

Отчет о реализации проекта “Повышение эффективности работы колл-центра”

1. Краткая информация о выполненных мероприятиях.
 - 1.1. Настроена опция вызова врача на дом через сайт: кнопка доступна на главной странице сайта
 - 1.2. Нагрузка на операторов регулярно анализируется старшей медицинской сестрой регистратуры
 - 1.3. Увеличен штат сотрудников колл-центра до 10 человек
 - 1.4. Внедрены скрипты (шаблоны) разговоров.
 - 1.5. На рабочих местах сотрудников колл-центра внедрена система “5-С”
 - 1.6. Психолог регулярно работает с сотрудниками колл-центра

Не выполнено: внедрение тонового набора. Данный вариант был введен в начале проекта, однако с ухудшением эпидситуации и невозможностью дальнейшего привлечение медработников к работе в колл-центре, от этой идеи было решено отказаться.

2. Информация о достигнутых результатах. Приводятся сведения о значениях показателей проекта (включая показатель «Время добавления ценности в общем времени протекания процесса») в форме таблицы:

Показатель, ед. изм.	Значение до реализации проекта	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта	Число измерений показателя после реализации проекта
Среднее время ожидания пациентом ответа оператора, минуты	25	5	13	8

3. Результаты фотофиксации до и после реализации проекта (прилагаются к отчету).
4. Информация о стандартизации процесса (разработаны и утверждены приказом главного врача (прилагаем): стандарт работы оператора колл-центра (базовая часть), стандарты общения и варианты недопустимых форм обещания в базовых (общих) ситуациях, стандарты и шаблоны реагирования в конкретных ситуациях).
5. Информация об объеме финансовых ресурсов, затраченных на реализацию проекта (с указанием направлений расходования средств). Куплены: 8 П-образных офисных экранов на общую сумму 60800 рублей (7600 рублей за один экран)
6. Информация о возможности тиражирования результатов проекта. Проект готов к тиражированию.