



ЦРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ

Заказчик



до 20 тыс.

звонков / месяц

-50% ресурса операторов,
занятых на исходящем обзвоне

О Заказчике

Медицинский центр с полным спектром услуг по диагностике, лечению и профилактике болезней. Один из лидеров оказания медицинских услуг на Урале.

100

медицинских направлений

8

филиалов

100+ тыс.

клиентов / месяц

Проект

Виртуальный голосовой ассистент Юля для пациентов

Внедренный продукт



Платформа для создания диалоговых роботов **ChatNavigator**, **VoiceKey.Platform**

Отрасль



Медицина

Старт проекта



2021 год



Данные по проекту актуальны по состоянию на июль 2022 года.

Предпосылки проекта

Необходимость автоматизации работы контакт-центра в связи с:

- большим числом пациентов
- множеством рутинных коммуникаций контакт-центра, занимающих существенную долю ресурсов операторов
- высокими требованиями пациентов к качеству и скорости сервиса
- издержками медицинского центра в связи с неявками пациентов

Задачи

- Высвобождение ресурса квалифицированных операторов и переключение их на сопровождение более сложных кейсов работы с пациентами
- Рост удобства и качества сервиса Клиники
- Сокращение денежных потерь из-за неявок пациентов. Обеспечение своевременного приглашения ожидающих пациентов на освободившиеся слоты записи

Решение

Виртуальный голосовой ассистент Юля на базе платформ ChatNavigator и VoiceKey.Platform.

Запуск диалогового ассистента — результат совместной работы группы компаний ЦРТ, ООО «Европейский медицинский центр «УГМК-Здоровье» и Свердловского отделения Сбербанка. Робот разработан для работы по нескольким кейсам: напоминание о визите к врачу, его подтверждение, перенос или отмена, в том числе в случае записи к нескольким специалистам, а также информирование о подготовке к посещению врача.



Результаты*

-50% ресурса операторов, занятых на исходящем обзвоне за полгода

-15% неявок на прием за полгода, сокращение потерь выручки

100% клиентов, довольных работой робота

до **20 тыс.** звонков / месяц

Рост качества сервиса и скорости попадания к специалистам: поддержание обратной связи с пациентами, непрерывность обслуживания в форме оперативной перезаписи к специалистам

*Данные по проекту актуальны по состоянию на июль 2022 года.

Особенности проекта

- Голос робота был создан на основе синтеза, что позволило добиться естественной плавной речи ассистента с правильными интонациями и смысловыми ударениями
- Использована уникальная технология распознавания спонтанной речи, которая обеспечивает высокое качество распознавания даже в шумных условиях, чтобы робот лучше понял пациента
- Главное беспокойство Заказчика – риск негативной реакции пациентов на взаимодействие с роботом – не оправдалось: пациенты довольны новым сервисом

Перспективы проекта

В планах у Заказчика – увеличение объема замещенных роботом ресурсов в **2,5 раза** при расширении сценариев применения робота.



«Голосовой помощник позволил оптимизировать процессы и более эффективно использовать ресурсы клиники. Голосовые подтверждения приемов позволили сократить финансовые потери клиники, которые возникали из-за пациентов, не приходящих на назначенный прием».

Михаил Скляр,
генеральный директор ООО «Европейский медицинский центр «УГМК-Здоровье»

Санкт-Петербург

194044, Выборгская наб., д. 45, лит. Е
+7 812 325 8848
stc-spb@speechpro.com

Москва

109004, Земляной Вал, 59, стр. 2
+7 495 669 7440
stc-msk@speechpro.com



Больше историй успеха
на [сайте группы компаний ЦРТ](#)