

Очень «горячая» линия: опыт организаторов самой масштабной акции добра в России

Максим Ахмедов

Заместитель руководителя дирекции
по работе с участниками, руководитель
направления технологического развития



Фонд Росконгресс

С **2007** года

в сфере организации мероприятий

400+ проектов

реализовано в России и за рубежом

До **20 000** участников

на одной площадке



ПМЭФ'21
ПЕТЕРБУРГСКИЙ
МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
ФОРУМ

ПМЭФ-2021 –
первое значимое
международное
крупное
конгрессное
событие в мире
после начала
пандемии COVID-19

2020

#МЫВМЕСТЕ



Фонд Росконгресс – **генеральный партнер**
Общероссийского народного фронта
по организации и координации работы
горячей линии «Мы вместе»

Горячая линия в цифрах



Работаем **24/7**
во всех регионах России



Приняли **3,8 МЛН** ЗВОНКОВ*

* по состоянию на 22 июня 2021 г.

Направления работы горячей линии



Помощь пожилым и маломобильным гражданам, находящимся в самоизоляции

- Доставка продуктов и лекарств, оплата услуг ЖКХ, вынос мусора
- Психологическая и духовная помощь



Помощь медикам в условиях борьбы с COVID-19

- Предоставление бесплатного питания, транспорта, мест для временного проживания и т.п.



Преодоление социально-экономических последствий

- Консультации по вопросам поддержки семей с детьми, предоставления кредитных каникул, разрешения трудовых споров и др.



01

Успехи и трудности реактивного старта

Оперативность и своевременность

17 марта 2020 года

Принято решение о запуске горячей линии «Мы вместе»

18 марта 2020 года

Горячая линия запущена

25 марта 2020 года

Указ Президента России о нерабочей неделе с 30 марта по 3 апреля



30 марта – 10 мая 2020 года

Нерабочие дни и режим самоизоляции
в большинстве регионов России

Что было сделано за 24 часа?

- Техническая настройка (выделение канала связи, бронирование номера, техническое подключение операторов к новой линии)
- Тест работы линии
- Разработка скрипта ответов
- Запись и установка на линию голосового приветствия и меню
- Создание учетных записей в CRM-системе проекта
- Очное обучение и тестовые прозвонки первой смены супервизоров и операторов (25 человек)
- Настройка каналов коммуникации для оперативного разрешения внештатных или кризисных ситуаций (Bitrix24, Telegram, Google-документы)
- Планирование смен операторов с учетом нагрузки на других линиях и круглосуточного формата работы новой линии
- Запуск линии

Первый шаг для быстрого запуска

Прозрачная и эффективная
коммуникация

С партнерами
и заказчиками

Внутри команды

Трудности реактивного старта

61 ЗВОНОК

за первый рабочий день
(18 марта 2020 г.)

446 ЗВОНКОВ

за второй рабочий день

4500+ ЗВОНКОВ

в сутки через неделю
после запуска (25 марта 2020 г.)

200+ раз дополняли IVR



02

**Синергия партнерских
ресурсов и технологий**

Партнеры горячей линии «Мы вместе»



Техническая работа выделенного номера,
маршрутизация звонков (IVR)



Доставка продуктов и лекарств гражданам,
находящимся в самоизоляции,
организация службы психологической
помощи для абонентов и операторов



Голосовой бот, автоматизирующий
оформление стандартных заявок



Волонтерская программа: привлечение
дополнительных операторов

Самая масштабная акция добра

Некоммерческие организации

Волонтерские ассоциации

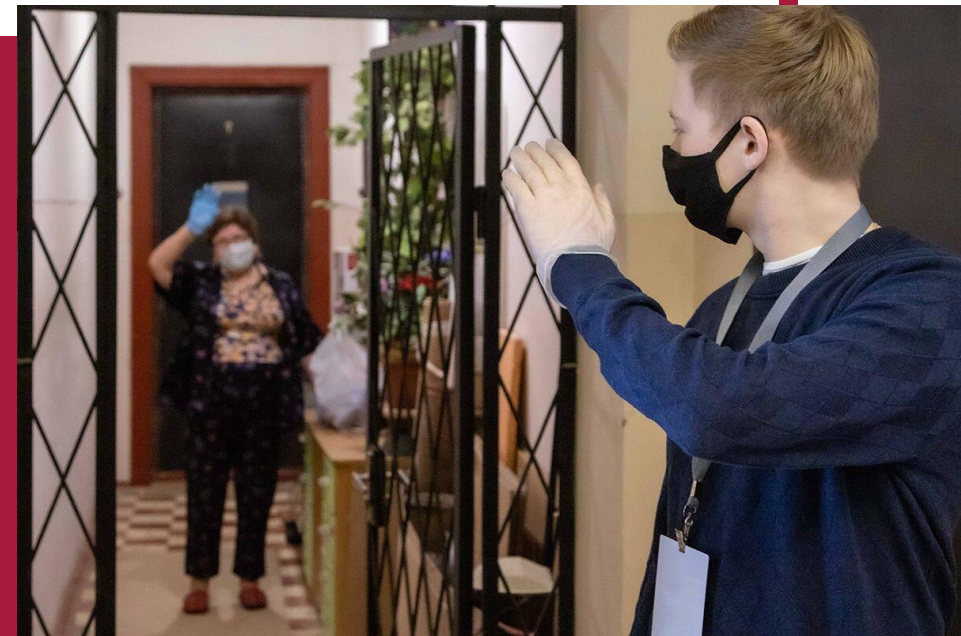
Бизнес-сообщество

Государственные корпорации

Образовательные учреждения

Общественные движения

Федеральные и региональные органы власти



**Акция взаимопомощи
и горячая линия
«Мы вместе»**



03

**Управление волатильным
входящим трафиком**

Динамика показателей эффективности в пиковый период (31.03–30.04.2020)

Среднее время обработки вызова: 04:01 мин. → 02:59 мин.

Среднее время ожидания ответа: 05:33 мин. → 00:06 мин.

Service level 80/20: 10% → 95%

40% заявителей обратились на линию повторно

(в период 18.03–31.05.2020)

Подключение дополнительных ресурсов

● Колл-центр Фонда Росконгресс

● Дирекция по работе с участниками

● Другие подразделения Фонда,
дочерние компании и подрядные организации

● Волонтерская и партнерская программы
(ПАО «МТС», Санкт-Петербургский
государственный университет
промышленных технологий и дизайна)

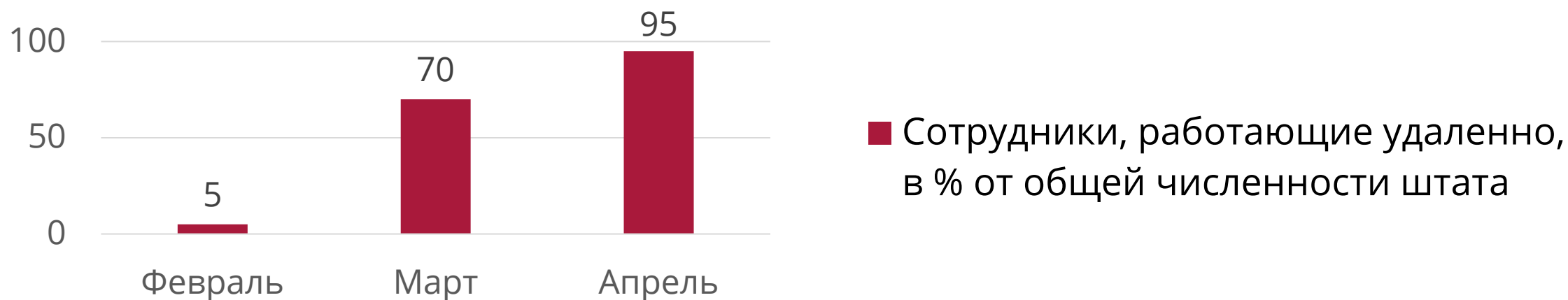
● + Региональные и партнерские колл-центры линии «Мы вместе»

230 операторов
(Фонд Росконгресс)

170 операторов

Забота о безопасности и вовлеченности сотрудников – наш приоритет

95% сотрудников колл-центра «Мы вместе»
переведены на удаленную работу к апрелю 2020 г.



Обратная связь от абонента – ключ к эффективному управлению пиковой нагрузкой



Распределение запросов по категориям,
анализ частоты их повторения



- Открытие дополнительных линий по самым востребованным темам
- Расширение голосового меню
- Перевод через IVR на профильные горячие линии
- Оптимизация функционала CRM-системы

О чем мы рассказывали в IVR?

- Как обезопасить себя и отличить волонтера от мошенника
- Симптомы и профилактика коронавируса
- Получение пенсии со сберегательной книжки
- Юридическая помощь в случаях нарушения трудового законодательства
- Порядок оказания единовременной продуктовой помощи
- Как оформить больничный лист
- Как стать волонтером проекта



04

Целевая аудитория 60+
Особенности коммуникации

Специфика аудитории




Удовлетворение базовых потребностей (продукты, лекарства)

Снижение тревожности, эмоциональная поддержка



- Потребность в общении, беспокойство, долгие монологи, слезы
- Боязнь мошенников
- Неприятие технологических новинок
- Речевые особенности, региональные диалекты

Снижение тревожности



8 апреля 2020 г. – пик индекса тревожности россиян согласно исследованиям Brand Analytics

10 апреля 2020 года

Запущена линия психологической помощи

19 апреля 2020 года

Запущены линии духовной помощи
(православная, мусульманская, иудейская общины)



05

**«Мы вместе» год спустя.
Перспективы**

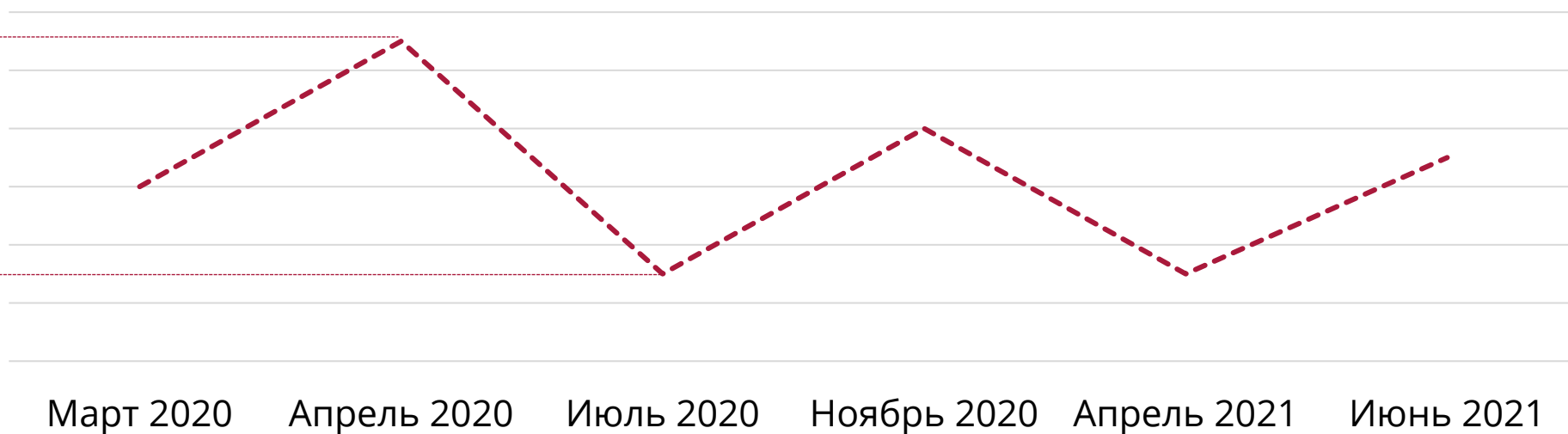
Актуальность

Горячая линия «Мы вместе» продолжает круглосуточную работу

10 000 звонков
в сутки

1 500 звонков
в сутки

Динамика обращений на горячую линию



Новые направления



Линия программы субсидирования внутреннего туризма



Консультации по вопросам возврата средств за детский отдых в России



Горячая линия по вопросам, связанным с приостановкой рейсов в Турцию и Танзанию



Горячая линия «Школьный завтрак»



**Спасибо
за внимание!
Будем вместе!**

roscongress.org

