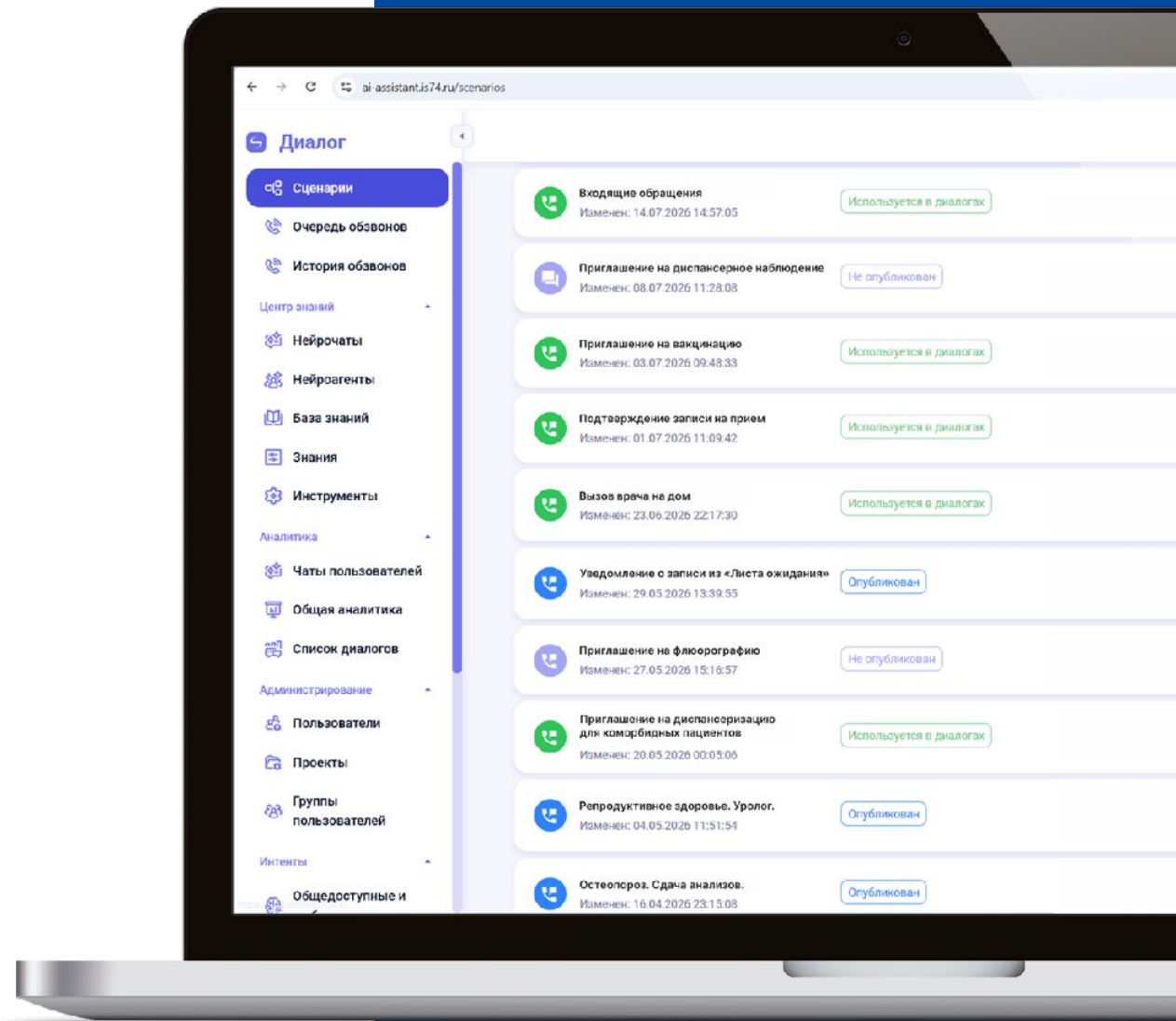


ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ КОММУНИКАЦИЙ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

ПЛАТФОРМА «ДИАЛОГ»

Голосовые и текстовые ИИ-ассистенты для автоматизации контакт-центра, интегрированные с медицинскими информационными системами



КОНТАКТ-ЦЕНТР КЛИНИКИ ОГРАНИЧЕН ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ РЕСУРСОМ

Контакт-центр - один из ключевых каналов взаимодействия пациента с медицинской организацией. При этом его работа напрямую зависит от количества и доступности сотрудников.



ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ



Нехватка персонала

Операторов недостаточно для оперативной обработки всех звонков и сообщений.



Текучесть кадров

Постоянная смена сотрудников требует времени на поиск, обучение и адаптацию новых операторов.



Человеческий фактор

Болезнь, отпуск или отсутствие сотрудника сразу сокращают доступный ресурс контакт-центра.



Выгорание операторов

Высокая нагрузка приводит к стрессу у сотрудников и снижению эффективности.



Нестабильные нагрузки

В пиковые моменты количество обращений возрастает, создавая очереди и приводя к пропущенным звонкам.



Пациенту приходится ждать ответа, а сотрудники контакт-центра тратят время на рутинные операции вместо сложных обращений, где действительно необходимо участие человека.

Клиникам нужен дополнительный цифровой ресурс, который может масштабировать обработку обращений без пропорционального увеличения штата.

ИИ-ПЛАТФОРМА «ДИАЛОГ»



Решение на базе нейросетевых технологий для создания голосовых и текстовых ИИ-ассистентов, которые ведут естественные диалоги с пациентами и автоматизируют типовые обращения без участия человека.

ЭФФЕКТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ

- Сокращение ФОТ контакт-центра за счет автоматизации ответов на типовые запросы
- Обеспечение поддержки 24/7 без ночных смен операторов
- Сокращение времени ожидания на ответ
- Внедрение умной маршрутизации запросов по содержанию обращения
- Гибкое масштабирование нагрузки в пиковые периоды без расширения штата

7+ млн

диалогов в год ведут наши ассистенты

500+

сценариев функционируют в различных отраслях

до 84%

типовых обращений клиентов решается без участия оператора

АРХИТЕКТУРА ПЛАТФОРМЫ «ДИАЛОГ»

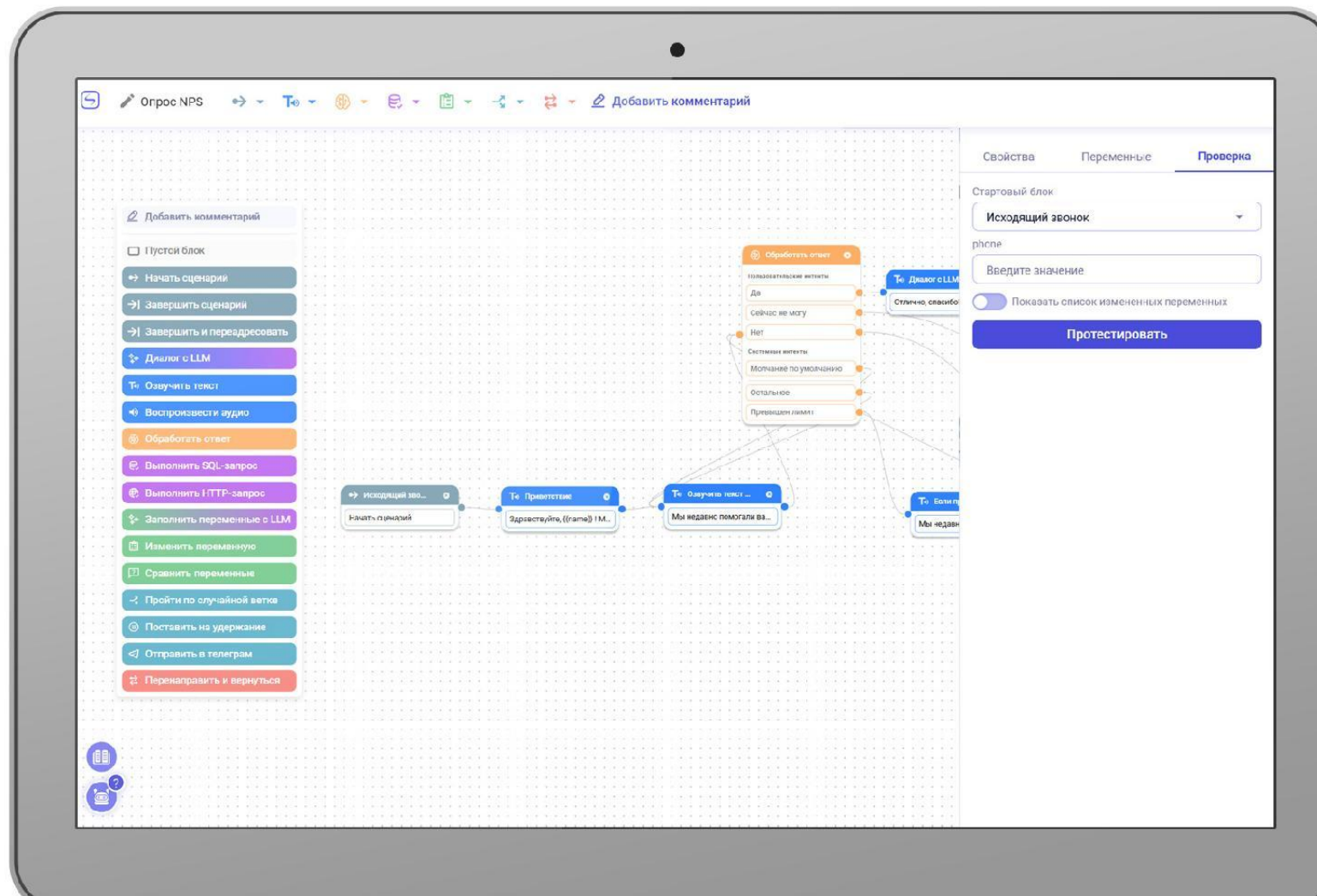
В основе платформы — no-code конструктор сценариев, который позволяет бизнес-пользователям самостоятельно создавать и настраивать логику работы ИИ-ассистентов.

Платформа построена на микросервисной архитектуре, что обеспечивает высокую масштабируемость и отказоустойчивость. Это позволяет гибко наращивать мощности при росте числа обращений и гарантирует стабильную работу даже в пиковые нагрузки.

В конструкторе доступны следующие функциональные блоки:

SQL-запросы · HTTP-запросы · Python-скрипты · LLM блоки

В платформе реализована экосистема взаимосвязанных голосовых сценариев: например, при обзвоне для подтверждения визита система автоматически может перейти к сценарию переноса приёма, если пациент не может прийти, — без необходимости нового звонка. Такая связность сокращает количество отдельных диалогов и повышает удобство для пациента.



ИИ-АГЕНТЫ ДЛЯ МЕДИЦИНЫ

Ключевая возможность платформы — подключение непосредственно в сценарии специализированных ИИ-агентов, разработанных под конкретные бизнес-задачи заказчика. Такие агенты понимают свободную речь, учитывают контекст диалога и принимают решения в реальном времени.

ПРИМЕРЫ КАСТОМНЫХ ИИ-АГЕНТОВ ДЛЯ МЕДИЦИНСКИХ ЗАКАЗЧИКОВ



Подбор талонов для записи к врачу

Агент анализирует актуальный слот-график специалиста, учитывает длительность и специфику приема, выявляет предпочтения пациента по дате и времени и подбирает оптимальный доступный вариант.



Первичная обработка симптомов на основе протоколов

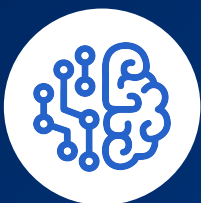
Агент анализирует свободную речь пациента, выделяет клинически значимые признаки и классифицирует обращение на основе заданных протоколов и базы знаний RAG (генерация, дополненная поиском).



Фиксация симптоматики при вызове врача на дом

ИИ-агент для фиксации симптоматики с учётом мобильности пациента и принадлежности к уязвимым группам. Такой подход повышает точность маршрутизации и улучшает качество первичной оценки состояния пациента.

Такие агенты создаются под конкретные задачи заказчика. При необходимости для других клиентов мы можем разработать и интегрировать в сценарии специализированных ИИ-агентов под их бизнес-процессы.



В отличие от стандартных LLM-сценариев, которые просто генерируют ответы, кастомные ИИ-агенты принимают решения в реальном времени, обращаются к внешним системам (расписанию, МИС, базе знаний RAG) и следуют заданной медицинской логике. Это обеспечивает предсказуемый и контролируемый результат, а не просто «свободный диалог». Сценарий с LLM — это разговор, а ИИ-агент — это полноценный исполнитель задачи, который понимает смысл, анализирует данные и действует по протоколу.

«ДИАЛОГ» АВТОМАТИЗИРУЕТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТА И КЛИНИКИ НА ВСЕХ КЛЮЧЕВЫХ ЭТАПАХ



ВХОДЯЩИЕ КОММУНИКАЦИИ

Платформа помогает пациентам и разгружает персонал, автоматически обрабатывая следующие типы запросов:

- запись к врачу;
- вызов врача на дом;
- получение справочной информации;
- информация о существующей записи;
- маршрутизация обращения;
- первичная обработка симптоматики.



ИСХОДЯЩИЕ КОММУНИКАЦИИ

«Диалог» позволяет автоматически проводить массовые персональные обзвоны:

- подтверждение записи;
- перенос и отмена приема;
- приглашение на диспансеризацию;
- приглашение на вакцинацию;
- приглашения на узкопрофильные профилактические программы;
- опросы пациентов;
- информирование.



ВНУТРЕННЯЯ ПОДДЕРЖКА ПЕРСОНАЛА

В платформе «Диалог» предусмотрен модуль нейроагентов на базе RAG (Retrieval-Augmented Generation) — интеллектуальных ассистентов для сотрудников клиники. Сотрудник задает вопрос обычным языком и получает готовый ответ строго по загруженным актуальным документам и базе знаний клиники - без необходимости отвлекаться от работы с пациентом на ручной поиск информации.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ПЛАТФОРМЫ

Многоканальность в одной платформе

«Диалог» позволяет развернуть ИИ-ассистента в различных каналах - телефонии, мессенджерах, на сайте и других цифровых каналах. Сценарии для разных каналов управляются в рамках одного проекта в платформе.

Настройка сценариев без знания программирования

Бизнес-пользователи без навыков программирования могут самостоятельно создавать и изменять сценарии с помощью визуального конструктора, загружать базы знаний и оперативно адаптировать работу под новые задачи.

Естественное общение с ИИ-ассистентом

ИИ-ассистент распознает речь, реагирует на перебивания, работает с синтезом речи и дикторскими записями, а также распознает автоответчики и голосовых ботов при исходящих звонках.

Планирование массовых коммуникации

Платформа позволяет заранее настроить несколько кампаний обзвона: определить дату и время, загрузить клиентскую базу, количество попыток дозвона и интервалы между ними.

Контроль логики + естественный диалог

Сценарный подход обеспечивает контроль над логикой диалога, а генеративный ИИ позволяет вести естественную коммуникацию и обрабатывать свободную речь. Гибридная архитектура объединяет надёжность сценариев и гибкость ИИ.

RAG (генерация, дополненная поиском)

ИИ формирует ответы на основе загруженных протоколов, документов и базы знаний клиники. Для медицинских сценариев это позволяет ограничивать ответы ИИ проверенными источниками и снижать риск недостоверных ответов.

«ДИАЛОГ» ВСТРАИВАЕТСЯ В СУЩЕСТВУЮЩИЙ IT-КОНТУР МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Внедрение платформы не требует замены существующей инфраструктуры и может получать и передавать данные в информационные системы клиники



Медицинские информационные системы

Барс · Трастмед · Медодс · Кварта · Первый Бит · другие МИС

Интеграция позволяет:

- идентифицировать пациентов по полису ОМС;
- проверять прикрепление пациента;
- работать с актуальным расписанием.

Цифровые каналы

MAX · Telegram · виджеты на сайте

Интеграция позволяет:

- записывать пациента к врачу;
- проводить консультации;
- предоставлять справочную информацию;
- маршрутизировать обращения.

Телефония

Oktell · Asterisk · Ростелеком · Дом.ру · Мегафон · Манго · Телфин · UIS · другие телефонии

Платформа «Диалог» интегрируется с существующей телефонной инфраструктурой клиники без необходимости замены или модернизации оборудования.

Открытый API

Платформа интегрируется с любыми IT-системами заказчика через открытый API.

Интеграция позволяет обмениваться данными в реальном времени, автоматизировать создание заявок и передавать статусы обращений без ручного ввода.

«ДИАЛОГ» - БОЛЬШЕ ЧЕМ ГОЛОСОВОЙ РОБОТ. ЭТО ПОЛНОЦЕННАЯ ПЛАТФОРМА УПРАВЛЕНИЯ КОММУНИКАЦИЯМИ

Возможность	Классический IVR	Сервисы голосовых роботов	Зарубежные платформы	Платформа «Диалог»
Естественный диалог	—	✓	✓	✓
No-code настройка	—	✓	✓	✓
Голос + текст	—	Ограниченно	✓	✓
RAG / база знаний	—	Ограниченно	✓	✓
Кастомные ИИ-агенты под задачи заказчика	—	—	✓	✓
Интеграция с российскими МИС	—	✓	—	✓
Динамические сценарии	—	—	✓	✓
Работа в российском IT-контуре	✓	✓	Ограниченно	✓

«Диалог» сочетает управляемые сценарии, генеративный ИИ, специализированных ИИ-агентов, RAG и глубокую интеграцию с информационными системами в одной платформе.

АВТОМАТИЗАЦИЯ ПОЗВОЛЯЕТ МАСШТАБИРОВАТЬ КОНТАКТ-ЦЕНТР БЕЗ ПРОПОРЦИОНАЛЬНОГО РОСТА ШТАТА

Стоимость линии / минуты

Одна линия ИИ-ассистента

от 20 000 ₽ / мес

Оператор

≈ 46 000 ₽ / мес*

*Средняя зарплата оператора call-центра в России за 2026 год по данным портала DreamJob.

Минута (ИИ-ассистент)

от 0,46 ₽

Минута (Оператор)

4,56 ₽

Стоимость минуты диалога с роботом примерно в 10 раз ниже стоимости работы оператора.

Экономический эффект

• Круглосуточная работа

Робот доступен 24/7 и не зависит от смен, отпусков, больничных и текучки персонала.

• Масштабирование без расширения штата

При росте количества обращений клиника может увеличивать объем автоматизированных коммуникаций без пропорционального увеличения числа операторов.

• Высвобождение человеческого ресурса

Операторы не заменяются полностью — они освобождаются от рутинных обращений и могут сосредоточиться на сложных случаях, требующих участия человека.

• Предсказуемая стоимость обработки

Автоматизация позволяет контролировать затраты на массовые входящие и исходящие коммуникации.

Платформа «Диалог» превращает контакт-центр из дорогостоящего и ресурсоёмкого процесса, зависящего от количества сотрудников, в масштабируемый цифровой сервис.

КАК ПЛАТФОРМА “ДИАЛОГ” МЕНЯЕТ РАБОТУ КЛИНИКИ И ОПЫТ ПАЦИЕНТОВ



Для клиник

- **До 50% снижения нагрузки на регистратуру**
Типовые обращения и массовые коммуникации передаются роботу.
- **Оптимизация расписания врачей**
Подтверждение, отмена и перенос записей помогают сокращать количество пустых слотов.
- **Снижение нагрузки на операторов**
Сотрудники освобождаются от повторяющихся входящих и исходящих коммуникаций.
- **Рост охвата профилактических программ**
Автоматизированные кампании позволяют одновременно информировать большое количество пациентов.



Для пациентов

- **24/7 без ожидания на линии**
Получение помощи и информации независимо от времени суток и нагрузки контакт-центра.
- **Быстрое обслуживание**
Типовые операции выполняются непосредственно в ходе диалога.
- **Точная информация**
В медицинских сценариях ответы могут формироваться на основе протоколов, регламентов и базы знаний клиники.
- **Стабильное качество общения**
Вежливое и внимательное взаимодействие без влияния усталости, загрузки или отсутствия оператора.

ВНЕДРЕНИЕ ПЛАТФОРМЫ «ДИАЛОГ» В ГАУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №11 Г. ЧЕЛЯБИНСК»

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ И ЗАДАЧА

Контакт-центр больницы был перегружен массовыми однотипными обращениями. Операторы тратили значительную часть рабочего времени на исходящие звонки и подтверждение записей, при этом сохранялся высокий уровень неявок пациентов.

Задача: Автоматизировать массовые коммуникации, снизить нагрузку на операторов, сократить количество неявок и повысить охват профилактических программ.

РЕШЕНИЕ

В больнице внедрен комплекс голосовых роботов «Диалог», интегрированный с МИС. Основные из них:

- Подтверждение записи на прием;
- Приглашения на профилактические программы;
- Запись на прием и вызов врача на дом.

Сотрудники больницы самостоятельно создают новые сценарии и изменяют логику имеющихся сценариев под актуальные задачи без необходимости каждый раз привлекать разработчиков.

30% → 10%

доля пропущенных
приемов

2 500+

талонов возвращено в расписание
благодаря подтверждению записи

95%

точность
записей

–99%

времени сотрудников на
исходящие звонки

Автоматизация позволила не только разгрузить сотрудников, но и эффективнее управлять расписанием врачей за счет своевременного подтверждения и перераспределения записей.

ВНЕДРЕНИЕ ПЛАТФОРМЫ «ДИАЛОГ» В ГАУЗ «ДГКП №8 ИМ. А. НЕВСКОГО Г. ЧЕЛЯБИНСК»

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ И ЗАДАЧА

Контакт-центр детской поликлиники испытывал пиковые нагрузки в утренние часы и в сезон ОРВИ. Рост звонков приводил к очередям, родители не всегда могли дозвониться. Операторы тратили основное время на типовые запросы вместо сложных обращений, требующих индивидуального подхода.

Задача: Повысить пропускную способность контакт-центра, обеспечить быстрый ответ родителям и автоматизировать наиболее распространенные обращения.

РЕШЕНИЕ

В августе 2022 года внедрена платформа «Диалог» с голосовыми роботами на входящей и исходящей линии.

- Прием и маршрутизация входящих обращений;
- Запись к врачу и вызов врача на дом;
- Оформление медицинских справок;
- Напоминания и подтверждения записи на прием.

Технологическая основа: Интеграция с МИС «Барс» позволяет в реальном времени проверять прикрепление пациента, работать с актуальным расписанием, создавать записи и заявки.

x6

рост пропускной
способности контакт-
центра

83%

звонков
приняты и быстро
обработаны

до 60%

обращений завершены
роботом без участия
оператора

24/7

доступность
автоматизированной
линии

ИИ-ассистент взял на себя массовые типовые обращения, а операторы получили возможность сосредоточиться на сложных и нестандартных ситуациях.

ВНЕДРЕНИЕ ПЛАТФОРМЫ «ДИАЛОГ» В ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЕТИ КЛИНИК «ПОЛИМЕДИКА»

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ И ЗАДАЧА

Федеральная сеть клиник ежедневно обрабатывала тысячи обращений пациентов, при этом значительную часть рабочего времени администраторов занимали однотипные звонки: запись на прием, справочная информация, напоминания о визитах и вызов врача на дом, что создавало высокую нагрузку и ограничивало возможности для работы со сложными запросами.

Задача: Автоматизировать типовые коммуникации, обеспечить круглосуточную доступность контакт-центра, снизить нагрузку на администраторов и масштабировать решение на сеть клиник.

РЕШЕНИЕ

Внедрен голосовой ассистент на базе платформы «Диалог» с интеграцией в МИС, который решает следующие задачи:

- запись к врачу по актуальному расписанию;
- предоставление информации по существующей записи (адрес, кабинет);
- автоматические напоминания для снижения неявок;
- оформление вызова врача на дом;

В сценариях используются кастомные ИИ-агенты, адаптированные под задачи клиники, что повышает эффективность обработки обращений.

2 500+

входящих звонков
ежедневно
обрабатывает ИИ-
ассистенты

до 80%

тематик входящих
обращений
охвачено
роботизацией

8

филиалов работают в
одном городе
в едином сценарном
контуре

100%

охват целевой аудитории
при автоматизированных
профилактических
обзвонах

Платформа позволяет масштабировать единые сценарии на сеть клиник, одновременно учитывая конкретный филиал, его адрес и актуальное расписание.

ДАННЫЕ - ПОД НАДЕЖНОЙ ЗАЩИТОЙ

Безопасность данных

• Соответствие 152-ФЗ

Соответствие требованиям законодательства о персональных данных.

• Шифрование данных

Все данные передаются по защищенным каналам и хранятся в безопасности. Это исключает утечку информации и несанкционированный доступ на всех этапах работы: от звонка пациента до передачи данных в МИС.

• Ролевая модель доступов

Каждый сотрудник получает права строго в соответствии с должностными обязанностями. Доступ к данным — только тем, кому он действительно необходим.

• Аудит

Сохраняются записи всех диалогов и их текстовые расшифровки. Это позволяет контролировать качество обслуживания и при необходимости анализировать спорные ситуации.

Гибкость развертывания

Выбор формата зависит от требований клиники к безопасности, инфраструктуре и скорости запуска.

Облако / SaaS

- Скорость запуска от 1 дня
- Не требует серверов
- Стандартная изоляция данных
- Подходит для быстрого старта и пилотных проектов

Закрытый контур / On-Premise

- Полный контроль над размещением данных
- Данные не покидают контур медицинской организации
- Подходит для организаций с высокими требованиями к безопасности

Платформа «Диалог» сертифицирована Минцифры России — включена в Реестр отечественного ПО (№22982) и готова к работе в российском ИТ-контуре.

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!



Телефон

+7 908 082 10 35



Электронная почта

info@itisdialog.ru



Сайт

www.itisdialog.ru

