

Голосовой помощник 122

Практика применения робота-оператора на
технологиях ИИ в период пандемии

Рамазанов Арсен Эльдарович
Директор проектов PT MICS



РТ МИС — лидер рынка цифровизации здравоохранения в РФ

770

специалистов
в команде
РТ МИС

80%

специалистов
задействованы
в разработке

2 тыс.

медицинских
организаций

49 млн

человек в единой
базе данных

250 тыс.

пользователей

33

Региона РФ

Регионы присутствия продуктов РТ МИС

1. Астраханская область
2. Владимирская область
3. Вологодская область
4. Еврейская автономная область
5. Забайкальский край
6. Иркутская область
7. Калужская область
8. Кировская область
9. Красноярский край
10. Курганская область
11. Московская область
12. Нижегородская область
13. Омская область
14. Оренбургская область
15. Пензенская область
16. Пермский край
17. Республика Адыгея
18. Республика Алтай
19. Республика Башкортостан
20. Республика Бурятия
21. Республика Дагестан
22. Республика Кабардино-Балкария
23. Республика Карелия
24. Республика Коми
25. Республика Крым
26. Республика Марий Эл
27. Республика Саха (Якутия)
28. Республика Удмуртия
29. Республика Хакасия
30. Свердловская область
31. Тамбовская область
32. ЯНАО
33. Рязанская область

Голосовой помощник на Едином номере 122

Московская область

Республика Дагестан

Астраханская область

Республика Башкортостан

Пензенская область

Республика Карелия

Пермский край



Правительство поставило перед органами регионального здравоохранения **две задачи**



Усилить
службу 122



Сократить время ожидания
абонента на линии

ИИ в помощь региональному контакт-центру



Робот-оператор на базе искусственного интеллекта автоматизирует различные сценарии диалога при обращении граждан в региональный контакт-центр здравоохранения

Голосовой помощник 122 повышает эффективность регионального контакт-центра здравоохранения



Принимает звонки
круглосуточно,
7 дней в неделю



Сокращает время
ожидания граждан
на линии до 1 секунды



Разгружает операторов,
масштабируется
за 10 минут

Основные сценарии

Прием входящих звонков



**Вызов
врача на дом**

Базовый сценарий



**Запись
на вакцинацию**



**Запись
к врачу**



**Маршрутизация
и информирование
по популярным вопросам**

Дополнительные сценарии

Исходящие обзвоны

1

Приглашение на вакцинацию, с переходом к сценарию записи на вакцинацию

2

Напоминание о 2-м этапе вакцинации, с возможностью перенести или отменить запись

3

Напоминание о приеме с возможностью перенести или отменить запись на прием

4

Приглашение на диспансеризацию

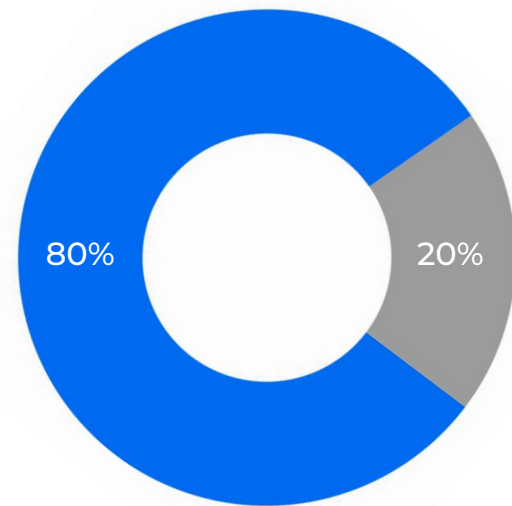
5

Опросы населения о качестве оказанных услуг и состоянии здоровья

Вызов врача на дом

80%

граждан, обращаясь на региональную линию здравоохранения в период обострения эпидемиологической обстановки, хотят вызвать врача на дом. Это самый востребованный сценарий.



Вызов врача
на дом



Другие
сценарии

*Статистика без учета СМП

90% пациентов считают, что общаются с человеком

При тестировании сервиса только 10% респондентов поняли, что общаются с роботом, а не оператором.

Благодаря технологии машинного обучения, с каждым новым разговором голосовой помощник становится лучше.



Ведет сложные беседы



Понимает разговорные обороты



Воссоздает эмоции и интонации обычной повседневной речи



Обучается на истории диалога, выдерживает логику построения ответов

Основные технические работы при внедрении

1 2 3 4

Интеграция с РМИС

Изучение API на наличие методов для реализации того или иного сценария. Работы по интеграции производятся со стороны Голосового помощника

Сетевая связанность

Между ЦОД, где развернут Голосовой помощник и ЦОД, где расположена РМИС. Канал защищается VipNet

Настройка с ВАС

На региональной АТС настраивается IVR и назначается кнопка, куда подключается Голосовой помощник. Настройка через SIP-транк соединение

Подключение операторов

Предоставление внутреннего номера для перевода на оператора. В случае, когда Робот не может обработать звонок

Практика применения

Внедренные типовые сценарии

Сценарии под быстро изменяющуюся эпидемиологическую ситуацию

- Классификация тяжести состояния пациентов при оформлении заявки «Вызов врача на дом»
- Прием заявок на открытие и закрытие больничных листов
- Мониторинг состояния амбулаторных больных с COVID-19

Запись на прием к врачу

Вызов врача на дом

Опросы населения о состоянии здоровья

Напоминание пользователю о приеме с возможностью переноса / отмены

Информирование: приглашение на диспансеризацию

Запись на вакцинацию

Опросы населения по качеству оказанных услуг

Маршрутизация и информирование по популярным вопросам

Приглашение граждан на вакцинацию с возможностью перейти в сценарий записи

Статистика на примере одного региона

2021-2022

Наименование сценария	Кол-во поступивших звонков	Кол-во обработанных роботом
Вызов врача на дом	4 547 245	2 021 212
Запись на вакцинацию	547 628	90 209
Запись на прием к врачу	2 555 304	198 967
Приглашение на вакцинацию	237 027	62 986
Приглашение на диспансеризацию	344 061	1 574

НОВЫЕ ВЫЗОВЫ

Единый номер 122 по вопросам о частичной мобилизации



Официальные
ответы
от Министерства
обороны РФ



Перевод на операторов
регионального контакт-
центра, если абонент
не удовлетворен
ответами



Подключение
Сервиса
к региональному
номеру 122 за 4
рабочих часа

Остались вопросы?

Приходите на наш стенд!



*Больше о голосовом
помощнике на нашем сайте*



*Подписывайтесь на наш
Telegram-канал*