

Neuro.net®

Голосовые помощники Минздрава

Александр Кузнецов,
операционный директор



5 лет на рынке
Conversational AI

10+ млн мин.

в месяц объем разговоров
наших цифровых агентов

менее 1%

абонентов догадываются, что
разговаривают с виртуальным
оператором

Наши клиенты

Neuro.net



Телекоммуникационная
компания №1 в России
(NYSE: MBT)



Телекоммуникационная
компания №2 в России



Провайдер цифровых
услуг и решений
(MCX: RTKM)



Телекоммуникационная
компания №3 в России
(NASDAQ: VEON)



Телекоммуникационная
компания №4 в России
и №3 в Казахстане



Телекоммуникационная
компания в Казахстане
(KASE: KCEL)



Международная
картографическая
компания



Автомобильный
интернет-портал и
доска объявлений



Глобальный игрок на
рынке управления
проблемными
кредитами



190+

**сотрудников
в команде**

50% команды — эксперты в
Artificial Intelligence



**Глобальное
присутствие**

Офисы в Сан Хосе, Москве,
Нижнем Новгороде, Нур-
Султане и Джакарте



15+

**лет экспертизы
в телеком**

Запуск глобальных платформ
для:



Голосовой ИИ для коммерческих и государственных компаний

Neuro.net



Идеальный оператор

Цифровой агент никогда не устает, всегда вежлив и позитивен.



Лучшие практики продаж

Работает четко по скрипту и показывает высокую конверсию.

Обучается на записях ваших лучших менеджеров.



Гибкость и масштабирование

Легко и быстро масштабируется под нужды бизнеса.

10 000+

звонков одновременно

до +20%

конверсия агента по сравнению с результатом оператора-человека

x 2,5

раза снижение расходов на контакт-центр

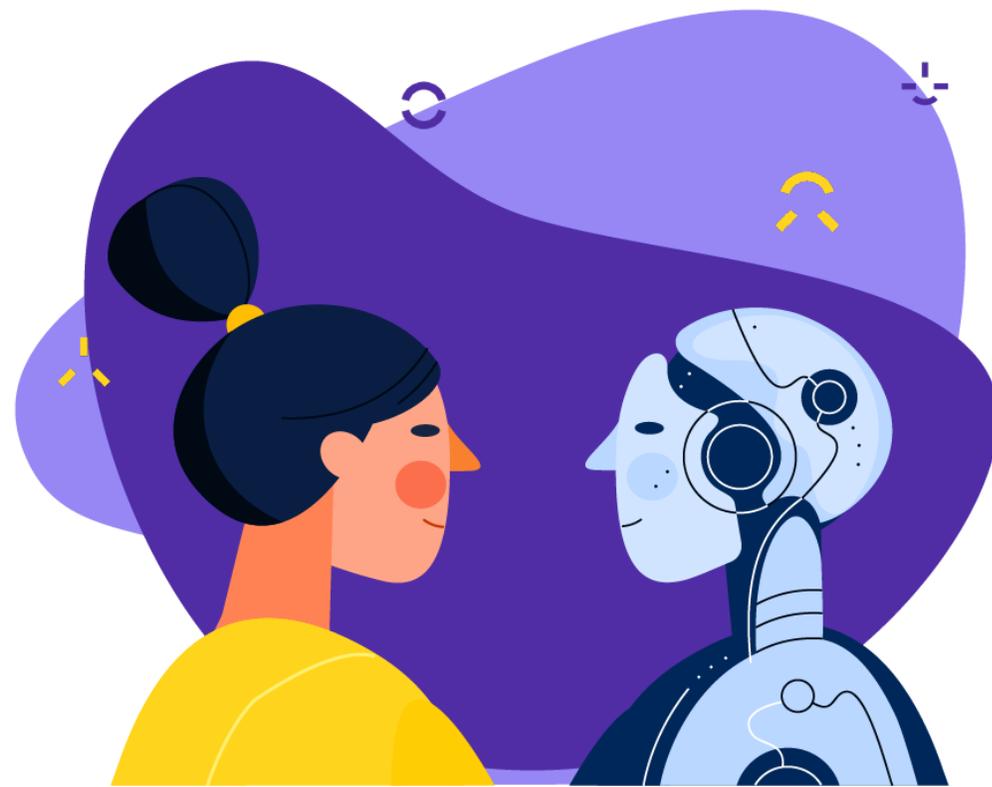
Цифровой помощник Минздрава

Помогает пациентам вызвать **врача на дом**

Проводит **запись на вакцинацию** и консультирование по всем связанным с ней вопросам

Приглашает население пройти вакцинацию

Проект создан в партнерстве с компаниями



Вызов врача на дом



Дата запуска проекта

Октябрь 2020 года



24/7

Как это работает?

Оператор Светлана идентифицирует абонента по номеру полиса, проводит первичный опрос и принимает заявку на вызов врача.



Какие проблемы решает?

- Разгружает горячую линию Минздрава
- Сокращает время ожидания пациентов на линии
- Обеспечивает обработку заявок в круглосуточном режиме

15-30 тыс.

обращений в день обрабатывают
цифровые агенты

300

звонков одновременно
может принимать
виртуальный оператор

80%

обращений
автоматизировано
с помощью ИИ

Вызов врача на дом. Особенности проекта.

Идентификация пациента по номеру полиса. Робот распознает даже разговорные обороты, например, «две единицы», «три ноля», «завтра в полпервого»

Сбор информации о симптомах заболевания и консультирование по связанным вопросам

Интеграция с медицинской информационной системой (МИС) для получения данных “на лету” и формирования заявки в системе

Ответы на часто задаваемые вопросы, например «Когда будет мой врач?»



Запись на вакцинацию

Neuro.net



Дата запуска проекта

Апрель 2021 года



24/7

Как это работает?

Оператор идентифицирует абонента по номеру полиса и подбирает удобное место, дату и время для вакцинации



Какие проблемы решает?

- Полностью автоматизирует передачу данных в ЕМИАС в реальном времени
- Сокращает время ожидания пациентов на линии
- Обеспечивает обработку заявок в круглосуточном режиме

3 000

обращений в день обрабатывают цифровые агенты

300

звонков одновременно может принимать виртуальный оператор

80%

обращений автоматизировано с помощью ИИ

Запись на вакцинацию. Особенности проекта.

Идентификация пациента по номеру полиса. Робот распознает даже разговорные обороты, например, «две единицы», «три ноля», «завтра в полпервого».

Подбор места, даты и времени в реальном времени и мгновенная передача данных в ЕМИАС.

Консультирование по вопросам, связанным с вакцинацией: например, о подготовке к процедуре или побочных эффектах.

Напоминание о записи



Эффекты от внедрения проектов



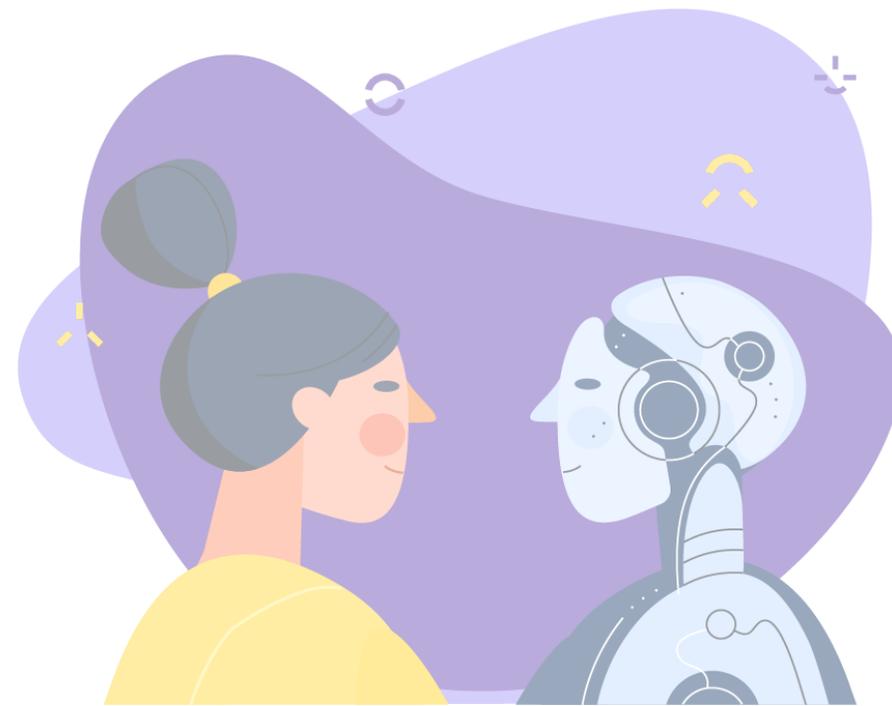
Для Минздрава

- **Повышение лояльности населения** за счет повышения качества обслуживания
- **Уменьшение нагрузки на КЦ.**
Масштабировать сервис можно за 15 минут!
- Повышение осведомленности об услугах и улучшение опыта взаимодействия с гос. учреждениями



Социальный эффект

- **Повышение качества** обслуживания
- Упрощение процедуры записи на услуги
- Общение с оператором на базе ИИ - новый технологичный опыт для пациентов



Про наших роботов пишут в соцсетях



Anton Dukovsky

3 февраля · 🌐

Коллеги, а кто делал систему обработки звонков для госуслуг Московской области? Хочу сказать комплиментов и спросить о техническом решении под капотом. Уж очень человечным и хорошим получился сценарий вызова врача на дом.

Болею известной модной болезнью, самоизолируюсь дома, нужно вызвать врача на дом. Вызываю через единый колл-центр области.

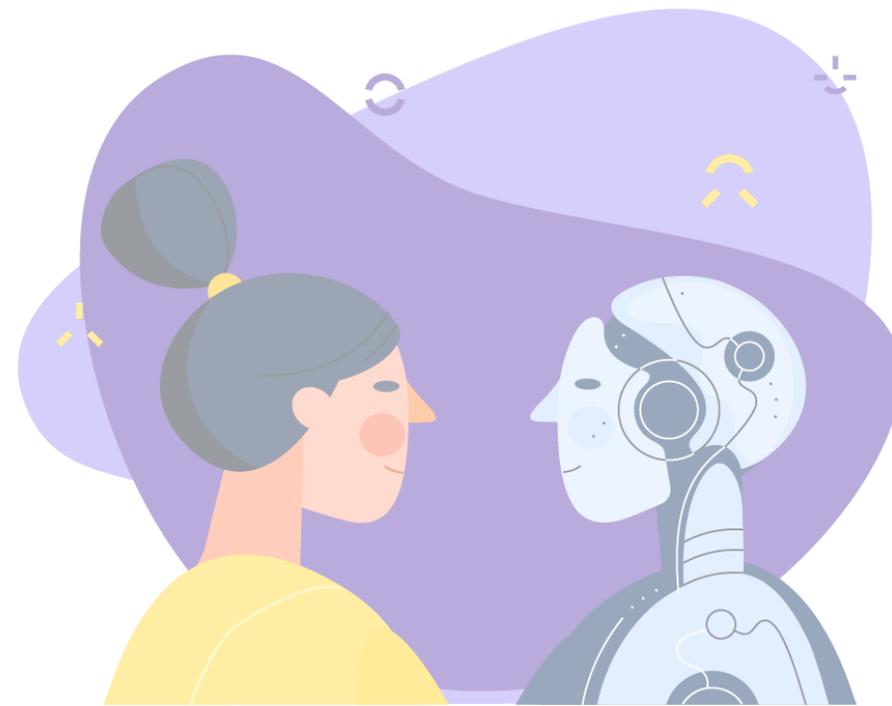
На том конце - робот, о котором далеко не сразу понятно, что это робот. Хорошо-интонированные реплики, фоновый звук колл-центра, очень приличный синтез произносимых переменных - номера полиса и адреса вызова, обработаны краевые сценарии и завершение разговора. Да он даже поддерживающее "ага" говорит, когда диктуешь длинный номер полиса! Вот серьезно удивился качеству. И интересно, на чьих мощностях собрали.

Интересно, какой процент людей считает этот робо-голос живым?



46

Комментарии: 36 Поделились: 1



Индустрии для внедрения технологий



**Банки, финансы,
страхование**



**Розничные продажи,
e-com**



Телекоммуникации



Девелопмент



Здравоохранение



Транспорт, туризм



Образование



Автобизнес



Юриспруденция

Neuro.net®

Остались вопросы?

Ждем на нашем стенде!

+7 (495) 137 7687
info@neuro.net
www.Neuro.net

