

Успешный опыт автоматизации горячей линии 122 в Тульской области рекомендован для тиражирования в других регионах РФ

### Цели

- ✓ Круглосуточная обработка входящих звонков
- ✓ Повышение доступности медицинских услуг
- ✓ Сокращение времени ожидания на линии
- ✓ Повышение скорости обслуживания
- ✓ Минимизация потерь (недозвонов) при пиковых нагрузках
- ✓ Снижение нагрузки на операторов за счет автоматизации типовых обращений
- ✓ Передача ряда услуг из регистратур медучреждений в КЦ Минздрава без увеличения штата КЦ

### Инновации

- ✓ Трехступенчатая идентификация пациента:
  - по номеру телефона
  - по ФИО + дате рождения, нечеткий поиск по ФИО (наиболее подходящим из базы)
  - по СНИЛС
- ✓ Поиск свободных слотов в соседних поликлиниках – **автоматизировано только в Тульской обл.**
- ✓ Запись на приём к конкретному врачу – **автоматизировано только в Тульской обл.**
- ✓ Гибкое распознавание сленговых выражений (народные названия)
- ✓ Улучшенное распознавание адресов с помощью адаптера ГАР — **уникальное для голосовых роботов решение**
- ✓ Запись пациентов в лист ожидания



«На линиях кол-центра ежедневно работают порядка 50 сотрудников. Расширение функциональности голосового робота позволяет нам сократить трудозатраты на обработку типовых запросов, а также оптимизировать операционные расходы на кол-центр за счет сокращения времени обработки обращений»

**Андрей Клименов**  
Руководитель контактного центра  
Министерство здравоохранения Тульской области

### Решение



#### Виртуальный голосовой помощник линии 122:

- Автоматизация обработки обращений
- Доступность 24x7
- Легкая настройка под разные виды услуг:
  - Консультации и медицинская помощь
  - Запись на прием к врачу
  - Напоминание о визите (подтверждение, перенос, отмена)
  - Вызов врача на дом
  - Прием жалоб и анкетирование
  - Информирование (диспансеризация, вакцинация, результаты анализов, объявления)



#### Речевая аналитика для повышения качества оказания госуслуг:

- Анализ 100% входящих и исходящих обращений, обрабатываемых роботом
- Контроль качества обслуживания, анализ речи, тональности беседы и т.д.
- Рекомендации по повышению эффективности работы операторов
- Рекомендации по оптимизации бизнес-процессов
- Выстраивание бесшовного клиентского пути



**Жители более 18 регионов РФ уже получают медуслуги с помощью речевых технологий BSS**



### Эффекты от внедрения



**до 50%** звонков обрабатывает робот



**98,5%** доступность по направлению «Запись на прием к врачу»



**до 300** интервалов записи к врачам освобождается в ходе обзвона



**80+** операторов в смену заменяет голосовой помощник



**6–10 тыс.** звонков в сутки обрабатываются без задержки на линии



**10–12 тыс.** исходящих звонков в сутки для подтверждения или отмены записи



**более 2,5 млн руб.** – ежемесячная экономия за счет внедрения голосового помощника