

Горячая линия была создана и запущена в декабре 2019 года (в год основания Фонда) и показала свою эффективность в работе с онкопациентами и их близкими. Горячая линия работает ежедневно, принимает звонки из всех регионов РФ.

Горячая линия Онкологии - это точка входа в экосистему помощи фонда, где специалисты внимательно разбираются в каждой ситуации и помогают обратившимся получить ту поддержку, которая нужна именно сейчас: информацию, психологическую и юридическую помощь или материальную поддержку.

На сегодняшний день горячая линия фонда представляет собой полноценный консультативный центр, объединяющий несколько направлений поддержки благополучателей и работающий как единая система сопровождения клиентов.

Система поддержки благополучателей

Сегодня горячая линия объединяет различные форматы помощи:

- информационную поддержку;
- психологическую помощь;
- юридическую помощь;
- равное консультирование;
- сопровождение по медицинским вопросам;
- онкопрофилактику;
- помощь с такси;
- материальную помощь;
- экспресс-заявки на медицинскую помощь.

Основные направления работы горячей линии:

- Колл-центр

В его структуру входят:

- линия операторов, принимающих и маршрутизирующих обращения;
- линия психологов-волонтеров;
- линия юридической поддержки;
- линия сопровождения по такси;
- направление равного консультирования («равный по опыту»).

Операторы обеспечивают первичную консультацию, навигацию клиента по видам помощи фонда, сопровождение обращений и маршрутизацию к профильным специалистам.

- Автоматизированные каналы помощи

На горячей линии внедрены автоматизированные сервисы, позволяющие клиентам быстрее получать необходимую поддержку.

Клиент может:

- оставить заявку через робота;
- оформить запрос на консультацию психолога;
- оформить запрос на юридическую помощь;
- оставить заявку на консультацию равного по опыту.

Это позволяет увеличивать пропускную способность горячей линии и сокращать время ожидания помощи.

- Направление материальной поддержки

Отдельным направлением работы является сопровождение заявок на материальную помощь.

В рамках этого направления:

- обрабатываются запросы на различные виды материальной поддержки;
- осуществляется коммуникация с клиентами;
- ведется сопровождение заявок;
- контролируются сроки и статусы оказания помощи.

Работа направления интегрирована с CRM-системой и автоматизированными процессами фонда.

- Медицинское и профилактическое направление

На горячей линии активно развивается медицинское направление.

Регулярно проводятся:

- встречи «Врач на горячей линии» с врачами различных онкологических специальностей;
- консультации по онкопрофилактике;
- маршрутизация клиентов по медицинским вопросам.

- Спецпроекты и дополнительные направления

На базе горячей линии реализуются специальные проекты фонда, включая программы профилактики онкозаболеваний.

Дополнительно проходят:

- врач на горячей линии;
- медицинский менеджер

Горячая линия также участвует в образовательных и просветительских инициативах фонда, включая форумы, лекции и встречи с экспертами.

Горячая линия фонда — это многофункциональный центр поддержки, который: объединяет разные каналы помощи, обеспечивает быструю маршрутизацию клиентов, сопровождает благополучателя на разных этапах получения помощи, сочетает человеческую поддержку и автоматизированные решения, позволяет фонду оказывать помощь большему количеству людей без потери качества сервиса.

Трансформация Горячей линии

В момент создания Горячей линии на линии работали психологи-консультанты, из-за чего обращения часто превращались в длительные психологические консультации. Это снижало скорость обработки запросов, увеличивало нагрузку на сотрудников и делало помощь менее доступной для других благополучателей. Главной задачей стало создание полноценной системы клиентского сопровождения фонда.

Было сделано:

Разделение функций и повышение доступности помощи

Мы разделили консультативную и психологическую помощь. Операторы начали заниматься информированием, навигацией и сопровождением клиентов, а психологи-волонтеры сосредоточились на психологической поддержке.

Это позволило:

- существенно сократить время ожидания;
- увеличить количество обработанных обращений;
- повысить доступность линии;
- сделать помощь более адресной и эффективной.

Для благополучателей это означало возможность быстрее получить ответ, маршрутизацию и доступ к необходимым видам помощи.

Создание системы качества и клиентского сервиса

С нуля была построена система контроля качества:

- внедрены чек-листы и скрипты;
- разработаны регламенты;
- введены контрольные звонки;
- внедрены калибровки и разборы кейсов;
- создана система работы с претензиями;
- внедрена оценка удовлетворенности клиентов (CSAT).

В результате горячая линия стала не просто быстрее, но и значительно бережнее по отношению к людям, находящимся в кризисной ситуации.

Автоматизация процессов и развитие CRM

Были внедрены:

- автоматические уведомления клиентам через WhatsApp, Telegram и e-mail;
- контроль сроков обзвона;
- автоматизация договоров;
- автоматический подсчет расходов на клиента;
- автоматизация отчетности;
- интеграция телефонии и CRM;
- электронный документооборот;
- роботы и чат-боты для первичной обработки обращений;
- система маркеров для сложных кейсов;
- отдельная воронка конфликтных обращений.

Также была перестроена логика работы в CRM Bitrix:

- упрощены воронки;
- сокращено количество ручных операций;
- внедрены обязательные поля и структурированная работа с диагнозами;
- централизована аналитика.

Это позволило:

- ускорить обработку заявок;
- сократить количество ошибок;
- снизить нагрузку на сотрудников;
- повысить прозрачность процессов;
- освободить время команды для реальной помощи людям.

Благополучатели начали быстрее получать ответы, видеть статусы своих заявок и получать более стабильную обратную связь.

Развитие системы маршрутизации и медицинской помощи

Были разработаны:

- таблицы маршрутизации;
- алгоритмы сопровождения;
- базы знаний;
- гайды по постановке диагноза и онкопрофилактике.

Команда получила инструменты для быстрого и точного ответа даже на сложные запросы.

Дополнительно появились:

- консультации по онкопрофилактике;
- врач на горячей линии;
- медицинский менеджер;
- экспресс-заявки на медицинскую помощь;
- персонализированное сопровождение клиентов.

Для благополучателей это:

- более быстрое попадание к нужным специалистам;
- снижение растерянности после постановки диагноза;

- более понятный маршрут получения помощи.

Расширение видов помощи

Были внедрены новые направления помощи:

- помощь по вопросам фертильности;
- онкопрофилактика;
- гайд при постановке диагноза
- экспресс заявки на медицинскую помощь

Также появились:

- личный кабинет клиента;
- форма обратного звонка;
- автоматизированная коммуникация с клиентами.

Это позволило фонду помогать большему количеству людей и делать помощь более доступной.

Формирование сильной команды

Была выстроена команда горячей линии:

- закрыты вакансии;
- выстроена система адаптации;
- организовано регулярное обучение;
- внедрены KPI;
- создана система нематериальной мотивации;
- выстроена работа старших смены;
- сформирован лидерский состав.

Изменилась внутренняя культура направления:

- появились мозговые штурмы и разбор кейсов;
- была внедрена геймификация;
- появились регулярные рефлексии и поддержка сотрудников;
- начала развиваться культура обучения и обратной связи.

Позже были созданы:

- обучение на обучающей платформе гет курса;
- индивидуальные планы развития сотрудников.

Это позволило создать устойчивую команду с высокой вовлеченностью и снизить уровень эмоционального выгорания.

Результат изменений для благополучателей фонда

В результате трансформации горячая линия стала:

- быстрее;
- доступнее;
- профессиональнее;
- технологичнее;
- устойчивее.

Благополучатели получили:

- более быстрое реагирование;
- понятную маршрутизацию;
- качественную коммуникацию;
- сопровождение на всех этапах помощи;
- новые виды поддержки;
- возможность получать помощь без длительного ожидания и потери информации.

План дальнейшего развития**Развитие личного кабинета клиента**

Одним из ключевых направлений станет развитие и масштабирование личного кабинета клиента.

Планируется:

- информирование клиентов о возможностях личного кабинета через горячую линию и e-mail;
- активное вовлечение клиентов в использование цифровых сервисов фонда;
- дальнейшее тестирование и оптимизация платформы.

Ожидаемый результат:

- информирование более 40 000 клиентов;
- снижение до 70% обращений на горячую линию по вопросам статуса заявок;
- сокращение количества ошибок и технических сбоев в личном кабинете до 5%.

Развитие базы знаний и нейроконсультанта

Цель:

- ускорение поиска информации;
- снижение нагрузки на старших операторов;
- повышение самостоятельности сотрудников.

Ожидаемый эффект:

- сотрудники смогут быстрее находить ответы на типовые запросы без привлечения руководителей смен;
- сокращение вовлечения старшего оператора до 30 минут ежедневно;
- повышение скорости обработки обращений.

Автоматизация процессов

Планируется внедрение новых автоматизированных решений:

- автоматизация отчетов операторов;
- роботизация обратного трансфера;
- автоматизация аналитики клиентского опыта;
- внедрение AI-инструментов поддержки операторов.

Ожидаемые результаты:

- экономия до 10 минут рабочего времени оператора ежедневно;
- автоматическая обработка около 2000 заявок в год через робота обратного трансфера;
- подключение 80% клиентов к электронному документообороту;
- сокращение сроков оформления помощи еще на 2 дня по сравнению с текущими показателями.

Развитие маршрутизации и медицинского сопровождения

- Планируется усиление медицинского направления и персонализированной маршрутизации клиентов, включая:
- развитие нейроконсультанта для маршрутизации;
- обновление таблиц маршрутизации;
- создание персонализированных гайдов для клиентов.

Ожидаемые результаты:

- сокращение времени подбора клиник и специалистов;
- повышение точности маршрутизации;
- более персонализированное сопровождение клиентов;
- улучшение навигации клиентов по системе помощи.

Развитие клиентского опыта и качества сервиса

Одним из ключевых направлений остается развитие клиентского опыта.

Планируется:

- автоматизированный анализ обратной связи через AI-инструменты;
- развитие CSAT и FCR-аналитики;
- внедрение real-time подсказок для операторов;
- персонализация сопровождения клиентов.

Ожидаемые результаты:

- сокращение времени анализа клиентской обратной связи на 50%;
- повышение показателя решения вопроса с первого обращения (FCR);
- снижение количества повторных звонков;
- увеличение пропускной способности горячей линии на 20%;
- поддержание уровня удовлетворенности клиентов не ниже 99%.

Стратегический результат развития

Дальнейшее развитие горячей линии позволит:

- масштабировать помощь без пропорционального увеличения штата;
- повысить доступность поддержки;
- сократить сроки оказания помощи;
- улучшить качество клиентского сервиса;
- усилить персонализацию сопровождения;
- повысить устойчивость и эффективность работы фонда в целом.

Горячая линия продолжит развиваться как современный технологичный консультативный центр, сочетающий цифровые решения, профессиональную экспертизу и бережное сопровождение клиентов.

