

Контакт-центр Правительства Москвы стал лидером по доступности государственных горячих линий

10.10.2016

Такой вывод сделали специалисты компании Naumen, изучившие работу 29 горячих линий федеральных и региональных органов власти.

Представители компании, проводившие мониторинг, оценивали доступность горячих линий по скорости ответа оператора и количеству неудачных вызовов. На каждый номер, участвовавший в исследовании, было сделано по 40 тестовых звонков. Звонки производились в разные дни и в разное время суток.

По доступности горячих линий лидировала Единая справочная служба столичного Правительства. Она стала одной из двух горячих линий, которым по итогам проверки была присвоена 100%-ная доступность. Пятерку лучших с доступностью 95% замкнул контакт-центр «Московский транспорт».

Что касается качества работы ведомственных справочных линий, то здесь критериями оценки были наличие сценариев общения с клиентами, полнота ответов операторов, их заинтересованность в решении проблемы и вежливость обращения. По этим меркам среди московских горячих линий первое место занял контакт-центр «Московский транспорт». В «общем зачете» он стал пятым, набрав 93%. На 9-м месте расположилась Единая справочная Правительства Москвы с оценкой 88%.

В Московском общегородском контакт-центре работают 32 горячих линии, которые обрабатывают до двух миллионов вызовов горожан в месяц. Контакт-центр организован по сервисной модели, управляется централизованно и работает по единой базе данных.

Олеся Кедрова

Адрес страницы: <http://mozhaisky.mos.ru/presscenter/news/detail/3929521.html>

[Управа Можайского района](#)