

Как технологии в контакт-центре помогают врачам быстрее и лучше обслуживать пациентов

Елена Белоброва,
менеджер по развитию бизнеса
SpeechKit, Yandex Cloud

Сергей Макаров,
коммерческий директор АТС

SpeechKit позволяет роботам
слышать и говорить

1. Речь преобразуется в текст



Хочу зарегистрировать карту лояльности

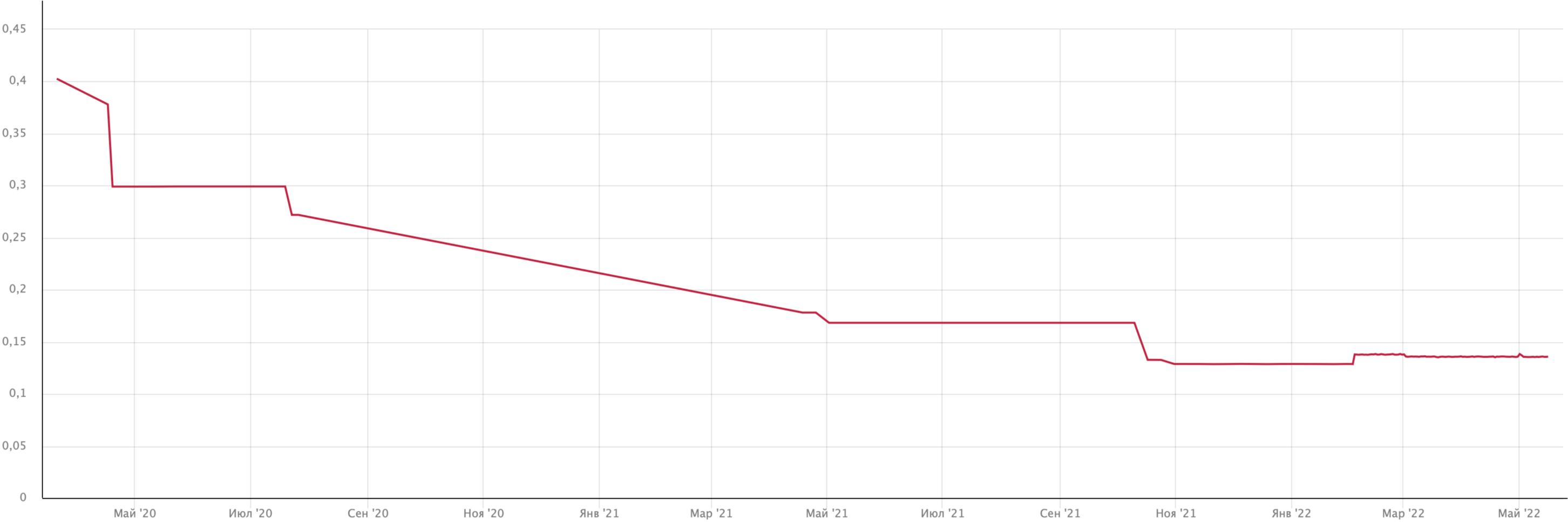


Конечно! Назовите 8 цифр на вашей карте

2. Текст преобразуется в речь

История русского ASR в облаке

Метрики оценки качества



Всегда есть что-то новое

2020 год

Covid-19

«Спутник V»

Пандемия, самоизоляция, «Pfizer»
и много новых слов

Ресторан азиатской кухни

Сашими «Альбакор»

Суши «Маруко агами»

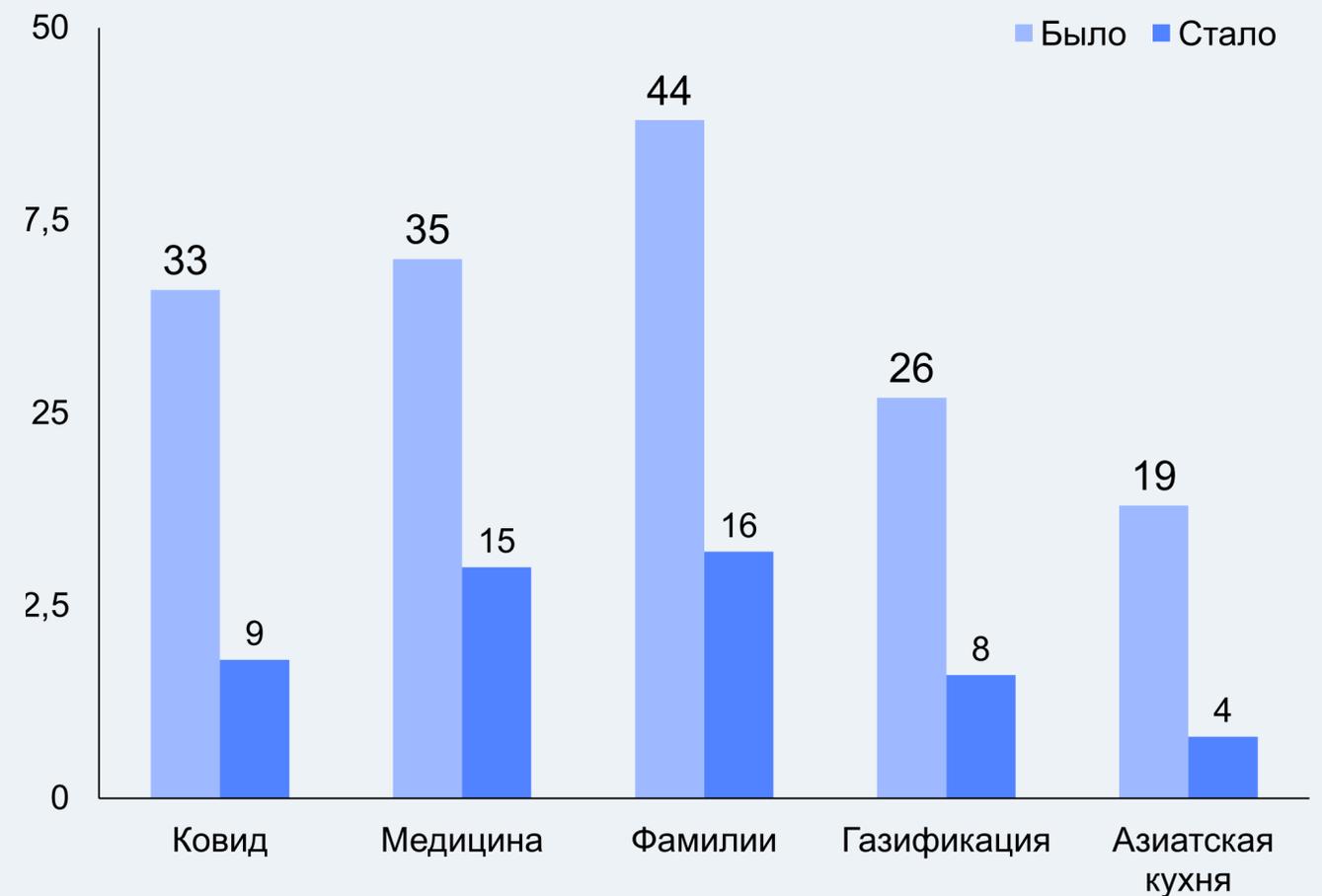
Суп «Фо тиао очанг»

Кастомизация для предметной области

Готовы адаптировать
для ваших доменов

- На основе аудио
- На основе текстов из предметной области
- На основе шаблонных фраз,
ожидаемых от пользователя

Примеры кастомизации на русском



Синтезированный голос

Быстро внедрять



Подходит для сервисных
звонков



Легко узнаётся
робот



Brand Voice Adaptive

Конверсия
выше за счёт
голоса,
неотличимого от
человека



Можно
озвучивать
любые
переменные



Синтез поверх шаблонов



Вы заказывали у нас салат «Цезарь» на четыре персоны

Предзапись + {наименование}, {количество} =

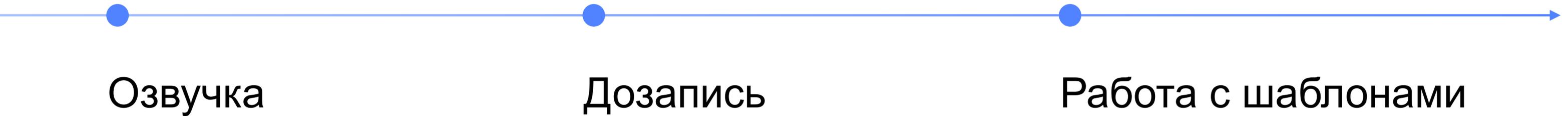


Вы заказывали у нас бешбармак на 10 персон

Синтез с шаблоном



Как работает Brand Voice Adaptive?



Кейс

Контакт-центр справочной службы в Москве — номер 122.
Запись на приём к врачу



Делаем синтез переменных

За 1 месяц



Запись

Запись диктора

Шаблоны скрипта

Статичная часть

Создание модели

1 месяц

Поддержка и обновление

Обновляем модель каждый квартал

Добавляем новые возможности

Скоро ждите: Brand Voice Call Center

Создание нового голоса в синтезе за 1 день
без предварительных затрат!

Какую проблему решали



Повысить эффективность первичных приёмов за счёт сокращения времени врача на проведение опроса и заполнения медицинской карты

- На приём врачом — 12 минут
- 50% времени — рассказ пациента о жалобах и анамнезе жизни
- Дополнительное время на внесение в электронную медицинскую карту
- Часть симптомов не проговариваются

Человеческий фактор, ограничение времени

Требования к сервису

- Высокая конверсия
- Комфортный режим коммуникаций
- Структурирование собранных СИМПТОМОВ
- Единый формат представления данных
- Сохранение в электронной медицинской карте



Что получилось?

- AI-алгоритм и Базовые вопросы
- Анализирует ответы пациента и подбирает вопрос о наличии вероятного симптома
- Учитываются пол, возраст, специальность врача, ответы на прошлые вопросы
- Среднее время диалога — 1,5 минуты

В понедельник у меня заболела голова слева
Вечером поднялась температура до 39,3°
На следующий день появился мокрый кашель

Температура

Градус: 39.3°

Динамика: Повышение

Когда: 03.10.2022 вечер

Кашель

Тип: Мокрый

Когда: 04.10.2022

Головная боль

Сторона: Левая

Когда: 03.10.2022

Эффект



- **Повышение пропускной способности**
Экономия 4 мин в среднем на приём
- **Повышение качества постановки диагнозов**
Полнота собранных данных
Комфортная обстановка для пациента
- **Повышение удовлетворённости населения качеством оказания услуг**
Врач больше времени разъясняет пациенту план лечения и отвечает на вопросы

86% диалогов завершаются полностью пройденным опросом по симптомам

Спасибо за внимание!

Вопросы?



Елена Белоброва
Менеджер по развитию бизнеса
SpeechKit, Yandex Cloud



Сергей Макаров
Коммерческий директор АТС