

ЦИФРОВАЯ РЕГИСТРАТУРА

Решение для медицинских организаций



Первый контакт с клиникой — ключевой фактор

Высокая нагрузка на персонал

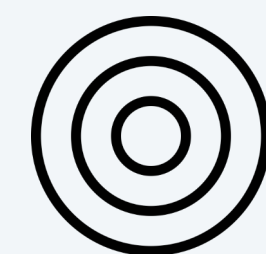
- Администраторы «разрываются» между приемом звонков и работой с посетителями.
- Тратят много времени на рутинные, однотипные задачи.

Некачественная консультация

- Администраторы предоставляют неполную информацию, не выясняют потребность, забывают доп. услуги.
- Пациенты **не получают желаемого сервиса** и поддержки.

Потеря обращений

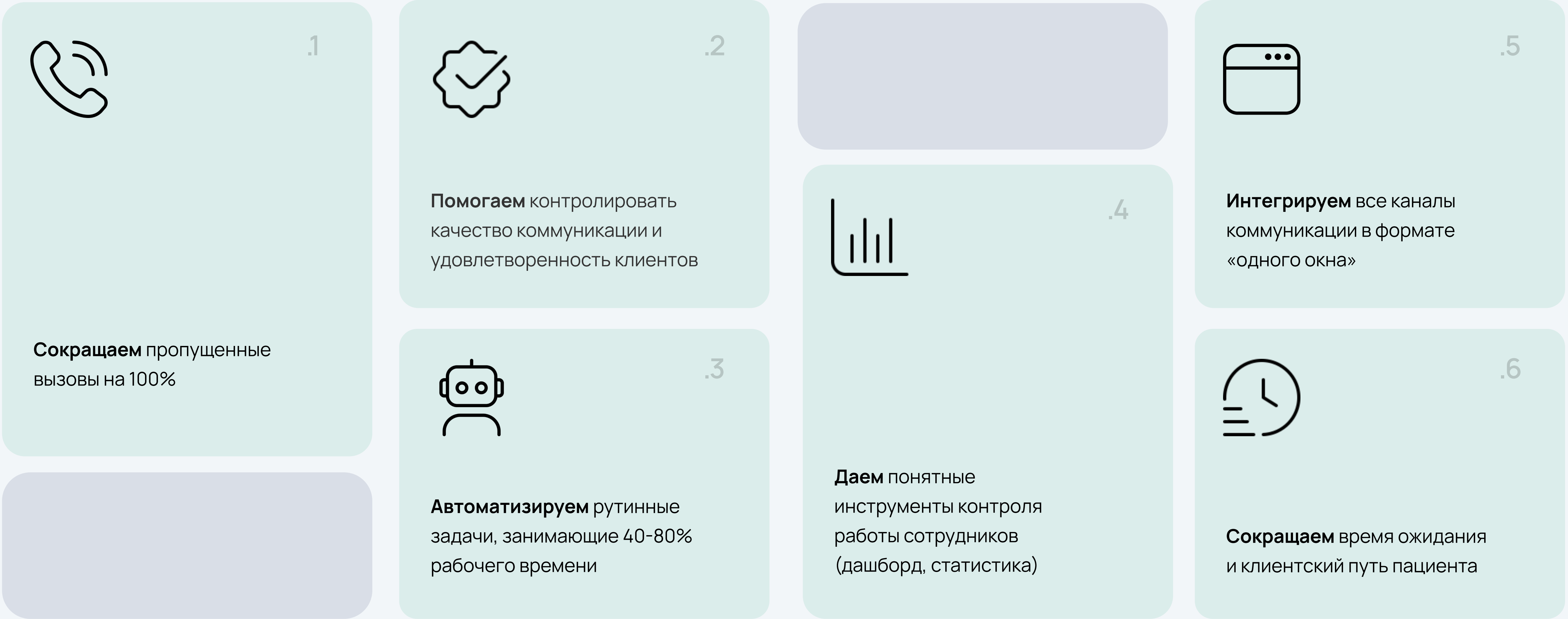
- Пациенты **не могут дозвониться** в клинику.
- **Не готовы ждать** и обращаются в другую организацию.



Результат

Результатом низкой доходимости на прием и общего снижения потока пациентов становится значительная недополученная прибыль медицинской организации.

Как мы решаем эти проблемы



100% обращений будут обработаны

Модуль «Ноль пропущенных»

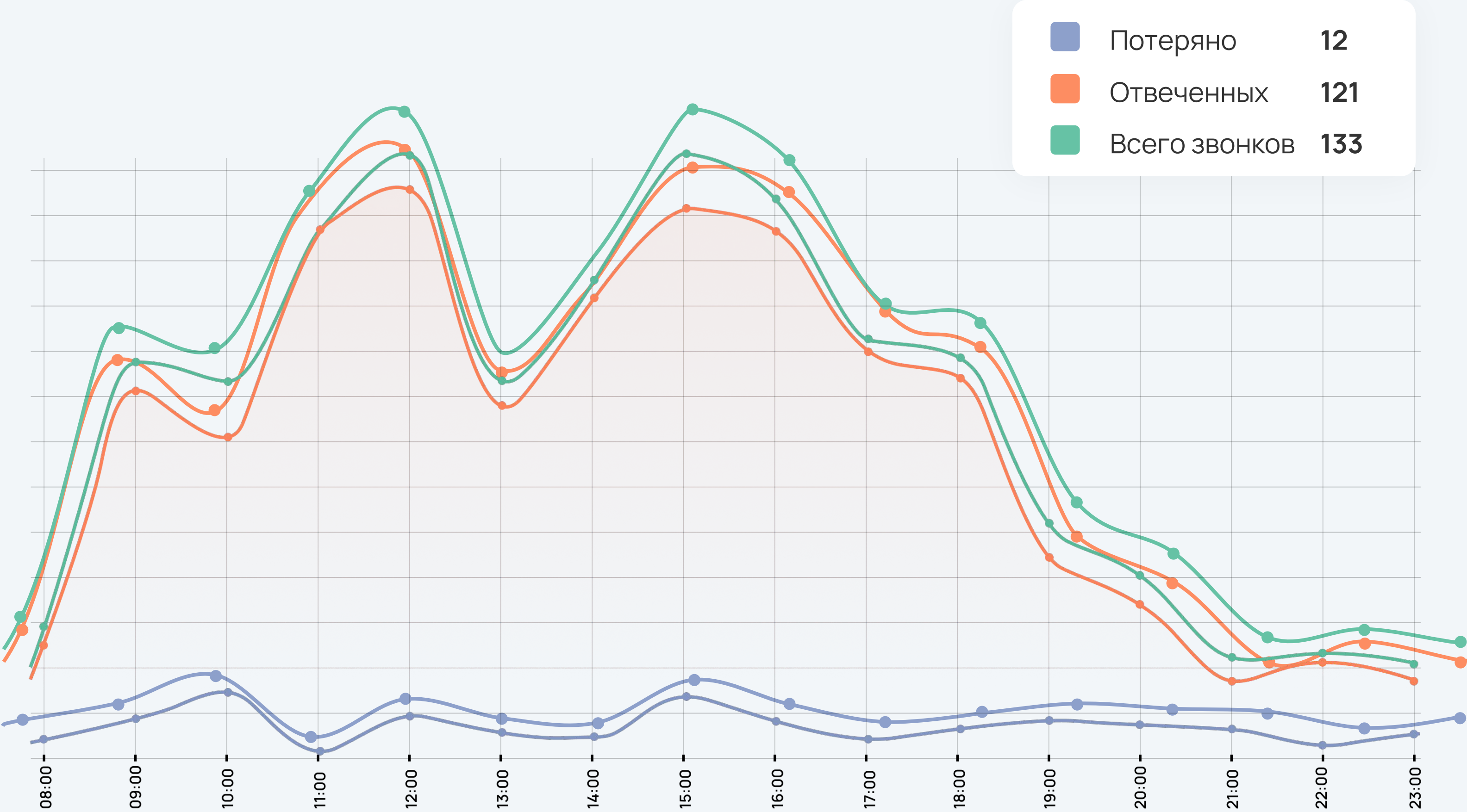
Исключите человеческий фактор из обработки звонков — каждый пропущенный вызов будет отработан автоматически

Функция Callback

Не оставляйте пациентов в длительном ожидании на линии — предложите перезвонить в удобное время

Контроль нагрузки

Мониторинг нагрузки покажет пиковые периоды, чтобы вы могли скорректировать распределение операторов на линии и количество задач



Проявите заботу о каждом пациенте

Голосовое приветствие без тонального набора

Позвольте пациенту связаться с нужным специалистом или отделом с минимальными усилиями

Запоминание оператора

Автоматически направляйте пациента на сотрудника, с которым он уже разговаривал, чтобы он не повторял свою проблему дважды



Общайтесь в каналах связи, удобных пациентам

Подключите омниканальность, чтобы обрабатывать голосовые и текстовые обращения в режиме «одного окна»



Напомните про запись

Отправляйте голосовые или текстовые напоминания без участия администратора



... И ВАШИХ АДМИНИСТРАТОРАХ

Гибкая интеграция с вашей МИС/CRM

До 50% времени меньше тратится
на поиск информации о пациенте,
обновление статусов и записей

Автоматизация рутинных уведомлений

«Связка» голосового робота и CRM
справится с этими задачами лучше
и эффективнее операторов,
а у сотрудников будет больше времени
для качественного общения
с пациентами



Скрипты диалогов

Скрипты помогают оператору
не растеряться, дают четкие указания
по ведению разговора и обеспечивают
единый стандарт обслуживания:

- Какие вопросы **задать** клиенту
- Какую информацию **передать**
- Куда **направить** обращение

Принимайте взвешенные решения. Сокращайте время на сбор и анализ ситуации

.1

Дашборд ситуации в режиме реального времени

Покажет статусы операторов на линии, длительность ожидания ответа, количество пропущенных вызовов.

.2

Речевая аналитика

Автоматически покажет, хорошо ли сотрудники отрабатывают скрипты, мотивируют ли пациентов записаться на прием, презентуют преимущества клиники или конкретного врача, а также насколько эффективно отрабатывают возражения.

.3

Детальная статистика

Оценивайте ситуацию по каждому оператору, выявляйте лучших сотрудников и аутсайдеров. Контролируйте нагрузку на колл-центр.

.4

Система оповещений

Уведомления и регулярные отчеты на почту или в мессенджер.

.5

Контроль конверсии

Тегируйте обращения, чтобы оценить эффективность рекламных кампаний и конверсию пациентов.

Доверьте рутинные задачи AI-ассистенту

Напомнит пациентам
о приеме

Запишет на прием,
оформит вызов врача
на дом

Оповестит о готовности
анализов

Расскажет о новой
акции, сезонном
предложении

Запишет
на диспансеризацию,
вакцинацию

Узнает обратную
связь и впечатления
от посещения клиники

Напомнит врачам
о графике приема

Голосовой робот
возьмет на себя

до

40%

рутины операторов
и освободит их для
качественной работы
с пациентами



Доступен 24/7



Автоматически
обновляет данные
в CRM/МИС



Не выгорает
от рутинных задач



Не устает, не забывает
и не путает информацию

Интеграция с вашей CRM или МИС



amoCRM.



ПРОДОКТОРОВ

Битрикс24



MEDICI



Настроим индивидуальную интеграцию по вашим бизнес-процессам

В зависимости от результатов диалога:

- Автоматическая смена статуса сделки
- Перенос на нужный этап воронки
- Запуск сценария автоинформатора
- Уведомления о важных изменениях статуса сделки/клиента

Экосистема коммуникаций на базе единого решения

IP-телефония

Виртуальные номера
и выгодные тарифы на связь

Омниканальное окно оператора

Голосовые и текстовые каналы
коммуникации

Автоинформатор

Автоматизация типовых
исходящих коммуникаций в
связке с CRM снимает до 40%
нагрузки на операторов

IVR

Голосовое приветствие —
инструмент маршрутизации
и сокращения клиентского пути

Рабочий кабинет супервизора

Построение кастомных отчетов.
Визуализация данных и аналитика в
наглядном формате.

Речевая аналитика (нейросеть)

Глубокое понимание клиентских
данных и обучение сотрудников

Голосовой робот

Интеграция робота с CRM
увеличивает возможности
автоматизации и сокращения
рутинных задач

Речевая аналитика (словари)

Базовые данные
о качестве сервиса

Менеджер скриптов

Создание неограниченного
количества сценариев диалогов
в удобном poscode-формате

Встроенная мини-CRM

Сохранение данных о клиенте,
поднятие карточки клиента при
звонке и актуализация данных.

Дополнительные ВОЗМОЖНОСТИ



Интеграция платформы «Авантелеком» с решениями наших партнеров **позволяет создать единую экосистему** в вашем колл-центре, отделе продаж или клиентском сервисе.

Вы **получаете единую точку входа для решения всех вопросов**, что значительно упрощает взаимодействие и повышает эффективность эксплуатации продуктов.



Workforce Management System

Прогнозирование нагрузки и планирование графиков работы сотрудников с учетом ретроспективных данных по загрузке вашего колл-центра.



База знаний

Быстрый и удобный доступ к информации о продуктах, услугах компании, рабочим инструкциям, шаблонам документов.



AI-ассистент оператора

Виртуальный суфлер анализирует диалог в режиме реального времени и подсказывает наиболее подходящий ответ из базы знаний.

Восемь шагов для внедрения

5 дней

01

Аудит

Анализируем ваши задачи и составляем ТЗ. Определяем ключевые направления автоматизации и сокращения текущих расходов на контакт-центр.

7-10 дней

02

Подбор решения

Подбираем подходящий функционал, определяем параметры интеграции с текущей инфраструктурой.

До 14 дней

03

Пилотный проект

Проводим детальную демонстрацию решения и разворачиваем пилотный проект, чтобы вы могли протестировать работу.

7-10 дней

04

Диагностика и обучение

Тестируем систему, настраиваем аппаратную часть и голосовое меню. Инструктируем персонал и супервизоров.

3-5 дней

05

Сдача проекта

Передаем документацию и видео-инструкции.

Бессрочно

06

Техническая поддержка

Обеспечиваем техническое сопровождение в течение всего срока эксплуатации и оперативное решение вопросов.

Высокий уровень технической реализации

01.

Выполнение работ «под ключ» —

от сохранения ваших старых номеров до подключения телефонных аппаратов.
02.

Переключение на новую систему в сжатые сроки

без прерывания связи, даже если у вас несколько офисов в разных городах.
03.

Удобный и интуитивно понятный интерфейс,

который понравится вашим сотрудникам.

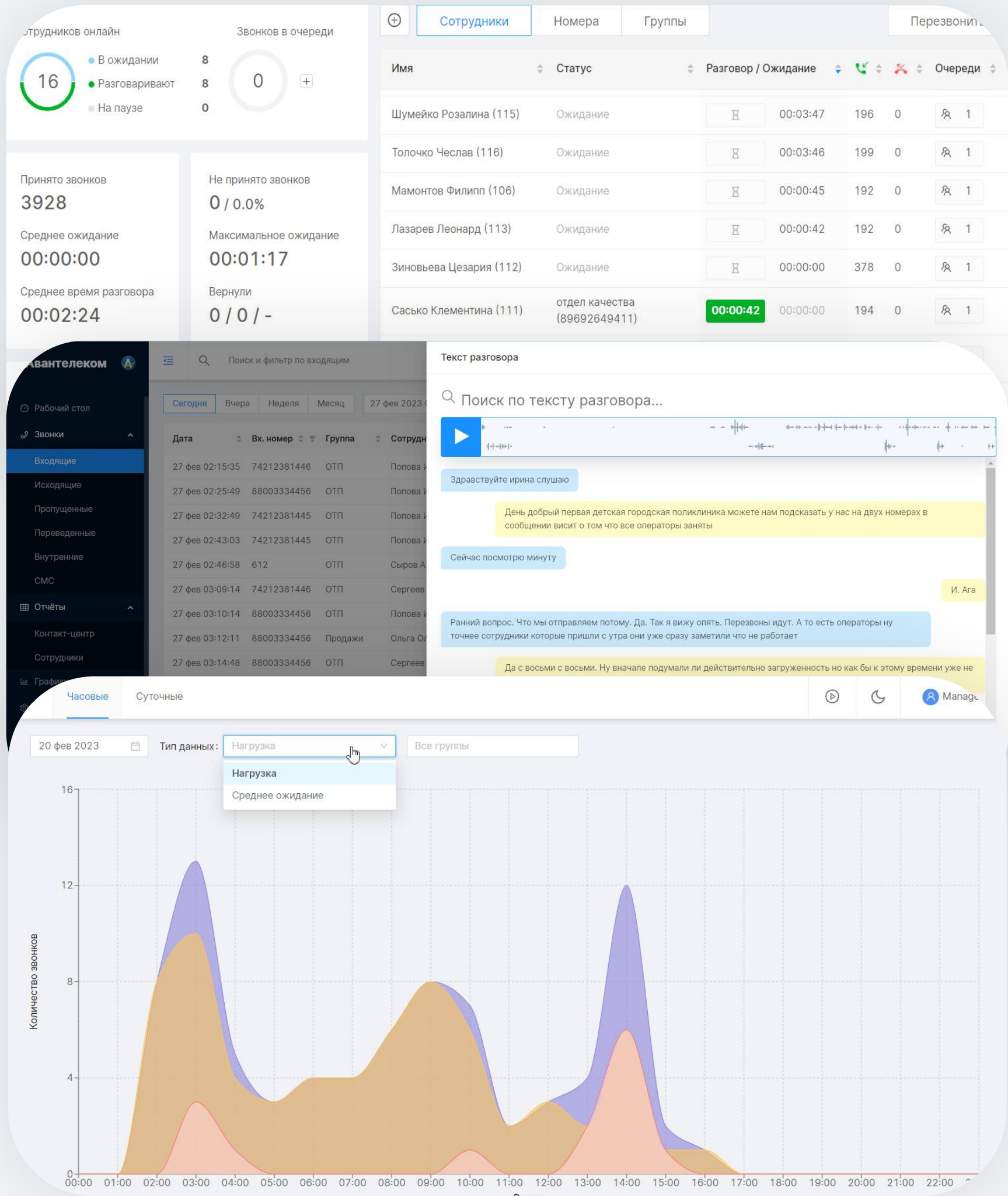
04.

Выделенная техническая поддержка

будет на связи 24/7 для решения любых вопросов.
05.

Интеграция телефонии с МИС и узкоотраслевыми CRM

даже без готового API по индивидуальным сценариям.



Почему «Авантелеком»?

Надежнее, чем облачная телефония

Минимальные технические требования

Легкая интеграция в вашу ИТ-инфраструктуру или систему виртуализации.

Защита персональных данных

Чувствительная информация не покидает защищенного контура вашей организации

Переключение на резервный сервер < 60 сек

Система двойного резервирования
Active-Standby

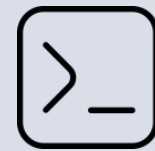
Подтвержденная устойчивость к высоким нагрузкам

Подключение до 4000 абонентов в моменте и 1200 параллельных вызовов



Но если вы не готовы к локальной установке, мы выполним размещение в одном из наших облачных ЦОД

Не просто вендор, а ваш технологический партнер



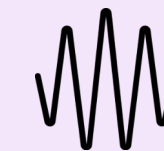
Мы — разработчик и интегратор собственного решения.

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



Глубинная интеграция с бизнес-приложениями.

Более 30 готовых интеграций с популярными системами и CRM. Настройка триггерных действий по событиям.



Индивидуальный подход и кастомная доработка.

Разработка индивидуальных сценариев интеграции, в том числе с самописными и узкоотраслевыми решениями.



Сопровождение проекта персональным менеджером.

Берем на себя решение всех вопросов, связанных с реализацией проекта, от подбора оборудования до взаимодействия с операторами связи.

IP-телефония

Контакт-центр

Голосовые роботы

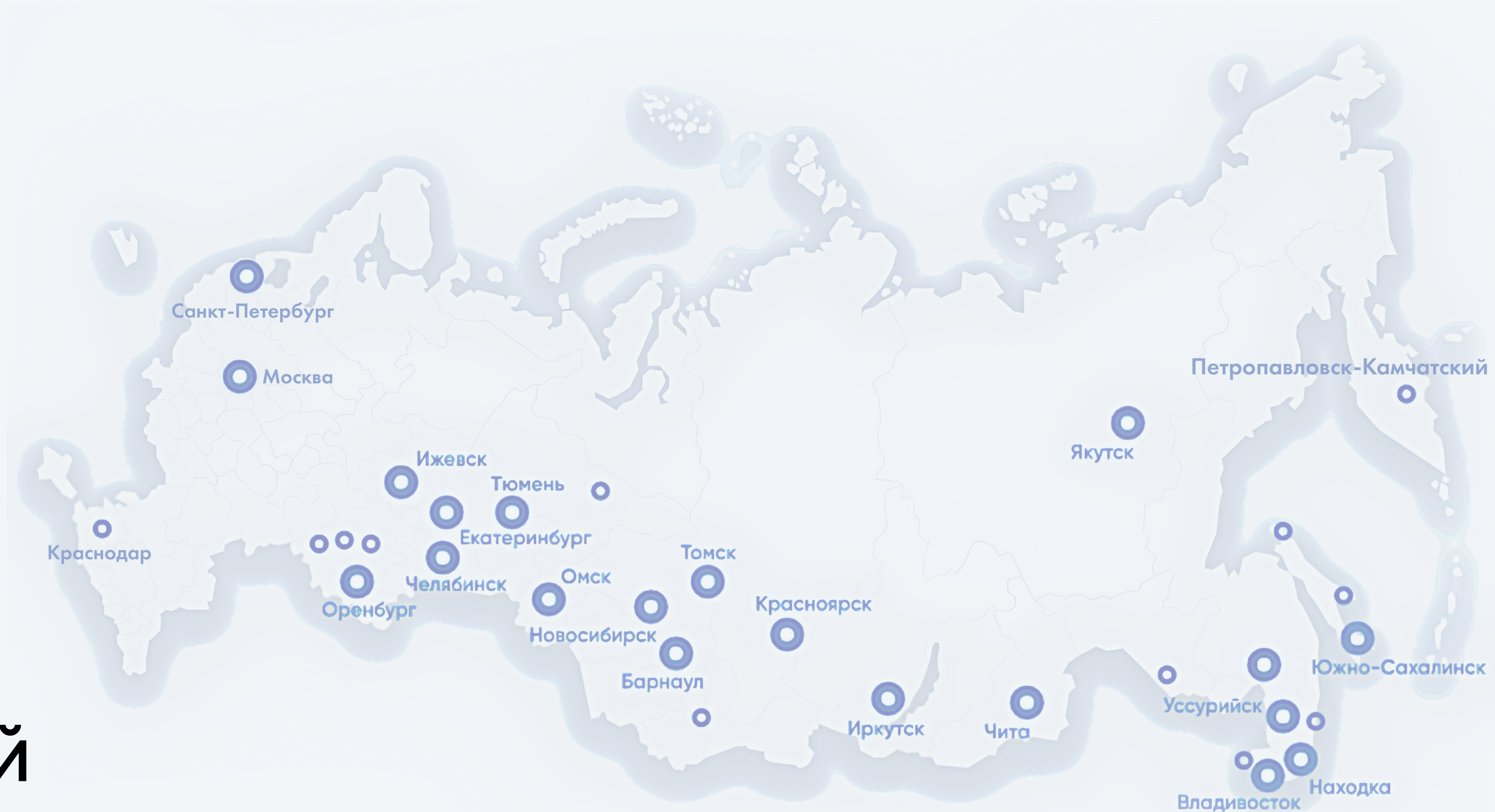
Реализованные проекты



59

проектов в медицинской сфере

Мы работаем с частными
и государственными
организациями по всей России



+ 12 регионов России в рамках
организации Единого номера «122»

+ КГБУЗ КДЦ «ВИВЕЯ»

+ РЖД Медицина

+ ФГБУ ЯММЦ ФМБА России

+ МНТК «Микрохирургия глаза»
имени академика С.Н. Федорова

Клиника Современных Технологий



Клиент:

Многопрофильный медицинский центр, располагает несколькими филиалами, включая взрослое и детское отделения, Центр здорового ребенка, лабораторию и стационар. В команде — более 40 специалистов разных направлений.

Задача:

Оптимизировать работу
контакт-центра:

- снизить нагрузку на операторов,
- сократить затраты на телефонное обслуживание пациентов,
- улучшить клиентский сервис.



Подключен голосовой ассистент на исходящие вызовы



Настроены триггерные события по действиям в CRM — смена статуса пациента запускает алгоритм автообзвона



Кастомная визуализация изменений статусов пациентов и записей на прием по результатам обзвона голосовым роботом



Подготовка CRM

Настройка интеграции голосового робота с самописной CRM для доступа к информации о пациентах и записях на прием.



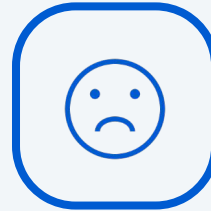
Модуль подтверждения записи

Голосовой робот автоматически собирает данные о запланированных записях в CRM и обзванивает пациентов. Результаты сохраняются в карточке пациента, а информация об отмене записи передается сотрудникам клиники для контроля причин отказа.



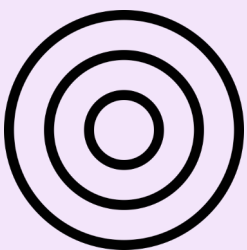
Модуль сбора обратной связи

Голосовая модель задает вопросы об удовлетворенности приемом и впечатлении о клинике, оцениваемым по шкале от 1 до 5. Пациенты могут оставить развернутый отзыв.



Обработка негативных отзывов

Все отзывы и оценки фиксируются в карточке пациента. Отдельная панель для негативных отзывов позволяет быстро реагировать на проблемы и контролировать качество сервиса.



Главные результаты:

в 1,5 раза

Сократили время ожидания на линии — с 27 до 18 секунд.

в 2 раза

меньше времени теперь занимают однотипные рутинные задачи.
Освободили 50% времени операторов для сложных задач.

на 14%

Уменьшили количество пропущенных.

Федеральный центр нейрохирургии

neuronsk.ru

Клиент:

Федеральное учреждение Минздрава России в Новосибирске, оказывающее высокотехнологичную медицинскую помощь по профилю «нейрохирургия».

Задача:

Перезапустить контакт-центр, работающий на устаревшей АТС Panasonic, чтобы:

- получать достоверную статистику звонков,
- контролировать качество разговоров,
- интегрировать КЦ с МИС 1С:Медицина,
- сформировать базу для KPI операторов.

Внедрено:

Контакт-центр «Авантелеком» в закрытом контуре, IVR, запись разговоров, авторизованный доступ, «Пропущенные за сегодня 2.0»; интеграция с 1С:Медицина.



Результат:

- Разобрались с реальным количеством пропущенных вызовов (их оказалось кратно меньше из-за некорректной статистики)
- Получили достоверную статистику по работе КЦ
- Сократили время разговора с 20 до 7 минут
- Кратно уменьшили число конфликтных ситуаций благодаря прослушиванию разговоров

«

Работа контакт-центра стала эффективнее, управление – намного удобнее.
Самым главным из всех улучшений для меня стала возможность прослушать любой звонок и дать объективный ответ. Благодаря этой функции у нас кратно уменьшилось количество конфликтных ситуаций – как правило, претензии исчезают после предложения послушать разговор жалобщика с оператором. Мы начали чувствовать себя защищенными

»

Ирина Геннадьевна Семененко,
заведующая поликлиникой

Единый контакт-центр для государственных медучреждений региона

56 учреждений

Клиент и масштаб:

Министерство здравоохранения Хабаровского края.
Проект объединяет медицинские учреждения, включая городские, районные и удалённые поликлиники.

Задача:

Объединить разнородные контакт-центры в единую систему, сохранив самостоятельность учреждений; унифицировать обработку звонков и получить сводную аналитику по региону.



Децентрализованная архитектура:

Малое ядро в каждом учреждении — IVR, очереди, запись, пропущенные и локальная статистика.

Большое ядро — единая аналитика по региону.



Возможности решения для многофилиальной организации:

1. Единый стандарт сервиса во всех филиалах
2. Контроль нагрузки и пропущенных по каждой площадке
3. Сравнение филиалов по показателям
4. Самостоятельность филиалов сохраняется (маршрутизация вызовов, настройка очередей и правил обработки)
5. Формирование статистики по работе регистратуры каждого учреждения/филиала
6. Контроль нагрузки и доступности операторов
7. Передача данных в общую систему управления для принятия управленческих решений

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**



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



Организация массовых
обзвонов 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 МУ 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:

01.

Длительность получения услуги гражданами
02.

Ограниченное время работы операторов и перегрузка в пиковые часы
03.

Трудности дозвона в период пиковых нагрузок
04.

Потеря обращений и отсутствие точной статистики по заявкам
05.

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

Авантелеком

разработчик и интегратор в сфере корпоративной IP-телефонии и голосовых технологий

25 продуктов и модулей
собственной разработки

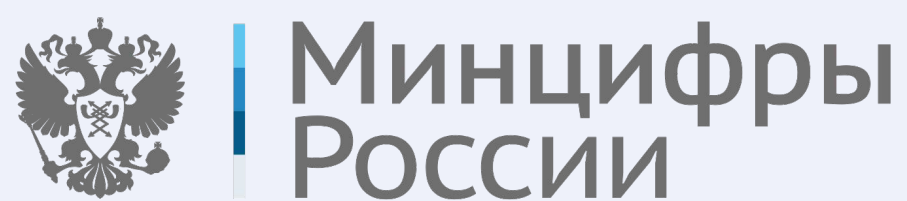
>1 500 внедрений в различных
сферах бизнеса и в госсекторе

ТОП-100 поставщиков ИТ-решений,
Cnews, 2022

ТОП-50 ИТ-поставщиков для
госсектора, Cnews, 2022

Российская разработка

Решения зарегистрированы в Реестре
отечественного ПО с 2020 г.



Финалист и лауреат конкурсов



**«ПРОФ-ИТ.
Инновация — 2023»**

в номинации «Искусственный интеллект»



**Национальная премия
«Приоритет: Цифра 2024»**

в номинации «Искусственный Интеллект»



**Национальная
премия «Приоритет:
Цифра 2023»**

в номинации «Цифровая трансформация»



**Конкурс отраслевых
проектов
«Импортозамещение
в телекоммуникациях»**

в номинации «Лучший проект
в сфере услуг/ритейл», 2024

Авантелеком в СМИ:

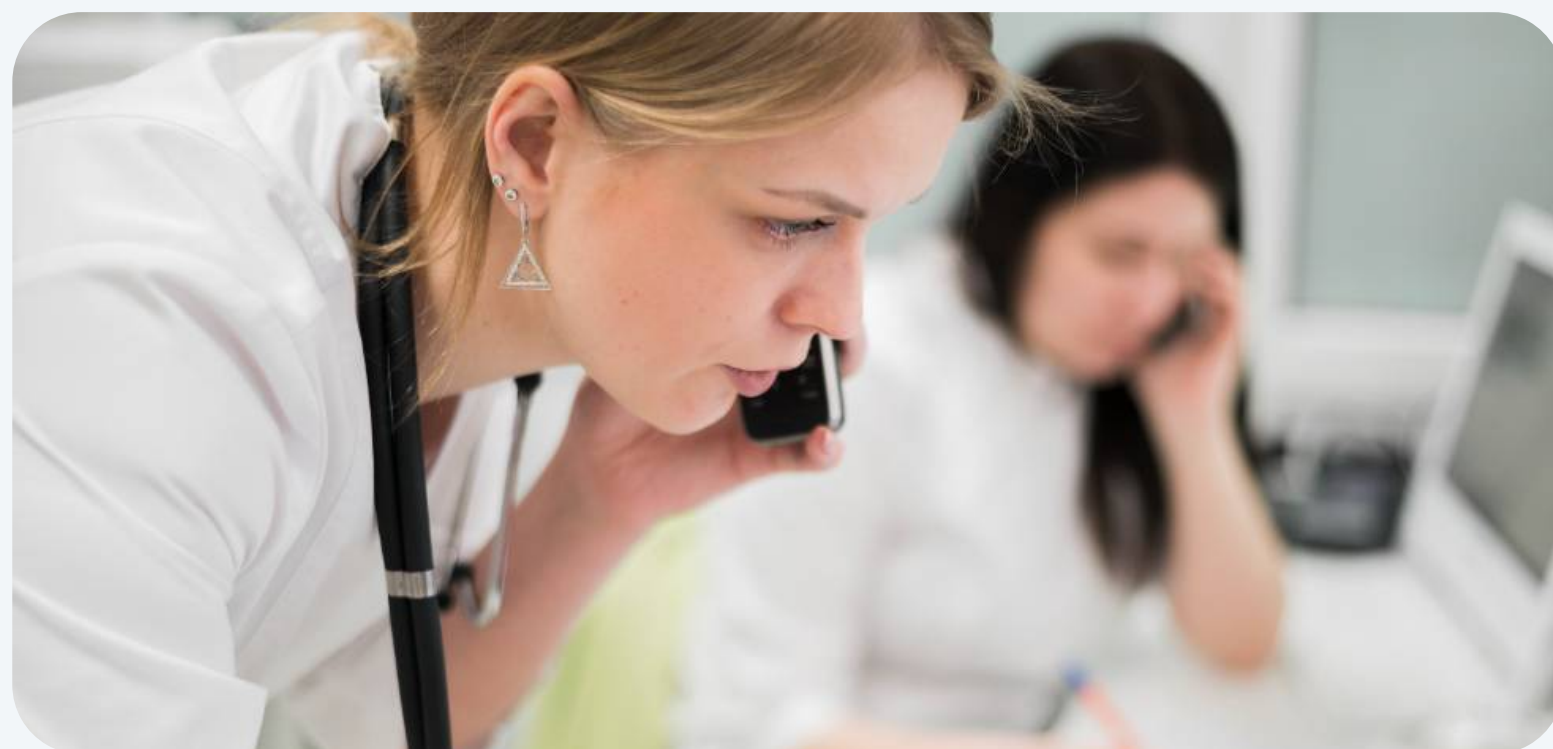


ВЕДОМОСТИ

Коммерсантъ®



Узнайте больше о применении новых технологий в работе с пациентами



Повышаем качество обслуживания в колл-центре клиники с помощью ИИ-технологий

Тонкости применения голосовых роботов и речевой аналитики в медицинской сфере

[Читать статью](#)



Цифровые инновации в медицинском колл-центре

Как построить эффективную систему коммуникаций с пациентами и упростить работу администраторов

[Смотреть вебинар](#)



Готовим колл-центр к сезонным нагрузкам

Недостаточная подготовка к возрастающим нагрузкам — одна из причин снижения клиентской лояльности и удовлетворенности сервисом. Упущенная прибыль компании может достигать 45% при недостаточной подготовке к потоку клиентских обращений.

[Смотреть вебинар](#)



8-800-333-44-56

AVANTELECOM.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

