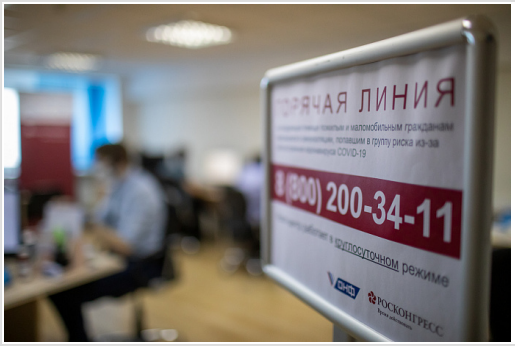
ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7203

НОМИНАЦИЯ: САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Фонд Росконгресс
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Санкт-Петербург, Владивосток и Сочи
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	300
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://roscongress.org/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Горячая линия "Мы вместе"
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=kMrAyZgsgxc&list=PLuEygxGEobW1LitVfsBc0ep8ygTABPwmG

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

Горячая линия «Мы вместе» – проект по поддержке и координации помощи пожилым людям старше 60 лет, маломобильным гражданам, медицинским сотрудникам и другим категориям граждан, попавшим в группу риска или находящимся в самоизоляции в период распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19. Организаторами горячей линии выступили Фонд Росконгресс, Общероссийский народный фронт (ОНФ) и ПАО «Ростелеком» при участии ПАО «Сбербанк». Горячая линия «Мы вместе» стала информационным центром по приему обращений в рамках всероссийской акции взаимопомощи #МыВместе.

Горячая линия «Мы вместе» – своевременный ответ на вызов пандемии. С начала марта на территориях большинства регионов начал действовать режим повышенной готовности, поскольку распространение коронавирусной инфекции представляло собой угрозу возникновения чрезвычайной ситуации. 18 марта вышло постановление Главного государственного санитарного врача РФ «Об обеспечении режима изоляции в целях предотвращения распространения

COVID-2019». Указами Президента РФ, первый из которых был опубликован 25 марта, период нерабочих дней продлился с 28 марта по 11 мая, гражданам было рекомендовано соблюдать самоизоляцию.

Линия начала работу 18 марта и с тех пор работает круглосуточно. Проект был подготовлен в кратчайшие сроки: первые 25 операторов вышли на линию через 24 часа после принятия решения о старте проекта. Первые 5 суток нагрузка оставалась стабильно небольшой, но уже на 6 сутки резко увеличилась в 5 раз. Пиковые нагрузки начались 25 марта с объявления Президентом нерабочих дней и продлились до начала майских праздников, в день на линию поступало до 10 000 звонков, операторы принимали до 200 звонков за смену. В 02:00 по московскому времени начинал активно звонить Петропавловск-Камчатский, а в 23:00 заканчивал Калининград.

2. Цели и задачи

Цель проекта – оказать всестороннюю помощь и поддержку пожилым людям старше 60 лет, маломобильным гражданам, медицинским сотрудникам и другим категориям граждан, попавшим в группу риска или находящимся в самоизоляции в период распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Во время самоизоляции от эффективности работы горячей линии зависели здоровье, благополучие, а в некоторых случаях и жизнь абонентов. Поэтому в период пиковых нагрузок ключевыми задачами организаторов стали компенсация пиковой нагрузки, обеспечение приема максимального количества звонков и сокращение количества «потерянных» звонков.

План действий по преодолению пиковых нагрузок включал следующие мероприятия:

- организация удаленного доступа для операторов;
- масштабирование АТС, адаптация и настройка оборудования для приема большого количества обращений;
- составление оптимального графика рабочих смен операторов с учетом прогнозируемой нагрузки на линию по времени суток;
- мобилизация кадровых ресурсов, в том числе поиск, обучение и подготовка волонтеров к выходу на линию в качестве операторов;
- оптимизация и «онлайнизация» системы обучения, сокращение времени, необходимого для вывода оператора на линию;
- автоматизация приема типовых обращений для снижения нагрузки на операторов (оптимизация и контентное наполнение интерактивного голосового меню, запуск голосового бота);
- регулярная оптимизация скриптов для сокращения времени поиска ответов на обращения;
- организация семинаров и чата экспресс-поддержки с психотерапевтами для поддержания психологического равновесия и мотивации у операторов, снятия стресса;
- проведение кампании исходящих вызовов по пропущенным звонкам и заявкам, оформленным ранее на горячей линии.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

В апреле Фонд Росконгресс и Общероссийский народный фронт подписали соглашение с целью развития долгосрочного и эффективного сотрудничества. Согласно подписанному соглашению, Фонд приобрел статус Генерального партнера ОНФ по организации и координации работы горячей

линии «Мы вместе».

Фонд Росконгресс и ПАО «Ростелеком» стали первыми партнерами ОНФ по организации горячей линии, благодаря совместным усилиям этих трех партнеров линия была запущена. Фонд Росконгресс организовывает работу операторов и супервайзеров, проводит обучение, участвует в разработке скриптов и голосового меню. ПАО «Ростелеком» отвечает за техническую работу выделенного телефонного номера и маршрутизацию звонков. ПАО «Сбербанк» присоединился к работе линии в апреле-мае, предоставив голосового бота, который снял часть нагрузки с операторов.

Фонд Росконгресс привлек в качестве партнера ПАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС), чьи корпоративные волонтеры присоединились к работе горячей линии.

В период пиковой нагрузки на линии Фонд Росконгресс и СПбГУПТД заключили соглашение в рамках Программы содействия занятости студентов во время пандемии. 110 студентов Программы стали операторами горячей линии.

Всего за время работы горячей линии «Мы вместе» Фондом было привлечено 170 удаленных сотрудников из 76 городов России.

Во время пандемии стремление оказать поддержку наиболее незащищенным категориям населения побудило многих представителей бизнеса, волонтеров и общественные организации присоединяться к движению #МыВместе. С полным списком организаторов и партнеров всероссийской акции взаимопомощи #МыВместе можно ознакомиться на официальном сайте мывместе2020.рф.

4. Результаты

Предпринятые меры по компенсации пиковых нагрузок помогли стабилизировать работу линии и после спада количества звонков позволили сократить количество и продолжительность рабочих смен операторов:

- развертывание системы АТС, адаптация и настройка оборудования для возможности удаленного подключения 300 и более операторов;
- анализ фактической нагрузки на линию в течение суток и планирование графика рабочих смен операторов и волонтеров с учетом полученных данных (пиковые часы обращений – 06:00–14:00 по московскому времени);
- мобилизация всех кадровых ресурсов Фонда Росконгресс. К работе в качестве операторов были привлечены более 230 сотрудников разных дирекций, многие из которых ранее никогда не работали в колл-центре;
- привлечение к работе 170 волонтеров и внештатных сотрудников. Были запущены кампании по поиску волонтеров, а также заключены договоры с МТС и СПбГУПТД;
- сокращение времени, необходимого на обучение и тестирование новых операторов, подготовка пошаговых инструкций по настройке удаленного доступа и выходу на линию. Процесс обучения был поставлен на поток благодаря разработке базы знаний онлайн и записи видеолекций;
- постоянное развитие IVR (интерактивного голосового меню): маршрутизация звонков и переадресация на линии психологической и духовной помощи без соединения с оператором, запись ответов на часто задаваемые вопросы, отсев звонков от нецелевой аудитории. Разработку и запись IVR осуществлял Фонд, установку и настройку – ПАО «Ростелеком». Снижение нагрузки на операторов составило 20%;

- внедрение голосового бота, который круглосуточно без участия операторов обрабатывал типовые обращения. За 2,5 месяца работы голосовой бот обработал более 50 000 звонков, снизив время ожидания ответа оператора в 2 раза. Голосовой бот был предоставлен партнером акции – ПАО «Сбербанк»;
- проведение 5 практических семинаров и организация чата экспресс-поддержки помогли избежать эмоционального выгорания и стресса у операторов;
- прозвон базы «потерянных» в период пиковой нагрузки звонков. Было совершено более 30 тыс. исходящих звонков, которые позволили оказать помощь всем, кто в ней нуждался.

Горячая линия «Мы вместе» стала одним из самых актуальных и общественно значимых проектов в 2020 году и продолжает функционировать несмотря на снижение темпов распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19. Стартовав как «единое окно» помощи, горячая линия выросла в полноценный многопрофильный информационный и справочный центр.

10 августа было запущено новое направление работы горячей линии по вопросам Программы поддержки внутреннего туризма, а 1 сентября – открытая линия в рамках проекта «Школьный завтрак» по теме питания учащихся образовательных учреждений.

Работа горячей линии также оказала заметное влияние на развитие бизнес-проектов Фонда Росконгресс. Пока ивент-индустрия стояла на паузе, Фонд направил освободившиеся материально-технические и кадровые ресурсы на организацию общественно полезной акции, а приобретенный опыт – на оптимизацию работы собственного колл-центра, который стал эффективным инструментом для информационной поддержки клиентов, участников мероприятий или продвижения проектов компаний из разных отраслей бизнеса.

5. Итоги

Горячая линия «Мы вместе» – это масштабный социальный проект, реализованный партнерами в нестабильных кризисных условиях. Необходимость помочь социально незащищенным категориям граждан объединила государственные, коммерческие и некоммерческие организации, их сотрудников, волонтеров и других неравнодушных людей по всей стране. Работа линии продолжается.

Проект оказался социально востребованным: операторы и волонтеры линии на данный момент приняли более 2 млн обращений и тысячи благодарностей. Граждане из всех регионов России получают необходимую помощь от волонтерских объединений, информационную, психологическую и юридическую поддержку. На протяжении всего времени работы линии большое количество людей работают непрерывно, чтобы каждая заявка была доведена до исполнителей и превратилась из звонка на общероссийскую линию в волонтера с продуктами у двери.

Горячая линия стала проектом, сочетающим в себе исполнение общественно значимых функций с высоким уровнем организации и контроля качества обслуживания клиентов. Большое внимание уделяется техническим вопросам, для сокращения времени ожидания на линии и снижения нагрузки на операторов применяются самые актуальные технологии и системы хранения и обмена данными.

Организаторам важно, чтобы ни одно обращение не потерялось, поэтому организовываются кампании исходящих звонков по пропущенным номерам. Операторы получают обратную связь по выполненным заявкам, а также в случае необходимости оформляют новые. Большое внимание уделяется комфорту и психологическому здоровью сотрудников, которые принимают участие в проекте.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Киселева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Мария Ивановна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель дирекции по работе с участниками Фонда Росконгресс