

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ / Робот-оператор «Залина» для горячей линии 122 по вопросам COVID-19

[Дополнительная информация по кейсу](#)

■ КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить качество услуг медицинских организаций за счет использования робота-оператора, разработанного на основе искусственного интеллекта для единой горячей линии 122, позволяющего в автоматическом режиме без привлечения операторов контакт-центра отвечать на вопросы абонентов о симптомах, ходе болезни, как обезопасить себя и близких

Робот-Covid предоставляет статистику по количеству заболевших и информацию о способе и порядке вакцинации, проведению ПЦР-тестов. База знаний, которой владеет интеллектуальная система, содержит порядка 1500 вопросов и ответов по теме COVID-19. Заказчику предоставляется удобный и интуитивно понятный формат редактирования базы знаний для оперативного обновления робота. Данное решение легко интегрируется с любой телефонией за счет организации SIP-транка



[vs]robotics

■ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Указать без обеспечения каких условий со стороны региональных органов власти, решение не может быть реализовано.

Финансово-экономическая модель: способ оформления отношений (закупка по 44-ФЗ, 223 ФЗ, сервисная модель, подписка с ежемесячной оплатой, % с бронирований и фиксированная оплата в случае доработки функционала или покупки программного обеспечения в собственность, лицензионное и агентское соглашение....)

Данные: используемые данные

■ ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Кратное увеличение объема входящих обращений граждан по вопросам пандемии COVID-19
- Длительное время ожидания ответа оператора на линии
- Высокий уровень затрат на содержание контакт-центра
- Отсутствие возможности граждан получить компетентную и экспертную информацию в режиме 24/7
- Необходимость найма сотрудников для функционирования контакт-центра
- Обучение операторов при появлении новой информации, связанной с пандемией (анализы, вакцинация и пр.)

■ СТОИМОСТЬ И СРОКИ



От 5 дней

(запуск проекта)

От 190 тыс. руб.

(стоимость разработки и внедрения)

От 2,35 рублей за минуту

(стоимость трафика)

■ РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Полное отсутствие времени ожидания ответа на горячей линии
- Сокращение затрат на работу контакт-центра без потери качества до 50% за счет автоматизации приема звонков от абонентов
- Доступность информации для граждан в режиме 24/7
- Сокращение нагрузки на контакт-центр по типовым вопросам в несколько раз.
- Online контроль качества в личном кабинете
- Аналитика популярных вопросов

■ ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ



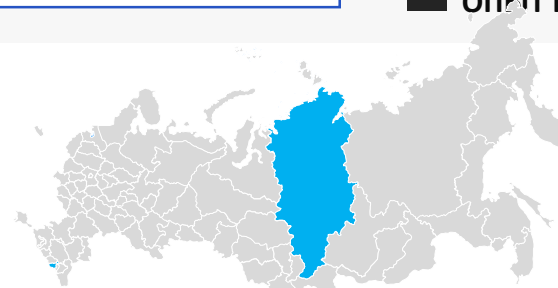
Александр Зорин

Директор по региональной политике АНО «Цифровая экономика»
azorin@data-economy.ru



Дмитрий Теплицкий

Генеральный директор
ООО «АктивБизнесКонсалт»



ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Республика Северная Осетия – Алания, Красноярский край

