



Более 150 тысяч обращений приняли за полгода операторы контакт-центра ОКБ №2

Полгода назад в Областной клинической больнице № 2 появился контакт-центр. Теперь каждый житель Тюменской области может узнать всю интересующую информацию по больнице, позвонив по номеру 8(3452) 56-22-02. За 6 месяцев работы операторы контакт-центра приняли более 150 тысяч обращений. В числе наиболее востребованных запросов – запись на приём к врачу, оформление различных справок, уточнение порядка плановой госпитализации.

Операторы контакт-центра заменили регистраторов в поликлиниках и сотрудников справочной службы. Первые несколько недель после открытия их работа вызывала нарекания у жителей Тюмени: многие жаловались на невозможность дозвониться или длительное ожидание ответа. Недочёты пришлось устранять в режиме реального времени. Сейчас справочную службу нередко благодарят. Рассказываем, как администрация ГБУЗ ТО «ОКБ №2» наладила эффективную работу в контакт-центре.

Был пересмотрен график работы операторов контакт-центра для более рационального использования трудовых ресурсов. В среднем, в будни сотрудники обрабатывают около 1200 звонков в день. Исключение – понедельник, когда поступает больше 1600 звонков. В выходные нагрузка значительно ниже: в субботу регистрируется от 400 до 500 звонков, в воскресенье – в половину меньше. На основе этих статистических данных прогнозируется рабочая нагрузка – сколько сотрудников потребуется в тот или иной период времени. Расписание составляется так, чтобы в пиковые часы дежурила большая часть операторов. Одновременно в контакт-центре работает до 7-ми операторов, всего в штате 11 специалистов. Постепенно их функционал расширяется: вскоре после открытия справочной службы была реализована система обратной связи. Например, пациентам, которые записались на прием, регистраторы сообщают об изменениях в расписании. Если нужно, назначают новую дату визита.

Скрипты ответов на вопросы пациентов разрабатывались при участии сотрудников приёмных отделений и регистратур поликлиник ещё на этапе подготовки к открытию контакт-центра. Однако реальные обращения потребовали корректировки алгоритмов. Сценарии разговоров были проработаны таким образом, чтобы вопросы пациентов решались максимально быстро и качественно, а сотрудники контакт-центра знали, как поступать в сложных ситуациях. Обновлённые алгоритмы стали основой для изменений в программном обеспечении. Теперь оператору не обязательно постоянно держать в голове большие объёмы справочной информации, помнить весь алгоритм обслуживания: система сама поэтапно подсказывает – какие действия нужно совершить, какую информацию получить или сообщить.

Автоматизация части процесса помогла снизить количество ошибок и повысить скорость

обработки контакта. Если в марте операторы приняли только 55,7% входящих звонков, то в сентябре этот показатель составил 94%. Среднее время ожидания ответа сократилось в восемь раз: с почти 10 минут до 1,2 минуты. Продолжительность разговора практически не изменилась, как и прежде, он длится около двух минут.

– С помощью контакт-центра мы анализируем обращения. Получаем детальную информацию, где и с какими трудностями сталкиваются пациенты. Решаем, что можно улучшить. Это благотворно сказывается на качестве медицинской помощи, – рассказала руководитель службы контроля и качества безопасности медицинской деятельности Татьяна Сергеевна Пурсанова.

Операторам по долгу службы приходится много говорить по телефону, при этом не только выдавать определенную информацию, но и периодически выслушивать некое недовольство собеседников. В такой ситуации непросто сохранять доброжелательность. Поинтересовались, как сотрудникам контакт-центра удаётся оставаться спокойными и вежливыми.

– Не принимаю на себя раздраженность оппонента и абстрагируюсь от эмоций. Звонящий человек злится ведь не на меня лично, а в целом на всё, потому что ему плохо. В моих силах помочь ему положить трубку удовлетворенным, – поделилась секретом Ирина Викторовна Комбарова, регистратор контактного центра ГБУЗ ТО «ОКБ №2».

По словам администратора контакт-центра Ирины Геннадьевны Бердышевой, ежедневный контроль и анализ показателей, характеризующих работу контакт-центра, продолжается. При необходимости в работу телефонной службы будут вноситься изменения, чтобы она в полной мере отвечала запросам пациентов – тех, для кого и создавалась служба.

Напомним, что реализация улучшений в работе приема звонков от населения и создание контакт-центра стали возможны благодаря проекту «Бережливая поликлиника», в который команда ОКБ 2 вошла в 2018 году. Команда проекта, в которую входит и главный врач больницы, а также пациенты, дали идеи по улучшению поликлиник. Часть из этих идей реализованы, часть – будут реализованы в ближайшем будущем!