

Единый децентрализованный контакт-центр

Готовое к масштабированию решение
для региональных систем здравоохранения

Дополнительные материалы к заявке
«Лучшее ИТ-решение для здравоохранения 2026»

Разрозненная телефония делает доступность медицинской помощи неуправляемой

Типовая ситуация региональной системы здравоохранения:

✦ Нет единого стандарта работы с пациентами

У каждого учреждения — собственная телефония, голосовое меню и логика маршрутизации.

✦ Потерянные обращения и жалобы

Пропущенные вызовы не сохраняются и не отрабатываются системно. Пациенты вынуждены дозваниваться раз за разом, искусственно увеличивая очередь дозвона.

✦ Нет общей картины

Регион видит разрозненные или неполные данные и не может управлять ситуацией.

✦ Неоднородная инфраструктура

Цифровые и аналоговые линии, удалённые территории, разный уровень технической готовности — усложняют модернизацию инфраструктуры региона.

При этом для большинства жителей возможность дозвониться в медучреждение является ключевой, а в некоторых случаях — единственной, возможностью получить актуальную информацию и воспользоваться медицинской услугой.

ЕДК объединяет регион, не лишая учреждения самостоятельности

Единый контур взаимодействия с гражданами — от нескольких медицинских организаций до всей региональной сети.

01

Локальная автономность

Каждая МО управляет своей телефонией, структурой, графиком и нагрузкой.

02

Единые стандарты

Общие сценарии обслуживания, голосовое меню и контроль пропущенных.

03

Региональное управление

Консолидированная аналитика, сравнение учреждений и контроль доступности.

Служба 122 может подключаться к контуру как резервный уровень обслуживания.

Два уровня архитектуры разделяют обработку вызовов и управление качеством

Децентрализованная модель ЕДК:



Как ЕДК решает проблему недозвона

При длительном ожидании пациент не остается в «тупике» очереди — система предлагает альтернативные сценарии.

Если ожидание на линии превышает 10 минут:

1. Заказать обратный звонок

первый освободившийся оператор перезвонит.

2. Переключиться на службу 122

дополнительный канал подстраховки.

3. Воспользоваться голосовым помощником

записаться или вызвать врача; при необходимости вернуться к человеку.

Результат: пациент получает альтернативу ожиданию, а система снижает риск потерянного обращения.

Одна платформа создаёт ценность на трёх уровнях

Функции продукта связаны с конкретным результатом для граждан, учреждений и региона

✦ Пациент

Доступный канал связи

Запись, информация и вызов врача на дом; обратный звонок и резервирование через 122.

✦ Медицинская организация

Управляемая регистратура

Маршрутизация, запись разговоров, очереди, контроль пропущенных и локальная статистика.

✦ Минздрав региона

Объективная картина

Единые дашборды, сравнение МО, контроль нормативов и выявление перегрузок.

ЕДК повышает доступность медицинской помощи через управляемость каждого телефонного обращения.

ЕДК закрывает полный цикл работы с телефонным обращением

Ключевой функционал решения:

01

Обслуживание

Единое голосовое меню
Гибкая маршрутизация
Очереди и обратный звонок
Перераспределение между МО

02

Контроль качества

Запись разговоров
Учёт пропущенных
Контроль их отработки
Мониторинг доступности операторов

03

Управление

Локальная и сводная статистика
Региональные дашборды
Сравнение учреждений
Анализ целей обращений

Архитектура создаёт основу для интеллектуальной маршрутизации и применения ИИ при записи пациентов

Продукт подходит для регионов с разной инфраструктурой

✦ поэтапное подключение

Не требуется одномоментная замена всей телефонной инфраструктуры региона.

✦ Работа с legacy

В контур включаются учреждения с устаревшими и аналоговыми линиями. Где возможно — рабочее оборудование сохраняется.

✦ Поддержка 24/7

Удалённое внедрение и техническая поддержка разработчика доступны в любом регионе РФ.

✦ Быстрый переход персонала

Операторы осваивают новое ПО за несколько часов или пользуются привычными инструментами, например, стационарным телефоном.

✦ Российское ПО

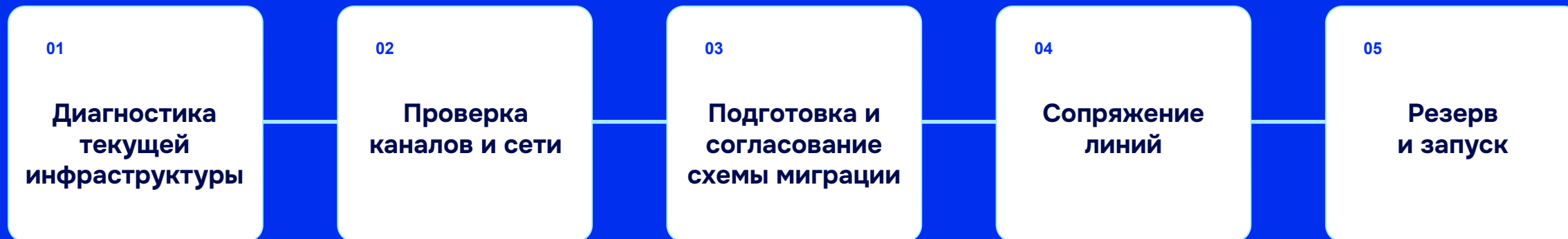
Решение включено в Единый реестр российского ПО, запись № 22977. Работает с отечественными ОС, СУБД и МИС.

✦ Соблюдение ФЗ-152

Локальное размещение позволяет контролировать безопасность персональных данных.

Масштабирование идёт без остановки действующих каналов связи

Каждое учреждение проходит управляемый путь миграции с учётом локальной инфраструктуры.



Ключевой принцип:

позапный переход без одномоментного отключения действующих линий — пациенты сохраняют возможность дозвониться

Единый децентрализованный контакт-центр Хабаровского края

Кейс цифровой трансформации телефонного обслуживания
медицинских организаций региона

56

медицинских организаций —
целевая сеть проекта

3

этапа внедрения
2025–2027 гг.

50% → 5–10%

пропущенных звонков
за период внедрения

Задачи заказчика

Главная цель — гарантированный и быстрый дозвон в государственные медицинские учреждения независимо от удаленности района.

Цель проекта: один доступный канал взаимодействия для жителей всего Хабаровского края.

Что необходимо было обеспечить

- Единую систему сбора статистики.
- Сокращение времени получения информации и записи.
- Единый порядок обработки обращений.
- Снижение количества потерянных звонков.
- Доступ к информации: адреса, телефоны, графики, запись, вызов врача.

Стратегическая задача

- Централизованный контроль — аналитика для Минздрава по всему региону.
- Основа для автоматизации — интеллектуальная маршрутизация обращений.
- Система подстраховки — при высокой загрузке поток переводится на службу 122 и/или другие МУ.

Хабаровский край подтверждает масштабируемость и эффективность ЕДК

Практическое внедрение · 56 медицинских организаций · 2025–2027



Появилась реальная картина по каждому учреждению: сколько звонков поступило, сколько принято и сколько времени пациенты ждали.

Управленческие решения стали оперативными: контроль работы операторов и объективный разбор качества общения.

ФАКТИЧЕСКИЙ РЕЗУЛЬТАТ

Доля пропущенных звонков

50%

до внедрения



5–10%

после первых 6 месяцев

До 1%

пропущенных звонков
в отдельных учреждениях

Объективные данные запускают управленческие изменения сразу

Практический эффект централизованного контроля



«Теперь мы можем видеть, как работают операторы каждого подключённого медучреждения. После демонстрации этой возможности главврачам несколько управленческих решений было принято буквально сразу»

Сергей Потешкин

Руководитель Единой региональной службы «122» Хабаровского края

Запись разговоров + единая аналитика = основание для контроля качества и точечных решений

ЕДК — региональный инструмент контроля доступности медицинской помощи

От управления звонками — к единой системе качества взаимодействия граждан с медицинскими организациями

ООО «Авантелеком»

www.platforma-gos.ru · marketing@avantelecom.ru

