

Создание единого «колл - центра» в больнице

(ГБУЗ ТО «ОКБ №2»)

Алгоритм успешной практики

Название медицинской организации-разработчика успешной практики (модели)	Фамилия Имя Отчество сотрудника рабочей группы, оказывающего методическую поддержку модели	Телефон рабочий (телефон мобильный)	Адрес электронной почты
ГБУЗ ТО «Областная больниц №2»	Чижов Роман Васильевич	28-72-05	chizhov_rv@okb2-tmn.ru

Краткое описание шагов модели (успешной практики)

1. Специально выделенная площадь для организации колл-центра.
2. Оснащение оборудование для работы, современной гарнитурой, удобной мебелью.
3. Формирование штата, обучение операторов «телефонный этикет».
4. Регламентировать алгоритм ответов оператора на звонки.
5. Обеспечение бесперебойной работы единого центра информации в формате 265 дней в году с 8:00 до 20:00 (взрослой, детской, травматологической поликлиники, взрослого и детского стационаров).
6. Перераспределение входящих звонков на свободного оператора.
7. Перевод вызова на нужного специалиста.
8. Формирование единой системы регистрации вызовов с аналитикой поводов обращений для непрерывного улучшения качества обслуживания населения.
9. Осуществление записи телефонных разговоров с формированием архива для анализа потенциально «конфликтных» ситуаций, отслеживания работы операторов и контролирование соблюдения скриптов общения.
10. Выполнение исходящих вызовов для не отвеченных звонков. Проведение аналитики повременного трафика звонков для оптимизации работы колл - центра.

**Алгоритм маршрутизации входящих звонков в контакт - центре больницы
в зависимости от дня недели и времени суток**

<p>Здравствуйте! Вы позвонили в единый контакт-центр «<i>Название МО</i>». Мы работаем ежедневно с 8 до 20 часов. Также записаться на прием к врачу вы можете через единый центр записи по телефону «<i>Номер</i>» или через мобильное приложение Медицина 72. Пожалуйста, оставайтесь на линии, мы обязательно вам ответим. Внимание! В целях улучшения качества обслуживания все разговоры записываются.</p>		
понедельник-пятница		суббота, воскресенье
с 7-30 до 16-00	с 16-01 до 20-00	с 7-30 до 20-00
<p>Для получения медицинской помощи в детской поликлинике нажмите 1. Для получения медицинской помощи во взрослой поликлинике нажмите 2. Для получения медицинской помощи в травматологической поликлинике, получения различной справочной информации нажмите 3 или оставайтесь на линии.</p>	<p>Без дополнительного звукового оповещения, меню и переадресации на телефоны контакт-центра</p>	<p>Без дополнительного звукового оповещения, меню и переадресации на телефоны контакт-центра</p>
<p>«1» - тел. 101, 102. «2» - тел. 104, 105, 106 «3» или ост. на линии - тел. 100, 103</p>	-	-