

## Центр телефонного обслуживания Тюменской области – Ваш гид по электронному правительству

Информационные технологии сегодня проникли во все сферы нашей жизни: мы пользуемся компьютерами и различными электронными сервисами на работе и дома, активно общаемся в социальных сетях. И многим из нас, для того чтобы успеть за ускоряющимся ритмом жизни просто необходима помощь. «Как мне освоить компьютер?», «Как я могу получить загранпаспорт?», «Куда мне нужно обратиться, чтобы оформить право собственности?», «Где я могу посмотреть информацию об успеваемости моего ребенка?», «Возможно ли записаться на прием к врачу без очереди». – Эти и сотни других повседневных вопросов волнуют нас каждый день. Поэтому мы хотим описать один день из жизни обычной семьи.

### Истории из жизни

Людмила индивидуальный предприниматель. Она уже слышала о преимуществах ведения документации и подачи отчетности в электронном виде, но чтобы применять их в своей работе, требуются специальные навыки владения компьютером. Людмила обратилась в контакт-центр программы «Расширяя горизонты» с целью записи на бесплатные компьютерные курсы.

#### «Расширяя горизонты»

**(3452) 50-00-50**

Целью программы является повышение уровня компьютерной грамотности населения и доступности сети Интернет

#### Результаты:

Обучено 84 000 жителей Тюменской области

#### «Техподдержка Правительства Тюменской области»

**(3452) 56-60-60**

Цель проекта – обеспечить поддержку информационных систем Правительства области

#### Результаты:

Более 4000 пользователей информационных систем успешно обучены и применяют в работе полученные навыки

Константин государственный служащий. Он направляет официальное письмо в системе электронного документооборота. При подписании документа ЭЦП возникла ошибка, с которой он раньше не сталкивался. За консультацией Константин обращается в службу технической поддержки Правительства Тюменской области.

Дочери Константина и Людмилы два года, и родители хотят устроить ребенка в детский сад. Для этого мама на портале «Электронное образование» подает заявление о зачислении дочери в ближайший детский сад. За помощью она обращается к консультантам проекта «Электронное образование». Заявление подано, и Людмила просит напомнить, как на портале следить за оценками своего сына, ученика средней школы, и получает подробную консультацию.

#### «Электронное образование»

**8 (800) 100 12 90**

Цель проекта – максимальная доступность информации о способах и сроках зачисления в образовательные учреждения, возможность on-line наблюдения за успеваемостью детей

#### Результаты:

37 929 родителей получили информацию о текущей успеваемости своих детей

#### «Центр записи на прием к врачу»

**(3452) 39-33-33**

Цель проекта – уменьшение времени ожидания пациентом приема врача, увеличение доступности записи на прием к врачам

#### Результаты:

Более 25 000 записаны на прием к врачу  
Более 75 000 получили консультацию о расписании приема, проведения медицинских исследований и другим вопросам

Для зачисления в детский сад необходимо пройти медкомиссию. Чтобы не стоять в очередях и записаться сразу к нескольким специалистам, мама обращается в Центр записи на прием к врачу с просьбой записать ребенка на прием. Специалист помогает выбрать наиболее удобное время приема и осуществляет запись.

Сын героев нашей истории хочет воспользоваться услугами региональной сети бесплатного Интернета через точку доступа Wi-Fi в городском парке, но забыл свой пароль. Он звонит в контакт-центр по поддержке сети «TyumenFree».

#### «TyumenFree»

**8 (800) 100 12 90**

Цель проекта – повышение доступности сети Интернет для граждан

#### Результаты:

95 000 уникальных пользователей в любой момент могут обратиться в контакт-центр

Константин узнал от коллег об Универсальной электронной карте, которая совмещает в себе идентификатор личности, полис ОМС, транспортную карту и банковскую карту. Чтобы больше узнать о проекте, получить адреса пунктов приема заявлений, собрать необходимые документы, он звонит в контакт-центр по обращению УЭК в Тюменской области.



#### «Универсальная электронная карта»

**8 (800) 100 12 90**

Универсальная электронная карта призвана упростить бюрократические процедуры и повысить качество и доступность государственных услуг.

#### Результаты:

Более 2000 граждан подали заявления на получение карты

#### «Информационно-справочная служба»

**8 (800) 100 12 90**

Цель проекта – предоставление информации о порядке и способах получения государственных и муниципальных услуг.

#### Результаты:

Более 144 000 жителей Тюменской области зарегистрировано на Едином портале госуслуг

Людмила ценит свое время и поэтому хочет узнать о возможности получения государственных услуг в электронном виде. Сейчас ее интересует процедура подачи заявления на получение загранпаспорта. Людмила обращается в информационно-справочную службу Тюменской области.



Различные жизненные ситуации – различные федеральные и региональные проекты, созданные для развития электронного правительства и модернизации важнейших сфер нашей жизни. И в реализации всех этих проектов на территории Тюменской области участвует Центр телефонного обслуживания (ЦТО).

## Расширяя возможности

В первой части нашего эссе мы рассмотрели насколько разнообразны направления работы ЦТО сегодня. И, как любой проект, мы имеем свою историю, которой очень гордимся.

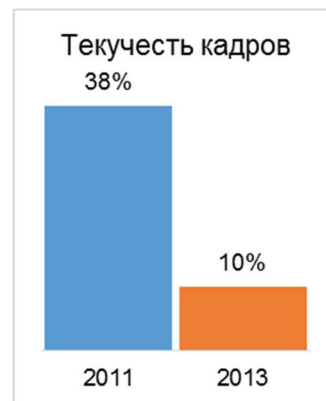
В 2011 году, на первом году работы программы по повышению компьютерной грамотности населения «Расширяя горизонты», в контактном центре работало четыре сотрудника, которые отвечали за запись граждан на бесплатные компьютерные курсы. Запуск контакт-центра вывел успешно функционирующую программу на новый уровень:

- увеличилось количество записывающихся на курсы;
- классы стали формироваться за более короткое время, количество «выпускников» программы росло ускоряющимися темпами;
- мы начали напоминать слушателям программы о занятиях, чем практически избавились от пустых мест в классах;
- мы стали проводить регулярные опросы прошедших обучение, помогая повышать качество работы тренеров и оценивать эффективность программы в целом.

Контакт-центр, который тогда еще не назывался Центром телефонного обслуживания, показал свою эффективность и способность в короткие сроки решать сложные задачи.

Доверие руководства отражается в росте количества проектов, в которых задействован ЦТО: к началу 2012 года Центр принимал участие в четырех проектах Правительства Тюменской области в сфере информатизации, а на сегодняшний день мы реализуем 14 проектов. Соразмерно объему задач, росло количество специалистов ЦТО. Сегодня в Центре трудится 29 человек, из них **21 специалист непосредственно занят приемом и обработкой звонков**. За три года нам удалось более чем в три раза снизить текучесть кадров.

Наряду с количеством проектов увеличилось и количество обработанных вызовов: 2011 году специалисты ЦТО в среднем обрабатывали 225 вызовов в день, к декабрю 2013 года **среднее количество ежедневно обрабатываемых вызовов составило 2 500**.



Рост объема звонков был ожидаем, поэтому техническая и программная составляющие ЦТО были заранее подготовлены к таким нагрузкам: со второй половины 2012 года работу контакт-центра обеспечивает программный комплекс от NAUMEN.

Мы ценим лояльность обращающихся в ЦТО жителей области и государственных служащих, и функциональные возможности Naumen Contact Center позволяют нам ее сохранить: система позволяет нам обрабатывать до 100 вызовов одновременно; для снижения негативного эффекта от пропуска звонков реализована опция callback – система автоматически перезванивает каждому, кто не дождался ответа, и соединяет со свободным специалистом.

С момента своего создания до настоящего времени ЦТО стал обрабатывать почти в 10 раз больше звонков, а показатели доступности и качества обработки вызовов только возросли. Нами достигнуты и стабильно поддерживаются следующие значения ключевых показателей эффективности:

- **среднее время ожидания ответа специалиста (ASA) – 11 сек;**
- **доля вопросов, решенных при первом обращении (FCR) – 94%;**
- **доля потерянных вызовов (LCR) – 7%;**
- **уровень обслуживания (SL) – 89% / 40 сек.**

Указанные основные показатели измеряются ежедневно как в целом по Центру, так и в разрезе проектов и секторов – подразделений ЦТО. Процесс получения статистической информации полностью автоматизирован и исключает ошибки. Ежедневные отчеты направляются секторами руководителю ЦТО, чем обеспечена оперативность принятия необходимых решений для поддержания высокого уровня доступности. Информация о состоянии отдельных показателей по наиболее загруженным проектам собирается ежечасно в течение дня: это доля потерянных вызовов и уровень обслуживания. Данные о значении указанных показателей позволяют нам строить график работы сотрудников, исходя из реальных данных о загруженности контакт-центра в различные часы и различные дни недели. Тем самым мы решаем «дилемму уровня сервиса» – в любой момент времени он оптимален: не допускается низкий или слишком высокий уровень.

Центр телефонного обслуживания сегодня – признанный незаменимый элемент системы электронного правительства Тюменской области. ЦТО способствует формированию единого информационного пространства органов государственной власти, консультируя их сотрудников по работе в СЭД, СМЭВ и других информационных системах, повышает информированность граждан об электронных государственных услугах, упрощает для многих сложный процесс взаимодействия с государственными структурами. Центру отведена значимая роль в процессе модернизации системы здравоохранения области: **ЦТО ведет запись на прием к врачу в более 50 медицинских учреждений по единому номеру телефона.** Эффективность работы в этом направлении оценена не только гражданами, но и поликлиниками области: уже две больницы полностью переключили на Центр свой функционал записи на первичный прием к врачу – вызовы в регистратуры автоматически переадресовываются на ЦТО.

И все же вклад ЦТО в развитие электронного правительства оценивается не только высоким авторитетом среди специалистов и доверием руководства – **своим главным достижением мы считаем высокую удовлетворенность населения нашими услугами.** О том, как мы добиваемся благодарных отзывов клиентов, мы хотим рассказать в следующей части эссе.

---

### *Оценка удовлетворенности потребителей и качества работы*

---

Для достижения высокой лояльности получателей наших услуг в Центре телефонного обслуживания налажены два взаимосвязанных процесса: оценка удовлетворенности населения нашими услугами и оценка качества работы специалистов ЦТО.

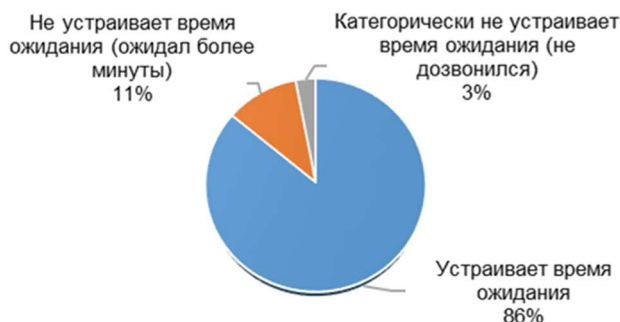
Система оценки удовлетворенности жителей области, обращающихся в ЦТО построена на следующих элементах:

- оценка качества работы специалиста получателем услуги после завершения разговора;
- проведение опросов обратившихся в контакт-центр людей;
- обработка поступивших от наших клиентов жалоб.

Помимо указанных мероприятий, которые непосредственно позволяют выявить уровень удовлетворенности населения услугами ЦТО, в контакт-центре производятся, как мы уже говорили, ежедневные, а по отдельным проектам ежечасные, измерения SL и LCR, FCR, а также еженедельный мониторинг состояний специалистов (время в разговоре, в постобработке, время методической и аналитической работы, время, проведенное на обучении, на перерывах). Осуществляемые на постоянной основе вышеназванные измерения показателей, которые непосредственно влияют на уровень удовлетворенности услугами контакт-центра, позволяют нам поддерживать лояльность получателей услуг ЦТО на высоком уровне.

Рассмотрим составляющие системы оценки удовлетворенности населения подробнее. Для оценки уровня удовлетворенности граждан качеством обслуживания в системе контакт-центра реализован модуль постоценки вызова (Quality IVR). После завершения разговора каждый абонент имеет возможность поставить оценку специалисту. По итогам рассмотрения постоценки вызовов выявлено, что **93% из всех оставленных оценок являются положительными**.

Помимо функционирования модуля постоценки вызова, для выявления уровня удовлетворенности качеством обслуживания специалистами проводятся регулярные опросы пользователей услуг ЦТО. Специалисты выясняют у респондентов был ли решен их вопрос, насколько приемлемо было время ожидания ответа при их обращении в ЦТО, насколько удобно использование управляемого голосового меню, а также фиксируют пожелания абонентов по работе сервисов и качеству обслуживания.



При работе с поступающими жалобами и другими отзывами применяется простая, но действенная схема отработки жалоб абонентов, прозрачность которой гарантирует, что ни один отзыв не останется без внимания и адекватной реакции руководства.



Каждое поступившее замечание или жалоба абонента фиксируются и направляются руководителю, а также лицам, ответственным за реализацию проекта.

Система оценки удовлетворенности населения услугами ЦТО не ограничивается реагированием на частные случаи. **Мы строим планы по развитию контакт-центра и реализуем их, исходя из потребностей и пожеланий пользователей наших услуг.**

Так, например, зафиксировав возросшее количество звонков на номер проекта «Единый центр записи на прием к врачу» по воскресеньям и проведя опрос среди обращающихся в Центр записи, мы стали работать по указанному проекту и по воскресеньям. Дальнейший рост обращений в выходные дни и положительные отзывы населения подтвердили правильность этого решения. И это лишь один из примеров того, как, ориентируясь на потребности наших клиентов и их удовлетворенность, мы оптимизируем свою работу и повышаем ее качество.

Тесно связано с удовлетворенностью населения нашими услугами качество работы специалистов ЦТО. **Процесс**

**оценки качества работы сотрудников ЦТО, занимающихся обработкой вызовов, регламентирован, перечень оцениваемых критериев закреплен документально и известен всем сотрудникам Центра.** Показатели KPI для оценки объединены в следующие группы:

- соответствие используемых форм приветствия, прощания, постановки на ожидания утвержденным речевым модулям;

- использование элементов активного слушания, эффективных речевых оборотов для выявления потребности;
- реализация потребности;
- владение голосом;
- грамотность речи;
- поведение в нестандартных ситуациях.

Оценка работы каждого специалиста производится менеджером по контролю качества ежедневно в процессе прослушивания записей разговоров. Задания на прослушивания формируются в рамках модуля оценки качества (Quality Management) системы. Выполненные задания (с оцененной выборкой звонков) направляются на ознакомление руководителям секторов и далее специалистам. Руководители проводят работу со своими сотрудниками по устранению замечаний.

Для успешной отработки типовых ошибок в ведении разговора происходит коллективное прослушивание наиболее сложных звонков. Специалисты дают свои комментарии по отработке данного звонка и совместно с руководителем подводят итог о наиболее действенных механизмах отработки звонков такого типа. Благодаря такой системе оценки качества работы, сложились доверительные отношения руководителей и специалистов. Часто специалисты проявляют инициативу и направляют запись проблемных или сложных разговоров руководителю и коллегам.

Помимо оценки менеджером по контролю качества, супервизорами проводится ежедневное прослушивание текущих разговоров. Поэтому в сложных случаях специалист всегда может рассчитывать на помощь старшего коллеги, а замеченные супервизором ошибки исправляются в процессе разговора.

Созданная в ЦТО система оценки качества формирует для руководства актуальную картину текущего уровня качества работы специалистов. На основе выявленных данных, производится обучение сотрудников ЦТО.

Мы убеждены и подтвердили на своем опыте, что регулярное выполнение всех указанных мероприятий с пониманием, для чего они реализуются, позволяет поддерживать высокий уровень удовлетворенности нашими услугами жителей области.

Наша работа не остается незамеченной, и специалисты получают благодарности как от пользователей информационных систем, так и от граждан, желающих получить информацию или разобраться в непростой жизненной ситуации. Мы безгранично рады, что благодаря нашей помощи, электронное правительство с тем огромным потенциалом к росту качества жизни, который оно в себе несет, стало ближе и понятнее для сотен тысяч людей.

