

В каждом номере журнала «СЗН-ПУЛЬС» мы разбираем один из 20 показателей индекса совершенствования качества клиентского опыта службы занятости. Материалом для анализа служат кейсы, которые специалисты службы занятости рассматривают в чате [«Клиентоцентричность в СЗН»](#) в рамках **«ВАУ — марафона»**.

Всего есть пять групп показателей: **полезность обращения в СЗН и ЦЗН, адресность и персонализация, минимизация усилий клиента, внешний комфорт и удобство, дружелюбие и партнерство**

## Неделя №18. Показатель «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре»



Показатель входит в группу «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента» и демонстрирует мнение клиента об удобстве использования и понятности информации, которую транслируют сотрудники контакт-центра региональной службы занятости населения.

Для измерения показателя используют два вида данных: субъективное мнение клиента и объективную информацию о самом контакт-центре и услугах/сервисах СЗН, которую предоставляют сотрудники.

### В восемнадцатом туре марафона:



**16**

регионов  
приняли  
участие



**18**

тематических практик  
и наработок по оказанию  
ВАУ-сервисов предложены



## Регионы-участники:

- Архангельская область
- Камчатский край
- Красноярский край
- Курская область
- Липецкая область
- Нижегородская область
- Новосибирская область
- Омская область
- Пермский край
- Республика Коми
- Республика Татарстан
- Санкт-Петербург
- Самарская область
- Удмуртская Республика
- Чувашская Республика
- Ярославская область

## Курская область

### От тестового режима к эффективной информационной поддержке

Контакт-центр в службе занятости региона запустили в начале лета 2023 года. Первые шесть месяцев он работал в тестовом режиме, и количество входящих звонков на линию было минимальным. Чтобы повысить эффективность работы, решили не сидеть и ждать звонков, а делать их самостоятельно. Так сотрудник контакт-центра начал обзванивать безработных, которые стояли на учете в ЦЗН и рассказывать им, как можно записаться на бесплатное профессиональное обучение.

Дело пошло, и в январе 2024 года в отделе было уже два сотрудника. Теперь каждый из них в день мог сделать до 20 звонков. В среднем за месяц получалось обзвонить около 500 человек.

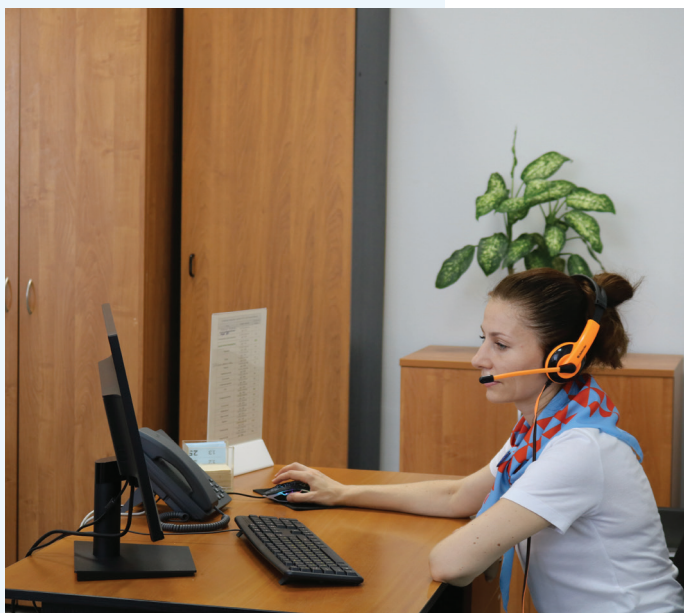
Изменение характера работы потребовало новых подходов: в отделе не было ни разработанных речевых сценариев, ни четкой инструкции. Основные задачи специалистов тоже не были определены.

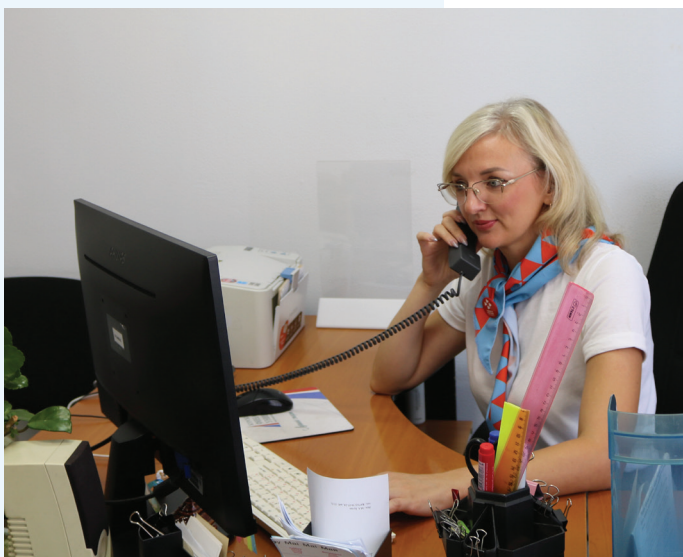
Это создавало некоторые риски: если каждый из сотрудников будет вести диалоги в соответствии со своими представлениями, единое информационное поле для клиентов сформировать не получится.

Отдел управления дизайна клиентского опыта и проектной деятельности взялся за эту задачу и разработал скрипты: речевые сценарии, по которым нужно строить беседы с гражданами и работодателями. В них включили самые распространённые вопросы и ответы.

Работа по утверждённым скриптам – полезный инструмент из арсенала бережливого производства. Она экономит время, облегчает общение с клиентами и помогает формировать единую информационную поддержку.

Теперь в контакт-центре планируют идти дальше. Здесь хотят внедрить предварительную запись через





контакт-центр, добавить автоответчик и систему автоматической обратной связи. Сейчас эти задачи прорабатывают совместно с отделом информационных систем и информационной безопасности.

Этот опыт развития и совершенствования контакт-центра – хороший пример того, как с помощью новых методов и технологий можно улучшить процессы и повысить качество обслуживания клиентов.

## Контакт-центр Курской области

2

сотрудника

2

отдельных линии

6 тыс.

информированных  
граждан в год

## Республика Коми

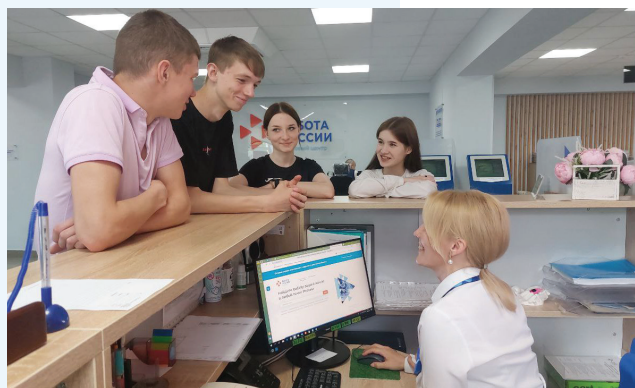
### Главный скрипт – человеческое отношение

Контакт-центр Кадрового центра «Работа России» Сыктывкара работает много лет и модернизировался вместе со службой занятости. На звонки отвечают три инспектора, что обеспечивает взаимозаменяемость и бесперебойность работы. Для ответов на наиболее типичные вопросы разработаны речевые скрипты.

Случается, что специалистам контакт-центра приходится брать на себя еще и функцию психологической поддержки: часто люди, которые звонят сюда, находятся в сложной жизненной ситуации, и грамотно выстроенное общение помогает клиентам снять стресс.

Так, во время пандемии, когда работа с гражданами была переведена в дистанционный формат, контакт-центр работал почти без выходных, и звонки вместе с инспектором принимала директор кадрового центра Ирина Рыбина. Ее искреннее и участливое отношение помогло молодому человеку с инвалидностью поправить свое материальное положение и обрести уверенность в себе.

На горячую линию позвонил парень, стал очень быстро и невнятно говорить. Чувствовалось, что он расстроен и встревожен.



«Я спросила, как его в детстве называла мама. Он замолчал, потом говорит: «Ванечка». С его разрешения стала его так называть», — вспоминает Ирина Рыбина.

После этого собеседник уже более спокойно описал свою ситуацию: инвалидность, нет стабильного дохода, подрабатывал в кафе, встретил девушку, которой нужно оказывать знаки внимания, а тут ковид... Он лишился подработки из-за закрытия кафе, и отношения с девушкой висят на волоске...

«Я говорю: "Ванечка! Это всего лишь задача, а не проблема, и её надо решить. Первое действие — подать заявление на получение услуги в поиске работы. Второе — подать заявление в соцзащиту на получение статуса малоимущего. Третье — заявление на соцконтракт". Весь алгоритм рассказала, пожелала удачи. Он успокоился, повеселел и даже потом приходил благодарить».



Похожие истории есть и у других операторов контакт-центра. Екатерине Волковой, например, пришлось успокаивать рыдающую клиентку, у которой не получалось подать заявление.

«Девушка была в отчаянии и плакала в трубку, — делится Екатерина. — Я принялась расспрашивать, уточнила, какую работу она ищет. Это её немного успокоило. Оказалось, она работала продавцом. Сменить работу — не проблема, таких вакансий в Сыктывкаре много. Но она хотела бы развиваться и пройти обучение по профессии «Кассир со знанием 1С». Я помогла ей заполнить заявление и пригласила на очную консультацию по вопросу профобучения».

Основная задача контакт-центров — помогать гражданам сориентироваться в услугах службы занятости и делать сервисы по поиску работы и самоопределению доступными и понятными. Учитывая, что поиск работы — одна из самых стрессовых ситуаций для человека, корректное и сочувственное отношение оператора к клиенту может работать не менее эффективно, чем цифровые сервисы.