

Таким его признали эксперты, вручив премию «Хрустальная Гарнитура». Премия «Хрустальная Гарнитура» – это международная программа номинирования лучших из лучших в индустрии контакт-центров и обслуживания клиентов, которая проводится ежегодно с 2005 года. Компания «Ренессанс Жизнь» вышла в финал премии в номинации «Лучшая практика внутреннего взаимодействия с контакт-центром» и 24 марта на церемонии награждения получила приз в номинации «Высокое одобрение жюри».

В сезоне 2019/2020 для номинирования на премию «Хрустальная Гарнитура» заявки и информацию о своих достижениях для оценки жюри направили более 310 номинантов из более чем 100 ведущих контакт-центров России, Казахстана и Беларуси. По итогам трехмесячной работы жюри определило в каждой номинации самых достойных претендентов на звание лучшего в своей практике. Так в номинации «Лучшая практика внутреннего взаимодействия с контакт-центром» были отобраны 9 финалистов. Наряду с «Ренессанс Жизнь» в финал вышли Tele2, Банк ВТБ, Промсвязьбанк, Центр корпоративных решений Сбербанк и другие.

«Конкурс большой и сложный. С августа и по ноябрь мы оформляли и наполняли заявку. Потому что заявка — это не просто выражение желания участвовать, надо написать эссе на 6 листах, ответив на все вопросы, и подготовить видеопрезентацию своей идеи. В итоге выбираются финалисты в каждой номинации, с которыми проводят онлайн-защиту эссе. По ее итогам жюри выставляет баллы, и определяется победитель. Мы фактически заняли второе место в номинации, так как статус «Высокое одобрение жюри» получают финалисты, у которых суммарное количество голосов не отличается больше, чем на 20% от суммы голосов за победителя. Им стал центр поддержки дистанционного сервиса компании Tele2. Участвуя в конкурсе, мы раскрыли идею «взаимодействия разные – цель одна». Ведь главная цель любого бизнеса – услышать клиента и удовлетворить его потребности. В этом смысл и ценность нашей работы. Можно создать контакт-центр мирового уровня, самый красивый личный кабинет, самый удобный и информативный сайт, но это не приведет к успеху, если сами процессы внутри компании не станут клиентоориентированными. Руководствоваться интересами клиентов в своей работе – именно эта цель стоит сегодня перед каждым подразделением компании и каждым нашим сотрудником», – рассказывает начальник управления по клиентскому обслуживанию СК «Ренессанс Жизнь» Светлана Терновецкая.

Заместитель генерального директора — директор операционного департамента СК «Ренессанс Жизнь» Алена Букашкина подчеркнула значение этого достижения и поблагодарила коллег: «Хрустальная Гарнитура» – очень престижная, признанная всеми участниками рынка профессиональная награда, своего рода «Оскар» в индустрии контакт-центров России и ближнего зарубежья. И я поздравляю всех сотрудников нашего колл-центра и управления клиентского сервиса. Коллеги, вы подтвердили, что по праву являетесь одними из лучших профессионалов своего дела в стране! Мы были оценены экспертным жюри по таким критериям, как операционная эффективность, инновации и креативность, клиентоориентированность, вовлеченность, возможность для подражания и т.д. И по сути мы стали вторыми после крупнейшей

телекоммуникационной компании, у которой тысячи операторов. А у нас максимум два десятка человек! Отдельное спасибо начальнику колл-центра Александру Липатову за инициативность и вдохновение. Это действительно прекрасный результат для каждого сотрудника колл-центра. Это реальная крутая победа! Вы лучшие! И это подтвердили 200 независимых экспертов в жюри премии!»

Источник: Википедия страхования, 27.03.2020