



**Обзор**  
**лучших практик**  
**управления**  
**в Контакт-центрах**  
**по итогам ХГ 2024-25**

24 июня 2025

*Войтова Елена*

# CCGuru Awards Хрустальная Гарнитура®

крупнейшая, авторитетная  
и широко известная  
программа номинирования  
лучших из лучших  
в индустрии взаимодействия с клиентами и СХ

## XXII сезон 2025 - 2026

## НАГРАДЫ ЗА ИННОВАЦИИ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- 10. 1. САМЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ
- 10. 2. САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ
- 10. 3. САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА
- 10. 4. ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ, ИНТЕГРАЦИИ ТЕХНОЛОГИЙ
- 10. 5. ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ

## НАГРАДЫ ЗА ЛУЧШУЮ РАБОТУ С ПЕРСОНАЛОМ

- 40. 1. ЛУЧШАЯ СТРАТЕГИЯ ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТИ
- 40. 2. РАБОТОДАТЕЛЬ ГОДА
- 40. 3. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ПРИВЛЕЧЕНИЯ И НАЙМА ПЕРСОНАЛА
- 40. 4. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА АДАПТАЦИИ, ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА
- 40. 5. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА
- 40. 6. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА СОХРАНЕНИЯ ТАЛАНТОВ, СОКРАЩЕНИЯ ТЕКУЧКИ ПЕРСОНАЛА
- 40. 7. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА УДАЛЕННОЙ РАБОТЫ
- 40. 8. ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА «ГОЛОС СОТРУДНИКА»
- 40. 9. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ И ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА



## НАГРАДЫ ЗА ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

- 30. 1. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД К ОБСЛУЖИВАНИЮ
- 30. 2. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД К ПРОДАЖАМ
- 30. 3. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД К СБОРУ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
- 30. 4. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
- 30. 5. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО, РОБОТИЗИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
- 30. 6. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННОГО, ПРОАКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
- 30. 7. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА АНАЛИТИКИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННЫХ О КЛИЕНТАХ

## НАГРАДЫ ЗА ОПЕРАЦИОННУЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- 20. 1. САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРОГРАММА СТРАТЕГИЧЕСКОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ
- 20. 2. САМЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ И УЛУЧШЕНИЯ В КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ
- 20. 3. САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ
- 20. 4. САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ КОЛЛАБОРАЦИЯ
- 20. 5. ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО
- 20. 6. САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРАКТИКА СНИЖЕНИЯ РИСКОВ МОШЕННИЧЕСТВА

## НАГРАДЫ ЛУЧШИМ КОМАНДАМ

- 50. 1. ЛУЧШИЙ КОЛЛЕКТИВ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ
- 50. 2. ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ
- 50. 3. ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПРЕМИАЛЬНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ
- 50. 4. ЛУЧШАЯ УДАЛЕННАЯ КОМАНДА
- 50. 5. ЛУЧШАЯ ЦИФРОВАЯ КОМАНДА
- 50. 6. ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПРОДАЖ И ТЕЛЕМАРКЕТИНГА
- 50. 7. ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО СБОРУ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
- 50. 8. ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА
- 50. 9. ЛУЧШАЯ КОМАНДА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА
- 50. 10. ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО ПЛАНИРОВАНИЮ РЕСУРСОВ
- 50. 11. ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО РАБОТЕ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ, ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ
- 50. 12. ЛУЧШАЯ КОМАНДА БЭК-ОФИСА, ПОДДЕРЖКИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

## НАГРАДЫ ЛУЧШИМ КОНТАКТ-ЦЕНТРАМ

- 70. 1. ЛУЧШИЙ НОВЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР
- 70. 2. ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

CCGuru



Awards

## НАГРАДЫ ЛУЧШИМ СОТРУДНИКАМ И РУКОВОДИТЕЛЯМ

- 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА
- 60. 2. СПЕЦИАЛИСТ ГОДА
- 60. 3. НАСТАВНИК ГОДА
- 60. 4. КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР ГОДА
- 60. 5. ТРЕНЕР ГОДА
- 60. 6. ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР ПО ОБУЧЕНИЮ
- 60. 7. ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР ПО ПЛАНИРОВАНИЮ РЕСУРСОВ
- 60. 8. ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА
- 60. 9. ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР ПО РАБОТЕ С ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ
- 60. 10. ЛУЧШИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖЕР
- 60. 11. ЗА ВКЛАД В УЛУЧШЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ
- 60. 12. РУКОВОДИТЕЛЬ ГОДА
- 60. 12. РУКОВОДИТЕЛЬ ГОДА



# Елена Войтова



-  Тренер, Консультант
-  Помогаю повысить эффективность процессов
-  Помогаю улучшить работу сотрудников
-  Верю в лучший Клиентский опыт

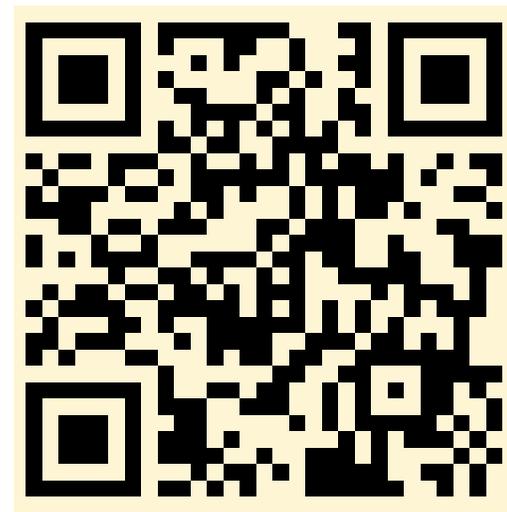
## Контакты

Почта [Elena.Voytova@gmail.com](mailto:Elena.Voytova@gmail.com)

Telegram [https://t.me/boss\\_vnutri](https://t.me/boss_vnutri)

Youtube – канал <https://clck.ru/32TMW7>

Сайт <https://bossvnutri.ru>





# Что будет:

- 01** ● 2 слова про Хрустальную гарнитуру и основные номинации
- 02** ● Про лучшие практики по основным группам номинаций
- 03** ● Важное на Мета-уровне из разных эссе и номинаций

# Инфо-маркеры & Номинации



Место для  
гипотез



Тренд, но  
уже в жизни



Пора сделать  
обязательно

**Операционная эффективность в КЦ**

**Создание лучшего клиентского опыта**

**Инновации & эффективные технологии**

**Работа с персоналом КЦ**

**Создание лучших команд в КЦ**

**Выращивание лучших сотрудников в КЦ**



# **Инновации & эффективные технологии**

01

Голосовые помощники эволюционировали в нейро-ассистентов.

Это уже не маршрутизаторы и не примитивные боты со скриптами, это нейро-помощники. Интегрированные в системы. Обучающиеся, суфлеры.



## РОБОТ ПАВЕЛ

Ф У Н К Ц И О Н А Л

Идентификация  
потребителя



Информационный  
обмен по запросу



Регистрация обращения



Запрос на обслуживание  
и классификация  
обращения



Предоставление  
информации потребителю



Запись и хранение  
диалогов



## РОБОТ ПАВЕЛ

Т Е Х Н О Л О Г И И

Распознавание и  
синтез речи



Интеграция по API  
с ИС Заказчика



Озвучивание  
переменных

Speech Kit — речевые  
технологии Яндекса



Интеграция с ФИАС.  
Анализ родительских  
ID-FIAS



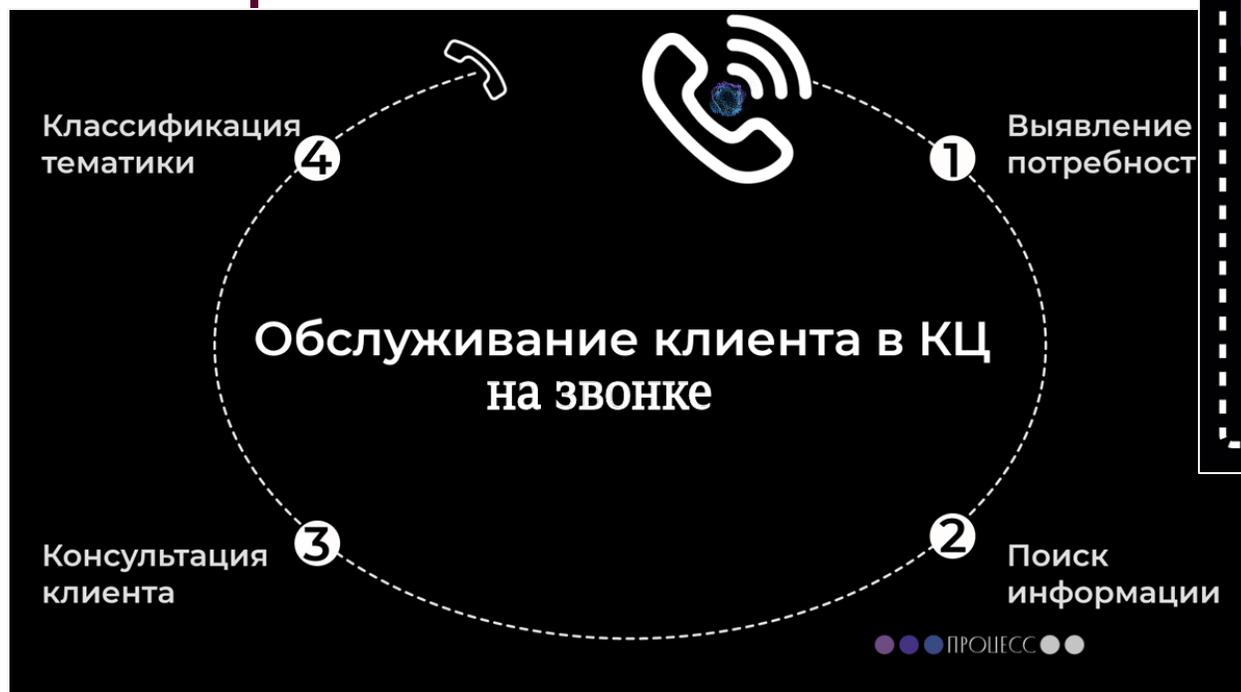
Запись разговоров,  
транскрибация



01

Голосовые помощники эволюционировали в нейро-ассистентов.

Это уже не маршрутизаторы и не примитивные боты со скриптами, это нейро-помощники. Интегрированные в системы. Обучающиеся, суфлеры.



«CoPilot. Это не просто программа, это личный штурман в океане информации»

01

Голосовые помощники эволюционировали в нейро-ассистентов.

Это уже не маршрутизаторы и не примитивные боты со скриптами, это нейро-помощники. Интегрированные в системы. Обучающиеся, суфлеры.



## ЦИФРОВОЙ АУДИТОР.



Корректность приветствия



Использование режимов «HOLD» или «Mute»



Общая длительность звонка



Нецензурные выражения



Соответствие ответа на поставленный вопрос



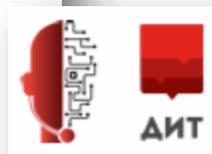
Общий фон диалога



Корректность действий в системе при оформлении звонка



Общая оценка контакт-центра по важнейшим показателям



## ГОЛОСОВОЙ ПОМОЩНИК.

- Высокая экономическая эффективность
- Способен принимать одновременно большое количество звонков
- Не требует рабочего места
- Работает 24/7
- Самообучаем
- Понимает естественную речь абонента
- Быстро масштабируемый  
(2 дня нужно, чтобы запустить работа на линии)
- В сопряжении с продуктом big data  
(Уведомляет о штрафах, необходимости уплаты налогов, наличие задолженностей и сроках поверки счетчиков)
- При общении с пожилым человеком говорит медленнее, повышает чувствительность распознавания  
(Тоже самое происходит при звонке из шумного места)

01

**Голосовые помощники эволюционировали в нейро-ассистентов.**

Это уже не маршрутизаторы и не примитивные боты со скриптами, это нейро-помощники. Интегрированные в системы. Обучающиеся, суфлеры.



## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Интеграция LLM в голосовых помощников и чат-ботов требует не только технических знаний, но и стратегического подхода. На основе нашего опыта мы выделили несколько лучших практик, которые могут помочь в успешной интеграции LLM:

1. Понимание потребностей пользователей.

Прежде чем начинать разработку, важно провести исследование потребностей.

2. Гибкость в сценариях общения.

Переход от жестких скриптов к более адаптивным моделям взаимодействия позволяет ботам лучше понимать контекст и реагировать на запросы пользователей естественным образом.

3. Интеграция с существующими системами.

Успешная реализация требует интеграции с городскими системами, такими как ИИС, интеграционные шины ERP. Это обеспечивает доступ к актуальной динамически меняющейся информации.

4. Использование предсказательных моделей.

Собирать статистику обращений с разбивкой по тематикам, пропуская их через LLM, позволяет заранее готовиться к пиковым нагрузкам. Это помогает эффективно распределять ресурсы и улучшает качество обслуживания.



5. Обучение и адаптация команды.

Важно обучать сотрудников, работающих с виртуальными операторами, понимать, как функционируют LLM и какие сценарии они могут обрабатывать.

6. Обратная связь и непрерывное улучшение.

Сбор и анализ обратной связи от пользователей — ключевой элемент в процессе оптимизации работы виртуальных помощников.

7. Тестирование и итерации.

Перед запуском необходимо провести обширные тестирования, чтобы выявить возможные проблемы и недочеты.

8. Этика и безопасность

При внедрении LLM важно учитывать этические аспекты и безопасность данных пользователей.

Следуя этим практикам, можно значительно повысить эффективность внедрения LLM что, в свою очередь, приведет к улучшению пользовательского опыта и повышению уровня удовлетворенности.

02

## Синергия КЦ и ИТ – новый уровень взаимодействия

Когда не просто «заказ + защита бюджета + уговоры про приоритет», а содружество и взаимопроникновение. Обе стороны учатся говорить на языке друг друга.



Работа над общими компонентами - по-настоящему командная работа. Она объединяет методологов, сотрудников операционной поддержки, региональных центров, участников команд разработки для совместного создания уникальных решений с возможностью переиспользования для разных функций контактного центра сбера B2B

ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
НОМИНАНТ	Компонентный подход для создания рабочего места оператора

Данный проект является лучшим, поскольку этот проект включает в себя:

- Трансформацию разработки продуктов от этапа аналитики до этапа внедрения;
- Применение современной модульной разработки;
- Смену процессов анализа, разработки, сборки, внедрения дизайна, что сильно помогло и ускорило разработку в текущих сложных условиях;
- Создание качественного подхода на уровне технологий, который сравним с разработкой enterprise-продуктов, таких как онлайн банкинг;
- Это по-настоящему командная работа, которой мы гордимся, и считаем такой подход основным и важным в создании современного контакт-центра, банкинга и ИТ.

В процессе реализации сильно объединились продуктовые команды разработки, за счёт разработки общих функций подразделения изучили процессы разных линий поддержки.

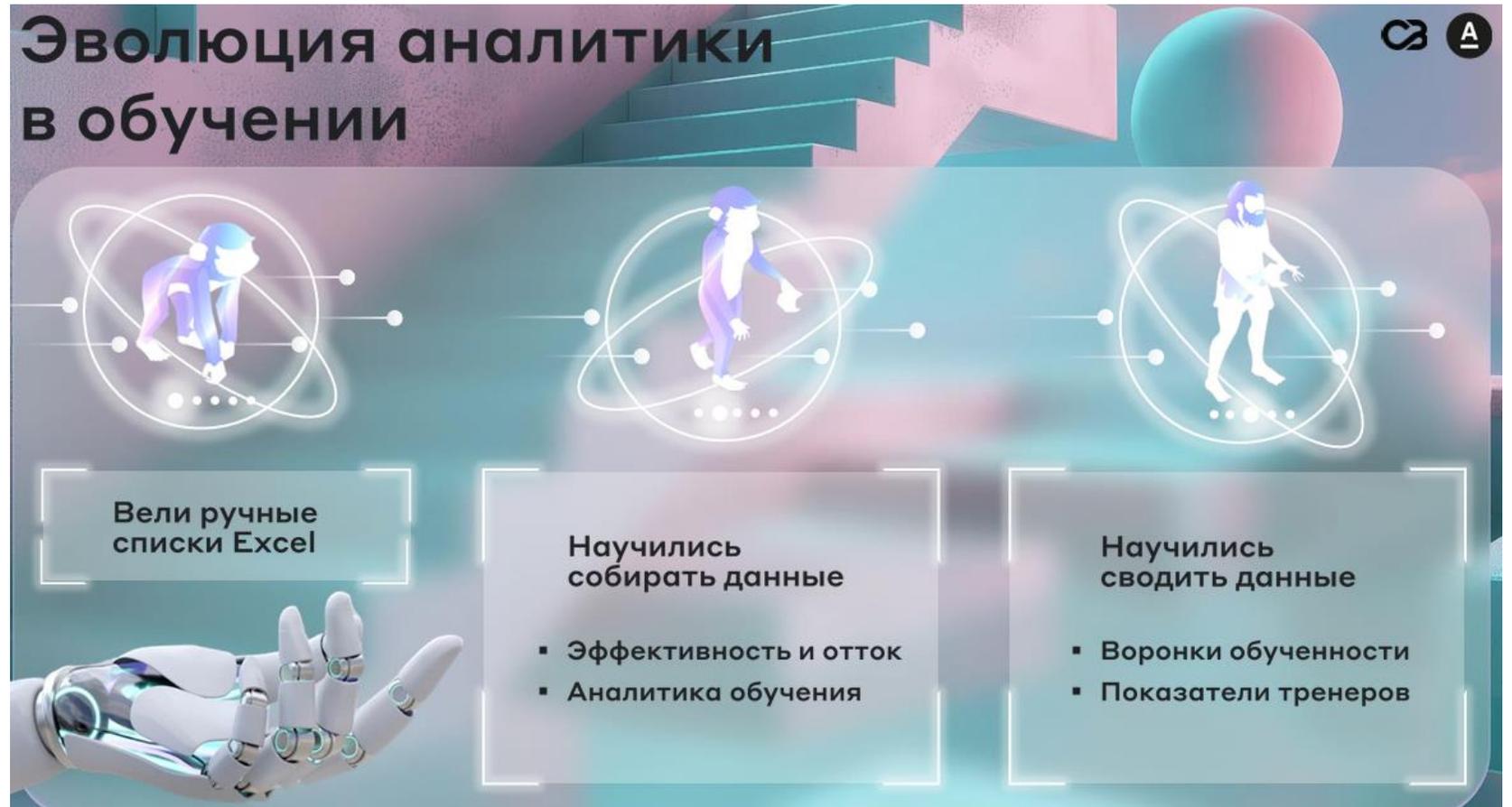
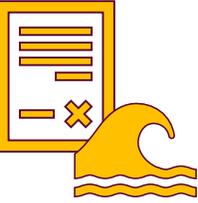
**4. Уровень удовлетворенности внутренних клиентов Employee CSI (+10% за 2 квартала 2024). Вырос на 10 п.п. за первые 2 квартала 2024**

03

## Аналитика в сопутствующих процессах:

В обучении. В анализе качества. В анализе клиентского опыта.

В управлении подбором. В анализе текучести и Факторов мотивации и удержания



03

## Аналитика в сопутствующих процессах:

В обучении. В анализе качества. В анализе клиентского опыта.

В управлении подбором. В анализе текучести и Факторов мотивации и удержания



ВТБ 2024/25

### Внутренние семинары 2024

Мы активно рассказываем о новых направлениях в ИТ для сотрудников нашего департамента

Ведь если не от нас, то откуда команда узнает?

### Команда 24/7!

В банковских КЦ нет возможности остановить работу ни на секунду, поэтому основные внедрения и тесты проходят в выходные или в ночные часы.

И это не препятствие для слаженной команды!

Команда разработчиков регулярно выезжает на Гемба и вместе с операторами тестируют в полях каждый релиз, получая обратную связь из первых рук.

Вместо классических регламентов - оперативные чаты в мессенджере для различных исследований, внедрений, и других событий, где операторы могут круглосуточно видеть новости, задавать вопросы, давать предложения и сообщать об ошибках напрямую команде разработки, минуя бюрократические барьеры.

В 2024 году родилась и окрепла практика амбассадоров, когда лучшие операторы едут в другие регионы, чтобы обучать новичков. В итоге все получают новый опыт, мотивацию и развитие!

### Онлайн классификация

Маршрутизация на нужного оператора из роботизированных каналов (IVR, чат-бот)

Автоматический запуск сценария обслуживания при коммуникации с оператором

Онлайн мониторинг и управление нагрузкой КЦ:

- Знать какую линию усилить в моменте
- Быстро реагировать на проблемы и сбои

### Оффлайн классификация

Анализ динамики обращений по:

- каналам
- тематикам
- регионам
- периодам
- и другим разрезам

Обратная связь бэк-подразделениям для улучшения продуктов и сервисов банка

04

## Эволюция систем управления знаниями

Вместо БЗ, в которой сложно искать, для которой требуется много усилий на актуализацию информации и контроль информированности сотрудников – адаптивная гибкая система с нужными функциями получения и передачи инф.



### ALFA BOOK ПРАВИЛА РЕД. ПОЛИТИКИ

<h4>УПРОЩАЕМ ТЕКСТ</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>Убираем страдательный залог и вводные части везде, где они не нужны.</li> </ul> <p>Обратите внимание на то, что, при возникновении желания у клиента отказать от страховки по кредиту, это необходимо новигировать по номеру: +7 495 788 88 78</p> <p>Если клиент хочет отказаться от страховки по кредиту, посоветуй ему позвонить по номеру: +7 495 788 88 78</p>	<h4>ПРИДЕРЖИВАЕМСЯ ЧЁТКОЙ СТРУКТУРЫ</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>Делим на выпадающие списки, абзацы, избегаем полотен текста и не боимся нумерации</li> </ul> <p>Кредитная карта используется для оплаты товаров или услуг, погашения кредитов других банков и получения наличных через банкомат</p> <p>С кредитной картой можно:             <ul style="list-style-type: none"> <li>платить в магазинах и интернете</li> <li>погашать кредиты в других банках</li> <li>снимать наличные в банкомате</li> </ul> </p>	<h4>ДЕЛАЕМ АКЦЕНТЫ НА ВАЖНОМ</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>Используем унифицированный стиль для выделения важной информации, отказались от КАПСА и красного цвета</li> </ul> <p>Банк НЕ ПРИНИМАЕТ клиентские обращения по телефону!!!</p> <p>Не принимаем обращения от клиентов по телефону.</p>
<h4>ПИШЕМ ЧЁТКО И ПО ДЕЛУ</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>Говорим прямо и правдиво, без воды. Расшифровываем и поясняем все термины</li> </ul> <p>ОБ-первое 30 дней после оформления КК даём ЛП в 365 дней.</p> <p>В первые 30 дней после оформления кредитной карты даём льготный период в 365 дней. Льготный период — срок беспроцентного погашения кредита.</p>	<h4>К ЧИТАТЕЛЮ НА «ТЫ»</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>Избегаем приказного тона, становимся ближе к пользователю и обращаемся к нему на «ты»</li> </ul> <p>Заполненный бланк сканируют и сканруют</p> <p>Отсканируй и сохрани заполненный бланк.</p>	<h4>НЕТ КАНЦЕЛЯРИЗМАМ</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>Пишем так, будто разговариваем со знакомым</li> </ul> <p>По данному вопросу необходимо обратиться в отделение банка.</p> <p>Этот вопрос клиент может решить в отделении банка.</p>

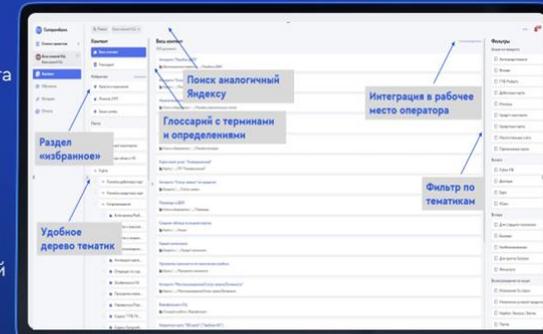
## Система управления знаниями (СУЗ)



### Динамические скрипты

Позволяют оператору проходить пошаговый сценарий для решения вопроса клиента

Рассчитаны на разные ветки развития консультации клиента (ассистент для сотрудника)



### Быстрая скорость работы

Высокая эффективность системы позволяет в короткий временной промежуток отобразить нужный контент

На скорость загрузки необходимого раздела не влияет объём содержащейся в ней информации

### Быстрый и информативный поиск

«Поиск как у интернет поисковика» (есть название у такого типа поиска) с выдачей конкретного ответа из БЗ

Умный поиск срабатывает не зависимо от ошибки в ключевых словах и раскладки на клавиатуре

### Уведомления об изменении контента

Отображение даты обновления сразу на странице с контентом, наличие возможности просмотра истории изменений

Пуш - уведомления системы при неактуальности информации на странице

01

## Голосовые помощники эволюционировали.

Это уже не маршрутизаторы и не примитивные боты со скриптами, это нейро-помощники. Интегрированные в системы. Обучающиеся.



02

## Синергия КЦ и ИТ – новый уровень взаимодействия

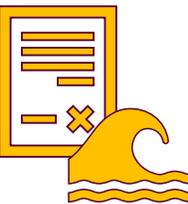
Когда не просто «заказ + защита бюджета + уговоры про приоритет», а содружество и взаимопроникновение. Обе стороны учатся говорить на языке друг друга.



03

## Аналитика в сопутствующих процессах

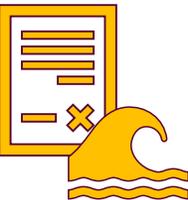
В обучении, анализе качества, анализе клиентского опыта, управлении подбором, анализе текучести, факторов мотивации и удержания



04

## Эволюция систем управления знаниями

Вместо БЗ, в которой сложно искать, для которой требуется много усилий на актуализацию информации и контроль информированности сотрудников – адаптивная гибкая система с нужными функциями получения и передачи инф.





# **Операционная эффективность в управлении КЦ**

01

**Стратегия развития КЦ** – выбрать действительно важную проблему и выстроить работу на всех уровнях для решения.

Видеть проблему и ее масштаб. Видеть целевые результаты – как будет выглядеть мир, когда проблема будет решена. Видеть путь. И пройти его.



## Проблема, на решение которой направлен проект

КАК мне разобраться, где получить услугу?

Почему нельзя абсолютно ВСЕ услуги получать в одном месте – МФЦ?

**Основная проблема:**  
отсутствие помощи гражданам, которые обращаются в МФЦ вне перечня услуг

МОИ ДОКУМЕНТЫ

Возможные препятствия

Ограниченный перечень услуг

## Цель и задачи проекта

**Контакт-центр – одна точка взаимодействия гражданина и государства**

**ЦЕЛЬ:** создание возможностей, условий (в виде единого контакт-центра) и внедрение сервисов для улучшения качества жизни граждан

Повышение доверия граждан и степени их удовлетворённости от взаимодействия с МФЦ и органами власти различных уровней.

Возможность получать информационную и практическую помощь по любому вопросу вне зависимости от жизненной ситуации и перечня услуг

Удаленное сопровождение граждан при получении услуг на портале государственных услуг посредством программы видеоконсультирования сотрудником ЕКЦ.

02

## Постоянная работа с корневыми проблемами.

Если устранять симптомы – улучшения ненадолго, и не гарантированы. А выстроить процесс анализа с поиском корневых причин, и внедрять изменения для их устранения – результаты мощнее.



### Сократили поток на КЦ за счет решения корневых проблем

#### ЧТО СДЕЛАЛИ?

- Клиент может самостоятельно восстановить пароль в НИБ
- Подключили профильные подразделения к чату
- Настроили правильную маршрутизацию обращений внутри банка



03

## ИИ в помощь в продажах.

Для создания скриптов и подсказок как лучше показать продукт и как работать с возражениями. Как суфлер для операторов. Для быстрой ориентации в подходящих клиенту продуктах



С помощью ИИ нам удалось сократить время на обучение операторов в работе с возражениями, повысить общий уровень качества обслуживания, сократить долю критичных ошибок, связанных с отработкой возражений. Поэтому коллаборация удалась! И это первый шаг.



**ГАЗПРОМБАНК**

ИИ мы используем для непрерывной генерации текстов, корректировки скриптов и поиска новых подходов к продажам. Он еще не разговаривает с нашими клиентами и не конкурирует напрямую с операторами, а помогает с тыла.

В продажах это выглядит следующим образом: на входе предложение продукта, а на выходе идеальная работа с возражениями. И как в игре в змейку, ИИ находит оптимальное количество шагов, чтобы успешно закончить игру. Так и при анализе всей имеющейся информации, мы получаем те примеры интересующих нас отработок возражений сгенерированных ИИ, которые наилучшим образом должны подойти нам.

...Мы от распечатанных скриптов и аргументов для отработки возражений, придуманных в ходе мозговых штурмов, дошли до активного использования различных ChatGPT, которые могут за пару минут выдать сборник сочинений на тему отработки возражения «не актуально»

04

Изменения в подходах к продажам.

Продаем на звонках. Продаем в чатах. Продаем на ВХ. Продаем на ИСХ.  
Продаем в продажах. Продаем в сервисе!



«предложение на сервисе»

В рамках проекта реализованы:

- 1 новый портрет кандидата;
- 2 согласно нового портрета все вакансии укомплектованы на 100% ;
- 3 создана новая система обучения;
- 4 100% сотрудников успешно новую систему обучения;
- 5 реализована новая система мотивации;
- 6 запущена новая система регулярного менеджмента;
- 7 сотрудники успешно выведены на необходимую эффективность как по направлению сервиса, так и по направлению продаж

 СБЕР

## О проекте

Есть гипотеза о том, что при изменении текущей модели, добавив функционал продаж в периметр задач сервисного обслуживания, получится заработать дополнительную прибыль, в рамках отработки входящих запросов от клиента.

05

## Внимание новым опасностям и рискам.

Система защиты от мошенников – именно СИСТЕМА: технологии, сотрудники, скрипты и порядки, контроль, роли и структура, новые компетенции.



 билайн

## Самая эффективная практика

**снижения рисков мошенничества**

Для достижения этих целей мы реализовали:

- Новое голосовое меню в IVR
- Разработали услугу «Виртуальный помощник»
- Быструю связь с оператором по вопросам мошенничества
- Билайн создал для абонентов «Купол безопасности»
- Широкие полномочия сотрудников центра
- Возможность передачи клиента напрямую в КЦ банка, при мошенничестве с банковскими картами (первый опыт, передача в Т-банк).

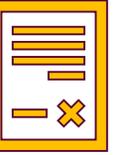


Вебинар на ССГ -  
<https://cc.guru/webcasts/2013>

06

Управление нагрузкой с помощью роботов и ИИ.

Управление пиками, особенно непредсказуемыми.



## РОБОТ ПАВЕЛ

Ф У Н К Ц И О Н А Л

Идентификация  
потребителя



Информационный  
обмен по запросу



Регистрация обращения



Запрос на обслуживание  
и классификация  
обращения



Предоставление  
информации потребителю



Запись и хранение  
диалогов



Самая большая боль в обслуживании клиентов в энергетике - это непредсказуемые отключения электроэнергии. Масштаб отключений зависит от уровня распределительной сети, подвергшейся влиянию. Чем выше уровень, тем больше отключенных потребителей, сложнее и длительнее восстановительные работы, тем больше трафик в КЦ, справиться с которым задача нетривиальная.

Безусловно, мы использовали весь арсенал инструментов управления динамическим трафиком - автоинформаторы, короткий скрипт, подработки, перелив трафика, переход на двухуровневое обслуживание и т.д. Эти меры малоэффективны и очень трудоемки.

Решать такую задачу нужно только с применением инструментов автоматизации, роботизации и самообслуживания. За решением мы пошли в сторону ИИ, роботов и ассистентов, которые уже активно проникли во все слои нашей жизни.

Знакомьтесь, ГОЛОСОВОЙ ПОМОЩНИК ЭНЕРГЕТИКОВ ПАВЕЛ - реальный инструмент укрощения строптивого трафика.

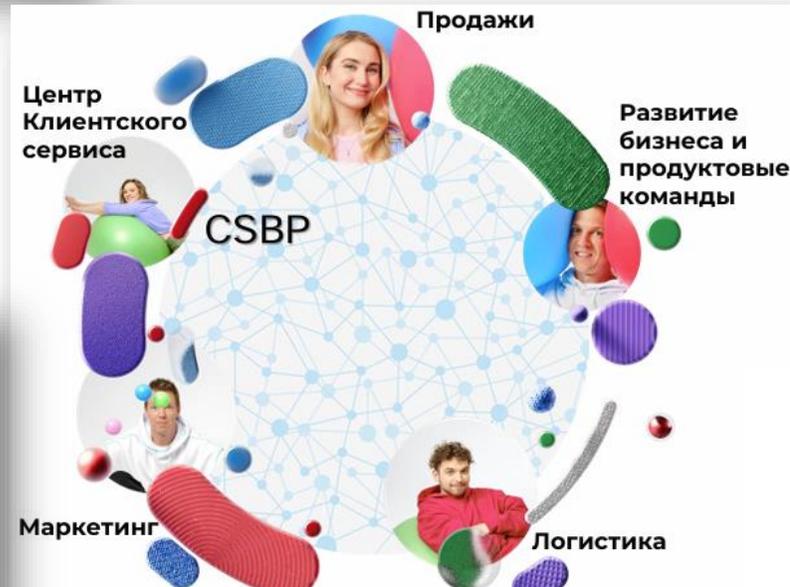
07

## Кросс-функциональное взаимодействие

Взаимодействующие команды. Работа на одну цель. Глубокое понимание друг друга и процессов. Уважение к задачам каждого участника изменений.



«В процессе реализации сильно объединились продуктовые команды разработки, за счёт разработки общих функций подразделения изучили процессы разных линий поддержки».



CSBP улучшают опыт пользователей за счёт выстраивания кросс-функционального взаимодействия ЦКС со всеми подразделениями в Компании

## КОМАНДА CSBP



Бизнес-партнеры по клиентскому сервису и опыту пользователей Авито

- ➔ Основываются на данных
- ➔ Отслеживают изменения в реальном времени
- ➔ Исключительные!
- ➔ Амбициозные!!
- ➔ Чудесные!!

В 2021 году появилась роль Бизнес-партнера по клиентскому сервису Авито – CSBP

08

## Привлечение эффективных партнеров на аутсорсинг и партнерство



Это уже не просто «Вот трафик, обработайте за деньги».

Это партнерство, расширяющаяся система взаимодействия и пользы.

Это расширение продуктов от обработки трафика до технологического сотрудничества.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

### Эффективная работа в условиях форс-мажора и купирование негатива

Достигнутые результаты за период январь — ноябрь 2024 г.:

- с 2700 до 0 в день — сокращение бэклога заявок
- <24 часа — сокращение времени на обработку жалоб
- с 60 до 10 секунд — сокращение времени ответа оператора

voxys | 

### Улучшение качества обслуживания

Результаты:

- 85% звонков и текстовых сообщений обработаны с помощью автоматического контент-анализа с помощью речевой аналитики
- рост качества работы операторов:
  - +1,3 балла — оценка по параметру «Дружелюбие»
  - +2 балла — оценка по параметру «Вовлеченность»

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

### Совместная разработка и внедрение IT-решений на базе искусственного интеллекта

В 2024 году запущены работы по разработке чат-бота на основе ИИ, который будет отвечать на типовые вопросы клиентов в текстовых каналах

### Расширенный функционал речевой аналитики

Система речевой аналитики не только формирует статистику и выделяет тренды, но и уведомляет ответственных менеджеров при упоминании ключевых слов, что позволяет моментально реагировать на потенциально критические ситуации

### Практика Surprise the Customer

Повторная обработка запросов клиентов, направленных 1-2 года назад

### Креативный подход к персоналу

Внедрение Telegram-канала для операторов

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Рост Service Level

до 82,28%

Сокращение среднего времени обработки контакта (АНТ)

-15%

Снижение текучести кадров

с 15% до 5% в месяц

Рост продуктивности оператора

+26%

Сокращение расходов на содержание собственного колл-центра

-35%

Рост повторных заказов среди ранее обратившихся в КЦ гостей

+16%

Благодаря инициативам со стороны аналитического блока КЦ, заказчик оптимизировал ряд процессов в работе мобильного приложения:

- добавлены новые баннеры для удобства клиентов
- выявлен ряд багов в работе приложения
- повышена лояльность гостей

08

## Привлечение эффективных партнеров на аутсорсинг и партнерство



Это уже не просто «Вот трафик, обработайте за деньги».

Это партнерство, расширяющаяся система взаимодействия и пользы.

Это расширение продуктов от обработки трафика до технологического сотрудничества.

### ЦЕЛЬ | КРИ ПРОЕКТА

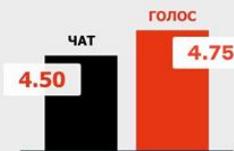
#### 100% качество обслуживания

Предоставление качественного сервиса для клиентов «Альфа-Банка»



#### VOC

Обеспечение выполнения KPI, разработанных и функционирующих на домашних площадках Банка



#### АНТ

голос 270  
чат 600

#### FCR

чат 83% голос 81%

### МЕРОПРИЯТИЯ РОСТ ВОВЛЕЧЕННОСТИ

#### «Альфа-Банк»

##### Демо-дни

«Альфа-Банк» рассказывает об успехах и достижениях, делится опытом, отмечает лучшие АКЦ

##### Конкурсы

— Лучший VOC  
— Лучшее качество обслуживания

##### Рейтинги АКЦ

Ранжирование АКЦ в зависимости от результатов выполнения KPI

##### Рейтинги операторов

Градация операторов в зависимости от личных результатов с возможностью получить ценный приз

#### «Ростелеком КЦ»

Изменение мотивации операторов и административной команды проекта

Формирование библиотеки лучших кейсов

Командное соревнование начальников смен с переходящим кубком

Неформальные чаты по интересам сотрудников

### ИННОВАЦИИ



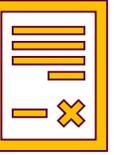
### ИНСТРУМЕНТЫ

- 01 ..... Формирование административно-управленческой команды
- 02 ..... Изменения мотивационной схемы для сотрудников
- 03 ..... Ежеквартальный аудит программы первичного обучения
- 04 ..... Проведение мероприятий, калибровочных сессий, встреч для оценки результатов совместной работы
- 05 ..... Ежедневный анализ низких оценок от клиентов для определения зон роста

01

**Стратегия развития КЦ** – выбрать действительно важную проблему и выстроить работу на всех уровнях для решения.

Видеть проблему и ее масштаб. Видеть целевые результаты – как будет выглядеть мир, когда проблема будет решена. Видеть путь. И пройти его.



02

**Постоянная работа с корневыми проблемами.**

Если устранять симптомы – улучшения ненадолго, и не гарантированы. А выстроить процесс анализа с поиском корневых причин, и внедрять изменения для их устранения – результаты мощнее.



03

**ИИ в помощь в продажах.**

Для создания скриптов и подсказок как лучше показать продукт и как работать с возражениями. Как суфлер для операторов. Для быстрой ориентации в подходящих клиенту продуктах



04

**Изменения в подходах к продажам.**

Продаем на звонках. Продаем в чатах. Продаем на ВХ. Продаем на ИСХ. Продаем в продажах. Продаем в сервисе!



05

## Внимание новым опасностям и рискам.

Система защиты от мошенников – именно СИСТЕМА: технологии, сотрудники, скрипты и порядки, контроль, роли и структура, новые компетенции.



06

## Управление нагрузкой с помощью роботов и ИИ.

Управление пиками, особенно непредсказуемыми.



07

## Кросс-функциональное взаимодействие

Взаимодействующие команды. Работа на одну цель. Глубокое понимание друг друга и процессов. Уважение к задачам каждого участника изменений.



08

## Привлечение эффективных партнеров на аутсорсинг и партнерство

Это уже не просто «Вот трафик, обработайте за деньги».  
Это партнерство, расширяющаяся система взаимодействия и пользы.  
Это расширение продуктов от обработки трафика до технологического сотрудничества.





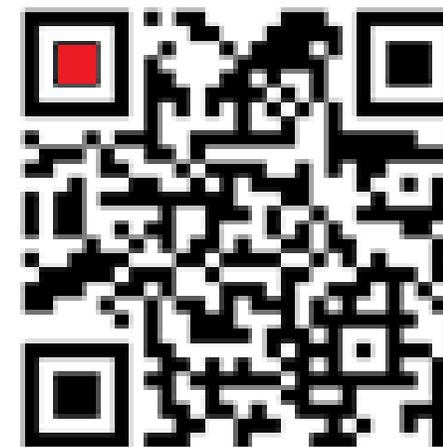
# **Создание лучшего клиентского опыта в КЦ**



**Обзор лучших и базовых  
практик работы с СХ  
по итогам Хрустальной  
гарнитуры 2023-24**

*Елена Войтова*

*Передовой опыт КЦ  
июнь 2024*



<https://youtu.be/3uY-LKVw7Ho>

01

Спроси самого клиента («не надо лазов в голову»)

Например, чтобы понять как быстро нужен ответ в чате.



## Мы не только повысили удовлетворённость клиентов, но и улучшили эффективность работы наших специалистов

**КАК ВЫГЛЯДЕЛ ПРОЦЕСС:**

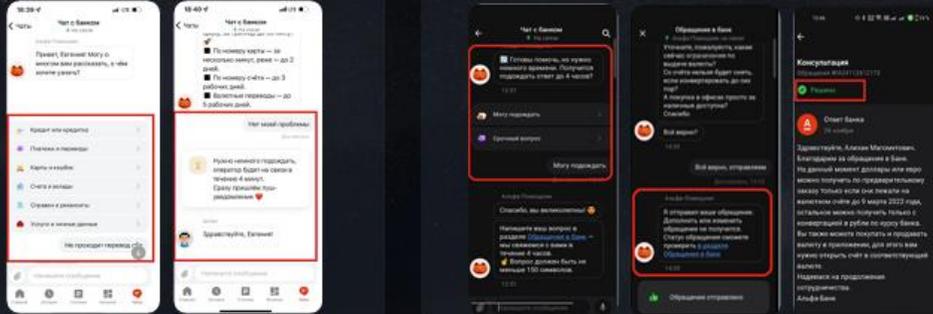
Вопрос клиента → ЧАТ Бот → Сотрудник

**ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ:**

Вопрос клиента → ЧАТ Бот → **Срочный вопрос?**

да → Сотрудник

нет → **Отложенный ответ**



The image shows two columns of screenshots from a mobile chat application. The left column shows a chatbot interface with a question about a loan and a list of options. The right column shows a chatbot interface with a question about a loan and a list of options, followed by a screenshot of an employee chat with a customer. The employee chat shows the customer's question and the employee's response.

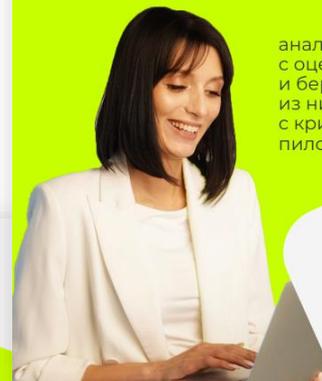
02

## Тотальный контроль качества

РА + Контролеры + ОС Клиентов + ОС Сотрудников. И комплексный анализ всего, до чего можем дотянуться.



### Контролёры качества



анализируют все кейсы с оценками CSI от 1 до 3 и берут в работу 10% из них в соответствии с критериями пилота

**10%**

звонков в месяц берем в пилот

### Речевая аналитика

позволяет держать на контроле



**100%**

всех звонков в месяц

## Корзины кейсов

Распределение кейсов в рамках пилота



### Ошибки оператора

Вопрос мог быть решен, но оператор сделал ошибку

Передаем информацию руководителям групп

Руководители групп прорабатывают ошибку с сотрудниками

Связываемся с клиентом



### База знаний и методология

Вопрос мог быть решен, но в Базе знаний, на момент консультации недостаточно информации по вопросу

Передаем в отдел методологии для поиска информации

Методологи дополняют материалы в Базе знаний

Связываемся с клиентом



### Бизнес-процессы

Вопрос не мог быть решен силами оператора на звонке, поскольку является уникальным и требует помощи смежных подразделений

Передаем в отделы, ответственные за процесс/продукт, для того, чтобы они продумали необходимые корректировки

Связываемся с клиентом

Внутри КЦ прорабатываем инструменты, которые помогут нам в дальнейшем решать такие вопросы своими силами

## Ставим себя на место клиента

- ◆ Что чувствует клиент, обращаясь к нам за помощью?
- ◆ Что клиент ожидает от нас?
- ◆ Чего бы мы хотели, если бы сами были клиентами?



03

## Выход за границы

Выход за границы КЦ и Компании для решения проблемы Клиента. На уровень государственных органов и программ. На уровень банков и мобильных операторов.

5 000

сотрудников Сбера помогают клиентам, которые испытывают сложности с погашением кредитных обязательств в тяжелых жизненных ситуациях



### Мы подумали

Какие внешние меры могут еще помочь нашему клиенту? И нашли государственную программу «Социальный контракт»



### «Социальный контракт»

В рамках программы клиенту выделяются денежные средства для освоения новых навыков, открытия собственного дела или личного подсобного хозяйства

2 300

клиентов получили помощь государства совместно со Сбером



150

клиентов заключили Социальный контракт с нашей помощью

70+

человек открыли свое дело и теперь ведут свой бизнес

350+

человек нашли себе новое место работы

03

## Выход за границы

Выход за границы КЦ и Компании для решения проблемы Клиента. На уровень государственных органов и программ. На уровень банков и мобильных операторов.



## Опека Чека

уникальный на банковском рынке бесплатный сервис юридической помощи в **возврате денег за покупку** с помощью Закона «О защите прав потребителей»



**Составляем и заполняем индивидуальные документы**

для подачи в суд по конкретной ситуации



**Связываемся с продавцом и отправляем ему документы**



**Даем клиентам инструкции по дальнейшим шагам**

чтобы процесс получился для них наименее энергозатратным, **в идеале не выходя из дома**



**Делаем это все абсолютно бесплатно**

03

## Выход за границы

Выход за границы КЦ и Компании для решения проблемы Клиента. На уровень государственных органов и программ. На уровень банков и мобильных операторов.



## Вы имеете право на **chargeback** в банке

Если покупка оплачена картой, а продавец не отвечает или отказывается вернуть средства



### Что такое **chargeback**

Опротестование операции через платежную систему



### Когда помогаем

Обманули нечестные продавцы:

- Закрылся фитнес-клуб
- Сбежала турфирма
- Не доставили товар

04

## Нейро-эволюция для Клиентов

Мониторинг реакции клиентов. Повышение компетенций роботов: распознавание картинок в чатах, прием видео и голосовых сообщений, предиктивные подсказки для запросов клиентов, ... Предиктивная аналитика.



### Топ-6 улучшений

01

Новая оценка CSI

02

Полный редизайн чата

03

Таймер ожидания оператора

04

Аварийный баннер

05

Видеосообщения

06

Виджеты опросов

Новые реакции

Распознавание картинок

## Чат-бот ВТБ

★ Автоматизация чат-бота, %

83,1%

83%

85%

Август

Сентябрь

Октябрь

04

## Нейро-эволюция для Клиентов

Мониторинг реакции клиентов. Повышение компетенций роботов: распознавание картинок в чатах, прием видео и голосовых сообщений, предиктивные подсказки для запросов клиентов, ... Предиктивная аналитика.



# Предиктивная аналитика

Сервис, анализирующий данные о клиенте в режиме реального времени и предсказывающий тему обращения.

## Анализ данных о поведении клиента:

Данные из CRM

SMS и Push-уведомления

Данные по транзакциям

Данные об ошибках

История обращений в Банк

## Задачи:

- Сокращение времени в IVR
- Оптимизация нагрузки на операторов
- Экономия ресурсов и снижение расходов на контакт-центр

05

ЭИ & AI



Эмоциональный интеллект у роботов для комфорта клиентов.



**31%**

Граждан не хотят общаться с голосовым помощником и сразу просят перевести звонок на оператора.

**РЕШЕНИЕ:**  
наделение голосового помощника элементами эмоционального интеллекта.

Василиса Лисович проговаривает свои эмоции и предполагаемые эмоции заявителей.



Соедините с оператором

ЧАТ-БОТ МОИ

«Какой толк с этого робота?» - подумали вы и сразу же позвали специалиста. Знаете, как мне обидно... Я готовилась, училась. Дайте мне шанс!



Какие вопросы у вас остались?

Вопросов нет, спасибо

Кто сказал, что роботы не могут привязываться к людям! Мне, например, было очень приятно вам помочь.



01

## Спроси самого клиента («не надо лазов в голову»)

Например, чтобы понять как быстро нужен ответ в чате



02

## Тотальный контроль качества

РА + Контролеры + ОС Клиентов + ОС Сотрудников. И комплексный анализ всего, до чего можем дотянуться.



03

## Выход за границы

Выход за границы КЦ и Компании для решения проблемы Клиента. На уровень государственных органов и программ. На уровень банков и мобильных операторов. И дальше.



04

## Нейро-эволюция для Клиентов

Мониторинг реакции клиентов. Повышение компетенций роботов: распознавание картинок в чатах, прием видео и голосовых сообщений, предиктивные подсказки для запросов клиентов, ... Предиктивная аналитика.



05

## ЭИ & AI

Эмоциональный интеллект у роботов для комфорта клиентов.





# Работа с персоналом КЦ



## Вебинар



# Обзор лучших и базовых практик работы с персоналом по итогам ХГ 2024

9 июля 2024

Войтова Елена



<https://clck.ru/3Mia3k>

## Номинации **ЗА ЛУЧШУЮ РАБОТУ С ПЕРСОНАЛОМ** в Хрустальной Гарнитуре



**РАБОДАТЕТЕЛЬ** года

**ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА НАЙМА**  
ПЕРСОНАЛА

**ЛУЧШАЯ КУЛЬТУРА**  
**КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ В**  
**КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ**

**ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И**  
**РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА**

**ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ**  
**ЗДОРОВЬЯ И БЛАГОПОЛУЧИЯ**

**ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И**  
**ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА**

**ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ**  
**ГИБКИХ УСЛОВИЙ** для РАБОТЫ

**ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА СОХРАНЕНИЯ**  
**ТАЛАНТОВ, СОКРАЩЕНИЯ ТЕКУЧКИ**  
ПЕРСОНАЛА

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

01

## Минимизация усилий через заботу на уровне процессов и технологий

Внимание тому, что приходится проживать сотрудникам. Внимание как внутренним клиентам. Выделение ресурсов. Высокий приоритет разработке для сотрудников. Понимание EJ и сложностей в пути.



### Какие цели ставили

#### Универсальность

Внедрить единые стандарты работы внутренних служб

#### Команда

Собрать команду поддержки, которая умеет ориентироваться во всех услугах

#### Высокий уровень сервиса

Оказывать одинаково высокий уровень сервиса для сотрудников в любой точке мира из любого канала с учётом языковых, культурных, юридических, национальных и других особенностей

#### Эффективность

Решать проблему сразу, а если быстрого решения нет — предлагать оптимальные альтернативные пути

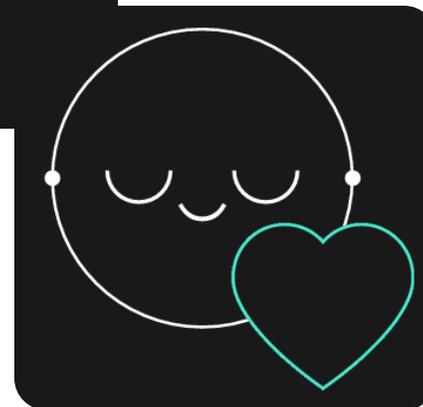
#### Дружелюбность

Помогать лампово и дружелюбно, говорить с сотрудниками на одном языке

#### Узнаваемость

Встроить сервис единого окна в ДНК компании — чтобы каждый сотрудник при возникновении у него вопроса знал, где ему точно помогут

### К чему шли



02

## Искренняя вера в креативный потенциал сотрудников

Не формальный сбор мнений и ОС, а вовлечение в изучение проблем и генерацию идей. Процессы и ресурсы для вовлечения сотрудников.

- Регулярные форматы работы для поиска эффективных и неочевидных решений.



**ИНГОССТРАХ**  
Просто быть уверенным

### Кружки гостеприимства

#### Структура встречи

**1**  
**Подготовка**

Знакомимся с ситуацией

🕒 3 мин

**2**  
**Стандартное решение**

Описываем стандартные действия в этой ситуации

🕒 3-5 мин



**ИНГОССТРАХ**  
Просто быть уверенным

**3**  
**Обмен мнениями**

Мозговой штурм, подача предложений

🕒 10-15 мин

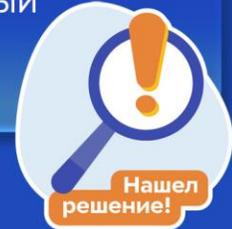
**4**  
**Wow-решение**

Фиксируем наилучшее решение

🕒 5 мин

Средняя длительность встречи  
20-30 минут

Способность сотрудника искать неординарные идеи, крутые решения и находить неожиданный выход из сложившихся обстоятельств



## 03

### Культура благодарности и признания.

Именно культура («которая есть стратегию на завтрак»). Искреннее признание сложности работы и вклада в результат КЦ и компании.



И роботам  
тоже



01

## Минимизация усилий через заботу на уровне процессов и технологий

Внимание тому, что приходится проживать сотрудникам. Внимание как внутренним клиентам. Выделение ресурсов. Высокий приоритет разработке для сотрудников. Понимание ЕИ и сложностей в пути.



02

## Искренняя вера в креативный потенциал сотрудников

Не формальный сбор мнений и ОС, а вовлечение в изучение проблем и генерацию идей. Процессы и ресурсы для вовлечения сотрудников. Регулярные форматы работы для поиска эффективных и неочевидных решений.

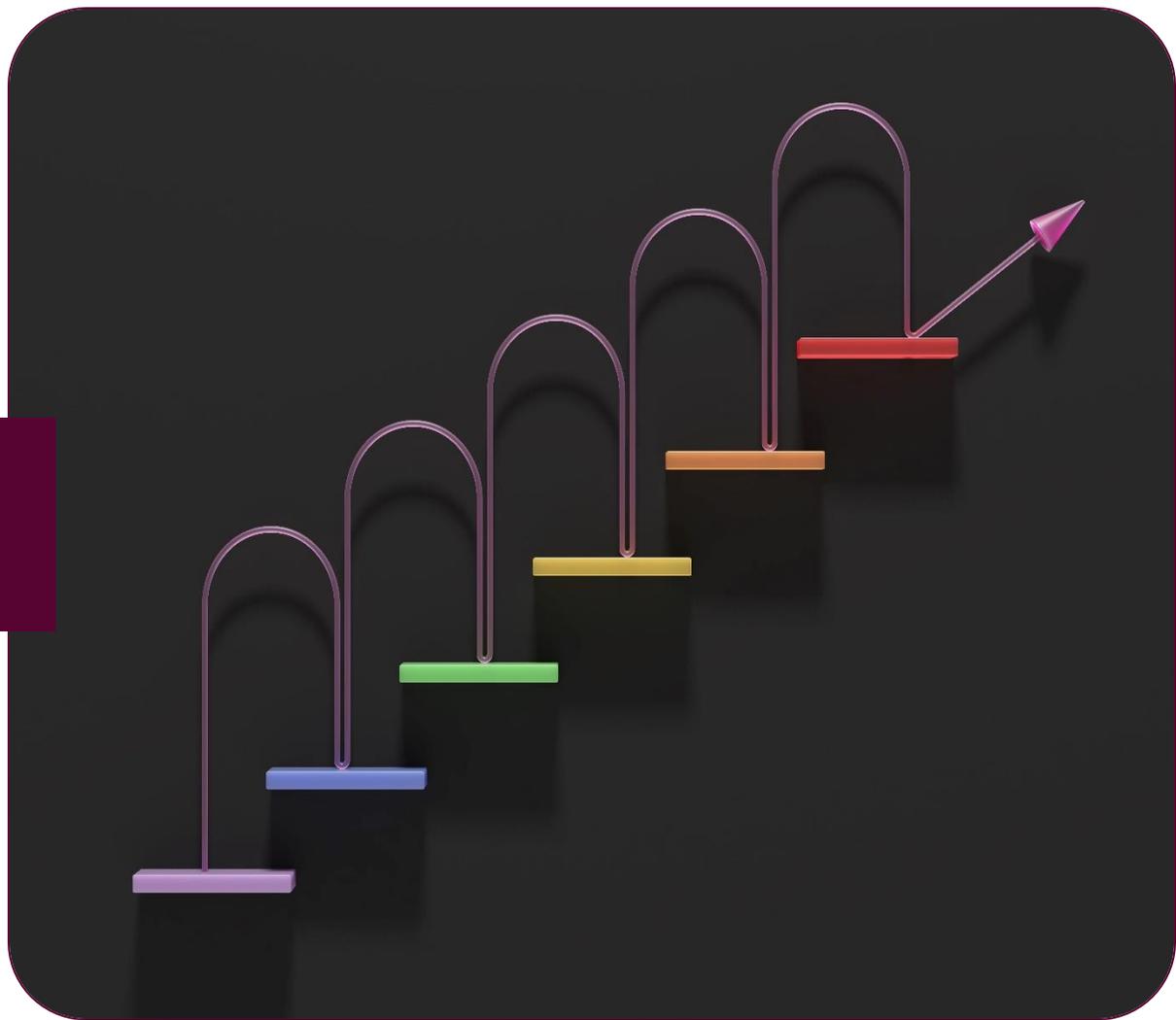


03

## Культура благодарности и признания.

Именно культура («которая есть стратегию на завтрак»). Искреннее признание сложности работы и вклада в результат КЦ и компании.





# **МЕТА – уровень лучших практик**

# Качественно новый уровень

## Новый уровень взаимодействия и синергии команд.

Вместо «конструктивные совещания», «обмен мнениями», «внутренний заказчик и внутренний клиент» ->

Взаимный интерес, глубокая работа на уровне общих ценностей и целей. Культура взаимных обещаний и признания.

## Внимание опыту человека = CX&EX.

Вместо измерения удовлетворенности и снижения усилий клиентов и сотрудников ->

3D внимание опыту и клиентов, и сотрудников. И их взаимному влиянию. Причем с учетом все большей технологизации = развития технологий, проникновения «роботов», изменений в составе команды в сторону ИТ.

## Гипотезы и пилоты

В BANI-мире почти нереально сделать что-то верно с первого раза и на 100%. Успех дает разрешение себе пробовать и ошибаться, принимать, что конверсия гипотез в результат <<100%. И снова придумывать и пробовать!

- B** Brittle / хрупкий
- A** Anxious / тревожный
- N** Nonlinear / нелинейный
- I** Incomprehensible / непостижимый

## Внимание комплексу показателей и их балансу

Например, если КЦ внедряет «роботов» на входящих обращениях, то следит за всеми показателями доступности, за качеством работы «робота», за клиентским опытом и опытом сотрудников, за доступностью и работоспособностью систем, за усилиями клиентов по СJ, за коэфф-том обращаемости и FCR, за показателями производительности, в т.ч. OCC и UTZ

КЦ – система уже очень сложная, «эффект бабочки» может сработать от любого изменения.

## Фокусировка на конкретной цели и конкретных показателях

Чего хотим достичь? Почему мы еще не там? Каковы корневые причины? Что можем сделать? А теперь невероятные гипотезы с вовлечением наших сотрудников, опорой на технологии и «без границ». Теперь план – и сделать!

И поделиться на Хрустальной гарнитуре.



**Куда еще**  
**я вас**  
**ЗОВУ**

# ССGuru Awards Хрустальная Гарнитура®

крупнейшая, авторитетная  
и широко известная  
программа номинирования  
лучших из лучших  
в индустрии взаимодействия с клиентами и СХ

XXII сезон 2025 - 2026

# Хрустальная Гарнитура. Сезон XXII



Справочник участника



<https://ccguru-awards.com/>

<https://ccguru-awards.com/toolkit/>

# Лаборатория – серия практических встреч

## «Делаем вместе – Делаем сразу»

### Сезон 2: **Клиентский опыт**



[https://bossvnutri.ru/laboratory\\_season\\_02](https://bossvnutri.ru/laboratory_season_02)

Июль 2025

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3



# Елена Войтова



Тренер, Консультант



Помогаю повысить эффективность процессов



Помогаю улучшить работу сотрудников



Верю в лучший Клиентский опыт

## Контакты

Почта [Elena.Voytova@gmail.com](mailto:Elena.Voytova@gmail.com)

Telegram [https://t.me/boss\\_vnutri](https://t.me/boss_vnutri)

Youtube – канал <https://clck.ru/32TMW7>

Сайт <https://bossvnutri.ru>

