


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8029

НОМИНАЦИЯ: САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПИКОВОЙ НАГРУЗКОЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Медси
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Рязань, Волгоград
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://medsi.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Отдел управления нагрузкой Контактного центра
ИМИДЖ НОМИНАНТА	 <p>медицина компетенций</p>
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

В медицинских контактных центрах телефонные звонки не теряют своей актуальности. Большинство пациентов хотят услышать голос реального оператора для решения их вопроса. Ежегодно ГК МЕДСИ усиливает свои позиции, открывая новые клиники и активно расширяясь на рынке медицинских услуг. **Поэтому все большую роль играет Контактный центр in-house, как конкурентное преимущество и важное звено в компании, помогающее обеспечить положительный клиентский опыт.**

Вопросы, связанные с доступностью, результативностью и производительностью Контактного центра МЕДСИ находятся в зоне ответственности **Отдела управления нагрузкой (ОУН)** на площадке в г. Рязань.

Медицинская тематика запросов имеет свою уникальность, но, безусловно, взаимосвязана со здоровьем нации. Тысячи пациентов ежедневно записываются в клиники МЕДСИ через Контактный центр. Шквал звонков, вызванный волнами ОРВИ, Covid-19, стартом масштабной вакцинации, изменением условий для вылетов в другие государства, является той экстремальной пиковой нагрузкой, которую наш отдел смело принимает в работу.

В марте 2021 г. сезонный рост заболеваемости вместе с органическим ростом пациентской базы вызвал увеличение телефонного трафика на **24%**. А в апреле нагрузка резко выросла до **103%**. В день поступало до **26 000** звонков из разных регионов – это **4** часовых пояса и **8** городов обслуживания. Тренд постоянно менялся, каждая неделя была вызовом для WFM-специалистов и супервизоров. В мае и июне пики нагрузки составляли от **44%** до **49%** в связи с запросами на вакцинацию от Covid-19, ПЦР-тесты и выпуск QR кодов.

Ежедневно мы задействуем все имеющиеся технологии, кадровые ресурсы и профессиональный опыт для обеспечения доступности и эффективности Контактного центра МЕДСИ.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Каждый пациент, позвонивший в Контактный центр, ожидает получить сервис, который соответствует высокому уровню развития и культуры работы медицинской организации. Поэтому из **4,5 млн. звонков**, поступивших в этом году, нам важен каждый. Быстро дозвониться до Контактного центра, услышать грамотный релевантный ответ, получить эмоциональный отклик от специалиста (ведь вопросы касаются здоровья) – это ожидания, которые стремится удовлетворить Контактный центр МЕДСИ. **Важно обеспечить и финансовую эффективность нашего подразделения путем минимизации потерянных звонков и упущенных записей.** Это наши цели!

В равной степени МЕДСИ заботится о своих пациентах и сотрудниках. Поэтому в августе-сентябре 2021 года была проведена диагностика модели обслуживания клиентов и системы управления КЦ в рамках сертификационного аудита по международному стандарту **ISO 18295**. По итогам аудита сформированы цели и задачи, которые вместе с практическим опытом команды ОУН объединились в решительный план действий по компенсации и последующему восстановлению режимов работы с пиковыми нагрузками:

- Прогнозирование и точность расчетов групп показателей доступности, производительности и результативности КЦ;
- Аналитика и управление отчетностью;
- Маршрутизация на основе квалификации оператора + multiskill;
- Классификация и регистрация клиентских запросов, анализ изменений;
- Роботизация процессов;
- Продвижение Self-Service SmartMed;
- Мониторинг и эффективное расписание операторов;
- Мониторинг Базы знаний;
- Мониторинг законодательных изменений по Covid-19;
- Качественная и проактивная тех. поддержка.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Каждый проект имеет заинтересованных лиц, которые так или иначе влияют на ход проекта и его

результаты, имеют различную степень этого влияния. В рамках проекта по управлению пиковыми нагрузками в стейкхолдерскую модель входят:

- **Пациенты МЕДСИ**, обслуживаемые по страховке или за наличный расчет;
- **Врачи МЕДСИ**;
- **Блок по коммерческой деятельности и маркетингу** – ключевое подразделение, определяющие стратегию развития и цифровой трансформации КЦ;
- **Отдел телефонного обслуживания** – задает вектор развития КЦ, взаимодействует с внутренними департаментами компании, клиниками МЕДСИ, согласовывает алгоритмы обслуживания, внедряет программные продукты и роботизированные сервисы;
- **Отдел управления нагрузкой КЦ МЕДСИ** – агрегирует данные по потокам звонков, проводит прогноз и анализ изменения нагрузки, расчет КПЭ, активно взаимодействует со смежными подразделениями по условиям обслуживания пациентов, набора, оттока и штатной численности КЦ;
- **Отдел управления качеством КЦ МЕДСИ** – организует обучение, наставничество новых сотрудников, наполняет и актуализирует контент в Базе знаний, контролирует качество работы операторов;
- **Группы клиентской поддержки КЦ МЕДСИ** – сотрудники различных ресурсных групп (взрослая линия, детская линия, эксперты, регионы), участвующие в приеме звонков от пациентов МЕДСИ;
- **Блок по информационным технологиям** – обеспечивает внедрение и бесперебойность работы программных продуктов, имеет многоуровневую структуру и высокую доступность услуг технической поддержки;
- **Вендоры программных продуктов.**

Успех нашей работы зависит от того, насколько грамотно и рационально выстроены процессы управления и коммуникаций. В каждой точке контакта со стейкхолдерами ОУН стремится максимально эффективно использовать полученную информацию и найти наилучшее решение.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

В Контактном центре МЕДСИ внедрены программные решения компании **Avaya** – мирового лидера в области цифровых коммуникаций. Многолетнее сотрудничество с Avaya помогает поддерживать высокий уровень обслуживания клиентов и статус ведущей частной клиники России.

Мы используем **трендовые технологии**, которые есть в индустрии контактных центров:

- **IVR** – гибкое изменение структуры под запросы «covid» - выделение отдельной ветки в меню, preview стоимости ПЦР-тестов и способов записи в клиники, IVR интегрирован с Outbound Callback и Robovoice;
- **CRM** – звонки маркируются по типу пациентов (страховые, cash, VIP), есть историческая отчетность посещений пациента, регистрация обращений, отправка информационных смс, выбор категоризации звонка;
- **Avaya CMS Supervisor** – программное приложение с функцией администрирования и создания отчетов, контроль операторов, доступ к векторам (VDN) для всех вызовов в целях

оценки производительности КЦ, эффективная маршрутизация вызовов;

- **База знаний** – электронный источник документов и алгоритмов ответа, имеет глобальный поиск и классификатор запросов;
- **SmartMed** – совместный с МТС телемедицинский проект, мобильное приложение для записи на прием и консультаций с врачами. Тех. поддержка находится в КЦ;
- **Medvox** – интеллектуальная голосовая платформа с напоминанием о записи, подтверждением приема, интеграция с медицинской информационной системой, сокращение затрат на обработку исходящих контактов, автоматизация функций регистратуры;
- **Outbound Callback** – система для генерации callback по запросу пациента при наличии очереди и по пропущенным вызовам;
- **Robovoice** – голосовой робот Анна для записи на прием взрослых пациентов, отработка простых сценариев, гибко настраиваемая логика, интуитивно понятный дизайнер скриптов;
- **Zabbix, WinMTR** – системы для мониторинга состояния компьютерных сетей. Контроль осуществляется со стороны ИТ, позволяет проводить проактивную диагностику сетей, снижать количество и не допускать развития тех. инцидентов.

Нам нравятся сложные задачи, поэтому мы регулярно устраиваем в своем отделе brainstorming для поиска новых решений, которые на базе технологий дают хороший эффект в управлении пиковыми нагрузками:

- **WFM в Excel** – расписание сотрудников гибко меняется под нагрузку, с помощью макроса настроена связь между расписанием и CMS Avaya. Отслеживается состояние агентов, logon\logoff, соответствие перерывам, опоздания;
- **портал Avaya Assistance** – внутренний ресурс для сотрудников с инфографикой и ежедневным обновлением. Реализован на java-script с использованием бесплатных библиотек. Содержит контент о результатах работы операторов, групп, мастер-классах, функциональных ролях, а также графиках перерывов в смене и полезные ссылки;
- **опросы\аттестации для персонала КЦ** – пользовательские формы размещаются на портале Avaya Assistance, настраиваются по необходимому шаблону, выгружаются для обработки и анализа результатов;
- **пользовательские формы в Excel** – используются для выявления узконаправленной тематики пациентов, при всплесках нагрузки, когда важно быстро определить новые запросы;
- **дашборды в Excel** – встроены в еженедельную отчетность, используются в работе supervisor для визуализации таблиц по прогнозу нагрузки, анализа отклонений в количестве звонков по заданным периодам;
- **переSkill** – изменение skills операторам-универсалам для перехода из одной ресурсной группы обслуживания пациентов в другую с помощью макроса и опции Avaya CMS Supervisor для массового изменения skills.

А еще - настроены 40 дизайнерских отчетов в Avaya, созданы 20 макросов в Excel, пройдены 10 обучающих курсов по различным тематикам.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

В Отделе управления нагрузкой очень продуктивная рабочая среда, мы держим фокус на ключевых процессах, умеем анализировать данные и постоянно генерируем идеи.

Синергия нашего отдела и подразделений компании, желание работать хорошо, позволяет нам совместно выполнять задачи разного уровня сложности и удерживать отличный результат. Мы рады участвовать в согласованной коллективной работе и осознаем свою ответственность.

Влияние на бизнес:

- выручка ГК «МЕДСИ» в первом полугодии 2021 года составила **14,6 млрд рублей**, что на 39,1% превышает показатель за аналогичный период 2020 года;
- количество посещений увеличилось на **53%**;
- рост числа оказанных услуг составил **75,5%**. Факторами роста стало оказание услуг по лабораторной диагностике и услуг, связанных с COVID-19;
- прирост выручки Службы помощи на дому МЕДСИ составил **27%**.

Операционная эффективность:

- %SL – 80,4
- %AR – 4,9 (КПЭ удержан, несмотря на рост количества обращений в КЦ МЕДСИ)
- ASA – 27,6 сек
- %Осс. – 93,2
- %FCR – 80%
- %Absence – 11,4%
- точность прогноза – 91%

Влияние на клиентский опыт:

- оценка качества работы КЦ – 4,8;
- CSI – 82%.

Миссия МЕДСИ - делать достижения медицинской науки доступными каждому.

В рамках кампании по вакцинации за 1 полугодие 2021 года в клиниках МЕДСИ прививку от новой коронавирусной инфекции сделали более 23 тысяч человек.

Для быстрого доступа к услугам МЕДСИ проводится активное развитие и продвижение сервиса SmartMed. Количество записей через приложение на прием в клиники, исключая инструментальную и лабораторную диагностику, увеличилось в 5,1 раза.

Влияние на персонал:

- общий уровень удовлетворенности сотрудников – **93%**;
- общий уровень вовлеченности сотрудников – **84%**;
- **Job Quality – 87%**

Управление пиковыми нагрузками позволяет уменьшить негативное влияние на сотрудников Контактного центра, равномерно распределить ресурсы, повысить ценность каждого человека.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Наш успех основан на целенаправленной работе, сотрудничестве и высокой квалификации каждого специалиста в Отделе управления нагрузкой. Мы стремимся применять самые лучшие практики, отслеживаем бенчмаркинг в отрасли, не жалеем времени для развития новых компетенций. **Работа в компании МЕДСИ - это наилучший опыт и уверенное продвижение вперед.** Мы берем на себя личную и профессиональную ответственность за результат работы одного из важнейших подразделений компании – **Контактного центра МЕДСИ.**

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Митькова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела управления нагрузкой