



Преимущества решения

Легкое и быстрое внедрение

- Запуск в эксплуатацию от нескольких недель до 6 мес.
- Не требует сложных лингвистических инструментов

Независимость от вендоров

- Контроль над обучением моделей и владение исходными данными

Полностью российское решение

- Омниканальная диалоговая платформа Digital2Speech внесена в Реестр российского ПО

Цифровизация госуслуг

- Способствует реализации стратегического направления в области цифровой трансформации госуправления (Указ Президента РФ №474 от 21.06.2020)

Эффекты от внедрения

Экономический эффект



80% обращений автоматизированы



В 3–5 раз снижение стоимости обработки одного обращения

Социальный эффект



Повышение доступности контакт-центра (ожидание ответа 10–15 сек. против 5–10 мин. до внедрения робота)



Рост удовлетворенности пациентов (маршрутизация на нужного специалиста, быстрый ответ на популярные обращения)



Увеличение «срока жизни» оператора в компании



«Сглаживание» работы контакт-центра при пиковых нагрузках

Предпосылки для роботизации

- Сложно дозвониться до медучреждений и на горячие линии
- Много рутинных операций
- Неравномерная нагрузка на операторов
- Текучка

Единый нейро-контакт центр

Базовое решение

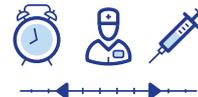
Виртуальный помощник:

Автоматизация обработки стандартных обращений (голос и текст)

Доступность 24x7

Легкая настройка под разные виды услуг:

- Консультации и медицинская помощь
- Запись на прием к врачу
- Вызов врача на дом
- Вакцинация и получение результатов анализов
- Прием жалоб
- Консультации по COVID-19
- Напоминание о визите, отмена, перенос и т.д.



Дополнительные варианты использования технологий



Роботизация исходящих обзвонков:

- **Информирование** (Covid, законодательство, объявления)
- **Подтверждение запроса**, напоминания о приеме
- **Опросы, исследования**
- **Заполнение документов**, заявлений, жалоб



Речевая аналитика для повышения качества оказания госуслуг:

- **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 10 регионов РФ уже получают медуслуги с помощью речевых технологий BSS

Новосибирская обл.
Кемеровская обл.
Тульская обл.
Курская обл.

Свердловская обл.
Приморский кр.
Камчатский кр.
Республика Бурятия

Нижегородская обл.
Республика Мордовия
Оренбургская обл.

