

Как за три месяца организовать работу контакт-центра службы занятости








В 2023 году Самарская область вошла в число участников комплексной модернизации службы занятости. Одним из ключевых элементов проекта стал контакт-центр, который предстояло создать и настроить для эффективного взаимодействия с клиентами. О том, какие основные аспекты нужно было учесть при организации, рассказывает начальник отдела по улучшению клиентского опыта управляющего Кадрового центра Самарской области **Ольга Рудой**



Целеполагание

На старте мы в первую очередь сформулировали функции, которые должен будет выполнять контакт-центр:

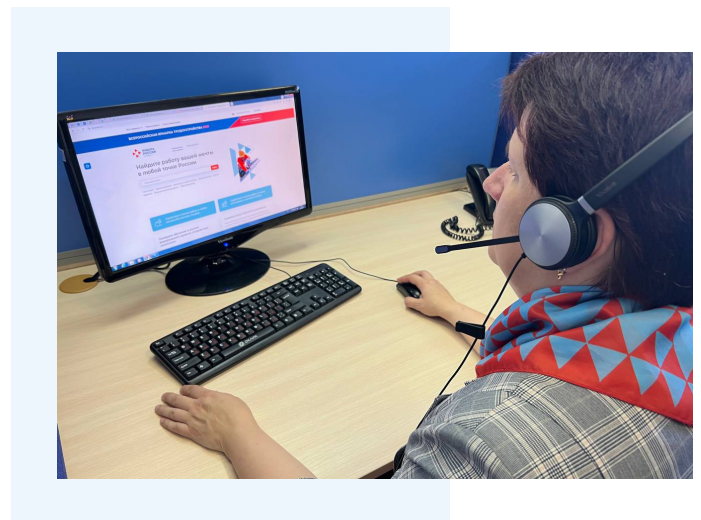
-  принимать входящие звонки
-  оказывать консультационную поддержку клиентам
-  обрабатывать запросы и обращения
-  информировать о региональных сервисах
-  мониторить уровень удовлетворённости клиентов Кадровых центров

Это позволило задать стратегию развития проекта и определить его основные этапы.



Создание организационной структуры

Контакт-центр входит в отдел по улучшению клиентского опыта управляющего Кадрового центра. В штате — пять операторов и руководитель группы. Для быстрого решения технических проблем IT-специалисты работают в том же Кадровом центре, где и располагается контакт-центр.



Выбор местоположения

Мы решили, что контакт-центр СЗН Самарской области будет находиться в помещении Кадрового центра первого уровня городского округа Тольятти и муниципального района Ставропольский. Это место выбрано не случайно: основной целью было сохранение коллектива, часть которого находилась под риском увольнения в связи с изменением штатной структуры в период модернизации. Решение оказалось удачным: сотрудники, перешедшие работать в контакт-центр, уже обладали необходимыми знаниями для качественного консультирования граждан.



Отбор сотрудников

Подбор персонала вели из числа сотрудников Кадрового центра Тольятти и Ставропольского района. При собеседовании на позиции операторов оценивали профессиональные навыки, коммуникативные способности и грамотную речь. Одним из самых важных критериев стала способность правильно понять вопрос и быстро найти ответ в большом объёме информации.



Обучение

Сотрудники были из числа работников Кадрового центра и учитывая, что они уже обладали профессиональными знаниями для поддержки клиентов, их научили принципам эффективной коммуникации. Поскольку они находились под риском увольнения, воспользовались программой обучения в рамках национального проекта «Демография». В 2024 году они прошли 16-часовую программу в Федеральном центре компетенций в сфере занятости по направлению «Коммуникативные компетенции».



Выбор оборудования

Для обработки звонков используется IP-телефония. Также были закуплены телефоны, наушники и микрофоны. Для хранения данных используются серверы и сетевые диски.



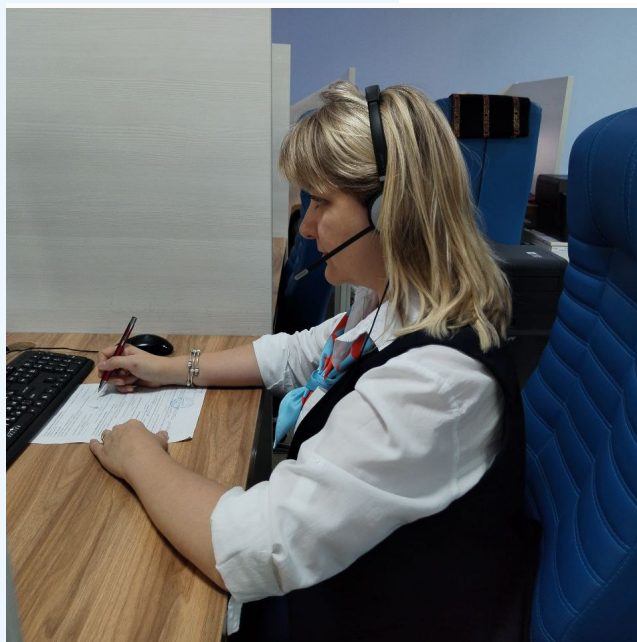
Мебель

Чтобы обеспечить комфортные условия работы, мы провели ремонт помещения и установили шумопоглощающие перегородки в цветах, соответствующих единому стилю бренда «Работа России».



Разработка стандарта обслуживания

Мы создали основные сценарии для общих запросов и проблем, на подготовку скриптов по всем направлениям деятельности ушло две недели. Определили стандарты обслуживания клиентов, ожидаемые от операторов: время ответа, вежливость, решение проблем.





Определение режима работы

График контакт-центра соответствует работе Кадровых центров региона: с понедельника по среду и в пятницу — с 8.00 до 18.00, в четверг — с 8.00 до 20.00. Клиенты могут обращаться в удобное для них время, а операторы имеют возможность оперативно решать вопросы, связываясь с любым сотрудником из 32 Кадровых центров.



Мониторинг работы контакт-центра

Контакт-центр начал работу 31 марта 2023 года. В течение трёх месяцев с момента запуска ежедневно собирали обратную связь от сотрудников и клиентов.

С 9 января по 29 ноября 2024 года в контакт-центр поступило 27 тыс. звонков.

Чаще всего спрашивали о постановке на учёт, обучении по национальному

проекту «Демография», о работе в личном кабинете на портале «Работа России». Также операторы информировали работодателей о сервисах службы занятости.

Среднее время общения с оператором составляет шесть минут, минимальное — две минуты, максимальное — 30 минут.

Благодаря единому стандарту работы службы занятости контакт-центр стал площадкой для экспертов, которые оперативно решают проблемы клиентов, а также собирают обратную связь для более эффективной работы Кадровых центров Самарской области.



Узнать подробнее о проекте
+7 (927) 206-56-60

Ольга Рудой,

начальник отдела по улучшению клиентского опыта управляющего Кадрового центра Самарской области