


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8033

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (не более 500 операторов)

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	Медицинский контактный центр
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание контакт-центра (не более 3600 знаков с пробелами)

Контактный центр ГК Медси – это **in-house call center** ведущей федеральной сети частных клиник России. По версии журнала Forbes **Группа компаний «Медси» является признанным лидером в рейтинге 20 - ти крупнейших медицинских компаний России**. В 2018 году одним из стратегически важных решений компании стало создание собственного Контактного центра в **г. Рязани**.

Мы - динамично развивающийся, **современный, технологичный Контактный центр**. Ежедневно к нам за помощью и консультацией обращается **более 15000** пациентов из Москвы и области, а также 8 регионов России. На площади около **1000 кв. м.** размещены 215 рабочих мест, организованы уютная кухня и комната отдыха для сотрудников. Сейчас идет процесс открытия новой площадки КЦ в **г. Волгоград** и создания территориально распределенного Контактного центра с возможностью гибкого управления нагрузкой и обеспечения работоспособности и отказоустойчивости каналов. **Количество сотрудников** на двух площадках возрастет до **500 человек**, а **количество рабочих мест** до **290**. Это очередной шаг компании по повышению качества, оперативности и эффективности обслуживания (*см. сопроводительный файл 1, слайд 2*).

Задача операторов Контактного центра Медси - помочь пациенту составить оптимальный

план посещений клиники, быстро подобрать удобные варианты записи на прием к врачу, исследования или процедуры, предоставить всю сопутствующую информацию о продуктах и услугах компании. Пандемия коронавируса спровоцировала колоссальный рост обращений, сформировала новый пласт сервисных запросов по диагностике, профилактике и лечению. Мы научились работать в условиях растущей нагрузки и неопределенности, по-новому выстроили процессы обслуживания пациентов в Контактном центре и успешно освоили удаленную работу. **Более 30% специалистов могут работать удаленно.**

Наши сотрудники успешно справляются со специфическим функционалом, сохраняют выдержку и спокойствие в общении с пациентами, в голосе которых звучит тревога и беспокойство за свое здоровье и близких им людей. **Внимательность, тактичность, квалифицированность** - это те **профессиональные качества операторов**, которые способствуют позитивному настрою наших пациентов и обеспечивают долгосрочное сотрудничество с компанией.

Основной поток обращений поступает по входящей линии.

Обслуживание происходит по пяти ресурсным группам (см. сопроводительный файл 1, слайд 3):

- взрослая линия обслуживания;
- детская линия обслуживания;
- экспертная линия;
- группа телемаркетинга;
- региональная линия обслуживания.

В контактном центре **организованы следующие отделы**, обеспечивающие бесперебойную и круглосуточную работу подразделения:

- **Отдел телефонного обслуживания** - формирует стратегические ориентиры Контактного центра Медси, выполняет бизнес планирование, организует взаимодействие со смежными подразделениями компании в рамках согласованной стратегии Service Journey;
- **Отдел управления нагрузкой** - управляет потоками обращений в Контактный центр по всем ресурсным группам, отвечает за выполнение КПЭ, регулирует работу сотрудников;
- **Отдел управления качеством** обеспечивает контроль обработки обращений в Контактный центр. Это и анализ качества обслуживания на уровне процессов и корректирующие мероприятия по устранению выявленных причин отклонений;
- **Отдел клиентской поддержки** состоит из 12 многофункциональных групп операторов. Роль управления возложена на руководителей групп.

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Приоритетная задача Контактного центра - это результативное **содействие в увеличении прибыли компании и формирование позитивного клиентского опыта.**

Наша **результативность** выражена в **конверсии поступивших звонков в запись**. Компания Медси динамично развивается, расширяет сеть клиник не только в Москве, но и в регионах, запускает программу франчайзинга. Контактный центр эффективно участвует в распределении пациентопотока и наполнении клиентами новых активов Медси.

Клиника МЕДСИ в Санкт-Петербурге вошла в «пятерку» лидеров рейтинга самых динамичных

медицинских центров Северной столицы-2021. Рост выручки и занятие лидирующих позиций на рынке является следствием комплексной работы различных подразделений компании, в том числе и Контактного центра. С момента перевода обращений из клиники в Контактный центр, **конверсия** звонков в запись **выросла на 16%**.

В сентябре прошлого года мы **реализовали глобальный проект по переводу трафика из 7 клиник** в Регионах в **Единый контактный центр МЕДСИ**, что позволило организовать круглосуточное обслуживание пациентов и **повысить конверсию на 17%** (См. С.Ф 1., слайд 5).

Летом этого года **Контактный центр Медси проделал масштабную работу** по внесению данных о вакцинации пациентов в систему **ЕМИАС**. В связи с ужесточением ограничений, вызванных ростом заболеваемости Covid – 19, и необходимостью предъявления QR-кодов в пунктах установленного контроля, **поток обращений** пациентов в клиники и Контактный центр **увеличился на 26%**. **Вместе с активами клиник** мы работали в едином информационном поле и за период с июля по август 2021 г. **сотрудники** Контактного центра **внесли в систему ЕМИАС более 28000 пациентов**. А в общей сложности **обработали 45000 контактов**. Такая командная работа позволила клиентам вовремя получить сведения о своей вакцинации на портале Госуслуги.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

В этом году мы поставили себе амбициозные цели:

- **перестроить процессы** обслуживания согласно лучшим мировым стандартам и стать первым медицинским Контактным центром, прошедшим сертификацию по международному стандарту **ISO 18295**;
- **стать лидером** по качеству обслуживания;
- **расширить Контактный центр** и запустить еще одну площадку в Волгограде;

Видение компании Медси – быть признанным лидером отечественного здравоохранения по качеству, новым технологиям, объему помощи и эффективности. Мы стремимся двигаться вперед и соответствовать стратегическим ориентирам нашей компании.

Цель 1 - пройти международную сертификацию качества по стандарту ISO 18295.

Выстроить процессы обслуживания в соответствии с лучшими мировыми практиками. Уже пройдено более половины пути. Выполнена диагностика Контактного центра, разработаны мероприятия по формированию стандартов работы, определены дорожные карты процессов. Предстоит интересная и важная командная работа с полным погружением в разработанный план развития Контактного центра Медси на основании полученных рекомендаций. Мы получили колоссальный опыт, теперь есть четкое понимание, что такое процессный подход, и как сформировать надежный управленческий фундамент стандартов обслуживания.

Цель 2 - стать лидерами по качеству обслуживания.

Задача компании по получению прибыли во многом зависит от впечатления, которое сотрудники производят на клиентов. Это впечатление зависит от качества предоставляемых услуг и высокого уровня сервиса, быстроты обслуживания и отношения к пациенту. Сотрудники Контактного центра Медси в своей ежедневной работе стремятся установить доверительные отношения с пациентами, повысить их лояльность к компании и создать комфортные условия для быстрого решения вопросов с минимальными усилиями.

Доля клиентских запросов, решенных с первого обращения сохраняем на стабильно высоком уровне. **FCR - при обращении в Контактный центр - 80%**. Этому способствуют анализ

классификатора обращений в CRM, мониторинг диалогов по тематике отклонений, повышение экспертизы сотрудников и увеличение доли универсальных операторов.

Показатели доступности удерживаем на высоком уровне благодаря росту квалификации операторов, улучшению сервисов обслуживания пациентов и внедрению трендовых технологий.

Ключевые метрики эффективности в цифрах за 2021 (см. сопроводительный файл 1, слайд 6):

% SL - 80.49%;

LCR - 4.92%;

АНТ - 218.18 сек;

ASA - 27.64 сек.

Цель 3 - запуск второй площадки в Волгограде для обеспечения высокого уровня обслуживания при подключении новых клиник Москвы и Регионов. Проект в статусе готовности. Решены все технические и организационные вопросы. Первая группа операторов готова к приему звонков. С целью сокращения операционных затрат, организовано дистанционное управление второй площадкой Контактного центра Медси.

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

Технологии:

Во время вспышки COVID-19 компания в кратчайшие сроки внедрила целый комплекс решений, помогающих повысить эффективность маршрутизации пациентопотока (см. сопроводительный файл 1, слайд 7):

- Реализован проект **«Robovoice - Голосовой робот»**. Нашего цифрового агента зовут Анна. Она помогает обрабатывать часть трафика по записи пациентов. Ведется планомерная работа по масштабированию сценариев на все типовые и частые запросы пациентов в КЦ;
- **Приложение SmartMed** позволяет пациентам Медси получить онлайн-консультацию врача или самостоятельно записаться на прием. Эффект от внедрения мобильного приложения ощутим уже сейчас. **Доля пациентов, записывающихся через приложение - 20%**. Рост количества пользователей мобильного приложения SmartMed позволяет перевести голосовой трафик в цифровой;
- **Medvox** – уникальная голосовая платформа с напоминанием о предстоящем приеме и возможностью отменить или перенести запись.

Персонал:

Темп, который задает компания обязывает нас быстро адаптироваться к переменам, учиться фокусироваться, быть гибкими и продуктивными. На уровне Контактного центра сотрудники Отдела управления нагрузкой разработали эффективные инструменты, которые автоматизировали мониторинг КПЭ персонала, а также рабочее расписание.

Создан информационный ресурс, где размещается актуальная информация о результатах работы групп, полезные ссылки и личные достижения каждого сотрудника (см. сопроводительный файл 1, слайд 8).

Пандемия, высокая нагрузка, удаленная работа, тревожные мысли безусловно отражаются на

ментальном здоровье наших операторов. Чтобы сохранить свою эффективность и поддержать сотрудников, **мы запустили программу благополучия персонала Контактного центра - Ve happy** (см. сопроводительный файл 1, слайд 9-10).

Цель программы Ve happy - это создание здоровой, мотивирующей экосистемы, благотворно влияющей на процесс достижения целей компании Медси. Вначале нам было интересно определить потребности сотрудников, провести комплексный анализ причин, влияющих на отток и уровень счастья операторов на рабочем месте. Мы запустили ряд опросов, которые позволили выявить, что на ментальное здоровье персонала влияют следующие факторы:

- **организация рабочего процесса;**
- **комфортные условия труда;**
- **развитие и профессиональный рост;**
- **личное благополучие** (здоровье, эмоциональное состояние, уверенность в будущем);
- **финансовое благополучие.**

Совместно с руководством компании был разработан целый ряд мероприятий, позволяющий повысить вовлеченность и сформировать культуру заботы о здоровье. Мы стараемся создавать условия, в которых люди чувствуют себя комфортно, находят время на отдых и общение внутри команды.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиентоориентированные бизнес-процессы создаются «от клиента» с учетом его пути, потребностей, эмоций в каждой точке его взаимодействия с Контактным центром. Поэтому сейчас совместно с руководством компании **мы формируем процесс постоянного улучшения на уровне front-line.**

Цикл управления качеством обслуживания в Контактном центре Медси:

- Сбор и анализ обратной связи от клиентов;
- Категоризация обратной связи, анализ root causes;
- Выявление проблем и составление плана действий front-line;
- Внедрение инициатив;
- Обучение и мотивация персонала.

В процесс реализации улучшений всеми функциональными подразделениями задействовано и вовлечено высшее руководство Медси.

Ориентир на Миссию организации - делать достижения медицинской компании доступными каждому.

Это позволило получить высокую оценку нашей работы и создать инициативы, направленные на повышение клиентского опыта (см. сопроводительный файл 1, слайд 9):

Оценка качества работы КЦ - 4,8 %;

CSI (Client Satisfaction Index) - 82%;

NPS - 49%.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Привлечение сотрудников соответствующей квалификации - одна из приоритетных задач для реализации стратегии Контактного центра Медси.

Чтобы достичь успеха и работать эффективно важно создать комфортную и безопасную среду, найти факторы, мотивирующие работать именно в нашей компании. Поэтому для повышения вовлеченности мы фокусируемся на параметрах, которые имеют наибольшее значение для персонала. Ежегодно все сотрудники Контактного центра участвуют в оценке уровня удовлетворенности условиями своего труда.

Цель проведения исследования - получить понимание о том, как сотрудники оценивают работу в компании. Определить, какие факторы влияют на их мотивацию и удовлетворенность;

Job Quality в Контактном центре Медси - 87 %;

Мы стараемся привить ценности компании на этапе стажировки. В Контактном центре размещены баннеры с визуализацией ключевых принципов компании: Милосердие, Единство, Доверие, Сотрудники и Инновации.

Признание успехов и стараний сотрудников реализовано в мотивационной бонусной программе «Ты супер».

Призыв программы - Работай в СУПЕР компании, демонстрируй СУПЕР результаты и получай СУПЕР подарки!

Яркие события, мини-праздники, конкурсы, ежеквартальные встречи с менеджментом Контактного центра, на которых персонал имеет возможность задать вопросы и поделиться инициативами – все эти мероприятия формируют благотворную среду для роста уровня вовлеченности и удовлетворенности персонала.

Уровень удовлетворенности персонала -93%;

Уровень вовлеченности сотрудников - 94%

Мы понимаем, в современных реалиях кадрового дефицита, важен каждый человек. Поэтому для удержания ценных сотрудников, мы проявляем индивидуальный подход в зависимости от потребностей каждого.

Забота о персонале отражена в нашей корпоративной программе Be happy.

Основные элементы программы **Be happy** (см. сопроводительный файл 1, слайд 10-11):

- **Профессиональное благополучие** – внедряем современные технологии, позволяющие упростить работу сотрудников и автоматизировать процессы обслуживания пациентов; запускаем интересные программы развития и обучения; расширяем возможности карьерного развития сотрудников и имеем успешный опыт смены локации персонала на вторую площадку Контактного центра в Волгограде.
- **Материальное благополучие** – компенсируем затраты на мобильную связь, организуем доставку сотрудников из ранних и поздних смен на корпоративном такси.
- **Личное благополучие** – прививаем культуру заботы о здоровье; предлагаем расширенную программу ДМС; организуем вакцинацию от Covid-19 на территории Контактного центра; предлагаем удаленную работу.
- **Эмоциональное благополучие** – предоставляем гибкий график работы для поддержания баланса личной жизни и работы; организуем разнообразные тематические праздники,

конкурсы, проекты в которых каждый может проявить свои способности и выиграть призы; устраиваем совместные поездки в активы Медси; ведем наши аккаунты в соц. сетях – Instagram (@ **medsicalcenter**) и VK.

- **Социальное благополучие:** мы являемся волонтерами благотворительной организации "Помощь бездомным животным «Лучшие друзья» и участвуем в **ЭКО-проектах** - «Добрые крышечки» и «Сдай батарейку-сохрани природу».

Забота о сотрудниках и рост вовлеченности позволили **сократить отток персонала в 3 раза** по сравнению с началом года.

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Обеспечение роста лояльности клиентов возможно за счет внедрения новых технологий и каналов обслуживания. Технологическое развитие Контактного центра способствует повышению производительности работы операторов:

- Современный **АПК Avaya** позволил реализовать интеллектуальную маршрутизацию потоков звонков от кассовых и страховых пациентов с учетом данных из **CRM**.
- Организован **Call Back** из очереди ожидания и по пропущенным звонкам.
- **CRM платформа** интегрирована с медицинскими программами записи. Карточка контакта и данные пациента загружаются в автоматическом режиме.
- **Современная база знаний** позволяет обеспечить высокую производительность операторов на удаленной работе. Весь контент хранится в единой централизованной системе, реализован быстрый поиск запрашиваемой информации. Ежегодно все данные из базы знаний актуализируются, проходят аудит на предмет корректности содержания, выполняется очистка устаревших источников и удаление дубликатов. В процесс работы над обновлением контента вовлечены не только Контактный центр и Отдел телефонного обслуживания, но и активы клиник. Такая совместная работа позволяет унифицировать алгоритмы обслуживания пациентов Медси.

Постоянное улучшение процессов обслуживания в Контактном центре Медси является результатом работающей системы управления качеством. Во многом это стало возможным благодаря ценным рекомендациям, полученным в процессе сертификационного аудита на **соответствие требованиям международного стандарта ISO18295**. Мы получили детальную оценку текущей ситуации, проанализировали корневые причины проблем и разработали план улучшений.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Успех нашей Компании - в единстве общих целей, соблюдении стандартов качества. Высококвалифицированный персонал – это главная ценность компании Медси.

Мы понимаем, что за любыми технологиями стоят люди, поэтому фокус на благополучие сотрудников и клиентоориентированный подход к обслуживанию пациентов поднимет команду Контактного центра Медси на новый уровень профессионализма.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Ульянова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анна Алексеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель Контактного центра