



МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

# Голосовой помощник «Светлана» Итоги внедрения





# Голосовой помощник «Светлана». Предпосылки внедрения

## Проблемы

- ➖ Время ожидания ответа оператора **5:52 минут**
- ➖ График работы Службы «122»: **пн-пт 07:00-20:00, сб 08:00-13:00**
- ➖ Большая нагрузка на операторов – **более 100 звонков в день**
- ➖ Для проведения исходящих обзвонков необходимо снимать с линии операторов, **что увеличивает время ожидания ответа**



## Внедрение Голосового помощника «Светлана» позволило:

### Организовать прием входящих звонков.

Осуществляет прием и обработку звонков по следующим сценариям:



- вызов врача на дом;
- запись на прием к врачу;
- запись на вакцинацию против новой коронавирусной инфекции COVID-19;
- ответы на часто задаваемые вопросы.



### Организовать работу Службы «122» в режиме 24/7.

### Сократить объем звонков, обрабатываемых операторами.



Внедрение сценариев по записи на прием к врачу и на вакцинацию против новой коронавирусной инфекции COVID-19, вызова врача на дом и ответов на часто задаваемые вопросы, позволило увеличить количество звонков, которые Голосовой помощник «Светлана» обрабатывает самостоятельно.

### Проведение исходящих обзвонков жителей Московской области.



Проводит исходящие обзвоны по различным тематикам с целью информирования жителей Московской области (приглашение на диспансеризацию, вакцинацию и пр.), а также в целях получения обратной связи о качестве предоставленных услуг (качество оказания скорой медицинской помощи, подтверждение факта прихода врача по вызову на дом)



## Голосовой помощник «Светлана». Результаты внедрения

**98%**

Сокращение среднего времени ожидания (с 5 минут 52 секунд до 8 секунд)

**1 секунда**

Среднее время ожидания ответа ГП «Светлана»

**24/7**

Работа Службы «122» в круглосуточном режиме

**65%**

поступивших звонков обрабатывается самостоятельно без перевода на оператора, увеличение по сравнению с аналогичным периодом 2022 г. на 13%

**145 093 380 р.**

Составила экономия денежных средств за счет самостоятельной обработки входящих звонков без перевода на оператора в 2023 г.

**95%**

Сокращение количества жалоб на невозможность дозвониться в Службу «122» на 59% по сравнению с аналогичным периодом 2021 (с 324 до 133)

**14 096 976**

**ЗВОНКОВ**

принято Голосовым помощником «Светлана» принято звонков из них:

- вызов врача на дом - **6 520 562** звонка;
- запись на прием к врачу - **5 526 923** звонка;
- запись на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции COVID-19 - **266 412** звонков.
- ответы на часто задаваемые вопросы - **1 783 079**

**Производится исходящий обзвон по следующим тематикам:**

- Приглашение граждан на вакцинацию – обзвонили **473 629** пациента;
- Приглашение на диспансеризацию - обзвонили **862 146** пациентов;
- Приглашение пациентов с онкозаболеванием на прием к врачу – обзвонили **193 035** пациентов;
- Приглашение пациентов на прием к кардиологу - обзвонили **306 250** пациентов;
- Мониторинг качества оказания скорой медицинской помощи – обзвонили **702 239** пациентов;
- Подтверждение факта прихода врача на дом - обзвонили **146 137** звонков