



 **будь Здоров**

# **Цифровизация ГОЛОСОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ**

Опыт внедрения отечественных ИТ-решений

27 февраля 2025 - С·NEWS conferences

# Общая информация о сети медицинских клиник

Сеть медицинских клиник «Будь здоров» сегодня — это:

- 11 многопрофильных клиник в Москве, Санкт-Петербурге и других городах РФ
- Около 500 кабинетов, в т. ч. со специальным медицинским оборудованием
- Более 1100 врачей различных специальностей



Сеть медицинских клиник «Будь здоров» сегодня — это:



- 220 000 уникальных пациентов в год
- 1,44 млн. посещений клиник
- 3,6 млн. оказанных услуг
- 20 лет на рынке РФ!
- 2 информационных центра (Н.Новгород, Красноярск)  
100 человек (50 в смену)



**400K+**

**Виртуальных  
номеров**

Предоставлены  
регуляторами



**25 лет**

**На рынке  
телеком-услуг**

В Российской  
Федерации



**200+**

**Функций  
ВATS**

Платные  
и бесплатные



**65+**

**Охват  
сети**

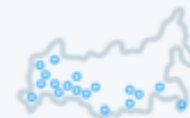
Фиксированной  
связи



**15**

**Минут на  
настройку**

И вы готовы  
звонить



**45+**

**Регионов  
и областей**

MVNO  
сеть



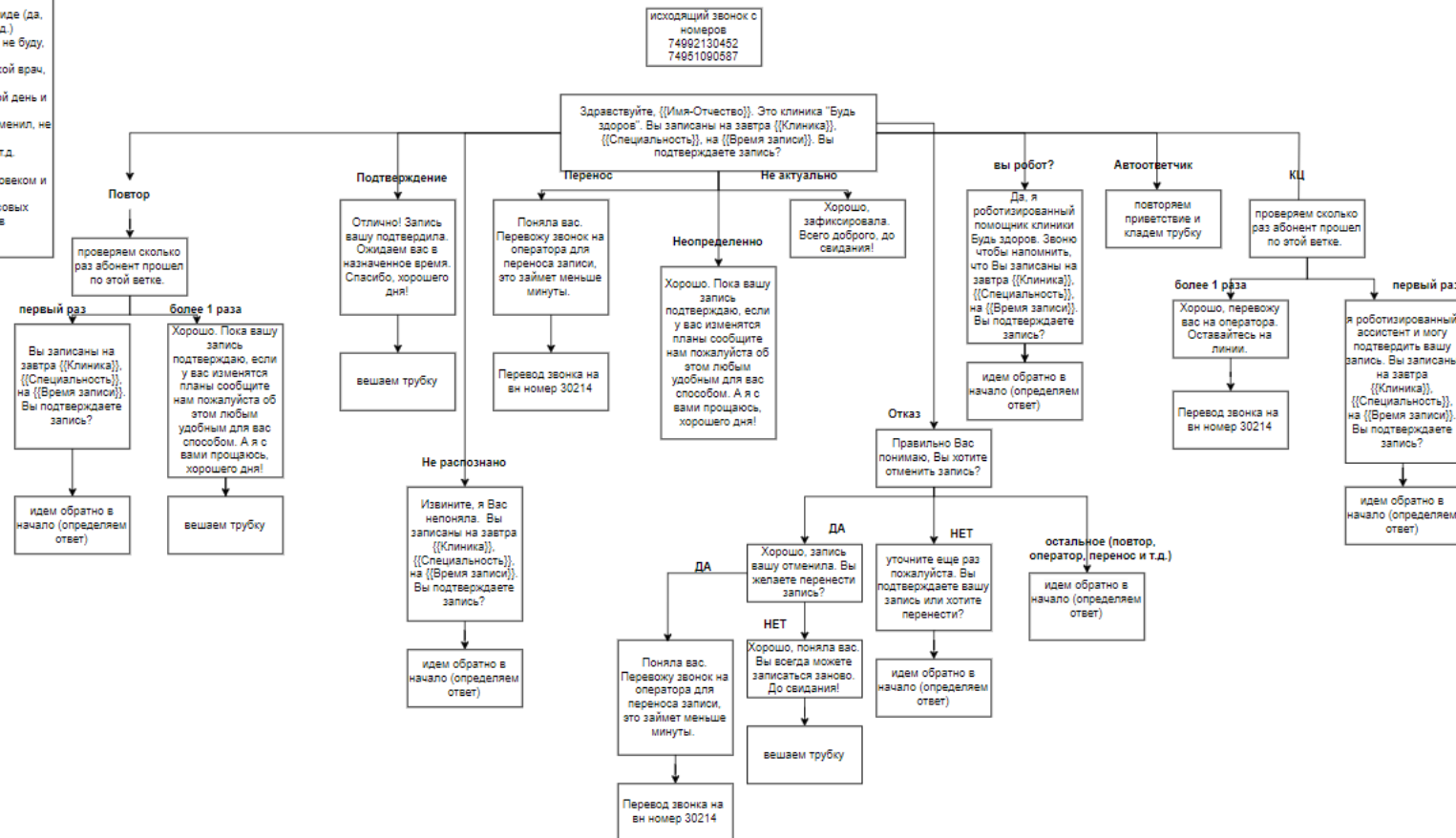
## Виртуальная АТС

## ВАТС используется для создания сценариев звонков работа-обзвонщика



MCNtelecom

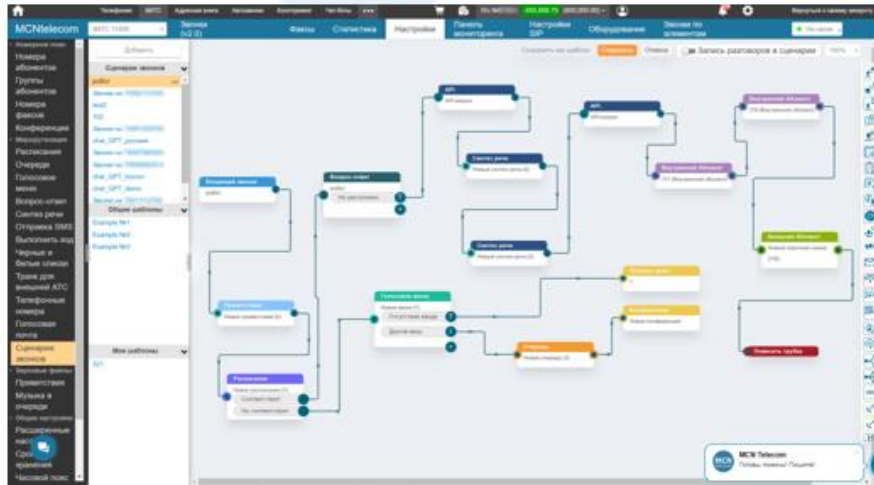
1. **Подтверждение:** согласие в любом виде (да, подтверждаю, ага, угу, конечно и т.д.)
2. **Отказ:** несогласие в любом виде (нет, не буду, не смогу и т.д.)
3. **Повтор:** повторите, кто вы, откуда, какой врач, какая запись?
4. **Перенос:** перенести, по раньше, другой день и т.д.
5. **Не актуально:** не записывался, сам отменил, не туда попали
6. **Неопределенно:** не знаю пока и т.д.
7. **вы робот?:** это робот и т.д.
8. **КЦ:** дайте оператора, соедините с человеком и т.д.
9. **Автоответчик:** все варианты голосовых помощников и автоинформаторов





**Виртуальная  
АТС**

- За 2024 год – около 1 млн. звонков
- Файловая интеграция (файл Excel из МИС на выделенный e-mail)
- Мониторинг в ТГ-канале



MCNtelecom	ID записи	Итоговый номер телефона	Имя пациента	Отчество пациента	Дата приема	Время приема	Специальность врача	Адрес клиники	Тип оплаты услуги
	38783374	79375896302	Рафиза	Хайдаровна	26.02.25	14:00	МСКТ (мультиспиральная компьютерная томография)	Казань, Нариманова, 65	Наличный
	38787671	79872335963	Любовь	Ивановна	26.02.25	10:25	Хирургия	Казань, Нариманова, 65	Страховой

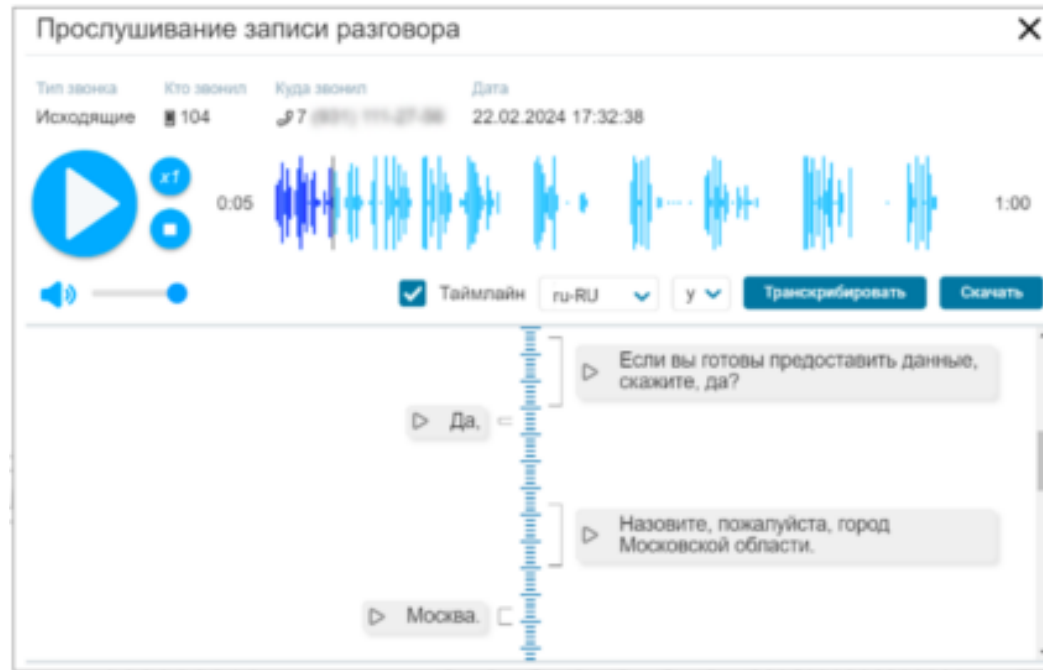
# Цифровые продукты МСН Telesom в «Будь Здоров»

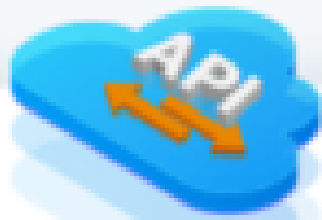


**Запись,  
транскрибация  
и перевод  
звонков**

- Записи в облачном модуле ВАТС в РФ
- Поиск по № телефона за период
- Прямые ссылки на записи в ежедневном Excel-файле отчета, присылаемом по e-mail

Транскрибация звонков (Speech-to-Text) — это технология, которая позволяет обрабатывать разговоры с клиентами в онлайн-режиме или в виде аудиозаписей, переводя их в текстовый формат.





## Интеграции

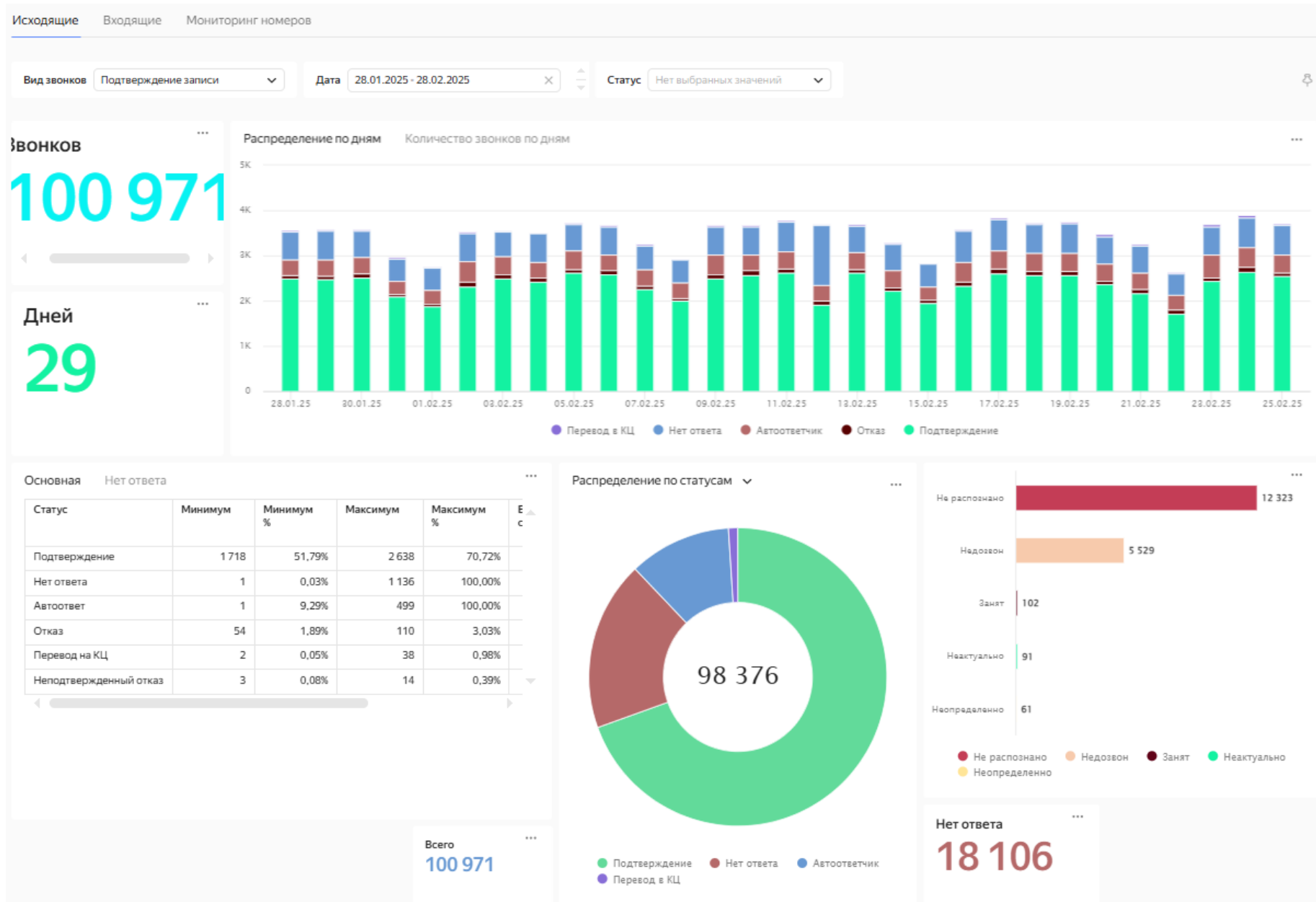
- Интеграция с МИС Robomed
- Отмена записей к врачу при двойном подтверждении от пациента
- При одинарном – письмо в КЦ
- Запись к врачу – через КЦ для повышения NPS

	123 RegistrationId	123 Operation	123 ChangerId	123 ChangerKind	ChangeTime	ABC ChangeComment	Значение
1	34 452 774	2	[NULL]	100	2024-01-24 15:04:41.660 +0000	Отмена прозвон-бота	Edit value:
2	34 582 737	2	[NULL]	100	2024-01-24 15:10:56.340 +0000	<u>Отмена из легаси</u>	34596390
3	34 582 737	2	[NULL]	100	2024-01-24 15:53:30.703 +0000	Отмена прозвон-бота	Словарь (Regi
4	34 582 737	2	[NULL]	100	2024-01-24 16:56:59.830 +0000	Отмена прозвон-бота	Type part of d
5	34 596 390	2	[NULL]	100	2024-01-24 16:44:18.556 +0000	<u>Отмена из легаси</u>	Значение
6	34 596 390	2	[NULL]	100	2024-01-24 16:48:19.080 +0000	Отмена прозвон-бота	34596390
7	34 598 660	2	[NULL]	100	2024-01-24 17:23:59.220 +0000	Отмена прозвон-бота	34596391
8	34 643 281	2	22 573	0	2024-01-24 15:41:52.290 +0300	[NULL]	34596392
9	34 643 281	2	[NULL]	100	2024-01-24 16:06:46.793 +0000	Отмена прозвон-бота	





## Yandex DataLens Dashboard





## Мониторинг доступности телефонных номеров

Исходящие
Входящие
Мониторинг номеров

Дата: 20.02.2025 00:00:00 - 21.02.2025 23:59:59 ✕

Количес... ...

11

Сбросить

Номер: Нет выбранных значений ▼

Итог по дозвону ...

Итог по дозвону

- Прошедшие звонки: 99,8% 1 063
- Не прошедшие звонки: 0,2% 2

Все звонки монитор... ...

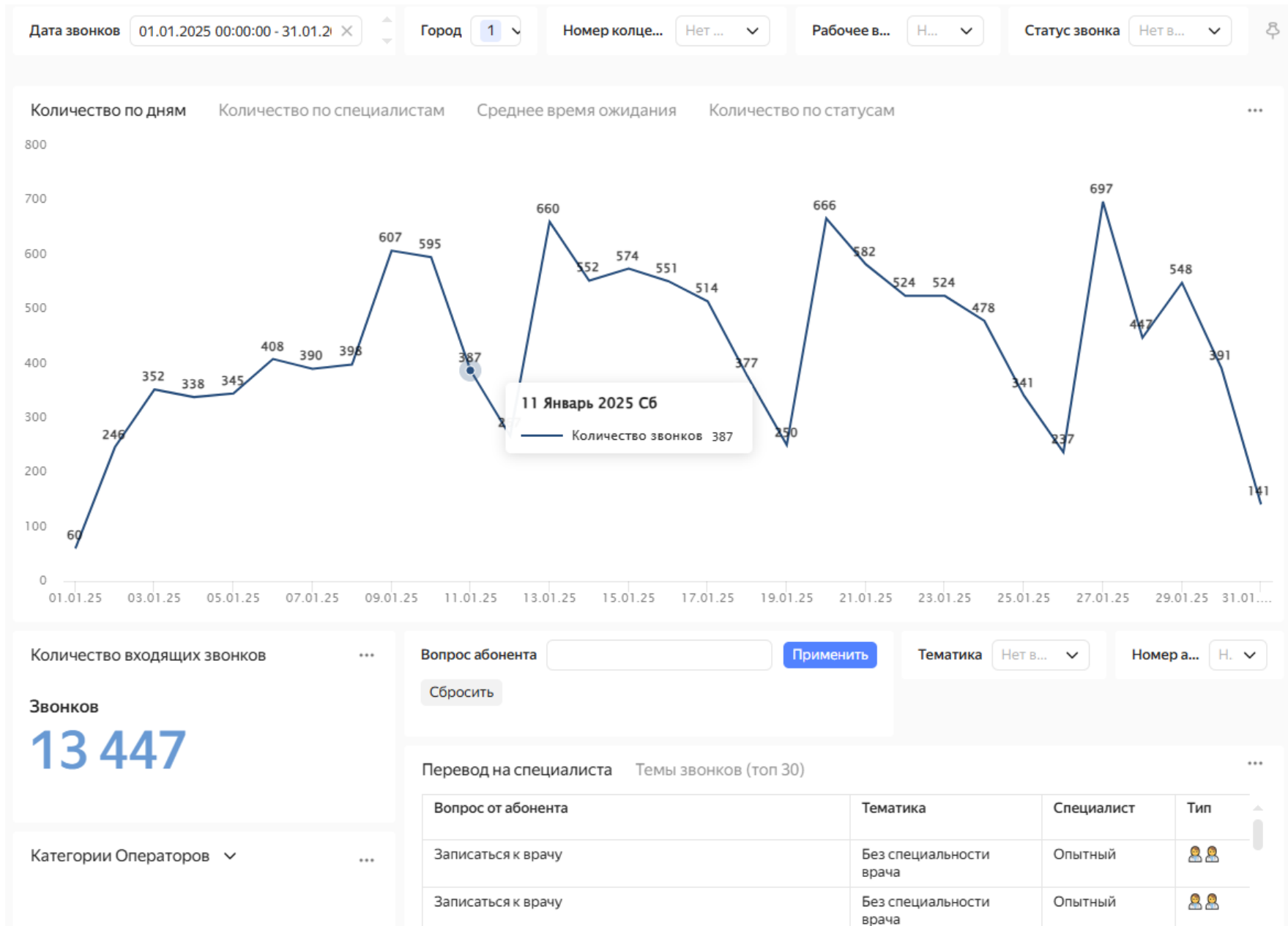
	Проверяемый номер	Номер автодозвона	Время разговора с.	Начало вызова	Конец вы:
✓	7 812-402-02 03	74951091538	1	20.02.2025 19:31:30	20.02.2025
✓	7 495-663-22 19	78122090084	0	20.02.2025 19:31:15	20.02.2025
✓	7 495-009-98 82	74951091538	0	20.02.2025 19:31:00	20.02.2025
✓	7 861-204-54 64	78122090084	0	20.02.2025 19:30:45	20.02.2025
✓	7 347-225-80 50	74951091538	0	20.02.2025 19:30:30	20.02.2025
✓	7 812-220-05 13	78122090084	0	20.02.2025 19:30:15	20.02.2025
✗	7 843-500-48 49	74951091538	0	20.02.2025 19:30:00	20.02.2025
✓	7 843-567-11 11	74951091538	0	20.02.2025 19:02:31	20.02.2025
✓	7 495-663-22 19	78122090084	1	20.02.2025 19:02:16	20.02.2025
✓	7 347-225-80 50	74951091538	0	20.02.2025 19:02:01	20.02.2025
✓	7 843-500-48 49	78122090084	0	20.02.2025 19:01:46	20.02.2025
✓	7 861-204-54 64	74951091538	0	20.02.2025 19:01:30	20.02.2025
✓	7 812-402-02 03	78122090084	0	20.02.2025 19:01:15	20.02.2025
✓	7 862-279-20 00	74951091538	0	20.02.2025 19:01:00	20.02.2025
✓	7 495-009-98 82	78122090084	0	20.02.2025 19:00:45	20.02.2025
✓	7 343-933-97 91	74951091538	0	20.02.2025 19:00:30	20.02.2025
✓	7 812-220-05 13	78122090084	0	20.02.2025 19:00:15	20.02.2025

Строки: 601-700



## SMART IVR

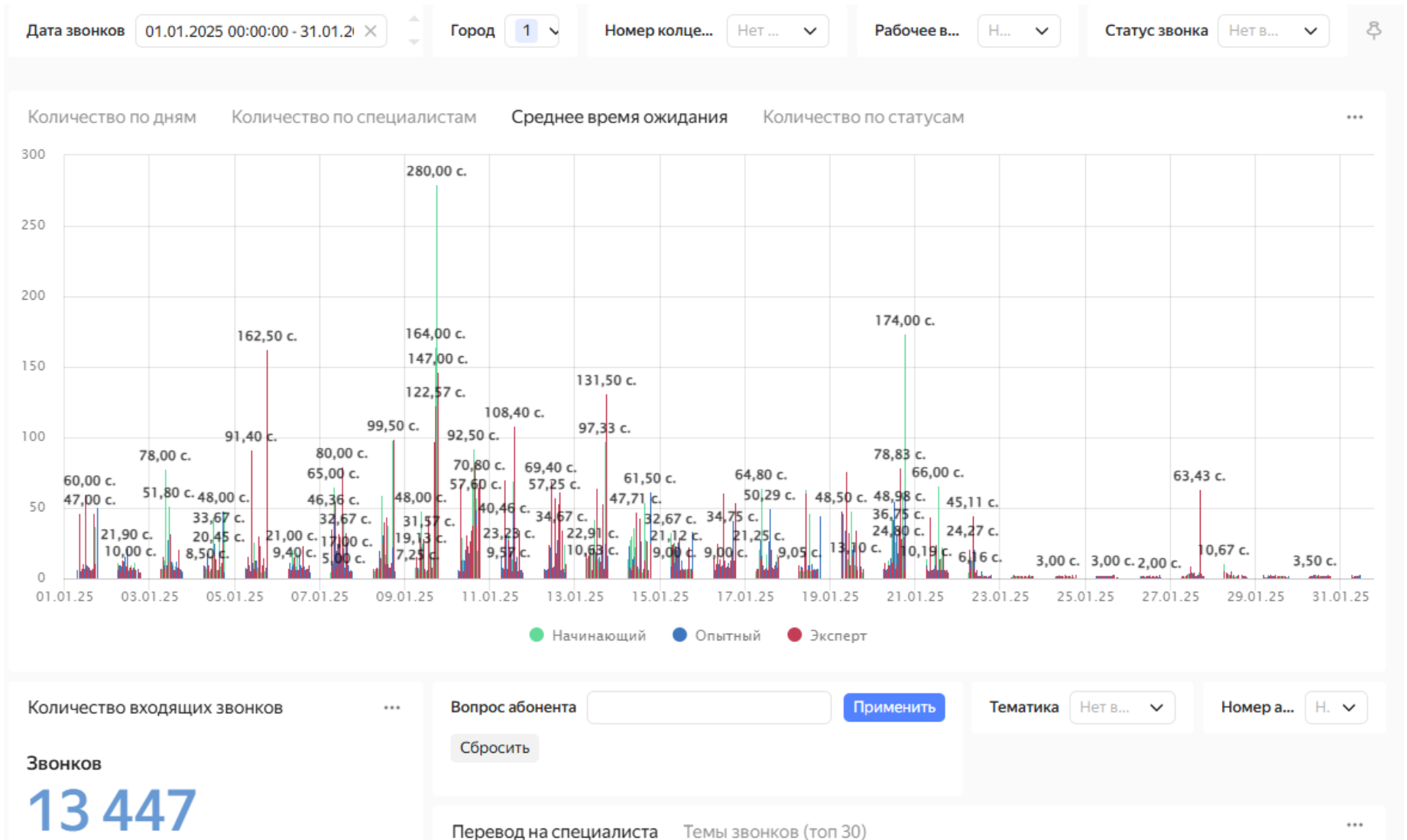
Робот-диспетчер с ИИ на входящих звонках в КЦ с подсказкой оператору





## SMART IVR

## Робот-диспетчер с ИИ на входящих звонках в КЦ





Дата звонков: 01.01.2025 00:00:00 - 31.01.21 X

Город: 1

Номер коллсе... Нет ...

Рабочее в... Н...

Статус звонка: Нет в...

Количество входящих звонков: **Звонков 13 447**

Вопрос абонента:  Применить

Тематика: Нет в... Номер а... Н.

Сбросить

Перевод на специалиста Темы звонков (топ 30)

Вопрос от абонента	Тематика	Специалист	Тип
	врача		
Записаться к врачу	Без специальности врача	Опытный	👤👤
Записаться к врачу	Без специальности врача	Опытный	👤👤
Запись на прием	Без специальности врача	Опытный	👤👤
Меня интересует есть ли в клинике гинекологический лазер	Вопрос по предоставляемым услугам	Начинающий	👤
Записаться к врачу	Без специальности врача	Опытный	👤👤
Записать ребенка	Педиатрия (услуга отсутствует)	Опытный	👤👤
Операция	Не распознано	Опытный	👤👤
	Тишина	Опытный	👤👤
Запись к специалисту	Без специальности врача	Опытный	👤👤
Соедините с оператором	Оператор	Эксперт	👤👤👤
Записаться на прием к специалисту	Без специальности врача	Опытный	👤👤
	Тишина	Опытный	👤👤
А рентген сделать	Рентгенология	Опытный	👤👤
Записаться на прием	Без специальности врача	Опытный	👤👤

Категории Операторов

● Опытный ● Эксперт ● Начинающий  
● Обратный звонок

## SMART IVR

## Робот-диспетчер с ИИ на входящих звонках в КЦ

## 1. «Как было» до реализации проекта – до 12.2024

### Типы звонков:

1. Запись на консультацию к врачу
2. Консультативный звонок
3. Запись на диагностику
4. Запись на РВЛ (Реабилитационно-восстановительное лечение: физиотерапевтические процедуры, массаж, иглорефлексотерапия, мануальная терапия)

Операторы ЕИЦ делятся на категории:

**1 категории** - специалисты высшей квалификации («эксперт»). Среднее время обработки звонка: тип 1 – 106 сек; тип 2 – 65 сек; тип 3 – 130 сек; тип 4 – 138 сек

**2 категории** - специалисты средней квалификации («опытный»). Среднее время обработки звонка: тип 1 – 119 сек; тип 2 – 81 сек; тип 3 – 184 сек; тип 4 – 182 сек

**3 категории** - специалисты начальной квалификации («начинающий»). Среднее время обработки звонка: тип 1 – 209 сек; тип 2 – 123 сек; тип 3 – 218 сек; тип 4 – 368 сек

### SL 2024 – 70%



## 2. «Как стало» после реализации проекта – 12.2024

### Типы звонков:

1. Запись на консультацию к врачу
2. Консультативный звонок
3. Запись на диагностику
4. Запись на РВЛ (Реабилитационно-восстановительное лечение: физиотерапевтические процедуры, массаж, иглорефлексотерапия, мануальная терапия)
5. Вызов ПНД (помощь на дому)
6. Звонок от СК (страховой компании)
7. Запись на выдачу комплексных справок

Деление операторов ЕИЦ на категории – то же.



### SL янв.2025 – 82%

## 3. Описание эффекта

1. Уменьшение времени соединения клиента с оператором (в среднем 7 сек. на каждый звонок – время, на которое прослушивание вариантов соединения и выбор кнопки в варианте «как было» больше устного ответа и его распознавания в варианте «как стало»)
2. Снижение средней длительности диалога оператора с клиентом (на 47 секунд каждый звонок, расчеты в приложенном Excel-файле)
3. Повышение качества оказываемых консультаций сотрудниками ЕИЦ (качественный показатель, может быть через количественные метрики удовлетворенности клиентов, ожидаем проявления эффекта в 2025 году, пока CSI остается на уровне 2024 – 4,8)
4. Повышение уровня SL (принятые звонки в первые 20 сек.) на 12 п.п. (SL янв. 2024 – 70%, SL янв.2025 – 82%). Увеличение % принятых звонков с 92% до 95%.
5. Дополнительно выявленный эффект – «спам-фильтр» входящих звонков (отсекается порядка 3% рекламных звонков от общего количества входящих).

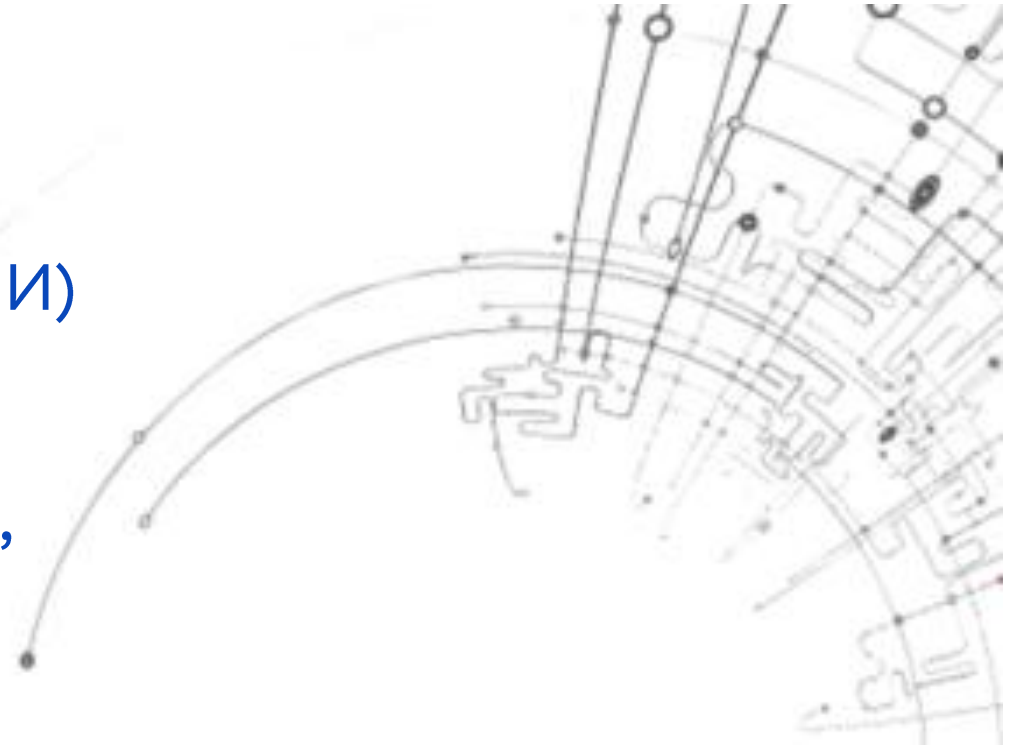


Расчет

сокращения времени звонка

## Перспективы развития

- Робот-обзвонщик 2.0 (запись к врачам с ИИ)
- Робот-диспетчер 2.0 (ведение диалога ИИ, ответы на частые вопросы)
- Робот-диспетчер 3.0 (ИИ цифровой двойник оператора КЦ)
- ИИ речевой ассистент в мобильном приложении «Будь Здоров»





**Контакт-центр ИИ**



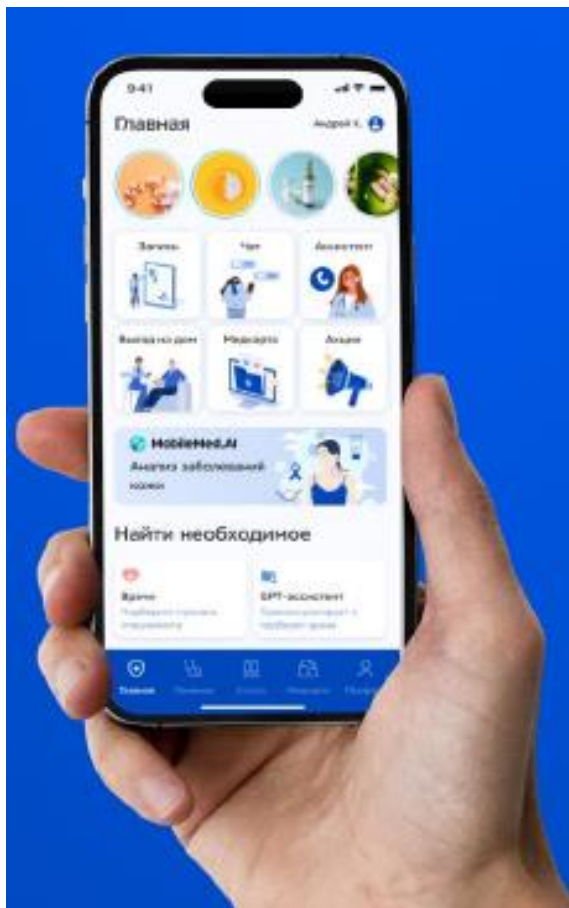
**Отчет ИИ**




**Речевая аналитика ИИ**




# Мобильное приложение «Будь Здоров»




Главная Александр М. 


Запись




Чат




Ассистент




Выезд на дом



Медкарта



Сдать анализы



**Мой план лечения**

В будущем вы найдете здесь важную информацию о своем лечении

## В расписании

В будущем здесь будет ваше расписание

 **MobileMed.AI**  
Анализ заболеваний  
кожи



## Найдите необходимое



**Врачи**  
Подбери нужного  
специалиста



**GPT-ассистент**  
Проконсультирует и  
подберет врача



**Видеоконсультации**  
Проконсультируйтесь  
онлайн



**Мои приемы**  
История ваших  
посещений

# Мобильное приложение «Будь Здоров»

- Авторизация
- Расписание врачей, фото, отзывы
- Видеоконсультации
- Вызов врача на дом
- Медкарта
- Протоколы
- Анализы
- Назначения
- GPT-ассистент (симптомы -> специализация врача)
- ИИ анализ кожи (анализ изображений, вероятностный результат)





 **будь Здоров**

**Спасибо за внимание!**

**Будьте здоровы!**

27 февраля 2025 - C-NEWS conferences