



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7131

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ АНТИКРИЗИСНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ, ПАРТНЕРСТВО

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	NAUMEN и Департамент информационных технологий г. Москвы
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	370
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.mos.ru/city/projects
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Запуск горячей линии по коронавирусу в Москве
ИМИДЖ НОМИНАНТА	NAUMEN
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=Vy6a_kX0P5Y

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

По состоянию на 17 ноября 2020 в Москве подтверждено 522456 случаев заражения коронавирусом Covid-19. Правительство Москвы с самого начала сконцентрировалось на том, чтобы любой ценой спасти человеческие жизни, невзирая на экономические потери. Тем не менее несмотря на предпринятые усилия эпидемия в столице унесла жизни более 8000 человек.

Если же говорить об экономических последствиях, то снижение доходов московского бюджета за первые четыре месяца составило 7,6% хотя изначально в мэрии рассчитывали на рост в 8%. По итогам года потери бюджета могут достичь 600 млрд руб. Две трети из этой суммы приходится на недополученный налог на прибыль, пятая часть — на налог на доходы физических лиц. По словам заместителя мэра города Москвы Владимира Ефимова, существенная часть недополученных средств – «это наше осознанное решение», поскольку многие горожане, особенно малый бизнес, оказались в очень непростой ситуации.

В связи со сложившейся ситуацией на паузу были поставлены различные столичные проекты на сумму 350 млрд руб. Среди них культурно-массовые, спортивные, деловые, праздничные мероприятия, ремонт дорог и городских объектов. Часть выделенных на эти проекты средств пошло на перепрофилирование больниц под прием пациентов с коронавирусом, закупку дезинфицирующих средств и другие профилактические меры.

2. Цели и задачи

Мероприятия по противодействию распространению коронавируса в Москве начались в феврале, когда эпидемия только начинала расползаться по Европе и США. Власти Москвы внимательно изучили негативный мировой опыт и учли ошибки других государств, недооценивших опасность COVID-19.

Поскольку Москва, как и все мегаполисы мира, оказалась в зоне наибольшего риска, 5 марта 2020 г. Мэр Москвы Сергей Собянин ввел на территории города режим повышенной готовности, предусмотренный Федеральным законом «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера». Введенный Мэром режим включал целый комплекс мер и ограничений в работе городской инфраструктуры, а также набор правил и предписаний, призванных предотвратить взрывной рост заболеваемости Covid-19, в .т.ч.:

- Карантин и дистанционное оформление больничных листов для прибывающих из-за рубежа
- Самоизоляция людей старше 65 лет
- Цифровые пропуска для поездок по городу

Необходимость такого режима была продиктована прежде всего тем, что медицинская система столицы была не готова к шокным нагрузкам: Менее чем за 3 месяца (с марта по май) в Москве было оборудовано дополнительно 30 000 койко-мест для пациентов с Covid-19, но в самом начале эпидемии правительству важно было выиграть время для адаптации столичной медицинской системы к новым условиям.

Понятно, что ограничительные меры влекли за собой массу вопросов со стороны горожан, и требовали развития соответствующих дистанционных сервисов, в связи с чем за сутки до введения режима повышенной готовности была запущена круглосуточная горячая линия города Москвы по вопросам, связанным с пандемией коронавируса.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Департамент Информационных Технологий Правительства г. Москвы

Андрей Савицкий, Руководитель общегородского контакт-центра ДИТ . Москвы

Борис Маяцкий, Руководитель инновационных проектов Общегородского контакт-центра ДИТ г. Москвы

Светлана Васильева, Руководитель проектов Общегородского контакт-центра ДИТ г. Москвы

Ольга Горячева, Специалист Общегородского контакт-центра ДИТ г. Москвы

NAUMEN

Алексей Садовский, директор по развитию бизнеса Департамента контакт-центров и роботизированных систем NAUMEN

Алексей Гусев, директор продукта Naumen Contact Center

Александр Чадин, Руководитель проектного офиса Департамента контакт-центров и роботизированных систем NAUMEN

Андрей Запевалов, Инженер внедрения Naumen Contact Center

4. Трудности и препятствия

Поскольку пакет вводимых московским Правительством мер предполагал временное закрытие образовательных учреждений и переход на дистанционное обучение, для организации горячей линии по была оборудована площадка в спортивном зале одной из московских школ. При выборе технологического партнера проекта во главу угла ставился вопрос о том, чтобы запустить площадку до того, как в городе будет введен режим повышенной готовности и вступят в силу связанные с этим ограничительные меры. Компания NAUMEN предложила техническое решение, которое было развернуто всего за 12 часов. Чтобы успеть к назначенному сроку часть работ по развертыванию и настройке платформы контактного центра была выполнена в ночное время и уже утром 4 марта (накануне вступления в силу постановления об особом режиме) первая площадка на 200 рабочих мест начала принимать звонки от москвичей и гостей столицы.

Обучение пользователей завершилось за неделю до запуска площадки. Внедренное решение имеет удобный интуитивно понятный интерфейс рабочего места и встроенные агентские сценарии, что позволило свести к минимуму время необходимое для подготовки операторов. Кроме того, решение является полностью программным, его можно развернуть практически на любом железе – что позволяет запускать инсталляции в самые сжатые сроки. По примеру Москвы горячие линии по противодействию Covid-19 на платформе Naumen Contact Center были развернуты в других городах России.

Уложиться в жесткие временные рамки в каждом случае помогла большая экспертиза специалистов NAUMEN. Ежегодно специалисты компании выполняют по 20+ крупных проектов в сфере массового клиентского сервиса и управления контактными центрами.

Немаловажно, что инструменты внедренного решения позволили на ходу адаптировать процессы контакт-центра с учетом меняющихся условий – изменение сценариев обслуживания, добавление новых форм анкет, подключение специалистов ведомственных линий (минздрав, минсоцэкономразвития, минтруд и др.)

5. Результаты

Только за первую неделю работы горячая линия по коронавирусу обработала около 29 тысяч звонков, операторы заполнили более 10 тысяч анкет. Помимо штатных операторов к работе горячей линии были подключены сотрудники поликлиник, социальные работники, волонтеры и курьеры. Благодаря этому люди, прибывшие в Москву из стран с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой, смогли оставить заявку на оформление и доставку больничных листов на дом, а пожилые люди и инвалиды смогли получить помощь в доставке продуктов и лекарств, выносе мусора, выгуле домашних животных.

За время действия режима самоизоляции чаще всего люди обращались с просьбой купить и доставить лекарства — на эту тему поступило около 130 тысяч запросов, 93 тысячи запросов было оставлено на покупку продуктов. Товары первой необходимости понадобились москвичам около 10 тысяч раз, а по вопросу денежной выплаты на период самоизоляции поступило более 83 тысяч звонков. Более 16 тысяч горожан обратились за доставкой технических средств реабилитации и абсорбирующего белья, получением электронного сертификата и другими привычными услугами центров социального обслуживания.

С наступлением мая, когда у москвичей начался дачный сезон, на горячую линию обратились около 20 тысяч человек за услугой по доставке дров и угля на загородные участки.

В настоящий момент горячую линию обслуживают 370 специалистов; в общей сложности с момента

запуска ими обработано более 2 млн. обращений. На этапе IVR звонки маршрутизируются в зависимости от выбранной тематики (медицинская помощь, психологическая поддержка, волонтерство, трудоустройство, донорство плазмы переболевших коронавирусом). Время ожидания ответа оператора после постановки вызова в очередь не превышает 20 сек..

6. Итоги

The Boston Consulting Group (BCG) распространила исследование "Москва и другие мегаполисы и страны в борьбе с пандемией", в котором привела данные о том, что российская столица справилась с первой волной коронавируса эффективнее других мегаполисов мира. Летальность в российском мегаполисе в этот период составила 1,8%, в то время как в Нью-Йорке — более 8% а в Лондоне — почти 30%. По мнению аналитиков такую разницу нельзя объяснить какой-то одной предпринятой мерой. Решающим оказался комплексный подход, при котором у Москвы не оказалось брешей и слабых звеньев. И горячая линия по коронавирусу – неотъемлемый элемент этого подхода, позволивший удержать ситуацию под контролем и оказать реальную помощь жителям столицы.

Сегодня, когда Москва вновь столкнулась с ростом заболеваемости Covid-19, проект городской горячей линии по вопросам коронавируса приобретает еще большую актуальность и социальную значимость.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Садовский
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Алексей Сергеевич
ДОЛЖНОСТЬ	Директор по развитию бизнеса NAUMEN