3 – 5 балла: Удовлетворительный результат с некоторыми пробелами 1 – 2 балла: Сомнительный, неочевидный, недоказанный результат</p>
<p>ФАКТ 1</p>	<p>ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ:</p> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Подробные комментарии и впечатления Жюри:</p>

ФАКТ 2	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 3	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 4	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 5	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:

§ 3. Инновации и креативность

<p>ФАКТЫ НОМИНАНТА</p> <p>Приведите подробные факты креативности и инноваций номинанта, например, применение на практике эффективных инновационных подходов, креативной практики и т.п.</p> <p>Продумайте и перечислите ниже доказуемые факты для их последующего подтверждения членами Жюри во время Контрольного Визита. Используйте для описания факта максимальное количество слов, (только текст, не более 150 слов).</p>	<p>ДОКАЗАТЕЛЬСТВА НОМИНАНТА</p> <p>Приведите очевидные, проверяемые доказательства по каждому приведенному факту, например, ссылки на внутренние документы и отчеты (графики, таблицы), продемонстрируйте отчетность из информационной системы, другие очевидные и понятные свидетельства.</p> <p>Продумайте и перечислите ниже ТОЛЬКО ССЫЛКИ (название документов, информационных систем и т.п.) на проверяемые доказательства по каждому факту, которые вы сможете продемонстрировать членам Жюри.</p>	<p>ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЖЮРИ</p> <p>Получите явные, очевидные доказательства по каждому приведенному факту, например, просмотрите внимательно представленные документы, отчеты, данные из информационной системы и дайте свою оценку по каждому факту:</p> <p>10 баллов: Исключительный, непревзойденный результат 8 – 9 баллов: Отличный результат лидера индустрии 6 – 7 баллов: Хороший результат на уровне лучших практик индустрии 3 – 5 балла: Удовлетворительный результат с некоторыми пробелами 1 – 2 балла: Сомнительный, неочевидный, недоказанный результат</p>
<p>ФАКТ 1</p>	<p>ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ:</p> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Подробные комментарии и впечатления Жюри:</p>

ФАКТ 2	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 3	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 4	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 5	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:

§ 4. Клиентоориентированность

<p>ФАКТЫ НОМИНАНТА</p> <p>Приведите подробные факты клиентоориентированности номинанта, например, положительную устойчивую динамику основных ключевых показателей стратегического и операционного уровня контакт-центра, компании (заказчика) и т.п.</p> <p>Продумайте и перечислите ниже доказуемые факты для их последующего подтверждения членами Жюри во время Контрольного Визита.</p> <p>Используйте для описания факта максимальное количество слов, (только текст, не более 150 слов), целевые и фактические значения показателей, их динамику, БЕЗ диаграмм и графиков.</p>	<p>ДОКАЗАТЕЛЬСТВА НОМИНАНТА</p> <p>Приведите очевидные, проверяемые доказательства по каждому приведенному факту, например, ссылки на внутренние документы и отчеты (графики, таблицы), продемонстрируйте отчетность из информационной системы, другие очевидные и понятные свидетельства.</p> <p>Продумайте и перечислите ниже ссылки на проверяемые доказательства по каждому факту, которые вы сможете продемонстрировать членам Жюри.</p>	<p>ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЖЮРИ</p> <p>Получите явные, очевидные доказательства по каждому приведенному факту, например, просмотрите внимательно представленные документы, отчеты, данные из информационной системы и дайте свою оценку по каждому факту:</p> <p>10 баллов: Исключительный, непревзойденный результат 8 – 9 баллов: Отличный результат лидера индустрии 6 – 7 баллов: Хороший результат на уровне лучших практик индустрии 3 – 5 балла: Удовлетворительный результат с некоторыми пробелами 1 – 2 балла: Сомнительный, неочевидный, недоказанный результат</p>
<p>ФАКТ 1</p>	<p>ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ:</p> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Подробные комментарии и впечатления Жюри:</p>

ФАКТ 2	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 3	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 4	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 5	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:

§ 5. Вовлеченность, удовлетворенность персонала

<p>ФАКТЫ НОМИНАНТА</p> <p>Приведите подробные факты высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности персонала, например, положительную устойчивую динамику основных ключевых показателей стратегического и операционного уровня контакт-центра, компании (заказчика) и т.п.</p> <p>Продумайте и перечислите ниже доказуемые факты для их последующего подтверждения членами Жюри во время Контрольного Визита. Используйте для описания факта максимальное количество слов, (только текст, не более 150 слов), целевые и фактические значения показателей, их динамику, БЕЗ диаграмм и графиков.</p>	<p>ДОКАЗАТЕЛЬСТВА НОМИНАНТА</p> <p>Приведите очевидные, проверяемые доказательства по каждому приведенному факту, например, ссылки на внутренние документы и отчеты (графики, таблицы), продемонстрируйте отчетность из информационной системы, другие очевидные и понятные свидетельства.</p> <p>Продумайте и перечислите ниже ссылки на проверяемые доказательства по каждому факту, которые вы сможете продемонстрировать членам Жюри.</p>	<p>ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЖЮРИ</p> <p>Получите явные, очевидные доказательства по каждому приведенному факту, например, просмотрите внимательно представленные документы, отчеты, данные из информационной системы и дайте свою оценку по каждому факту:</p> <p>10 баллов: Исключительный, непревзойденный результат 8 – 9 баллов: Отличный результат лидера индустрии 6 – 7 баллов: Хороший результат на уровне лучших практик индустрии 3 – 5 балла: Удовлетворительный результат с некоторыми пробелами 1 – 2 балла: Сомнительный, неочевидный, недоказанный результат</p>
<p>ФАКТ 1</p>	<p>ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ:</p> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Подробные комментарии и впечатления Жюри:</p>

ФАКТ 2	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 3	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 4	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:
ФАКТ 5	ПРЕДСТАВЛЕНО ДЛЯ ЖЮРИ: 1. 2. 3.	ОЦЕНКА ФАКТА И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ: <input type="checkbox"/> Подробные комментарии и впечатления Жюри:

§ 6. Показательность, примерность, возможность для подражания

Вопросы для номинанта	Вопросы для эксперта Жюри
<p>1. Могли бы Вы поделиться Вашим успешным опытом с коллегами, например, выступить с практическим кейсом на Международной Конференции по обмену успешным опытом?</p> <p>2. Могли бы Вы принять на Вашей площадке коллег из других контакт-центров для того, чтобы показать им Ваши достижения, результаты и поделиться Вашим опытом?</p> <p>3. Возможно, что другие подразделения внутри Вашей организации используют Ваш опыт и достижения, расскажите об этом в нескольких словах:</p>	<p>Как бы Вы оценили представленный опыт с точки зрения его распространения как Лучшей Практики в индустрии?</p> <p>10 баллов: Исключительный, непревзойденный результат 8 – 9 баллов: Отличный результат лидера индустрии 6 – 7 баллов: Хороший результат на уровне лучших практик индустрии 3 – 5 балла: Удовлетворительный результат с некоторыми пробелами 1 – 2 балла: Сомнительный, неочевидный, недоказанный результат</p> <p>Поставьте Вашу оценку</p> <input data-bbox="1135 724 1196 786" type="text"/> <p>и дайте развернутый комментарий по Вашей оценке:</p>

§ 9. Участники визита и подписи сторон

ФИО представителей КЦ, принимавших экспертов Жюри	
ФИО членов жюри, проводивших Контрольный Визит	