

Рамазанов Арсен Эльдарович
Директор проектов РТ МИС



Принципы практического применения голосовых технологий ИИ для Единого номера 122



РТ МИС - лидер рынка цифровизации здравоохранения в РФ

770 специалистов, 80% из которых задействованы в разработке

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

32

региона РФ

49 млн

человек в единой
базе данных

2 000

медицинских
организаций

250 000

пользователей

Голосовой помощник на Едином номере «122» принимает звонки от населения

С октября 2020

Московская область

С января 2021

Астраханская область

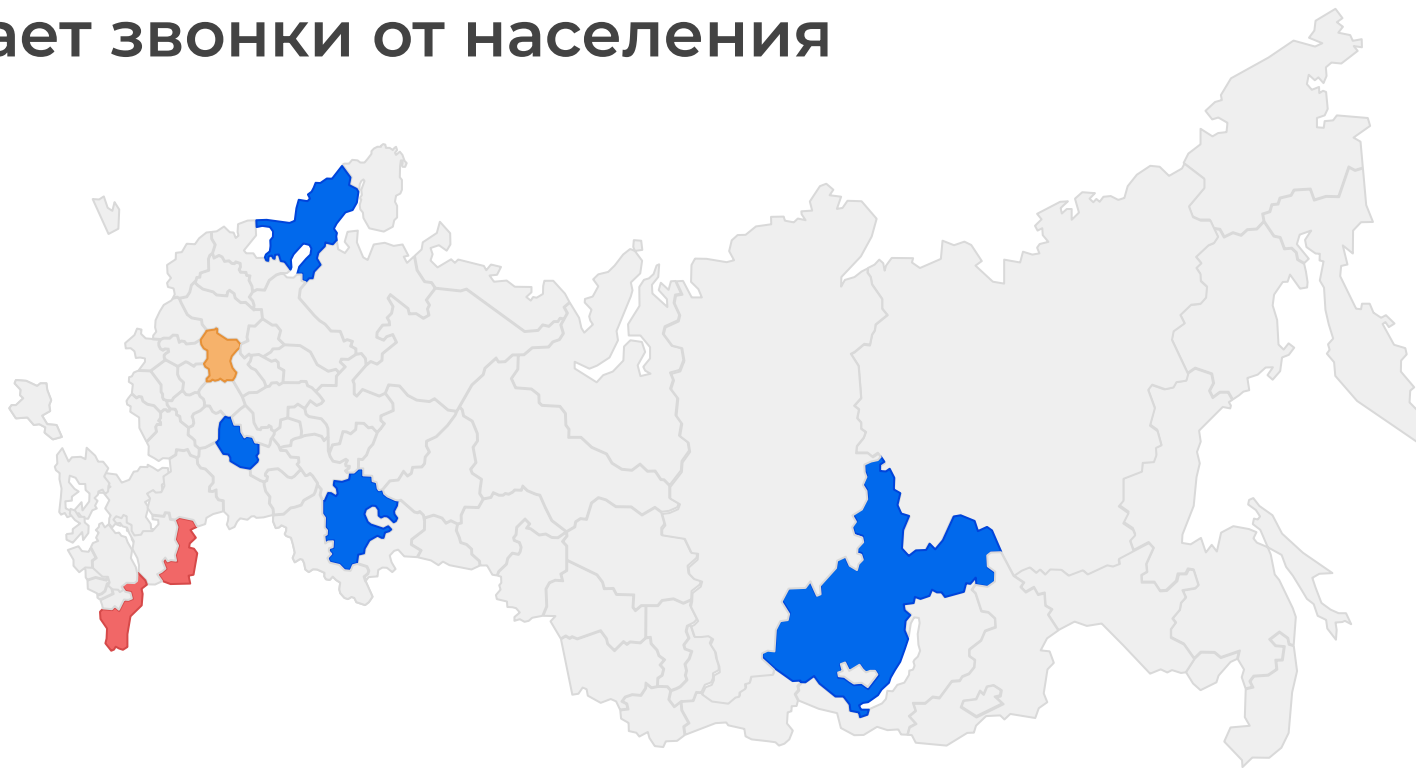
Республика Дагестан

С июня 2021*

Республика Башкортостан

Пензенская область

Республика Карелия



Правительство поставило перед органами регионального здравоохранения две задачи



Мобилизовать
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 сек.



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

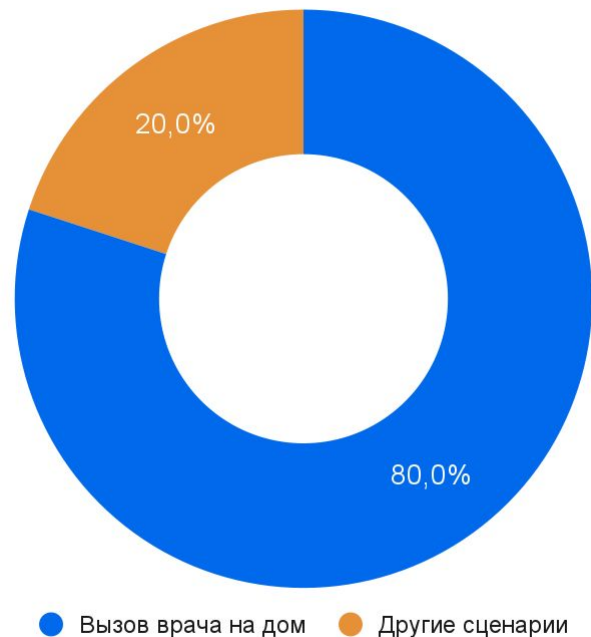
5

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.



*Статистика без учета СМП

90% пациентов считают, что общаются с человеком

При тестировании сервиса только 10% респондентов распознали, 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

Основные регионы, где используется Единый номер 122

Московская область

Республика Башкортостан

Республика Карелия

Внедренные типовые сценарии

Вызов врача на дом

Запись на вакцинацию

Запись на прием к врачу

Опросы населения о состоянии здоровья

Опросы населения по качеству оказанных услуг

Напоминание пользователю о приеме с возможностью переноса / отмены

Маршрутизация и информирование по популярным вопросам

Информирование: приглашение на диспансеризацию

Приглашение граждан на вакцинацию с возможностью перейти в сценарий записи

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



Остались вопросы?

Приходите
на наш стенд!



*Больше о голосовом помощнике
на нашем сайте*