



ГЕНЕРАЛЬНЫЙ СПОНСОР
ПРОГРАММЫ НОМИНИРОВАНИЯ

NAUMEN

Хрустальная Гарнитура®

Награды лучшим из лучших
в индустрии контактных центров
и обслуживания клиентов

7 категорий
41 номинация
из них 8 новых



ОНЛАЙН ЗАЩИТА ЭССЕ ФИНАЛИСТОВ

Регламент проведения и вопросы Жюри

CCGuru Awards 2020/21

17-ый сезон

СОДЕРЖАНИЕ

КАК ПРОВОДИТСЯ ОНЛАЙН ЗАЩИТА ЭССЕ?	3
РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ОНЛАЙН ЗАЩИТЫ ЭССЕ	4
ВОПРОСЫ ЖЮРИ ДЛЯ ЗАЩИТЫ ЭССЕ В НОМИНАЦИЯХ	6
НАГРАДЫ ЗА ИННОВАЦИИ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	6
САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ	6
ЛУЧШЕЕ АНТИКРИЗИСНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ, ПАРТНЕРСТВО	6
ЛУЧШИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ	6
ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА	6
ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА ЦИФРОВОЙ МОДЕРНИЗАЦИИ И ТРАНСФОРМАЦИИ	7
НАГРАДЫ ЗА ОПЕРАЦИОННУЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬ	8
САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРОГРАММА УЛУЧШЕНИЙ, ИЗМЕНЕНИЙ	8
САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ	8
ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО	8
САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «НАДОМНИКОВ»	8
САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРАКТИКА АНТИКРИЗИСНОГО УПРАВЛЕНИЯ (COVID19)	9
НАГРАДЫ ЗА ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ	10
ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА (COVID19)	10
ЛУЧШИЙ МУЛЬТИ/ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ	10
ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (с поддержкой операторами)	10
ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО, РОБОТИЗИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	10
ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ	11
ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ИСХОДЯЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ	11
ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА АНАЛИТИКИ, ИЗУЧЕНИЯ И ПОНИМАНИЯ КЛИЕНТОВ	11
ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ВНУТРЕННЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ	11
НАГРАДЫ ЗА ЛУЧШУЮ РАБОТУ С ПЕРСОНАЛОМ	13
ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА	13
ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА «ГОЛОС СОТРУДНИКА», ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПЕРСОНАЛА	13
ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА	13
ЛУЧШЕЕ МЕСТО ДЛЯ РАБОТЫ	13
КОМАНДНЫЕ НАГРАДЫ ЛУЧШИМ КОЛЛЕКТИВАМ	14
ЛУЧШАЯ КОМАНДА/КОЛЛЕКТИВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ	14
ЛУЧШАЯ КОМАНДА «НАДОМНЫХ ОПЕРАТОРОВ»	14
ЛУЧШАЯ ЦИФРОВАЯ КОМАНДА	14
ЛУЧШАЯ КОМАНДА ИСХОДЯЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	15
ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОЛЛЕКШЕН (сбора задолженности)	15
ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО РАБОТЕ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ, ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ	15
ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА	15
ЛУЧШАЯ КОМАНДА ОПЕРАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ	16
ПЕРСОНАЛЬНЫЕ НАГРАДЫ ЛУЧШИМ СОТРУДНИКАМ И РУКОВОДИТЕЛЯМ	17
ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА	17
ПРОДАВЕЦ ГОДА	17
НАСТАВНИК ГОДА	17
КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР ГОДА	17
ЛУЧШИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖЕР	18



ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ	18
ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ (HR менеджер года)	18
ТРЕНЕР ГОДА	19
ЛУЧШИЙ РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА	19
КОРПОРАТИВНЫЕ НАГРАДЫ ЛУЧШИМ КОНТАКТ-ЦЕНТРАМ	20
ЛУЧШИЙ НОВЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР	20
ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР	20
РАСПИСАНИЕ ОНЛАЙН ЗАЩИТЫ ЭССЕ	21



КАК ПРОВОДИТСЯ ОНЛАЙН ЗАЩИТА ЭССЕ?

Онлайн Защита Эссе проводится всеми Финалистами, которые включены в [Короткий Список SHORT LIST Награды с 26 января по 15 марта 2021](#) по Расписанию Защиты (см. раздел [Расписание Защиты Эссе](#)).

Онлайн Защита Эссе проводится во всех номинациях (кроме Оператор/Параоператор Года и Лучший Контактный Центр) в формате он-лайн презентации, при участии Финалистов и членов Жюри. В ходе презентации в отведенные каждому Финалисту 7 минут номинант (представитель) должен ответить на специально подготовленные вопросы Жюри (см. раздел [Вопросы для Защиты Эссе](#)).

Для успешного участия в Онлайн защите Эссе необходимо:

- заранее изучить [вопросы Жюри для онлайн Защиты Эссе Финалистов](#) в этой брошюре и подготовить на них развёрнутые ответы (устно, можно со слайдами презентации),
- строго до 18:00 календарного дня (включая выходные и праздники), накануне онлайн Защиты в [Личном кабинете номинанта](#) зарегистрировать участника (выступающего) и загрузить презентацию если она будет использоваться, соблюдая технические требования к файлу презентации (см. раздел [Регламент проведения онлайн Защиты Эссе](#)),
- надежное, скоростное подключение к сети Интернет,
- современный компьютер, планшет или смартфон (Win, iOS, Android),
- наушники (обязательно) и микрофон, веб-камера (по желанию),
- установить приложение **Adobe Connect** (устанавливается заранее или непосредственно перед началом Защиты):
 - [Установка в ОС Windows](#)
 - [Установка в ОС Macintosh](#)
- [пройти заранее диагностику](#) интернет подключения и вашего оборудования,
- изучить и выполнить регламент проведения Защиты (см. раздел [Регламент проведения онлайн Защиты Эссе](#)).



РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ОНЛАЙН ЗАЩИТЫ ЭССЕ

1. Любое нарушение требований настоящего Регламента, приведенных ниже, может привести к дисквалификации участника или переносу защиты на другой день, время. Будьте предельно внимательны и аккуратны!
2. Перед началом Защиты мы рекомендуем заранее провести диагностику подключения:
 - Проверьте подключение, установку приложений и надстроек: https://callcenterguru.adobeconnect.com/common/help/ru/support/meeting_test.htm
 - Проверьте заранее наушники и микрофон.
3. Защиту Эссе проводят только Финалисты, которые включены в [Короткий Список SHORT LIST Финалистов](#).
4. Дата и время Защиты в номинации указаны в Расписании (см. раздел [Расписание Защиты Эссе](#)).
5. К защите допускаются только:
 - **Участники**, зарегистрированные заранее до 18:00 дня, предшествующего защите (включая выходные и праздничные дни), в [Личном кабинете номинанта](#).
 - Модератор подключает к защите (включает микрофон) только зарегистрированного участника по его Фамилии из списка участников. Другие участники к защите не допускаются, замены после 18:00 дня накануне не предусмотрены. При необходимости можно передать наушники и микрофон другому коллеге для совместного поочередного участия/ответов на вопросы или для непредвиденной замены.
 - **Участники без наушников и микрофона к защите не допускаются.**
 - Веб-камера используется участником только по желанию.
 - **Файлы презентаций**, загруженные по желанию номинанта заранее до 18:00 дня, предшествующего защите (включая выходные и праздничные дни), в [Личном кабинете номинанта](#).
 - **Формат файла:** PDF, любое количество страниц, только альбомная ориентация страницы с соотношением сторон 4:3, не более 5Мб.
 - Модератор выводит на экран только файлы, загруженные заранее до 18:00 дня, предшествующего защите (включая выходные и праздничные дни), в [Личном кабинете номинанта](#).
 - Других способов загрузить/передать/заменить файл для Защиты не существует.
 - Файлы, загруженные позднее и/или присланные по почте, не рассматриваются и к защите не допускаются.
 - Другие файлы (видеоролики, звуковые файлы и т.п.) к защите не допускаются.
 - Для наилучшего отображения на экране необходимо использовать горизонтальную (альбомную) ориентацию страниц PDF файла с соотношением сторон 4:3.
 - **Презентации с соотношением сторон 16:9 отображаются на экране некорректно!**



6. Номинант - участник Защиты - входит (авторизуется) на Защиту [только через Личный кабинет номинанта](#).
7. Для входа гостей используется ДРУГАЯ ССЫЛКА, указанная только в [Расписании Защиты Эссе](#).
8. В случае входа гостей через личный кабинет номинанта следует дисквалификация номинанта или перенос Защиты Эссе на резервный день.
9. Порядок выступления определяет модератор Защиты, ориентируясь на порядок в [списке Финалистов](#).
10. В случае возникновения технических или любых других проблем соединения и выхода в эфир защита данного номинанта переносится в конец списка участников или на другой резервный день. Дата и время повторной защиты публикуется в расписании.
11. Для выхода в эфир требуется использовать наушники и выполнять подсказки модератора.
12. Слайды/страницы презентации во время трансляции сменяет сам номинант, нажимая на соответствующие кнопки внизу экрана.
13. Время вещание строго ограничено 7 минутами (5 минут выступления + 2 минуты ответы на возможные вопросы). Модератор дает подсказки по остатку времени и отключает микрофон через 7 минут после начала презентации вне зависимости от того, завершил ли вещание номинант или еще нет. Регламент соблюдается модератором и всеми участниками без исключения.
14. В качестве зрителей могут участвовать все желающие только при наличии свободных мест и после обязательной предварительной регистрации.
15. Запись Защиты по завершению трансляции будет доступна для оценки Жюри и в [Личном кабинете номинанта](#).
16. Вопросы участникам могут задавать все желающие через чат на странице трансляции.
17. Для трансляции используется платформа Adobe Connect: <https://helpx.adobe.com/ru/support/connect.html>, которая для целей участия в онлайн защите Эссе не требует обучения пользователя и сложных настроек на любом современном и обновленном настольном компьютере или на мобильном устройстве (смартфон, планшет) с Win, iOS или Android.
18. Для участия в он-лайн защите Вам потребуется:
 - Современный и обновленный настольный компьютер или мобильное устройство (смартфон, планшет и т.п.) с Win, iOS или Android.
 - Наушники и микрофон обязательно.
 - Веб-камера по желанию.
 - Надежное и скоростное подключение к сети интернет, примите во внимание, что в банках, страховых компаниях и т.п. предприятиях в корпоративной сети могут существовать настройки безопасности, несовместимые с требованиями платформы, просим Вас согласовать настройки с Вашими IT специалистами или использовать открытый публичный интернет, например, сотовых операторов связи.
 - Установить приложение **Adobe Connect** (устанавливается заранее или непосредственно перед началом Защиты):
 - [Установка в ОС Windows](#)
 - [Установка в ОС Macintosh](#)
 - Пройти диагностику подключения https://callcenterguru.adobeconnect.com/common/help/ru/support/meeting_test.htm



ВОПРОСЫ ЖЮРИ ДЛЯ ЗАЩИТЫ ЭССЕ В НОМИНАЦИЯХ



НАГРАДЫ ЗА ИННОВАЦИИ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Какое влияние оказывает применяемая технология, продукт на клиентский опыт? Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Как технология, продукт влияет на операционную эффективность организации?
3. Какие инновационные, креативные идеи применялись/применяются?
4. Какое влияние и каким образом оказала/оказывает технология, продукт на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
5. В чём отличие применяемой технологии, продукта от существующих и что делает её лучшей?

NEW

ЛУЧШЕЕ АНТИКРИЗИСНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ, ПАРТНЕРСТВО

1. Как применение технологий и/или партнерство помогло вам противостоять вызовам в период кризиса и как это повлияло на уровень клиентского опыта?
2. Как удалось сохранить/улучшить показатели операционной эффективности организации в период кризиса?
3. Какие инновационные, креативные идеи применялись/применяются?
4. Какое влияние и каким образом оказала/оказывает технология, партнерство на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
5. В чём отличие применяемой технологии, партнерства от существующих и что делает её лучшей?

ЛУЧШИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

1. В чем заключаются инновационность ваших подходов в клиентском обслуживании?
2. Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
3. Какое влияние на клиентский опыт оказывают применяемые инновации?
4. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность инноваций.
5. Какое влияние и каким образом оказали/оказывают инновации на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?

ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

1. Какое влияние оказывает применяемая технология ИИ на клиентский опыт?
2. Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
3. Как технология ИИ влияет на операционную эффективность организации?
4. Какое влияние и каким образом оказала/оказывает технология на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
5. В чём отличие применяемой технологии от существующих и что делает её лучшей?



ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА ЦИФРОВОЙ МОДЕРНИЗАЦИИ И ТРАНСФОРМАЦИИ

1. Опишите предпосылки, первопричины, по которым Вы приняли решение проводить цифровую трансформацию, модернизацию?
2. Какое влияние на клиентский опыт оказывает программа изменений? Каких значимых результатов трансформации/модернизации, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев? Докажите, что достигнутые результаты не случайны.
3. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность изменений.
4. Какое влияние и каким образом оказали/оказывают изменения на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
5. Чему Вы научились на пути к достижениям, какие выводы Вы сделали для будущих изменений?





НАГРАДЫ ЗА ОПЕРАЦИОННУЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРОГРАММА УЛУЧШЕНИЙ, ИЗМЕНЕНИЙ

1. Опишите предпосылки, первопричины, по которым Вы приняли решение проводить улучшения, изменения в клиентском сервисе?
2. Какое влияние на клиентский опыт оказывает программа улучшений, изменений? Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев? Докажите, что достигнутые результаты не случайны.
3. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность изменений.
4. Какое влияние и каким образом оказали/оказывают изменения на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
5. Чему Вы научились на пути к достижениям, какие выводы Вы сделали для будущих изменений?

NEW

САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ

1. Какое влияние на улучшение клиентского опыта оказывает применяемая практика управления пиковой нагрузкой? Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность управления пиковой нагрузкой.
3. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
4. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
5. Чем практика отличается от аналогичных проектов и делает её лучшей?

ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО

1. Докажите четкое понимание бизнес-целей и задач заказчика, а также продемонстрируйте, как партнерство помогло решить задачи и добиться поставленных целей заказчика.
2. Продемонстрируйте положительное влияние проекта на бизнес компании заказчика и операционную эффективность партнерства.
3. Какое влияние и каким образом оказал/оказывает проект на уровень клиентского опыта компании заказчика?
4. Продемонстрируйте наличие открытых, двусторонних коммуникаций между первой линией аутсорсинга и представителями заказчика, принимающими решения.
5. Что отличает данный проект от аналогичных аутсорсинговых проектов и делает его лучшим?

NEW

САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «НАДОМНИКОВ»

1. Какое влияние на улучшение клиентского опыта оказывает практика привлечения «надомников»? Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность привлечения «надомников».
3. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
4. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
5. Чем практика отличается от аналогичных проектов и делает её лучшей?



NEW

САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРАКТИКА АНТИКРИЗИСНОГО УПРАВЛЕНИЯ (COVID19)

1. Какое влияние на улучшение клиентского опыта оказывает применяемая практика антикризисного управления в период пандемии COVID-19? Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность применяемой практики.
3. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
4. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
5. Чем практика отличается от аналогичных проектов и делает её лучшей?





НАГРАДЫ ЗА ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА (COVID19)

NEW

1. Почему вы считаете, что вам удалось обеспечить лучший клиентский опыт в условиях кризиса, связанного с пандемией COVID-19?
2. Каких значимых результатов в области клиентского опыта, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь?
3. Какие практики вы применяли в условиях кризиса, продемонстрируйте и докажите их операционную эффективность.
4. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
5. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?

ЛУЧШИЙ МУЛЬТИ/ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

1. Каких значимых результатов на пути к омниканальности клиентского опыта, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Приведите очевидные доказательства того, как измеряется/анализируется клиентский опыт в различных точках взаимодействия и/или каналах доступа.
3. Какие каналы доступа используются в организации в целом и в контактном-центре в частности? Приведите краткое обоснование для развертывания каждого нового канала и доказательства его интеграции с другими каналами.
4. Какие преимущества были реализованы при использовании каждого нового канала и их интеграции как для бизнеса, так и для клиентов?
5. Приведите примеры картирования, а также возможной оптимизации, аналитики пути взаимодействия с клиентами (CJM).

ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (с поддержкой операторами)

1. Какое влияние на улучшение клиентского опыта оказывает применяемая практика цифрового взаимодействия с участием операторов?
2. Приведите очевидные доказательства того, как измеряется/анализируется клиентский опыт в точках/каналах цифрового взаимодействия с клиентами при участии операторов.
3. Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
4. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
5. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
6. В чём отличие применяемой практики от существующих и что делает ее лучшей?

ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО, РОБОТИЗИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Какое влияние на улучшение клиентского опыта оказывает применяемая практика автоматизированного, роботизированного взаимодействия с клиентами? Приведите обоснование, покажите цели и задачи автоматизированного, роботизированного взаимодействия с клиентами.



2. Приведите очевидные доказательства того, как измеряется/анализируется клиентский опыт в точках/каналах автоматизированного, роботизированного взаимодействия.
3. Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
4. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
5. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
6. В чём отличие применяемой практики от существующих и что делает ее лучшей?

ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

1. Приведите обоснование, покажите цели и задачи присутствия/взаимодействия с клиентами в социальных сетях.
2. Как создавалась и развивалась команда для взаимодействия с клиентами в социальных сетях, и как она сотрудничает с другими командами и в других каналах доступа.
3. Преимущества для бизнеса, которые достигнуты.
4. Ключевые показатели эффективности для работы в социальных сетях, целевые значения и динамика показателей.
5. Как команда отслеживает и влияет на использование клиентами каналов социальных сетей.
6. Как формируется обратная связь от клиентов и примеры действий, предпринятых командой в ответ на понимание поведения и настроений клиентов.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ИСХОДЯЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

1. Какое влияние на улучшение клиентского опыта оказывает применяемая практика? Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность практики.
3. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
4. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
5. Чем практика отличается от аналогичных проектов и делает её лучшей?

ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА АНАЛИТИКИ, ИЗУЧЕНИЯ И ПОНИМАНИЯ КЛИЕНТОВ

1. Какое влияние на улучшение клиентского опыта оказывает применяемая практика изучения и понимания клиентов? Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность практики.
3. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
4. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
5. Чем практика отличается от аналогичных проектов и делает её лучшей?

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ВНУТРЕННЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ



1. Какие внутренние и внешние факторы повлияли на развитие сотрудничества? Какие проблемы, препятствия необходимо было преодолеть?
2. Каковы общие цели сотрудничества и каковы результаты сегодня?
3. Подходы и инструменты, которые применялись для управления и контроля эффективности сотрудничества.
4. Каковы основные преимущества и выгоды от сотрудничества с точки зрения клиентского опыта?
5. Чем практика отличается от аналогичных проектов и делает её лучшей?





НАГРАДЫ ЗА ЛУЧШУЮ РАБОТУ С ПЕРСОНАЛОМ

ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

1. Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность практики.
3. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
4. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на улучшение клиентского опыта?
5. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
6. Чем практика отличается от аналогичных проектов и делает её лучшей?

ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА «ГОЛОС СОТРУДНИКА», ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПЕРСОНАЛА

1. Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность практики.
3. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
4. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на улучшение клиентского опыта?
5. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
6. Чем практика отличается от аналогичных проектов и делает её лучшей?

ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

1. Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность практики.
3. Какие инновационные решения, креативные подходы применяются/применялись на практике?
4. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на улучшение клиентского опыта?
5. Какое влияние и каким образом оказывает/оказала практика на уровень удовлетворенности, вовлеченности персонала в организации?
6. Чем практика отличается от аналогичных проектов и делает её лучшей?

ЛУЧШЕЕ МЕСТО ДЛЯ РАБОТЫ

1. Как ваша организация измеряет уровень вовлеченности, удовлетворенности и лояльности персонала? Каких значимых результатов, которыми вы могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Какие возможности для обучения и развития вы предлагаете сотрудникам?
3. Как ваша организация обеспечивает сотрудникам возможность участия в жизни коллектива КЦ?
4. Каковы инициативы руководства КЦ в области поддержания здоровья и благополучия сотрудников?
5. Как сотрудники получают признание и вознаграждаются за хорошую работу?
6. Насколько гибкие условия труда предлагаются сотрудникам?
7. Как вы слушаете и слышите «голос сотрудников»?



**КОМАНДНЫЕ НАГРАДЫ ЛУЧШИМ КОЛЛЕКТИВАМ****ЛУЧШАЯ КОМАНДА/КОЛЛЕКТИВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ**

1. Каких самых значимых результатов, которыми могла бы гордиться ваша команда, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом ваши результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность вашей организации, на достижение целевых показателей?
3. Как ваша команда влияет на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию команды. Как цели команды соответствуют целям организации?
5. Какие инновационные, креативные подходы применяет ваша команда? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, чем ваша команда отличается от аналогичных команд в организации и что делает вас лучшей командой в номинации?

NEW**ЛУЧШАЯ КОМАНДА «НАДОМНЫХ ОПЕРАТОРОВ»**

1. Каких самых значимых результатов, которыми могла бы гордиться ваша команда, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом ваши результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность вашей организации, на достижение целевых показателей?
3. Как ваша команда влияет на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию команды. Как цели команды соответствуют целям организации?
5. Какие инновационные, креативные подходы применяет ваша команда? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, чем ваша команда отличается от аналогичных команд в организации и что делает вас лучшей командой в номинации?

ЛУЧШАЯ ЦИФРОВАЯ КОМАНДА

1. Каких самых значимых результатов, которыми могла бы гордиться ваша команда, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом ваши результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность вашей организации, на достижение целевых показателей?
3. Как ваша команда влияет на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию команды. Как цели команды соответствуют целям организации?
5. Какие инновационные, креативные подходы применяет ваша команда? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, чем ваша команда отличается от аналогичных команд в организации и что делает вас лучшей командой в номинации?



ЛУЧШАЯ КОМАНДА ИСХОДЯЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Каких самых значимых результатов, которыми могла бы гордиться ваша команда, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом ваши результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность вашей организации, на достижение целевых показателей?
3. Как ваша команда влияет на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию команды. Как цели команды соответствуют целям организации?
5. Какие инновационные, креативные подходы применяет ваша команда? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, чем ваша команда отличается от аналогичных команд в организации и что делает вас лучшей командой в номинации?

ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОЛЛЕКШЕН (сбора задолженности)

1. Каких самых значимых результатов, которыми могла бы гордиться ваша команда, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом ваши результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность вашей организации, на достижение целевых показателей?
3. Как ваша команда влияет на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию команды. Как цели команды соответствуют целям организации?
5. Какие инновационные, креативные подходы применяет ваша команда? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, чем ваша команда отличается от аналогичных команд в организации и что делает вас лучшей командой в номинации?

ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО РАБОТЕ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ, ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ

1. Каких самых значимых результатов, которыми могла бы гордиться ваша команда, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом ваши результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность вашей организации, на достижение целевых показателей?
3. Как ваша команда влияет на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию команды. Как цели команды соответствуют целям организации?
5. Какие инновационные, креативные подходы применяет ваша команда? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, чем ваша команда отличается от аналогичных команд в организации и что делает вас лучшей командой в номинации?

ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

1. Каких самых значимых результатов, которыми могла бы гордиться ваша команда, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом ваши результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность вашей организации, на достижение целевых показателей?



3. Как ваша команда влияет на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию команды. Как цели команды соответствуют целям организации?
5. Какие инновационные, креативные подходы применяет ваша команда? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, чем ваша команда отличается от аналогичных команд в организации и что делает вас лучшей командой в номинации?

ЛУЧШАЯ КОМАНДА ОПЕРАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. Каких самых значимых результатов, которыми могла бы гордиться ваша команда, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом ваши результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность вашей организации, на достижение целевых показателей?
3. Как ваша команда влияет на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию команды. Как цели команды соответствуют целям организации?
5. Какие инновационные, креативные подходы применяет ваша команда? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, чем ваша команда отличается от аналогичных команд в организации и что делает вас лучшей командой в номинации?





ПЕРСОНАЛЬНЫЕ НАГРАДЫ ЛУЧШИМ СОТРУДНИКАМ И РУКОВОДИТЕЛЯМ

ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

Защита Эссе в этой номинации проводится в Блогах конкурсантов.

ПРОДАВЕЦ ГОДА

1. Каких самых значимых профессиональных результатов, которыми Вы могли бы гордиться, Вам удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом Ваши личные результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность организации, на достижение целевых показателей?
3. Какое влияние и каким образом Вы оказываете на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов Вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите Вашу высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию. Как Ваши операционные цели соответствуют целям организации?
5. Какие Ваши инициативы и/или инновационные, креативные подходы применяются? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, что делает Вас лучшим в данной номинации?

НАСТАВНИК ГОДА

NEW

1. Каких самых значимых профессиональных результатов, которыми Вы лично и ваши ученики могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом ваши личные и результаты ваших учеников оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность организации, на достижение целевых показателей?
3. Какое влияние и каким образом вы (включая ваших учеников) оказываете на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам вместе удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите вашу (включая ваших учеников) высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию. Как ваши операционные цели соответствуют целям организации?
5. Какие Ваши инициативы и/или инновационные, креативные подходы применяются? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, что делает Вас лучшим в данной номинации?

КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР ГОДА

NEW

1. Каких самых значимых профессиональных результатов, которыми Вы лично и ваша команда могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом Ваши личные и результаты вашей команды оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность организации, на достижение целевых показателей?
3. Какое влияние и каким образом Вы и ваша команда оказываете на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам вместе удалось достичь? Приведите доказательства.



4. Покажите и докажите вашу (включая вашу команду) высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию. Как ваши операционные цели соответствуют целям организации?
5. Какие Ваши инициативы и/или инновационные, креативные подходы применяются? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, что делает Вас лучшим в данной номинации?

ЛУЧШИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖЕР

1. Каких самых значимых профессиональных результатов, которыми Вы могли бы гордиться, Вам удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом Ваши личные результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность организации, на достижение целевых показателей?
3. Какое влияние и каким образом Вы оказываете на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов Вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите Вашу высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию. Как Ваши операционные цели соответствуют целям организации?
5. Какие Ваши инициативы и/или инновационные, креативные подходы применяются? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, что делает Вас лучшим в данной номинации?

ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ

1. Каких самых значимых профессиональных результатов, которыми Вы могли бы гордиться, Вам удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом Ваши личные результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность организации, на достижение целевых показателей?
3. Какое влияние и каким образом Вы оказываете на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов Вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите Вашу высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию. Как Ваши операционные цели соответствуют целям организации?
5. Какие Ваши инициативы и/или инновационные, креативные подходы применяются? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, что делает Вас лучшим в данной номинации?

ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ (HR менеджер года)

1. Каких самых значимых профессиональных результатов, которыми Вы могли бы гордиться, Вам удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом Ваши личные результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность организации, на достижение целевых показателей?
3. Какое влияние и каким образом Вы оказываете на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов Вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите Вашу высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию. Как Ваши операционные цели соответствуют целям организации?
5. Какие Ваши инициативы и/или инновационные, креативные подходы применяются? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, что делает Вас лучшим в данной номинации?



ТРЕНЕР ГОДА

1. Каких самых значимых профессиональных результатов, которыми Вы могли бы гордиться, Вам удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом Ваши личные результаты оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность организации, на достижение целевых показателей?
3. Какое влияние и каким образом Вы оказываете на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов Вам удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите Вашу высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию. Как Ваши операционные цели соответствуют целям организации?
5. Какие инновационные, креативные подходы Вы применяете? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, что делает Вас лучшим в данной номинации?

ЛУЧШИЙ РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

1. Каких самых значимых профессиональных результатов, которыми Вы лично и ваша команда (отдел, департамент, контакт-центр и т.п.) могли бы гордиться, удалось достичь за последние 12 месяцев?
2. Каким образом Ваши личные и результаты вашей команды оказывают положительное влияние на бизнес/деятельность организации, на достижение целевых показателей?
3. Какое влияние и каким образом Вы и ваша команда оказываете на улучшение клиентского опыта? В чем это заключается и каких результатов вам вместе удалось достичь? Приведите доказательства.
4. Покажите и докажите вашу (включая вашу команду) высокую лояльность, удовлетворенность, вовлеченность и мотивацию. Как ваши операционные цели соответствуют целям организации?
5. Какие Ваши инициативы и/или инновационные, креативные подходы применяются? В чем это заключается?
6. Подведите итоги, что делает Вас лучшим в данной номинации?





КОРПОРАТИВНЫЕ НАГРАДЫ ЛУЧШИМ КОНТАКТ-ЦЕНТРАМ

ЛУЧШИЙ НОВЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

1. Кратко расскажите о предпосылках, первопричинах проекта. Какое влияние на деятельность организации оказал/оказывает проект создания/объединения КЦ?
2. Продемонстрируйте и докажите операционную эффективность реализации проекта.
3. Какие инновационные решения, креативные подходы применялись в проекте?
4. Какое влияние и каким образом оказал проект на улучшение клиентского опыта?
5. Докажите, что новая площадка КЦ оказывает положительное влияние на уровень удовлетворенности и вовлеченности персонала КЦ, организации в целом.
6. Чем проект отличается от аналогичных и делает его лучшим?

ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

В этой номинации Защита Эссе проводится в формате Контрольных Визитов на площадку КЦ. Детальная информация будет отправлена номинантам.



РАСПИСАНИЕ ОНЛАЙН ЗАЩИТЫ ЭССЕ

ВНИМАНИЕ! Расписание проведения онлайн Защиты Эссе может обновляться. Точное время и дату проведения онлайн Защиты Эссе, пожалуйста, сверяйте с информацией на веб-сайте программы номинарования по ссылке: <https://callcenterawards.ru/defence/online/>

ID	НОМИНАЦИИ	ДАТА	ВРЕМЯ
НАГРАДЫ ЛУЧШИМ СОТРУДНИКАМ И РУКОВОДИТЕЛЯМ			
62	ПРОДАВЕЦ ГОДА	26.01.21	13:00-15:00
63	НАСТАВНИК ГОДА	26.01.21	15:00-16:30
64	КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР ГОДА	27.01.21	10:00-12:10
65	ЛУЧШИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖЕР	27.01.21	12:10-14:00
66	ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ	27.01.21	14:00-14:30
68	ТРЕНЕР ГОДА	27.01.21	14:30-15:00
69	ЛУЧШИЙ РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА	27.01.21	15:00-16:30
КОМАНДНЫЕ НАГРАДЫ ЛУЧШИМ КОЛЛЕКТИВАМ			
51	ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ	28.01.21	9:45-11:30
59	ЛУЧШИЙ КОЛЛЕКТИВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ	28.01.21	11:30-12:05
52	ЛУЧШАЯ КОМАНДА «НАДОМНЫХ» ОПЕРАТОРОВ	28.01.21	12:05-13:15
53	ЛУЧШАЯ ЦИФРОВАЯ КОМАНДА взаимодействия с клиентами по цифровым – не голосовым каналам доступа	28.01.21	13:15-15:05
54	ЛУЧШАЯ КОМАНДА ИСХОДЯЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	28.01.21	15:05-16:30
55	ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОЛЛЕКШЕН	29.01.21	10:00-10:50
56	ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО РАБОТЕ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ, ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ	29.01.21	10:50-12:30
57	ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА	29.01.21	12:30-14:50
58	ЛУЧШАЯ КОМАНДА ОПЕРАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА	29.01.21	14:50-16:30
НАГРАДЫ ЗА ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ			
31	ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА (COVID19)	01.02.21	9:55-12:55
34	ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО, РОБОТИЗИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	01.02.21	12:55-16:30
32	ЛУЧШИЙ МУЛЬТИ/ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ	02.02.21	9:30-10:00
33	ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (с поддержкой операторами)	02.02.21	10:00-10:50
35	ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ	02.02.21	10:50-11:30
36	ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ИСХОДЯЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ	02.02.21	11:30-13:40
37	ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА АНАЛИТИКИ, ИЗУЧЕНИЯ И ПОНИМАНИЯ КЛИЕНТОВ	02.02.21	13:40-14:50
38	ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ВНУТРЕННЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ	02.02.21	14:50-16:30
НАГРАДЫ ЗА ЛУЧШУЮ РАБОТУ С ПЕРСОНАЛОМ			
41	ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА	03.02.21	9:30-11:30
42	ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА «ГОЛОС СОТРУДНИКА», ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПЕРСОНАЛА	03.02.21	11:30-12:10
43	ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА	03.02.21	12:10-14:00
44	ЛУЧШЕЕ МЕСТО ДЛЯ РАБОТЫ	03.02.21	14:00-16:30



НАГРАДЫ ЗА ИННОВАЦИИ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ			
11	САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ	04.02.21	9:30-11:10
12	ЛУЧШЕЕ АНТИКРИЗИСНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ, ПАРТНЕРСТВО	04.02.21	11:10-12:30
13	ЛУЧШИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ	04.02.21	12:30-14:00
14	ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА	04.02.21	14:00-14:30
15	ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА ЦИФРОВОЙ МОДЕРНИЗАЦИИ И ТРАНСФОРМАЦИИ	04.02.21	14:30-16:30
НАГРАДЫ ЗА ОПЕРАЦИОННУЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬ			
21	САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРОГРАММА УЛУЧШЕНИЙ, ИЗМЕНЕНИЙ	05.02.21	10:00-11:20
22	САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ	05.02.21	11:20-13:40
23	ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО	05.02.21	13:40-16:30
24	САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «НАДОМНИКОВ»	08.02.21	9:50-11:00
25	САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРАКТИКА АНТИКРИЗИСНОГО УПРАВЛЕНИЯ (COVID19)	08.02.21	11:00-14:10
КОРПОРАТИВНЫЕ НАГРАДЫ ЛУЧШИМ КОНТАКТ-ЦЕНТРАМ			
71	ЛУЧШИЙ НОВЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР	08.02.21	14:20-16:00



