

[Дополнительная информация по кейсу](#)

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение создано для автоматизации обработки входящих и исходящих звонков граждан на телефонную линию Контактного центра 122 по вопросам записи на медицинские услуги.

1. Робот обрабатывает входящие вызовы без привлечения операторов
2. Робот выполняет оперативные обзвоны населения, информирует о вакцинации и предлагает записаться, оформляет запись, если человек соглашается.

Это региональное решение, которое является отечественной разработкой.



УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Необходимые условия для реализации проекта: Решение интегрируется с имеющимися медицинскими информационными системами

Финансово-экономическая модель:

Система предлагается региональным органам здравоохранения в рамках сервисной подписки, передача прав на условиях простой (неисключительной) лицензии.

Данные: Идентификация пациента по полису ОМС, по адресу местонахождения, расписание врачей из МИС, наборы типовых вопросов и ответов, информация об оказываемых услугах

ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Большая нагрузка на операторов региональных контакт-центров в период сложной эпидемиологической обстановки
- Длительное ожидание граждан на линии при соединении с оператором и тем самым снижение лояльности населения к региональному здравоохранению
- Увеличение издержек на содержание контакт центра и ограниченные возможности масштабирования штата
- Временные простои врача по причине отсутствия записанного пациента

СТОИМОСТЬ И СРОКИ



От 5 дней

(от старта работ до приема звонков от населения в регионе)

От 2,5 млн руб.

(за минимальный пакет роботизированных линий)

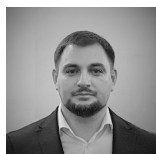
РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Снижение нагрузки на контакт центр в период сложной эпидемиологической обстановки: голосовой помощник обрабатывает до 70% звонков о вызове врача на дом
- Сохранение лояльности населения к региональному здравоохранению за счет:
 - сокращения времени ожидания на линии при дозвоне в контакт центр до 1 секунды
 - приема звонков от населения в нерабочее время, круглосуточно, включая в выходные
 - умения без эмоций отрабатывать негатив и раздражение абонента
- Сокращение расходов на оплату труда сотрудников контакт-центра и регистратуры: робот обрабатывает до 75% всех входящих звонков по основным темам обращений: вызов врача на дом, запись к врачу, запись на вакцинацию
- Напоминание гражданам о записи на прием к врачу с возможностью отменить и тем самым освободить дополнительные места в расписании врача



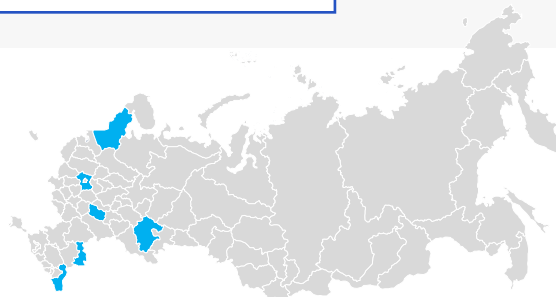
Сергей Черемисин

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



Арсен Рамазанов

Директор проектов ООО «РТ МИС»
arsen.ramazanov@rtmis.ru



ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Решение подключено к Единой службе 122 и обрабатывает звонки от населения в Московской области, Республике Башкортостан, Республике Дагестан, Республике Карелия, Астраханской области, Пензенской области. Успешный опыт реализации решения подтвержден статистикой обработки телефонных обращений с достижением целевых показателей назначения системы, а так же отмечен в Поручениях 2020, 2021, 2022гг

