

## РАСПИСАНИЕ ОНЛАЙН ЗАЩИТ ЭССЕ CX World Awards сезона 2024/2025

НОМИНАЦИЯ	ДАТА	ВРЕМЯ МОСКОВСКОЕ (UTC+3)
<b>11 марта</b>		
320. ПРОФЕССИОНАЛ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА	11.03.2025	10:30 - 12:00
330. ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР ПО РАБОТЕ С КЛЮЧЕВЫМИ КЛИЕНТАМИ	11.03.2025	12:00 - 12:30
340. КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА	11.03.2025	12:30 - 14:00
<b>12 марта</b>		
350. РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ / СХ ДИРЕКТОР	12.03.2025	10:30 - 11:30
360. ЛУЧШАЯ КОМАНДА / СМЕНА / ГРУППА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	12.03.2025	11:30 - 13:30
370. ЛУЧШАЯ КОМАНДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ	12.03.2025	13:30 - 14:45
<b>13 марта</b>		
10. ЛУЧШАЯ СХ-СТРАТЕГИЯ КОМПАНИИ		
11. Финансовая деятельность, банки, страхование, ПФ	13.03.2025	10:30 - 11:30
15. Медицина, спортцентры, бьюти индустрия	13.03.2025	11:30 - 12:00
16. HoReCa	13.03.2025	11:30 - 12:00
20. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В B2B	13.03.2025	12:00 - 13:00
30. ЛУЧШИЙ ЦИФРОВОЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ	13.03.2025	13:00 - 14:30
<b>14 марта</b>		
40. ЛУЧШИЙ ОФЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ	14.03.2025	10:30 - 12:00
50. ЛУЧШАЯ АНТИКРИЗИСНАЯ СТРАТЕГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ	14.03.2025	12:00 - 12:45
60. ЛУЧШИЙ СТАРТАП ГОДА ПОСТРОЕНИЯ СХ СТРАТЕГИИ С НУЛЯ	14.03.2025	12:45 - 13:15
70. ЛУЧШИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОПЫТЕ		
74. Инновационные методы совершенствования бизнес-процессов компании	14.03.2025	13:15 - 14:30
<b>17 марта</b>		
70. ЛУЧШИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОПЫТЕ		
72. Инновационные сервисы/продукты в компаниях, где менее 1000 сотрудников	17.03.2025	10:30 - 11:30
73. Инновационные сервисы/продукты в компаниях, где более 1000 сотрудников	17.03.2025	11:30 - 14:30

**18 марта**

90. ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ РОБОТИЗАЦИИ В СХ		
92. Внедрение технологий роботизации от вендора	18.03.2025	10:30 - 11:00
94. Внедрение собственных технологий роботизации	18.03.2025	11:00 - 12:30
100. ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ ИЗМЕНЕНИЯ, СХ ТРАНСФОРМАЦИИ БИЗНЕСА		
102. В компании до 1000 сотрудников	18.03.2025	12:30 - 13:30
104. В компании более 1000 сотрудников	18.03.2025	13:30 - 15:30

**19 марта**

80. ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ В СХ		
82. Внедрение технологий от вендора	19.03.2025	10:30 - 12:00
85. Внедрение собственных технологий/разработок	19.03.2025	12:00 - 14:00

**20 марта**

110. ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ ИЗМЕНЕНИЯ, УЛУЧШЕНИЯ ПУТИ КЛИЕНТА	20.03.2025	10:30 - 14:00
130. ЛУЧШИЙ МУЛЬТИ/ОМНИ-КАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ	20.03.2025	14:00 - 15:00

**21 марта**

120. ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ ДИЗАЙНА И ПРОЕКТИРОВАНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА	21.03.2025	10:30 - 12:30
140. ЛУЧШИЙ ДАТАЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД	21.03.2025	12:30 - 13:30
160. УСПЕХ КЛИЕНТА: ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ, НАПРАВЛЕННЫЙ НА РАЗВИТИЕ КЛИЕНТА	21.03.2025	13:30 - 15:00

**24 марта**

150. ЛУЧШИЙ ПОДХОД «КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ ВСЕГО»	24.03.2025	10:30 - 13:00
170. ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ	24.03.2025	13:00 - 13:45
180. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ИЗМЕРЕНИЯ И УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА	24.03.2025	13:45 - 14:45

**25 марта**

190. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА КЛИЕНТСКОЙ АНАЛИТИКИ	25.03.2025	10:30 - 12:00
200. ЛУЧШИЙ ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ	25.03.2025	12:00 - 14:00

**26 марта**

210. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ПОНИМАНИЯ КЛИЕНТОВ		
212. До 1000 сотрудников	26.03.2025	10:30 - 11:30
214. Более 1000 сотрудников	26.03.2025	11:30 - 13:30
220. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ	26.03.2025	13:30 - 15:00

**27 марта**

230. ЛУЧШИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ		
232. UX сайта	27.03.2025	10:30 - 11:15
234. Мобильное приложение, интерфейс для устройств самообслуживания	27.03.2025	11:15 - 12:30
240. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ		
242. До 100 операторов	27.03.2025	12:30 - 14:00
244. Более 100 операторов	27.03.2025	14:00 - 15:00

**28 марта**

250. ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ: ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ / СОЦИАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ		
252. Социальный проект	28.03.2025	10:30 - 12:00
254. Экологический проект	28.03.2025	12:00 - 12:30
260. ЛУЧШАЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА	28.03.2025	12:30 - 13:45
270. ЛУЧШИЙ ОПЫТ СОТРУДНИКОВ / EMPLOYEE EXPERIENCE	28.03.2025	13:45 - 14:45

**31 марта**

280. ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ВОВЛЕЧЕННОСТИ / МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА	31.03.2025	10:30 - 12:30
290. ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА		
292. До 1000 сотрудников	31.03.2025	12:30 - 13:30
294. Более 1000 сотрудников	31.03.2025	13:30 - 15:30

**1 апреля**

300. ЛУЧШИЙ ОПЫТ ВОВЛЕЧЕННОСТИ КЛИЕНТОВ И СОЗДАНИЯ СООБЩЕСТВ		
302. Онлайн-сообщества	01.04.2025	10:30 - 11:15
304. Гибридный формат: онлайн + офлайн сообщества, клиентские мероприятия	01.04.2025	11:15 - 12:30
310. АМБАССАДОР БРЕНДА (сотрудники/клиенты/известная личность)	01.04.2025	12:30 - 13:30