

Голосовые сервисы для медицинского контакт-центра



СТАТИСТИКА



5 регионов



Более 80 ЛПУ



> 70 000 обращений



Ок. 15 000 записей



Ок. 300 000 напоминаний



> 12 000 отмен



***Система позволяет экономить в месяц
от 50 000 до 2 000 000 руб.***

ГОЛОСОВЫЕ СЕРВИСЫ ДЛЯ МО

Голосовые сервисы для медицинских организаций – это «роботы-операторы», предназначенные для обработки входящих и осуществления исходящих звонков.



Просто. Система полностью повторяет общение с оператором.

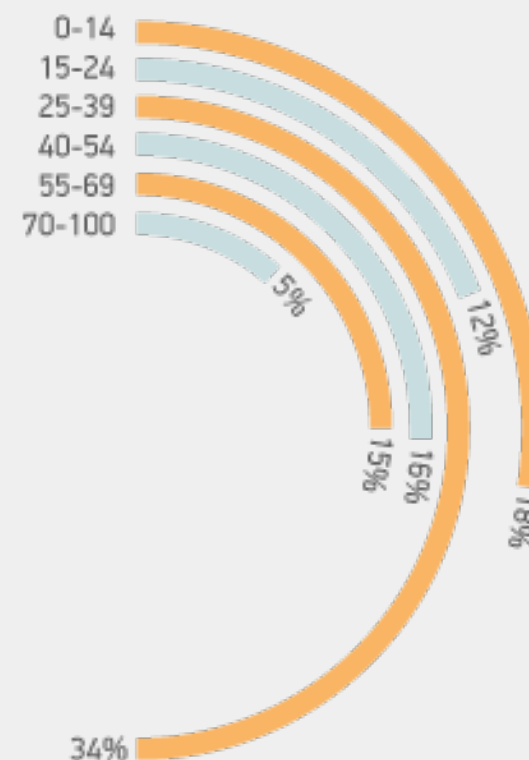
Удобно. Не надо совершать дополнительных действий, например, нажимать кнопки.

В любое время. Система готова отвечать на звонки круглосуточно.



ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ

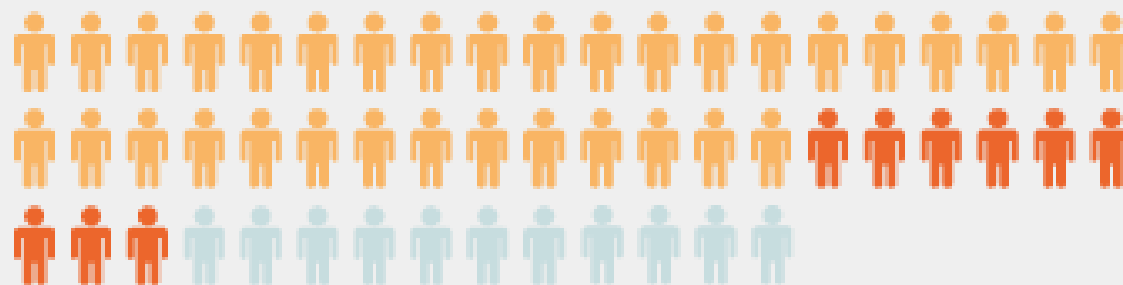
1. Один виртуальный робот принимает почти в два раза больше звонков, чем оператор.
2. Среднее время записи через систему составляет 2-2,5 минуты.
3. Система работает в режиме 24x7.



ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПРИЕМА

1. Один виртуальный робот совершает в 3 раза больше эффективных звонков.
2. Выявленные отмены – 10%.
3. Повторно используемые талоны – 90%.

10% всех пациентов отменяют прием



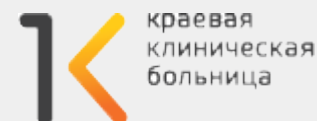
подтверждают прием

отменяют прием

не отвечают на звонок

ОТМЕНА ПРИЕМА

В Красноярской краевой больнице оценили экономическую эффективность внедрения сервисов обзвона пациентов.

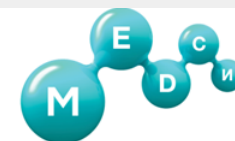


Переносы записей с помощью системы (от количества всех приемов поликлиники)	1,49%
Стоимость посещений, на которые удалось записать других пациентов (в месяц)	64 532
Затраты на сопровождение и обслуживание системы	118 000
Стоимость приобретения и внедрения системы	350 000
Экономический эффект за первый год внедрения	306 384

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПРИЕМА

Экономический эффект

Все суммы указаны в российских рублях



Расходная часть	Расходы в случае внедрения системы	Расходы без внедрения системы
Единовременные затраты		
Лицензии системы (сервер + 20 лицензий)	~ 2,5 млн.	
Инфраструктура	~ 1,3 млн.	
Доработки МИС	~ 200-400 тыс.	
Итого	~ 4 млн.	
Ежемесячно		
Операторы КЦ	~ 700 тыс.	~ 2,8 млн.
Услуги связи	~ 200 тыс.	~ 200 тыс.
Сопровождение	~ 50 тыс.	-
Итого	~ 950 тыс.	~ 3 млн.

Период покрытия единовременных затрат 2-3 месяца

По данным презентации Директора по ИТ ГК «Медси», 03.11.2015.

ДОКАЗАННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Экономическая

1. Больше записей в режиме 24/7.
2. Экономия на ФОТ операторов.
3. Минимум затрат на программно-аппаратное оснащение.
4. Отсутствие затрат на аренду помещений.
5. Производительность на 20% выше, по сравнению с человеком.

Социальная

1. Эффективное распознавание сложных ФИО, адресов, длинных номеров.
2. Качественное представление данных в МИС.
3. Дружественный интерфейс – систему часто путают с человеком.
4. Адаптация сценария под специфику работы медицинского учреждения и целевую аудиторию.

ДРУГИЕ ПРИМЕНЕНИЯ



Отмена приема по инициативе клиники. Позволяет уведомить пациентов о вынужденной отмене или замене приема по причине болезни врача.



Диспансеризация. Позволяет сообщить пациентам о возможности пройти диспансеризацию и при необходимости записать их на первичный прием.



Анкетирование. Позволяет автоматически получить ответы на все интересующие вопросы в удобное для пациентов время.

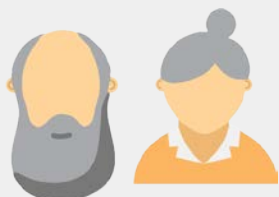


Вызов врача на дом. Позволяет разгрузить контакт-центр в утренние часы и снять напряжённость из-за ожидания ответа.

СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ СЕРВИСЫ



Сбор показаний. Позволяет обзванивать и собирать данные с приборов/приема лекарств/показатели жизнедеятельности в случае их неудачной передачи с устройства.



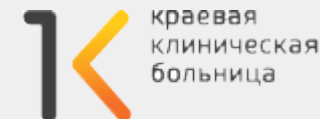
Мониторинг отдельных групп граждан. Позволяет на регулярной основе обзванивать пациентов, проверять их состояние и в случае отклонений вызывать врача.



Госпитализация. Позволяет уведомить о госпитализации и назначенных обследованиях, вовремя подтвердить или перенести их.

О КОМПАНИИ

Среди наших клиентов:



ПОПРОБУЙТЕ САМИ!

Позвоните по телефону +7 (499) 918-43-48.

Воспользуйтесь следующими тестовыми данными:

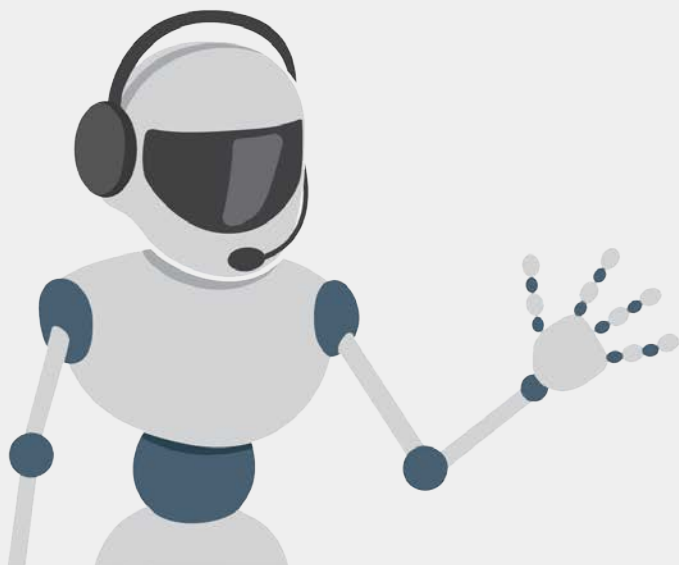
Пациент – Пичужкин Александр Вадимович,
07 декабря 1985 г.р.

Врач – терапевт Кузнецов.





Спасибо
за внимание!



Ксения Засыпкина
+7 (910) 406-40-86
ksenia@s2snext.com