

сфера

Платформа управления коммуникациями
для медицинских организаций

в рамках федерального проекта «Инцидент №38»



Система построения голосовых ассистентов «Каспиум»

02



Технологии NLU (natural language understanding) и обучаемых нейронных **сетей** анализируют контекст, выделяя основные смыслы в диалоге с человеком, без необходимости произнесения конкретных слов или команд.



ИИ распознает и классифицирует **обращение** по классам, определенным в модели ассистента, и генерирует вероятно наиболее подходящий ответ на запрос.

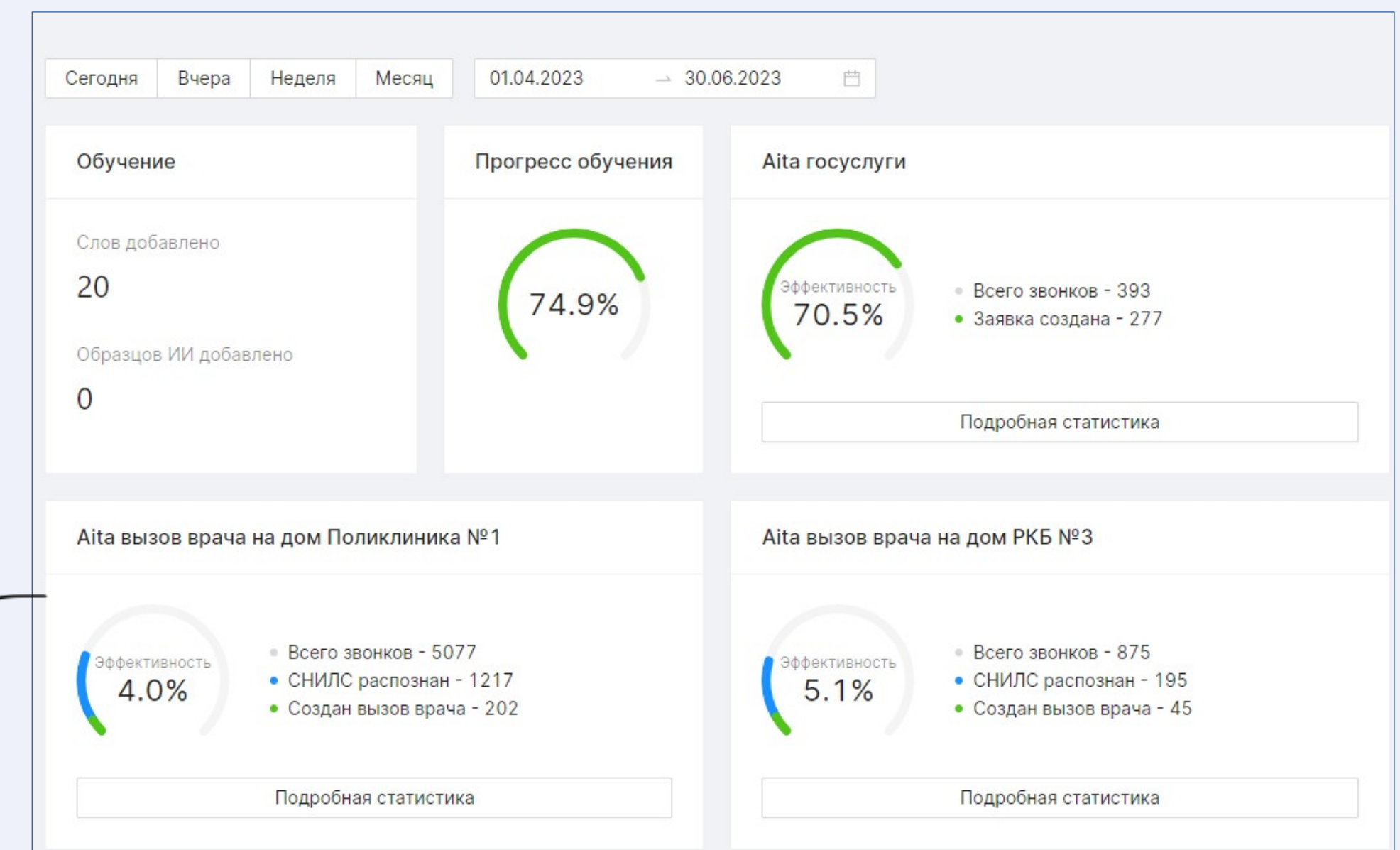
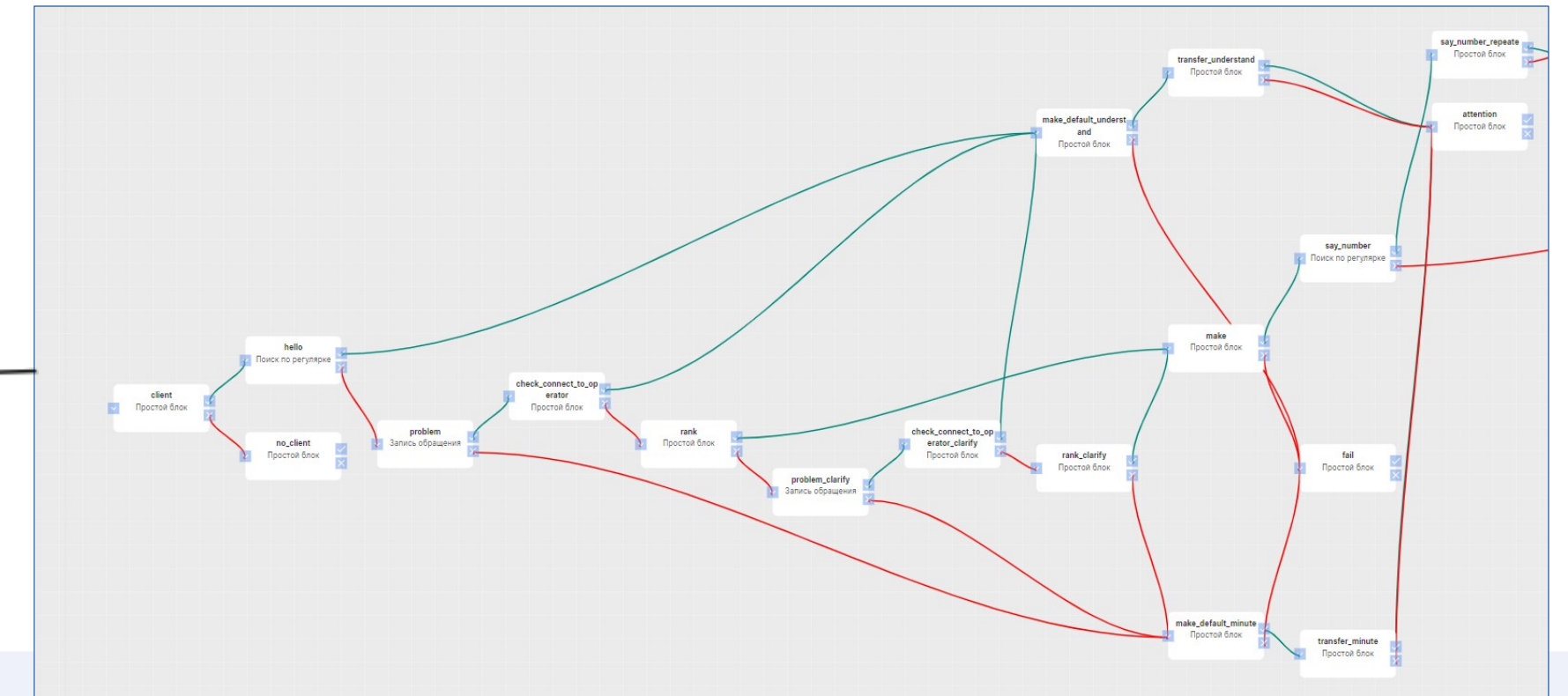


Эффективное распознавание **естественной речи** с учетом искажения в каналах связи и региональных особенностей произношения.

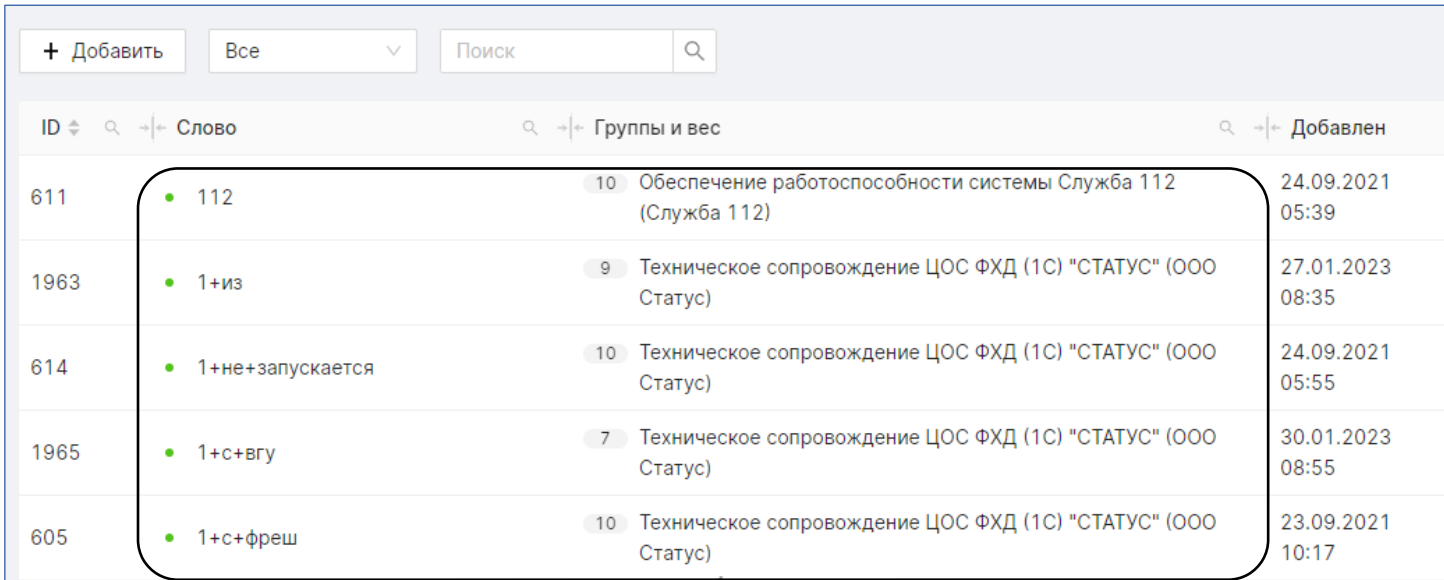


03

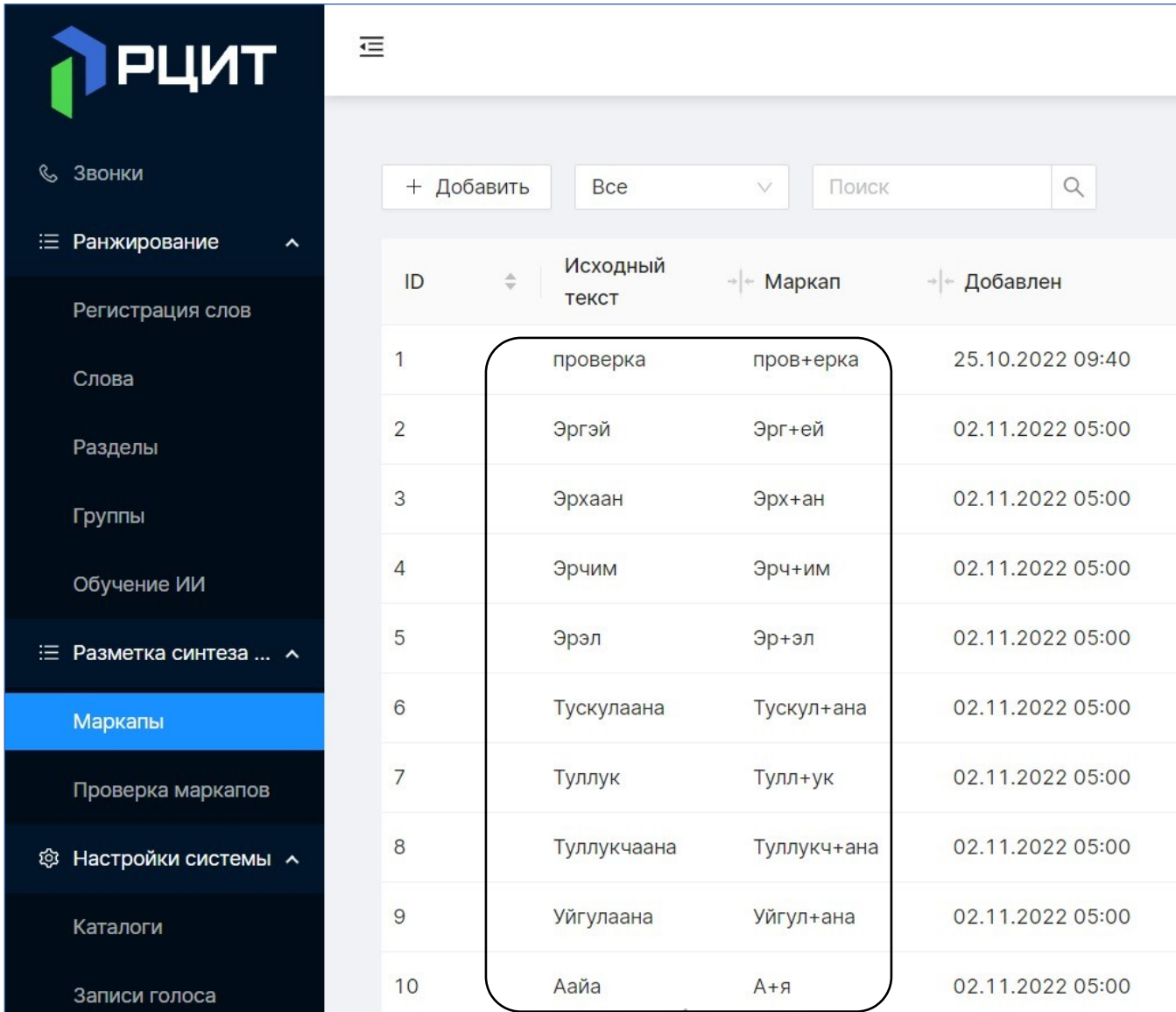
Данные по звонкам и прогрессу обучения ИИ в наглядном формате



Система построения ГОЛОСОВЫХ ассистентов «Каспиум»



Дообучение нейросети
в ходе работы модели



Добавление библиотек
имен и топонимов



Кастомизированные отчеты,
заточенные под логику
бизнес-процессов



Архитектура платформы «Сфера»

05

Внутренний контур

Программная IP-АТС

- Многоканальные линии
- Единая сеть филиалов
- Внутренняя связь
- Запись разговоров
- Совместимость с проприетарным оборудованием Cisco и Avaya
- Резервирование по схеме active/standby

Средний контур

Центр обработки вызовов

- Мониторинг работы контакт-центра
- Клиентоцентричные функции для работы с населением
- Повышение эффективности операторов
- Контроль в реальном времени и панель супервизора
- Отчетность и речевая аналитика
- Интеграция с МИС и БД

Внешний контур

Голосовой ИИ-ассистент

- Автоматизация входящей и исходящей коммуникации МО
- Построение любых диалоговых моделей
- Синтез речи/профессиональный диктор
- Транскрибация диалогов
- Модуль ASR/TTS локально или в облаке
- Обучение медицинской терминологии



Внедрение голосового ассистента в систему медицинской организации

06

- + Автоматизация обработки и обслуживания обращений для записи к специалистам первичного звена
- + Сокращение времени ожидания в очереди и повышение скорости обслуживания абонентов
- + Повышение уровня удовлетворенности граждан медицинском обслуживанием
- + Повышение эффективности системы здравоохранения за счет автоматизации подтверждения и распределения времени записи к специалистам первичного звена
- + Снижение нагрузки на персонал, осуществляющий обзвон, за счет автоматизации исходящих звонков
- + Снижение нагрузки на персонал, обслуживающий обращения, за счет автоматизации обработки типовых обращений
- + Круглосуточная обработка входящих звонков в режиме 24/7, без ограничения рабочего времени
- + Повышение эффективности работы сотрудников контакт-центра за счет автоматизации процесса осуществления звонков гражданам



Реализованные проекты

07

- + 12 регионов России в рамках организации Единого номера «122»
- + КГБУЗ КДЦ «ВИВЕЯ»
- + РЖД Медицина
- + МНТК «Микрохирургия глаза» имени академика С.Н. Федорова
- + Более 50 государственных медицинских организаций в разных регионах страны



РЖД·МЕДИЦИНА



НМИЦ МНТК
«МИКРОХИРУРГИЯ ГЛАЗА»

ВИВЕЯ



АНТОН — ГОЛОСОВОЙ ПОМОЩНИК СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Интегрирован в Единую службу «122»

Магаданской области

Срок реализации составил 3 месяца —

с ноября 2023 по январь 2024

Выполнена **интеграция с МИС БАРС**

Работает на технологии понимания естественного языка — понимает свободно сформулированные обращения **без необходимости тонального набора или произнесения заданных команд**

Выбор сценария диалога и обработка запроса с задержкой **не более 0,7 секунды**



Функционал ассистента

09

Входящие вызовы

Идентификация по
ФИО, СНИЛС,
номеру телефона

Принимает
и регистрирует
обращения 24/7

Записывает
на приём/в лист
ожидания/
отменяет
запись в МО

Оформляет вызов
врача на дом

Исходящие вызовы

Организация
массовых
обзвонів по базе
с заданными
параметрами

Подтверждает
посещение/
перенос приема

Записывает в
освободившийся
слот из листа
ожидания

Приглашает на
диспансеризацию/
вакцинацию/
обследование



Результаты внедрения

Организована **единая автоматизированная линия для приема обращений во все МО области** в соответствии с принципами Федерального проекта «Инцидент №38» и методическими рекомендациями по организации записи на прием к врачу, принятыми Ученым советом Минздрава России от 27 сентября 2023 года.

Решенные проблемы:



Длительность получения услуги гражданами



Ограниченное время работы операторов и перегрузка в пиковые часы



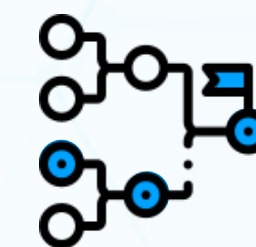
Трудности дозвона в период пиковых нагрузок



Потеря обращений и отсутствие точной статистики по заявкам



Низкая доступность медицинских услуг для жителей отдаленных районов и групп населения с ограниченными возможностями



До 90%

обработки типовых запросов в автоматическом режиме



Заменяет

От 10 до 15

операторов по типовым обращениям

Скорость внедрения и работа ПОД КЛЮЧ



**Мы — разработчик и интегратор
собственного решения.**

Это позволяет нам реализовывать
индивидуальные пилотные проекты
и внедрения в сжатые сроки без
лишних согласований.



**Внедрение в рамках
Федерального проекта
«Инцидент №38» — в срок
до 3 месяцев.**



**Разработка голосового
ассистента с проработкой
кастомных сценариев — 30
рабочих дней.**



**Берем на себя решение всех
вопросов, связанных
с реализацией проекта.
Включая кастомные
интеграции с МИС.**



ФАКТЫ О КОМПАНИИ



Аккредитовано
Минкомсвязью
России

12

Аккредитованная ИТ-компания

Ведущий российский разработчик систем IP-телефонии и голосовых моделей на базе ИИ.

12 лет опыта внедрения

Более 1500 компаний используют решения «Авантелеком» в России, Казахстане, Белоруссии, ДНР.

В Реестре отечественного ПО

Система обработки вызовов «Авантелеком» зарегистрирована в Реестре программного обеспечения — запись №6703 от 09.06.2020.

Сертификация ФСТЭК

Средства защиты информации соответствуют требованиям нормативных и методических документов ФСТЭК России.

Промышленная платформа NLU

Открытая платформа без ограничений на лицензии и расширение.

Только российские разработки

Система с высокой степенью надежности с применением российских разработок и оборудования.

ПРОФ-IT. Инновация — 2023

III место в номинации
«Искусственный интеллект»

Национальная премия «Приоритет: Цифра» — 2023

Лауреат в номинации «Цифровая трансформация»



Мы сотрудничаем с бюджетными организациями по всей России

13



Министерство
информационных технологий
Хабаровского края



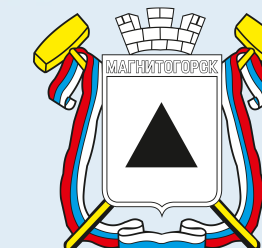
Департамент
информационных
технологий ХМАО



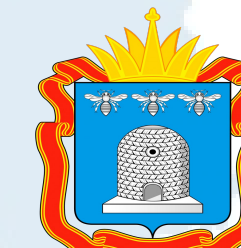
ЦИТ Республики
Саха (Якутия)



Администрация
г. Хабаровск



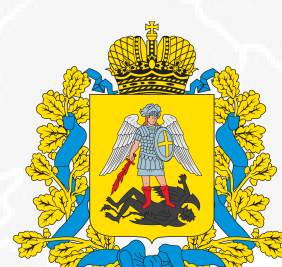
Администрация
г. Магнитогорск



ЦЗН Тамбовской
области



МФЦ ХМАО — Югры



Архангельский
областной ЦЗН



Сургутский
государственный
университет



Министерство
здравоохранения
Республики Хакасия



Фонд капитального
ремонта Республики
Бурятия



Фонд ОМС
Хабаровского края



БАЙКАЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ





Контакты

8 800 333 44 56

www.platforma-gos.ru

Москва

пр. Маршала Жукова,
д. 4 офис 46
Тел.: +7 (495) 108-00-28

Новосибирск

проспект Димитрова, д. 1,
офис 509
Тел.: +7 (383) 322-54-54

Хабаровск

ул. Павла Морозова, д. 46,
офис 47
Тел.: +7 (4212) 38-14-46