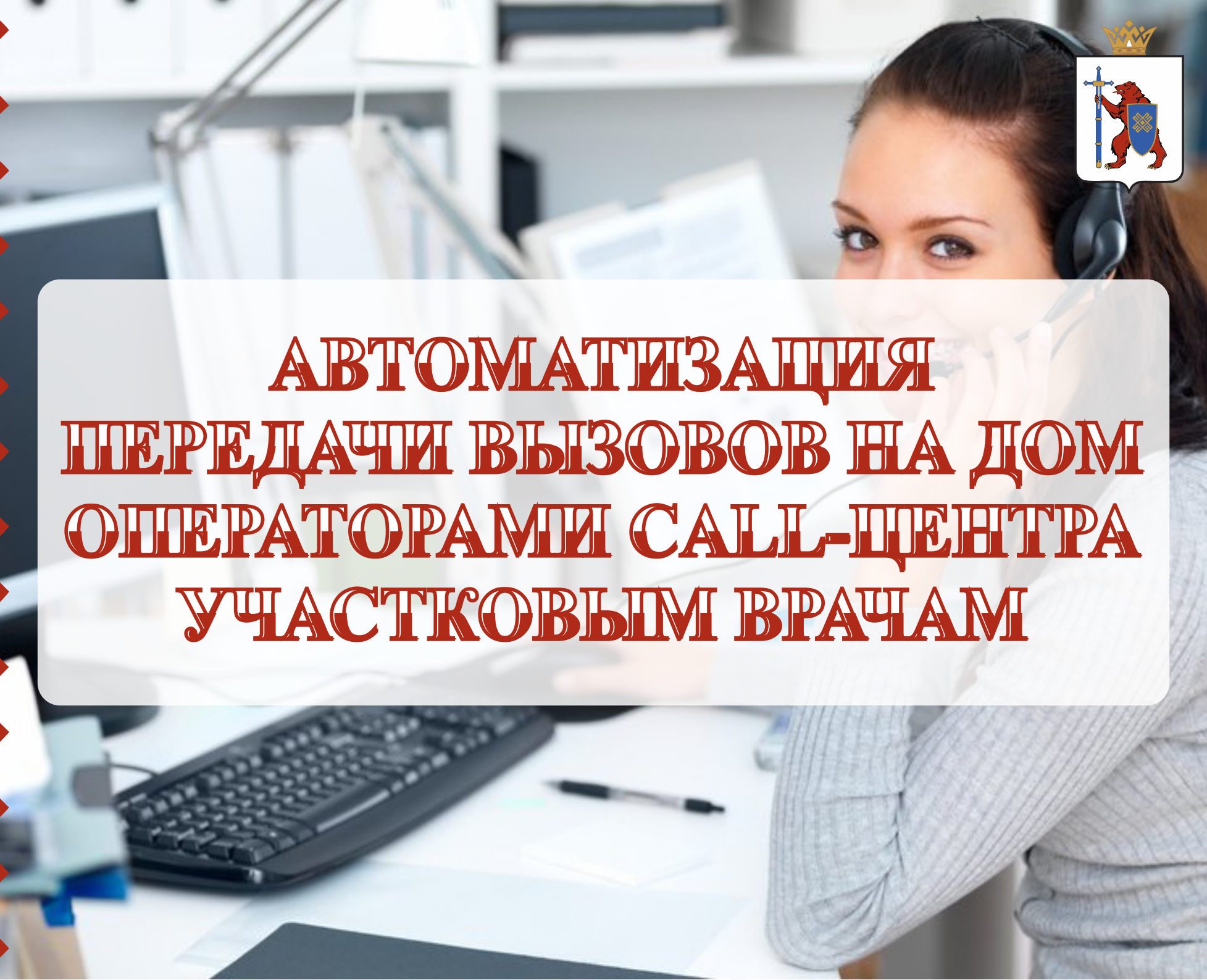




**АВТОМАТИЗАЦИЯ  
ПЕРЕДАЧИ ВЫЗОВОВ НА ДОМ  
ОПЕРАТОРАМИ CALL-ЦЕНТРА  
УЧАСТКОВЫМИ ВРАЧАМИ**



## ПРОБЛЕМА

Важным звеном любой медицинской организации является call-центр. Одной из функций операторов call-центра является приём вызовов врача на дом для пациентов медицинской организации.

Одной из операций при приеме вызова на дом является передача вызова на дом участковому врачу.

Существующие варианты передачи вызовов участковому врачу реализованы в 90 % случаев путем звонка оператора участковому врачу.

При этом среднее время дозвона до врача и передачи информации составляет около 2-х минут на один вызов.

При приеме около 30 вызовов в смену такие звонки врачам составляют около 1 часа.

При этом врачу, находящемуся с обходом на участке не всегда удобно принять вызов, записать поступившую информацию.



## ПУТИ РЕШЕНИЯ

Основными решениями по автоматизации данного процесса и сокращению потерь времени операторами call-центра и участковыми врачами являются:

An illustration showing three medical professionals in white coats. On the left, a male doctor with a stethoscope and a female colleague are looking at a document. In the center, a female call center operator wearing a headset is smiling. The background features a bookshelf with binders and a desk with a printer and a pen.

Автоматическая передача вызовов  
с помощью голосовых помощников

Прием вызовов участковым врачом  
в текстовом формате в удобный мессенджер

Применение данной схемы работы  
сократит время на передачу каждого вызова

- оператору call-центра до 10 секунд;
- участковому врачу до 8 секунд (чтение сообщения).

## **РЕШЕНИЕ**

**Для операторов call-центра  
разворачивается навык  
в голосовом помощнике Алиса  
от компании Яндекс**

**Навык приватный, т.е. подключение  
индивидуально, несанкционированный  
доступ к системе исключен**

**Передача вызова осуществляется:  
называется фамилия врача и данные  
вызова на дом**

**Участковый врач  
в месенджере открывает чат-бот  
поликлиники, вводит  
команду для регистрации**

**Вызовы автоматически  
поступают в месенджер врача**

**ВАЖНО! В сообщениях не передаются персональные данные пациента  
или сведения, составляющие медицинскую тайну!**

## РЕЗУЛЬТАТЫ

**Внедрение данной системы передачи вызовов  
участковым врачам медицинских организаций  
позволит значительно увеличить получение и обработку  
ВЫЗОВОВ на дом от пациентов**

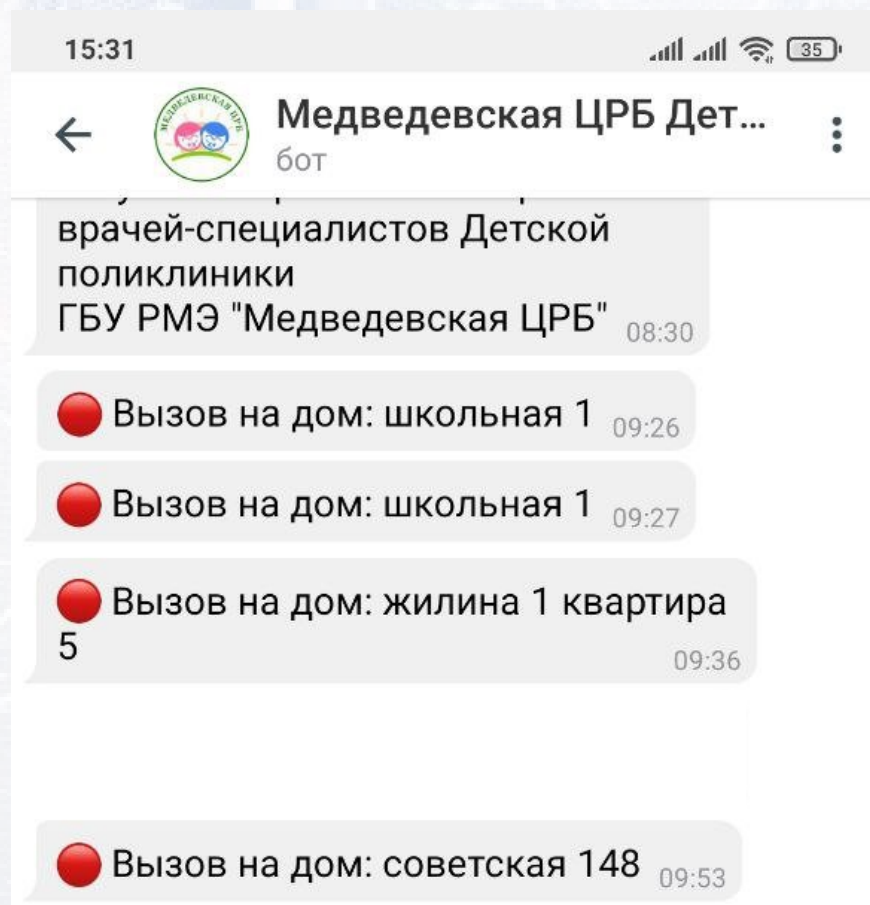
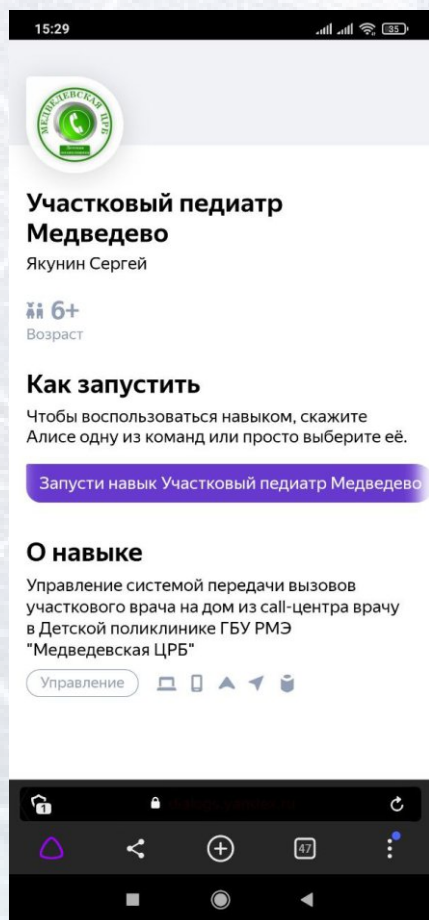
**Планируемый эффект через год внедрения сервиса**

**Оператор call-центра снизит время  
на обработку каждого вызова  
на 37 %**

**Участковый врач снизит время  
на получение каждого вызова  
на 93 %**

# ПРИМЕРЫ ГОТОВЫХ ВНЕДРЕНИЙ

## Детская поликлиника ГБУ РМЭ «Медведевская ЦРБ»



**В настоящее время ведется работа  
по внедрению сервиса во  
всех медицинских организациях  
Республики Марий Эл**