

Объявлен Short List Награды «CCG Call Center Awards • Хрустальная Гарнитура™ - 2010»

Награждение лучших из лучших в индустрии call-центров в России и СНГ имеет добрые традиции и яркую историю. В 2010 году определение лучших из лучших в мире call-центров и награждение состоится уже в 6 раз. В этом году в Награде представлено более 150 заявок в 20 номинациях.

В 2010 году «Хрустальная Гарнитура™» вручается по 20 номинациям, из которых 6 персональных, 8 корпоративных, 5 проектных, 1 относится к продукту.

- Лучший call-центр (до 50 операторов)
- Лучший call-центр средних размеров
- Лучший большой call-центр
- Лучшая стратегия/программа усовершенствования/модернизации call-центра
- Лучшее использование технологии
- Лучшая кампания
- Лучший многоканальный центр контактов
- Лучший call-центр по обслуживанию клиентов
- Лучшая практика управления персоналом
- Лучший партнер по аутсорсингу
- Лучший call-центр для работы
- Награда за корпоративную ответственность
- Лучший продукт на выставке Call Center Expo
- Менеджер Года
- Консультант/Специалист Года
- Лучшая смена Года
- Команда Года
- Человек Года
- Оператор Года
- Контактный Центр Года

Жюри Награды «Хрустальная Гарнитура™» в этом году состоит из 25 профессионалов из мира контактных центров, обслуживания клиентов, маркетинга и продаж, представляющих Россию, Украину и Казахстан. Председатель Жюри - Дмитрий Аристархов, Управляющий директор Exrosystems (Россия).

В номинировании на Награду «Хрустальная Гарнитура™» в 2010 году было принято более 150 заявок от 75 номинантов. За 4 недели с момента начала голосования 18 января 2010г. членами Жюри была проделана грандиозная работа, предстояло оценить значительный объем информации от номинантов, следить и читать блоги операторов в номинации «Оператор Года», прослушивать их контрольные разговоры, сделать тестовые звонки в КЦ номинантов.

15 февраля 2010г., в 12.00 по московскому времени завершилось голосование, и через 30 минут после оформления протокола состоялась Интернет-трансляция, в ходе которой Председатель Жюри Дмитрий Аристархов, объявил финалистов в прямом Интернет-эфире:

Лучший call-центр (до 50 операторов)

Контактный центр «Киевгаз»
Информационно-справочный отдел «Ульяновск GSM»
БИС-Новосибирск

Лучший call-центр средних размеров

МЦ НТТ – Ростелеком
ВАТ «Райффайзен Банк Аваль»
ЕТК
СКБ КОНТУР

Лучший большой call-центр

ВымпелКом. Центр Поддержки Клиентов Центрального региона г.Тверь
Русфинанс
ВТБ24
Teleperformance Russia
Контактный центр Макро-региона «Юг». МТС

Контактный центр Макро-региона “Центр” ОАО МТС
Теле-курс

Лучшая стратегия/программа усовершенствования/модернизации call-центра

QUELLE Россия
Информационный центр программы Связной-Клуб (федеральная коалиционная программа лояльности “Связной-Клуб”)
Teleperformance Russia
ЗАО “ЭР-Телеком Холдинг”
Контактный центр Макро-региона “Северо-Запад” ОАО МТС

Лучшее использование технологии

ВТБ24
Call-центр Sonnette
Информационный центр программы Связной-Клуб (федеральная коалиционная программа лояльности “Связной-Клуб”)
ЗАО “ЭР-Телеком Холдинг”
Теле-курс
Синтерра

Лучшая кампания

Столичный филиал ОАО “МегаФон”
Контакт-центр АКИБ “УкрСиббанк” BNP Paribas Group
Информационный центр программы Связной-Клуб (федеральная коалиционная программа лояльности “Связной-Клуб”)
Контактный центр Макро-региона “Северо-Запад” ОАО МТС

Лучший многоканальный центр контактов

Такском
ВТБ24
Информационный центр программы Связной-Клуб (федеральная коалиционная программа лояльности “Связной-Клуб”)
Информационный центр Самсунг
Колл-центр компании «Киевстар»
Контактный центр Макро-региона “Северо-Запад” ОАО МТС

Лучший call-центр по обслуживанию клиентов

QUELLE Россия
СКБ Контур
ВТБ24
Информационный центр программы Связной-Клуб (федеральная коалиционная программа лояльности “Связной-Клуб”)
Справочно-информационная служба ООО “Тюмень Водоканал”
Call-центр ОАО “Дальсвязь” Приморского филиала
Колл-центр компании «Киевстар»
Билайн Бизнес. Дирекция по поддержке корпоративных клиентов
ЗАО “ЭР-Телеком Холдинг”
Контактный центр Макро-региона “Сибирь” ОАО МТС

Лучшая практика управления персоналом

БЕУ “МТС Украина”, Днепропетровский Центр Обслуживания Абонентов
ЕТК
Связной
Контактный центр Макро-региона “Поволжье Северо-Запад” ОАО МТС

Лучший партнер по аутсорсингу

МЦ НТТ – Ростелеком
Аутсорсинговый call-центр Билайн Бизнес, группа компаний “Вымпелком”
Call-центр Sonnette
Teleperformance Russia
Global Bilgi
БИС-Новосибирск
ОАО КОМСТАР Объединенные ТелеСистемы

Лучший call-центр для работы

ЕТК
МЦ НТТ – Ростелеком
Колл-центр компании «Киевстар»
Аутсорсинговый call-центр “Билайн Бизнес”
ТОО “ДХЛИнтернешнл Казахстан”
Global Bilgi
Теле-курс

Награда за корпоративную ответственность

МЦ НТТ – Ростелеком
ВТБ24
Справочно-информационная служба ООО “Тюмень Водоканал”

Менеджер Года

DHL Москва
Столичный филиал ОАО “МегаФон”
DHL Ukraine
Центр обработки вызовов ГазПромБанка
ВТБ24

Консультант/Специалист Года

Служба Контакт-Центр Транскапиталбанка
QUELLE Россия
DHL Москва
Столичный филиал ОАО “МегаФон”
ВТБ24
Информационный центр программы Связной-Клуб (федеральная коалиционная программа лояльности “Связной-Клуб”)
Колл-центр компании «Киевстар»
Контактный центр Макро-региона “Центр” ОАО МТС
Контактный центр Макро-региона “Центр” ОАО МТС

Лучшая смена Года

Центр обработки вызовов ГПБ(ОАО)
ВТБ24
Контактный центр Макро-региона “Центр” ОАО МТС

Команда Года

DHL Москва
Столичный филиал ОАО “МегаФон”
Veeline, Черкасский Центр поддержки клиентов
Контакт-центр АКИБ “УкрСиббанк” BNP Paribas Group
Контакт-центр, “Банк24.ру”
МЦ НТТ – Ростелеком
ВТБ24
ОАО КОМСТАР Объединенные ТелеСистемы
Вымпелком, ТМ Билайн, Сибирский Регион, ЦПК Новосибирск
Контактный центр Макро-региона “Поволжье Северо-Запад” ОАО МТС

Человек Года

ВТБ24, Наталья Смирнова
Вадим Аниканов
Контактный центр Макро-региона “Сибирь” ОАО МТС, Елена Шепелева

Оператор Года

QUELLE Россия, Иванов Александр
Столичный филиал ОАО “МегаФон”, Левина Анастасия
ВымпелКом. Центр Поддержки Клиентов Уральского региона, Астафьева Анна
Колл-центр компании «Киевстар», Кинаш Мария
Контактный центр Макро-региона “Поволжье Северо-Запад” ОАО МТС, Чобит Дмитрий

Контактный Центр Года

ЕТК
Информационный центр Самсунг

«Нам было очень нелегко определить пятерку финалистов в номинации «Оператор Года», поскольку все участники представили очень интересные Эссе, а публикации в персональных Блогах более детально раскрыли уровень профессиональной подготовки и яркие личности претендентов. Как минимум 7 конкурсантов сражались за 5 мест в Финале, можно было бы включить в Финал еще как минимум пятерых - очень достойных, но регламент проведения Конкурса в этом году разрешал нам определить только пять лучших из лучших операторов контактных центров из России и Украины», - говорит Дмитрий Аристархов, Председатель Жюри Награды.

В номинации «Лучшее решение на выставке ССЕхро» определение списка финалистов не проводилось. С «Лучшими решениями» можно будет ознакомиться на выставке 23 марта. Тогда же Жюри подведет итоги в этой номинации.

15 февраля начался второй этап голосования Жюри, который завершится 23 марта 2010. Вечером в этот день на грандиозном Гала ужине состоится Церемония Награждения, в ходе которой будут объявлены победители в каждой Номинации. Финал Конкурса "Оператор Года" и определение победителя в этой номинации состоится на сцене во время Церемонии. В Финале 5-ти претендентам предстоит пройти несколько конкурсных испытаний в реальном времени. "Оператора Года" по итогам оценки прохождения испытаний определит Жюри. Кульминацией вечера станет объявление победителя в этой самой престижной и старейшей номинации, в которой Награда вручается с 2005 года.

Церемония награждения «**CCG Call Center Awards • Хрустальная Гарнитура™ - 2010**» и Финал Конкурса «Оператор Года» состоятся вечером 23 марта 2010г в гостинице «Редиссон Славянская» в Москве.

Для участия в Церемонии награждения необходимо забронировать и оплатить места за столиками, включая номинантов, их групп поддержки, всех гостей. Все места на Церемонии награждения персональные и именные. Количество мест в зале ограничено.

Генеральный спонсор Награды Jabra®

Компания GN Netcom (бренд Jabra®) производит профессиональные решения для крупных и малых офисов, а также контакт центров. Спектр наших продуктов включает в себя проводные, беспроводные, Bluetooth, USB, DECT, GAP гарнитуры и решения для объединенных коммуникаций. «Мы внимательно следим за тем, чтобы наши продукты соответствовали принятым нормам и стандартам относительно безопасности на работе и защите от шума. Наши решения помогают увеличить продуктивность и эффективность бизнеса».

Спонсор Награды Apex Berg Contact Center Consulting оказывает услуги в области обучения персонала call-центра всех уровней: от оператора и супервизора, до менеджера и руководителя Call-центра.

Спонсор Награды Call Center World Forum – крупнейший в Восточной Европе и на территории постсоветского пространства деловой форум: выставка и конференция. Организатор Форума компания Exposystems, входит в группу компаний Тринити Ивентс.

Организатор Награды «CCG Call Center Awards • Хрустальная Гарнитура™ - 2010» – Сообщество профессионалов Call Center Guru – крупнейшее объединение профессионалов в области call-центров и клиентского обслуживания, первая в России профессиональная социальная сеть и центр компетенции в области построения и оптимизации контактных центров.

По всем вопросам можно обращаться к организаторам Награды:

+ 7 495 995 80 07

Подробная информация о Жюри и номинантах представлена на сайте:

www.хрустальная-гарнитура.com