



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7202

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ АНТИКРИЗИСНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ, ПАРТНЕРСТВО

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Фонд Росконгресс
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Санкт-Петербург, Владивосток и Сочи
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (ФТЕ) 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 России». Горячая линия «Мы вместе» стала информационным центром по приему обращений в рамках всероссийской акции [#МыВместе](#).

Горячая линия «Мы вместе» – своевременный ответ на вызов пандемии. На реализацию проекта были направлены ресурсы и опыт Фонда Росконгресс, накопленные за 7 лет работы колл-центра по информационной поддержке участников крупнейших деловых мероприятий.

Линия начала работу 18 марта. Проект был подготовлен в кратчайшие сроки: первые 25 операторов вышли на линию через 24 часа после принятия решения о старте проекта. Партнерам удалось сразу же организовать бесперебойную круглосуточную работу горячей линии. На пике нагрузки горячая линия принимала более 10 тысяч звонков в день.

Операторы обрабатывали звонки по следующим направлениям деятельности:

- прием заявок на доставку продуктов и лекарств, кормов для животных, оплату услуг ЖКХ, вынос мусора;
- прием заявок на оказание помощи медицинским работникам по вопросам транспортного обеспечения, питания и проживания;
- вопросы поддержки семей с детьми;
- вопросы предоставления кредитных каникул;
- разрешение трудовых споров;
- разрешение проблем с возвращением в Россию из-за рубежа;
- психологическая и духовная помощь.

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.

Ключевая задача, которая стоит перед организаторами горячей линии «Мы вместе» – прием звонков по единому общероссийскому номеру и фиксация заявок на помощь от целевой аудитории проекта. Операторы предоставляют также следующую информацию:

- меры поддержки населения в условиях пандемии, телефоны ответственных ведомств;
- адреса информационных порталов по вопросам лечения, симптомов и методов профилактики коронавируса;
- получение бесплатных продуктовых наборов, а также денежных компенсаций и выплат;
- как стать волонтером или партнером акции.

Второй задачей стала координация работы линии с волонтерскими центрами и общественными объединениями, передача в работу и контроль исполнения заявок. По всем заявкам, оформленным операторами горячей линии, волонтеры на местах оказывали необходимую помощь.

Третья задача – снижение социальной тревожности у целевой аудитории проекта, а именно граждан, попавших в сложную жизненную ситуацию из-за пандемии коронавируса. При необходимости на линии оказывалась психологическая и духовная помощь. Большую работу в этом направлении проделали не только сотрудники и волонтеры проекта, но и Фонд Инносоциум, который привлек к работе линии представителей религиозных общин: Русской Православной Церкви, Главного раввина России и Международной Ассоциации Исламского Бизнеса (МАИБ).

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 организывает 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 мывместе.рф.

4. Трудности и препятствия

В связи с распространением коронавируса в конце марта регионы начали оперативно вводить режим самоизоляции. Проект «Мы вместе» запускался в кратчайшие сроки: момента принятия решения об организации горячей линии на базе дирекции по работе с участниками и колл-центра Фонда Росконгресс до первого принятого звонка прошло 24 часа.

Запуск линии за одни сутки стал настоящим вызовом и потребовал решения сразу нескольких задач: технических (масштабирование АТС, адаптация и настройка оборудования), содержательных (разработка сценария диалога, запись голосового меню, организация каналов обмена информацией), кадровых (поиск операторов, их очное и дистанционное обучение, тестовые прозвоны, составление графика).

Оперативный запуск стал возможен во многом благодаря нематериальным активам команды: слаженности совместной работы, многолетнему опыту и строгой административно-организационной структуре. Супервайзерами стали руководители отделов дирекции по работе с участниками: их опыт в разработке каналов информирования аудитории мероприятий Фонда позволил эффективно спланировать и организовать работу линии.

Соблюдение режима самоизоляции сотрудниками колл-центра стало очередной трудностью, преодоление которой потребовало оперативных решений. Для организации удаленного доступа операторов к АТС в сжатые сроки были расширены возможности ИТ-инфраструктуры и закуплена техника. Перевод на удаленную работу стал дополнительным мотивационным фактором для сотрудников, а также исключил необходимость оборудовать офис под нужды большого колл-центра.

Переход на круглосуточный режим был осуществлен благодаря активному подключению к работе подразделения дирекции во Владивостоке, которое принимает большую часть вызовов из дальневосточных регионов.

Эмоциональная напряженность диалогов с абонентами в сочетании с высоким количеством звонков стала самой большой трудностью в первые месяцы работы линии. С целью подготовки к психологическим и стрессовым нагрузкам для операторов и супервайзеров были подготовлены методические материалы, проведена серия обучающих онлайн-семинаров и организованы чаты экспресс-помощи.

Справиться с нагрузкой в начале апреля, когда усиление режима самоизоляции увеличило количество обращений с 3000 до 10 000 звонков в сутки, помогли следующие технические и кадровые решения:

- мобилизация всех кадровых ресурсов. К работе на горячей линии было привлечено более 230 сотрудников разных дирекций Фонда Росконгресс, многие из которых ранее никогда не были сотрудниками колл-центра;
- привлечение к работе 170 волонтеров и внештатных сотрудников. Были запущены кампании по поиску волонтеров, а также заключены договоры с МТС и СПбГУПТД;
- сокращение времени обучения и тестирования новых операторов. Процесс обучения был поставлен на поток благодаря разработке базы знаний онлайн и записи видео-лекций;
- 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; отсеивание 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 50000 звонков, снизив время ожидания ответа оператора в 2 раза. Голосовой бот был предоставлен партнером акции – ПАО «Сбербанк».

ОНФ также подключил к работе горячей линии другие корпоративные и региональные колл-центры, которые взяли на себя часть нагрузки.

5. Результаты

30 апреля 2020 г. Владимир Путин провел в режиме [видеоконференции](#) встречу с участниками общероссийской акции #МыВместе по вопросу поддержки социально ориентированных организаций. Президент высоко оценил работу организаторов акции и выразил искреннюю благодарность и признательность каждому, кто оказывает помощь людям: волонтерам, сотрудникам НКО, предпринимателям, деятелям культуры, спортсменам, журналистам, кто в эти непростые дни не остался в стороне и проявил душевную щедрость.

На безвозмездной основе наладив работу горячей линии «Мы вместе», Фонд Росконгресс внес свой вклад в преодоление последствий пандемии коронавируса. За 6 месяцев работы горячей линии принято более 3,2 млн звонков и зарегистрировано более 2 млн обращений.

Горячая линия стала одним из самых актуальных и общественно значимых проектов в 2020 году и продолжает функционировать, несмотря на то, что темпы распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 снизились. 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 туристического кешбэка за поездки по территории России, а 1 сентября – открытая линия в рамках проекта «Школьный завтрак» по теме питания учащихся образовательных учреждений.

Помимо общественно значимых результатов работы горячей линии также следует отметить и ее влияние на развитие бизнес-проектов Фонда Росконгресс. Пока ивент-индустрия стояла на паузе, Фонд Росконгресс стал генеральным партнером ОНФ по организации горячей линии и направил освободившиеся материально-технические и кадровые ресурсы на организацию общественно-полезной акции.

Участие в проекте не принесло Фонду прибыли, но открыло новые бизнес-перспективы и дало импульс к развитию колл-центра как коммерческого направления. Сегодня колл-центр Фонда Росконгресс – эффективный инструмент для организации информационной поддержки клиентов, участников мероприятия или продвижения профильных и новых проектов. Во многом благодаря опыту организации горячей линии в колл-центре эффективно налажены следующие операционные процессы:

- быстрый запуск линии, написание удобных в использовании сценариев и их публикация на собственном внутреннем портале;
- налаженная круглосуточная работа операторов как в офисе, так и удаленно;
- возможность в максимально сжатые сроки увеличить количество операторов на линии за счет собственной базы потенциальных сотрудников;
- оперативный обмен информацией как внутри колл-центра, так и с внешними заказчиками;
- предоставление детальной статистики и отчетности за любой период работы, быстрая реакция на изменение информации в сценарии;
- проведение кампаний исходящих звонков;
- снижение нагрузки на операторов за счет автоматизации процессов (умная система IVR, голосовой бот, формы обратной связи и т.д.);
- собственная онлайн-база знаний с видео-лекциями и тестированием для быстрой подготовки новых операторов к выходу на линию;
- налаженная система супервизии и управления проектами, контроль качества обслуживания и эффективности работы операторов, прослушивание разговоров;
- отказоустойчивость и резервные линии связи.

В ближайших планах Фонда – возврат штатных сотрудников к исполнению основных обязанностей в рамках организации мероприятий, набор профессиональных операторов и развитие колл-центра как отдельной услуги для компаний из разных отраслей бизнеса.

6. 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.

Организаторы акции #МыВместе вдохновили волонтеров и общественные организации, стали основателями целого движения, лозунгом которого стали два слова «Мы вместе». 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, духовную 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 организуются 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