

Чекліст запуску в роботу контакт-центру ЗОЗ

Етап	Завдання	Статус (виконано / не виконано)	Відповідальна особа
Розроблення документації	Розробити документи: • положення про роботу (сервісна політика) контакт-центру		
	• посадові інструкції працівників		
	• скрипти (алгоритми) взаємодій		
	• маршрути пацієнтів		
	• бізнес-процеси (стандарты) внутрішніх і зовнішніх комунікацій та взаємодій		
	Затвердити документи в директора		
	Підписати угоди із постачальниками програмно-апаратних рішень		
Організація технічного забезпечення	Закупити та встановити матеріальну базу		
	Налаштувати програмно-апаратне забезпечення		
	Вибрати приміщення та підготувати його до роботи		
Підбір персоналу	Підготувати опис вакансій для публікації на сайтах для роботодавців, щоб організувати підбір персоналу		
	Провести співбесіди та визначити кандидатури на штатні посади		
	Оформити персонал у штат згідно із займаними посадами		
	Провести внутрішні тренінги та навчання, які необхідні для виконання посадових обов'язків		
Налагодження комунікації	Підготувати контент для інформаційних майданчиків, на яких відображається інформація про заклад — офіційний сайт закладу, публікації в інтернет-виданнях, буклети, візитки, банери, постери тощо		
	Надрукувати промоматеріали — банери, фласри, візитки тощо		
	Підготувати комунікаційні ресурси — сайт, соціальні мережі, чат-бот тощо		
	Визначити ключові часові межі відносно запуску контакт-центру — дати відключення номерів, блокування непотрібних сторінок у соціальних мережах чи в інтернеті тощо		
Тестовий запуск	Проконтролювати, як працівники контакт-центру дотримуються правил та алгоритмів		

	Здійснити моніторинг надходження пацієнтських звернень за всіма внутрішніми та зовнішніми каналами		
	Провести аналітичний зріз роботи бізнес-процесів		
	Сформуванати перелік проблем, які необхідно усунути для повноцінного запуску роботи контакт-центру		
Відкриття контакт-центру	Провести публічні активності щодо відкриття контакт-центру		

*Підготувала **Юлія Кіжун**,
менеджер з підбору та адаптації персоналу медичної мережі «Добробут»,
методист відділу організаційної роботи Центру розвитку медсестринства МОЗ, консультант із
доступності та якості медичної допомоги та сервісної комунікації,
член ГО «Медичні лідери», фасилітатор «Груп рівних», Київ*