

СИСТЕМА MEDVOX – это интеллектуальная платформа автоматической обработки входящих и исходящих звонков для медицинских организаций. Иными словами, это голосовой робот-оператор, который успешно берет на себя функции операторов контакт-центров и сотрудников регистратур лечебных учреждений.



На вопросы о системе MedVox ответил начальник отдела АСУ Красноярской краевой клинической больницы (г. Красноярск) **Виталий Азанов**.

Виталий, расскажите, что подвигло вас внедрить систему автоматического голосового обзвона?

У нас, как и во многих больницах страны, существует проблема с периодом ожидания записи пациента на прием к врачу. Бывает, ожидание приема длится неделями. В этой ситуации нам крайне важно уметь перераспределять талоны (окна) на прием к врачу, в случае если пациент не может приехать в указанное время или день. Назрела необходимость создания контакт-центра для обзвона пациентов, чтобы напомнить им, что они записаны, и, что более важно, узнать, придут они на прием или нет. Однако мы сразу столкнулись с некоторыми трудностями. Во-первых, это расходы на найм и обучение операторов, которых у нас в бюджете не было. Во-вторых, необходимость утверждения штатной структуры вышестоящими организациями – процесс, сильно зависящий от возможностей финансирующих структур.

Решали данную задачу, используя MedVox?

Именно так. На одной конференции, посвященной информационным технологиям в здравоохранении, услышал об интересном решении MedVox (разработка компании S2S Next). Сразу понял: это то, что нужно для

решения задач информирования и перераспределения талонов. Обсудили этот вопрос с главным врачом Егором Евгеньевичем Корчагиным. Ему идея понравилась и мы получили поддержку для реализации проекта.

Как она работает?

Система в абсолютно автоматическом режиме за указанное количество дней до приема обзванивает пациентов, напоминает, что они записаны на прием и выясняет, придут ли они. Что крайне характерно для данного решения – мы не заставляем пациентов нажимать кнопки на телефоне, система общается голосом, что позволяет полностью устранить дискомфорт, который людям доставляют подобные сервисы; особенно важно это для пациентов пожилого возраста. Если человек хочет отменить или перенести запись, он просто говорит об этом, система ставит соответствующий признак, и информация попадает в виде задания нашему оператору для уточнения деталей уже в живом режиме.

Без живого оператора все же не обойтись?

Да, живой оператор необходим, чтобы перезванивать пациентам для выяснения причины отмены или переноса записи в случае необходимости. У нас в качестве оператора выступает сотрудник регистратуры, который тратит на этот обзвон не более 1 часа в день. Замечу: это все в рамках обычной работы регистратора, т.е. по сути новых объемов работы практически нет. Сравните: за предыдущий месяц регистратор обзвонил всего 160 человек (данные о которых ему предоставила система), тогда как сама система MedVox обзвонила 4900 пациентов (и это не учитывая перезвоны в случаях, когда телефон был занят, недоступен и т.д.).



А как же MedVox выясняет, что хочет пациент – отменить или подтвердить запись?

Просто спрашивает. Система основана на технологии распознавания речи, поэтому она способна понять, что говорит человек. Разговор с системой практически не отличается от общения с оператором – задаются те же вопросы, предполагаются те же ответы.

С какими сложностями столкнулись при внедрении?

Основная сложность была в том, что люди, не понимая, что говорят с роботом, пытались войти в диалог с системой. Сотрудники S2S Next (разработчик MedVox) совместно с психологами помогли решить эту проблему – мы добавили в сценарий диалога фразу о том, что пациент разговаривает с роботом, и рекомендуется отвечать словами «да» или «нет», после чего анализ телефонных записей (а система умеет записывать разговоры) показал отсутствие сложностей в диалогах с пациентами. Технических проблем не было вовсе. Система очень быстро интегрировалась в нашу медицинскую информационную систему.

Какова эффективность работы системы?

До знакомства с MedVox мы планировали нанять 3–4 операторов, однако данное решение полностью закрыло потребность в организации контакт-центра. Мы избавились от административной работы по найму операторов и их обучению. Нам не нужно проводить

разбор ситуаций, когда оператор нагрубил или был некорректен. Робот-оператор, в отличие от живого, никогда не уходит в отпуск, на больничный или в декрет.

Мы в режиме реального времени получаем информацию о наполнении расписания специалистов, узнаем об освободившемся времени, которое можем затем заполнить из листа ожидания, таким образом, сокращая его и повышая удовлетворенность пациентов. Показатель наполняемости расписания вырос, количество пропущенных приемов сократилось до минимума.

Решение весьма эффективно с экономической точки зрения, ведь нам не приходится оплачивать услуги операторов. Расходы на техническую инфраструктуру также оказались на 80% ниже, чем в случае организации контакт-центра. Удивительно, но я не знаю таких примеров у нас в медицине, которые бы окупались за считанные месяцы. Система MedVox полностью окупилась за 1 квартал.

Что примечательно, в случае если мы захотим принимать звонки (пока такой задачи у нас нет, т.к. мы краевое учреждение без прикрепленного населения), а не только сами звонить пациентам, то система очень просто может выполнить и эту задачу. Она может принимать звонки и записывать пациента на прием к врачу так же голосом в автоматическом режиме. Думаю, это очень полезно для поликлиник первичного приема.

Я с уверенностью рекомендую MedVox своим коллегам и выражаю огромную благодарность разработчикам за то, что создали наше русское чудо!

О Краевой клинической больнице (Красноярский край). Красноярская краевая клиническая больница – это крупнейшая многопрофильная клиника Красноярского края, занимающая ведущее положение в регионе, а также являющаяся одной из значимых клиник Сибирского федерального округа. Ежегодно в стенах клиники проходят лечение более 36 000 пациентов Красноярского края, а также жителей соседних регионов – республики Тыва и Хакасии, Иркутской и Кемеровской областей. 86 000 человек получают консультативную помощь.



О компании-разработчике MedVox

Компания S2S Next разрабатывает инновационные продукты в области речевых технологий, а также внедряет речевые интерфейсы в уже существующие клиентские сервисы, используя принципы построения естественного диалога между информационной системой и человеком.

Решения, методики, базы знаний и технологии компании S2S Next защищены свидетельствами о государственной регистрации.

Разрабатываемые решения повышают эффективность бизнеса заказчиков, сохраняют и приумножают их клиентскую базу, увеличивают лояльность клиентов и повышают качество оказываемых услуг.

Закажите пробный звонок системы, написав письмо на электронный адрес info@s2snext.com

или позвонив по телефону **+7(499) 346-09-72**

Сайт компании www.s2snext.com