

Уважаемые коллеги!

Благодарим вас за интересные решения, советы, опыт и знания по предложенной теме 🙌

Кейс закрываем, в нем 14 презентаций следующих субъектов РФ:

1. **Республика Башкортостан** за комфортное и современное рабочее место для операторов кол-центра;
2. **Владимирская область** за организацию качественного обучения операторов и их адаптации, сопровождения;
3. **Чувашская Республика** за использование инструмента KPI для достижения и оценки поставленных перед кол-центром целей;
4. **Челябинская область** за подготовку качественных и многообразных скриптов, рекомендаций по принципу: «Готовь победу до боя»;
5. **Курская область** в качестве обмена опытом за проведение встреч сотрудников в формате «без галстуков»;
6. **Группа районов Крайнего Севера** предлагает обеспечить операторам доступ к внутренним и внешним ресурсам и актуальным сведениям;
7. **Кузбасс** предлагает интеграцию с CRM-системой и системой исполнения задач на базе Bitrix 24;
8. **Липецкая область** за использование голосового меню для маршрутизации звонка с помощью тонального набора;
9. **Алтайский край (Кытмановский район)** за сокращение времени обслуживания с применением автоматической маршрутизации;
10. **Алтайский край** за «живое» общение с оператором и неиспользование автоинформатора (бота) в качестве основной технологии собеседника;
11. **Омская область** за выстраивание логистики передачи информации для оперативного принятия решений;
12. **Нижегородская область** за проведение аудита качества работы и эффективного распределения нагрузки на операторов;
13. **Удмуртская Республика** за мотивацию команды кол-центра и развития корпоративной культуры;
14. **Тюменская область** также предлагает вариант решения кейса.

**Всем большое спасибо
за участие и предновогоднее оформление! *****

Выбор был сложным 🙌

Команда Тюменской области передает эстафету

 - **АЛТАЙСКОМУ КРАЮ** 