


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8930

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	МЧС России и Ростелеком Контакт-центр
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	50
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.mchs.gov.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Организация Открытого разговора руководства МЧС с личным составом.
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/A8FpiLqCjm8

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий является федеральным органом исполнительной власти.

Руководитель МЧС РФ является федеральным министром, и входит в состав правительства российской Федерации.

МЧС России осуществляет управление, координацию, контроль и реагирование в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах.

МЧС России - четвертое по численности персонала федеральное министерство (288 565 чел.)

В МЧС России предусмотрена как государственная гражданская, так и военная служба.

МЧС России осуществляет около 25 % от общего числа всех проверок в стране.

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

Задачи, поставленные команде Ростелеком Контакт-центр:

Проведение трансляции «Открытого разговора» руководства МЧС России с личным составом, в кратчайшие сроки (10 дней), организация с нуля под ключ.

Организовать мультиканальный приём вопросов от сотрудников: телефонные звонки, онлайн-чат, электронная почта, и фиксацию всех поступивших запросов.

Организовать видеоконференц-связь для 2000+ абонентов, онлайн-трансляцию для 100000+ человек.

Обеспечить полную конфиденциальность канала, и защищённость от внешних воздействий, направленных на срыв трансляции (DDoS-атаки).

Цели МЧС России в этом проекте:

Установить прямой и доверительный диалог руководства министерства с личным составом в восьмидесяти девяти субъектах восьми федеральных округов, расположенных в одиннадцати часовых поясах России.

Получить обратную связь по актуальной проблематике и понимание наиболее острых потребностей сотрудников МЧС РФ.

По результатам прямой линии, принять управленческие решения, направленные на устранение выявленных недостатков и проблем функционирования МЧС РФ.

Внести коррективы в стратегию перспективного планирования деятельности федерального министерства, направленные на предотвращение возникновения выявленных проблем в будущем.

3. Добавленная стоимость от партнерства (не более 3600 знаков с пробелами)

Команда интеграции цифровых решений Ростелеком Контакт-центр выделила проектного менеджера для прямой коммуникации с МЧС РФ, и составила последовательный план запуска и сопровождения проекта:

1. Проработка коммуникационной стратегии: создание сайта для информирования сотрудников МЧС, приема обращений и проведения трансляции.

2. Прием и обработка обращений:

- обучение операторов контакт-центра проектной информации для обработки обращений сотрудников МЧС с использованием внутренних разработок Ростелеком Контакт-центр;
- настройка системы для приема обращений и адаптация интерфейсов операторов
- реализация сбора и передачи статистики в соответствии с требованиями МЧС.

3. Анализ и категоризация обращений — применение речевой аналитики для анализа и перевода всех голосовых сообщений в текст. Распределение по категориям и определение трендов по

ключевым тематикам обращений.

4. Техническое сопровождение при проведении трансляции – привлечение съемочной группы для планирования и проведения съемки с использованием профессионального оборудования.

5. Онлайн-трансляция и видеозапись - съемка всех событий и передача отснятых материалов МЧС.

4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Прямая линия смонтирована и запущена в течение 10 дней с момента получения запроса.

Более 500 обращений поступило от сотрудников МЧС России для прямой линии с врио министра.

К видеоконференцсвязи были подключены порядка двух тысяч абонентов – ведомственные подразделения и учреждения от Калининграда до Дальнего Востока, от Арктики до Крыма.

В самом начале разговора к прямой трансляции на официальном портале ведомства подключились более 80 тыс. пользователей интернет.

Каждому обратившемуся с вопросом или предложением в рамках «открытого разговора» был направлен письменный ответ.

Вместе с врио главы МЧС РФ А. Чуприяном в трёхчасовом "открытом разговоре" участвовали еще 300 человек: руководители территориальных органов МЧС, организаций, учреждений и подразделений. Запись трансляции была представлена на сайте МЧС России.

Руководство министерства отметило важность проведенного мероприятия и актуальность рассмотренных вопросов, выразило уверенность в продуктивности открытого и доверительного диалога.

Ряд освещенных в ходе мероприятия вопросов найдут отражение в перспективном планировании деятельности Министерства.

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Прямая линия - важнейший и наиболее эффективный механизм обратной связи с населением и персоналом, необходимый элемент открытого диалога и демократического управления.

Команда Ростелеком Контакт-центр в кратчайшие сроки решила сложную задачу по организации мероприятия федерального масштаба, обеспечила стабильную и качественную потоковую видеотрансляцию с низким значением задержки, в безопасной среде информационной среде и с защитой от DDoS-атак.

"Позвольте поблагодарить: кто готовил, кто принимал участие. Это вообще было бы невозможно провести без такой организации, как Ростелеком (контакт-центр)".

Временно исполняющий обязанности главы МЧС России А.П. Чуприян.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Шишмарёв
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Сергей Александрович
ДОЛЖНОСТЬ	Генеральный директор АО МЦ НТТ (Ростелеком Контакт-центр)