

ОБЩЕГОРОДСКОЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР



ДИТ

Управление пиковой нагрузкой в период «омикрона»

А.Савицкий



Общегородской контакт-центр сегодня

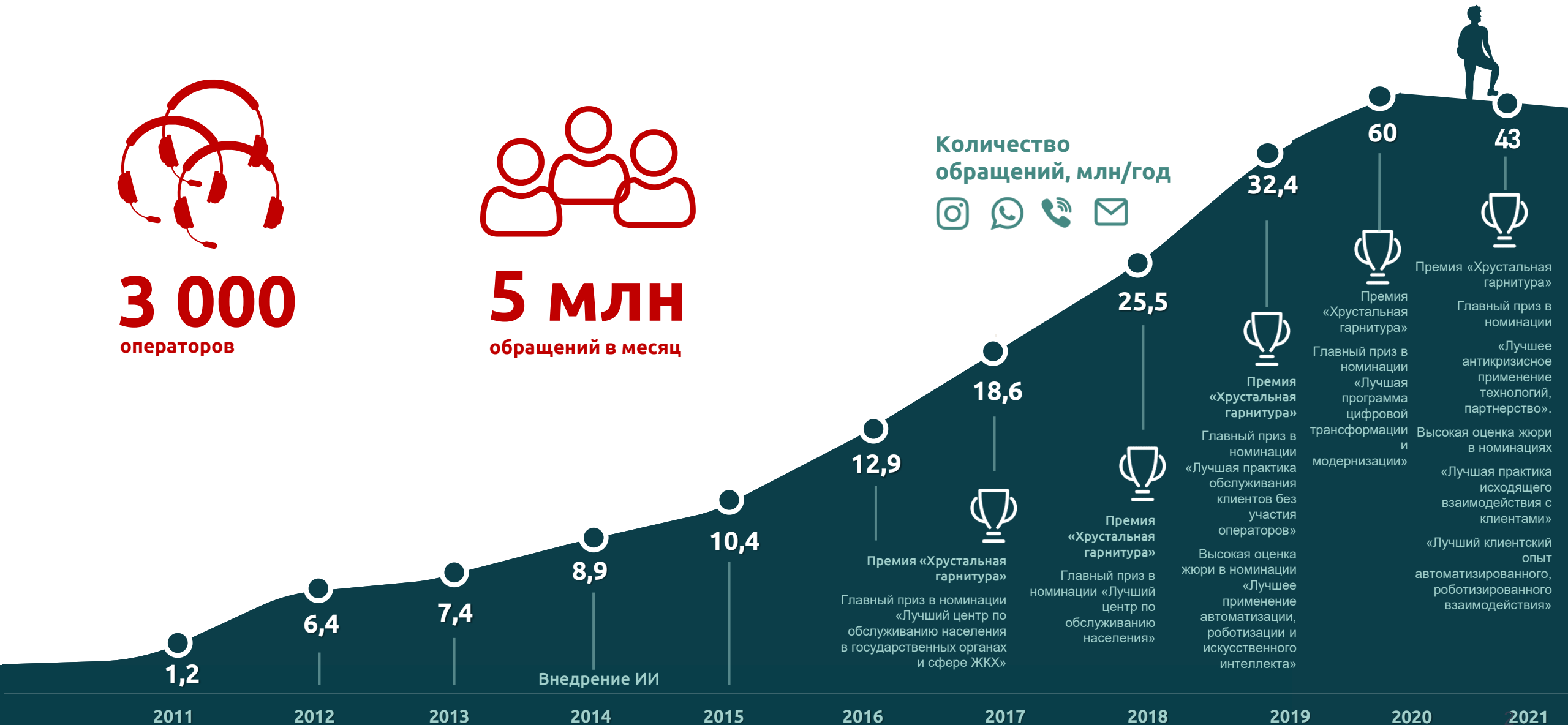


3 000
операторов



5 млн
обращений в месяц

Количество
обращений, млн/год



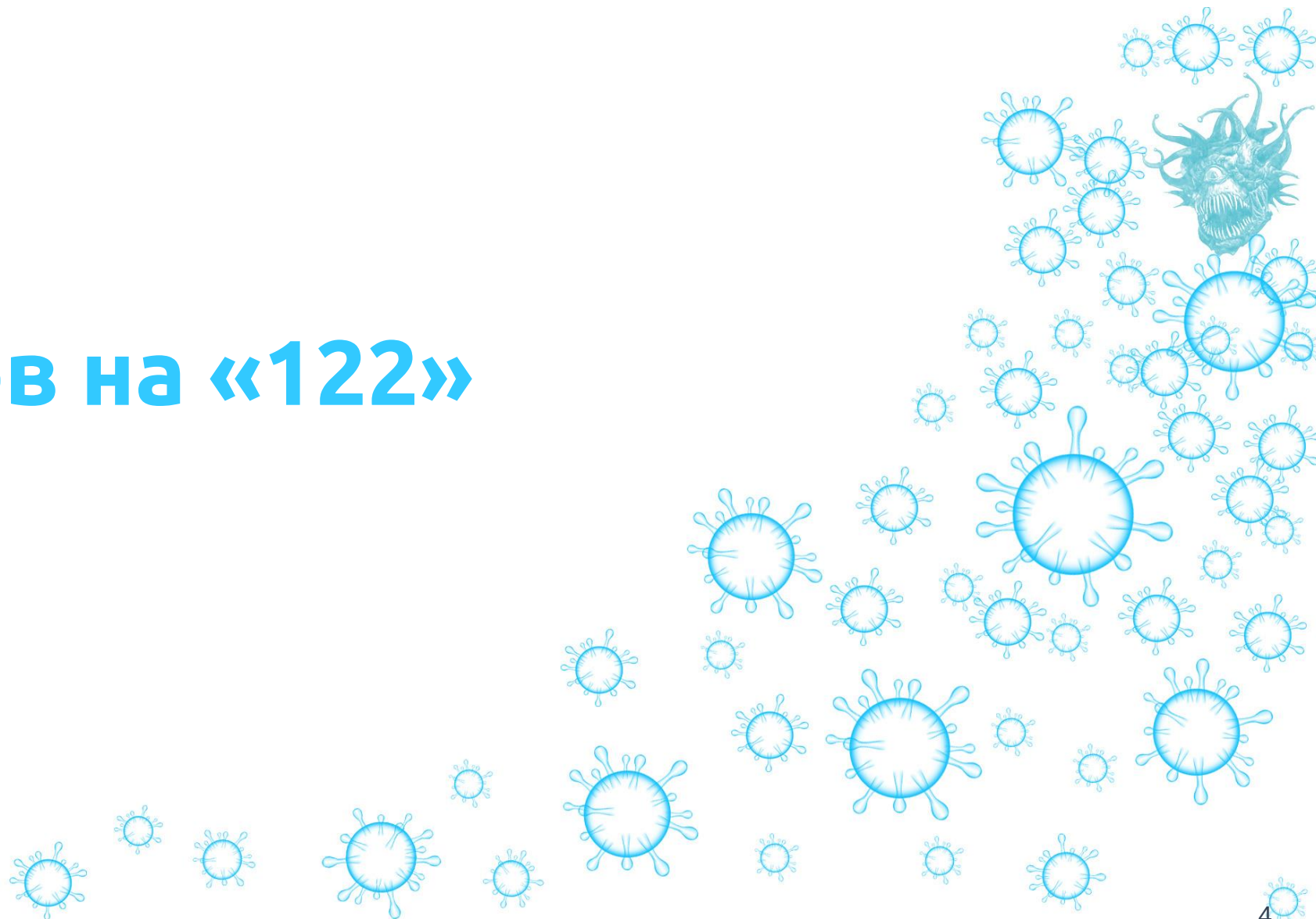
Основные проекты Общегородского контакт-центра



Как всё начиналось

17 января 2022

Рост звонков на «122»



Объем звонков на горячую линию «122»

Тематика: вызов врача на дом

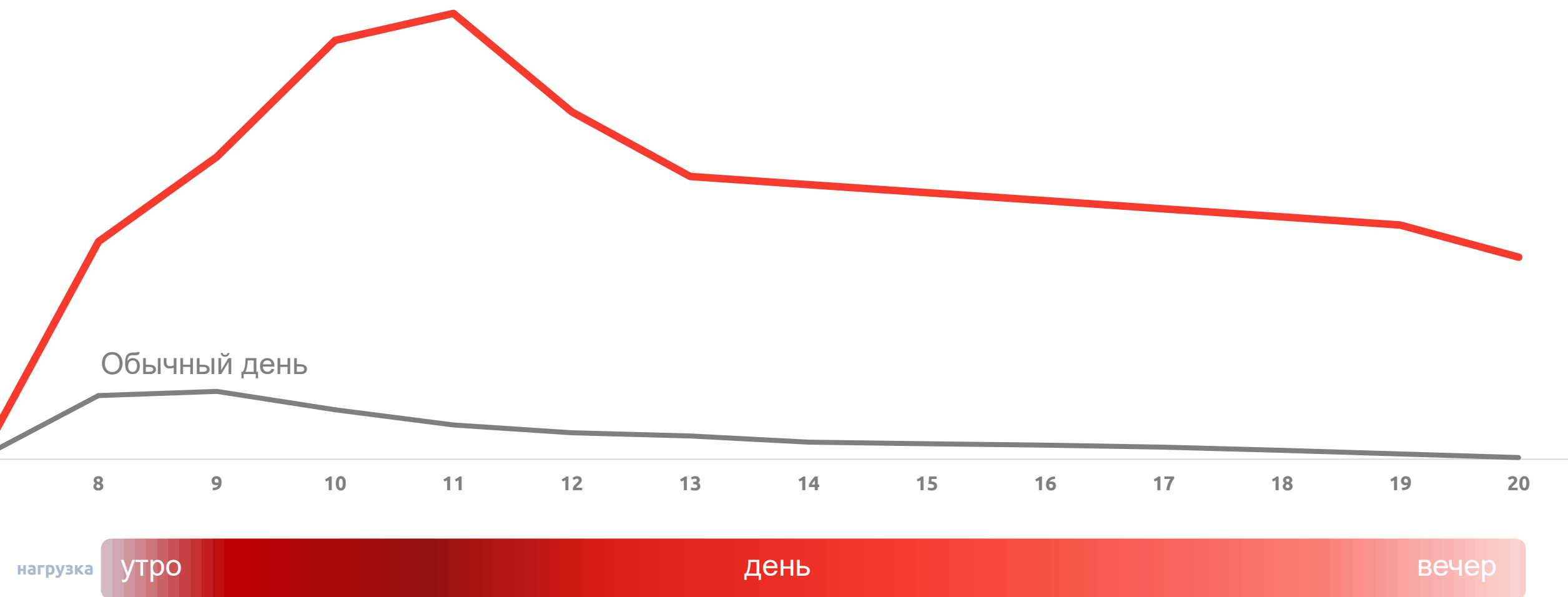
обычный день



Объем звонков на горячую линию «122»

Тематика: вызов врача на дом

«Омикрон» - день (17.01.2022)



Вызовы, которые нас ждали



Связь



Железо



Софт



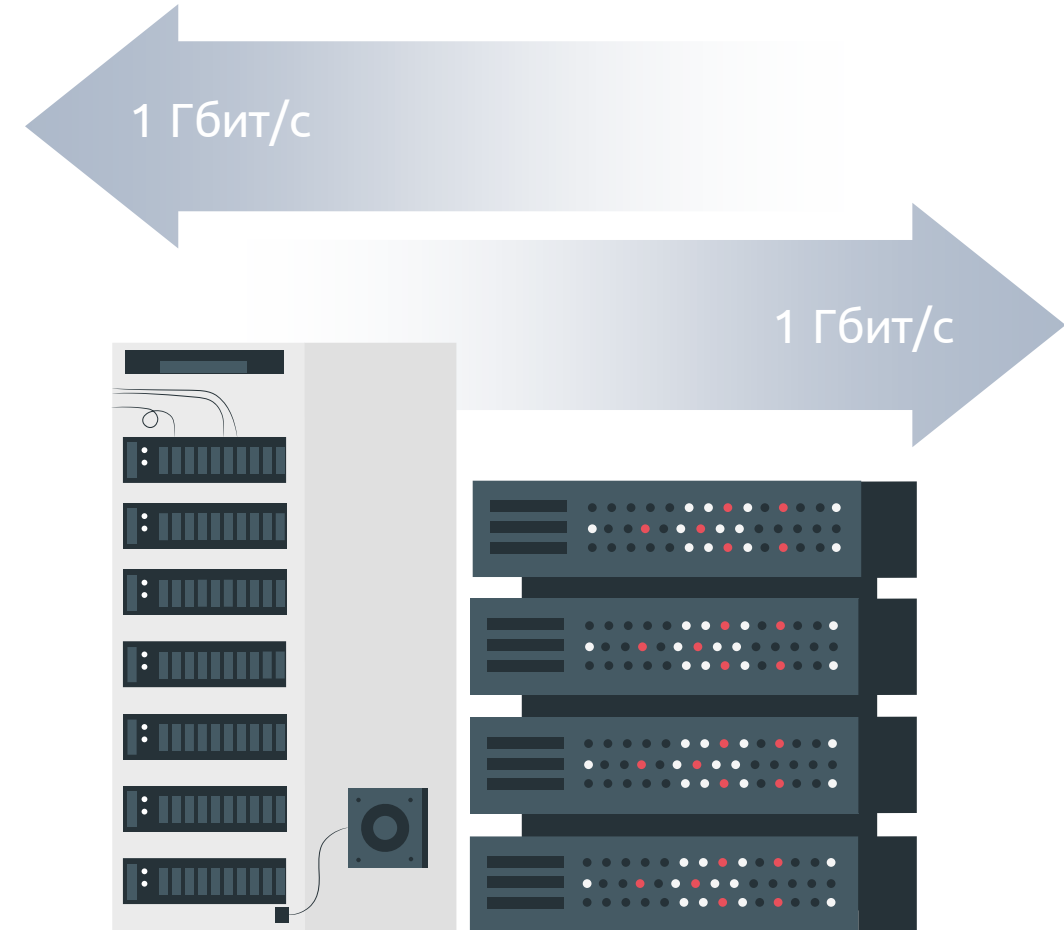
Люди





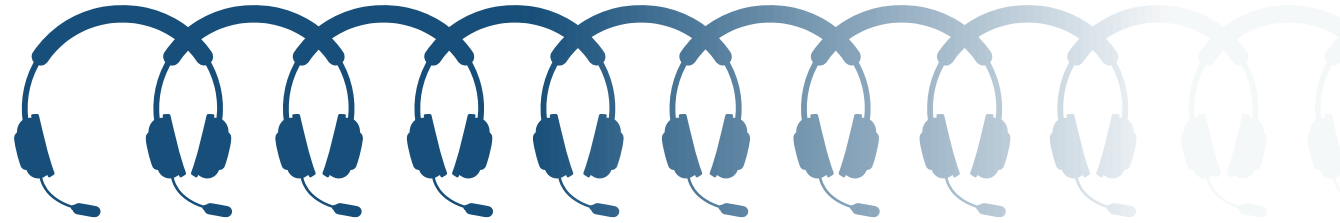
- SBC-шлюзы. Потребовалась тонкая настройка для плавного распределения трафика
- Разместили сервер хранения данных для более быстрой работы интерфейсов оператора и доступа к базе знаний
- Увеличили пропускную способность каналов до 1 Гбит/с

✓ **Срок внедрения: 1 день**



Чтобы обработать
все поступающие
звонки нужно:

7 000
операторов



Варианты решения:

Нарастить в текущих
контакт-центрах

+1 000
человек

Привлечь
партнеров

+3 000
человек

1 путь

Создать
отдельные КЦ

+1 000
человек

Волонтеры

+2 000
человек

2 путь

Отдельные контакт-центры

Даниловская мануфактура



Новорязанская ул.



Что сделано:



Поставка
и подключение
оборудования



Установка ПО
Срок: 2 суток



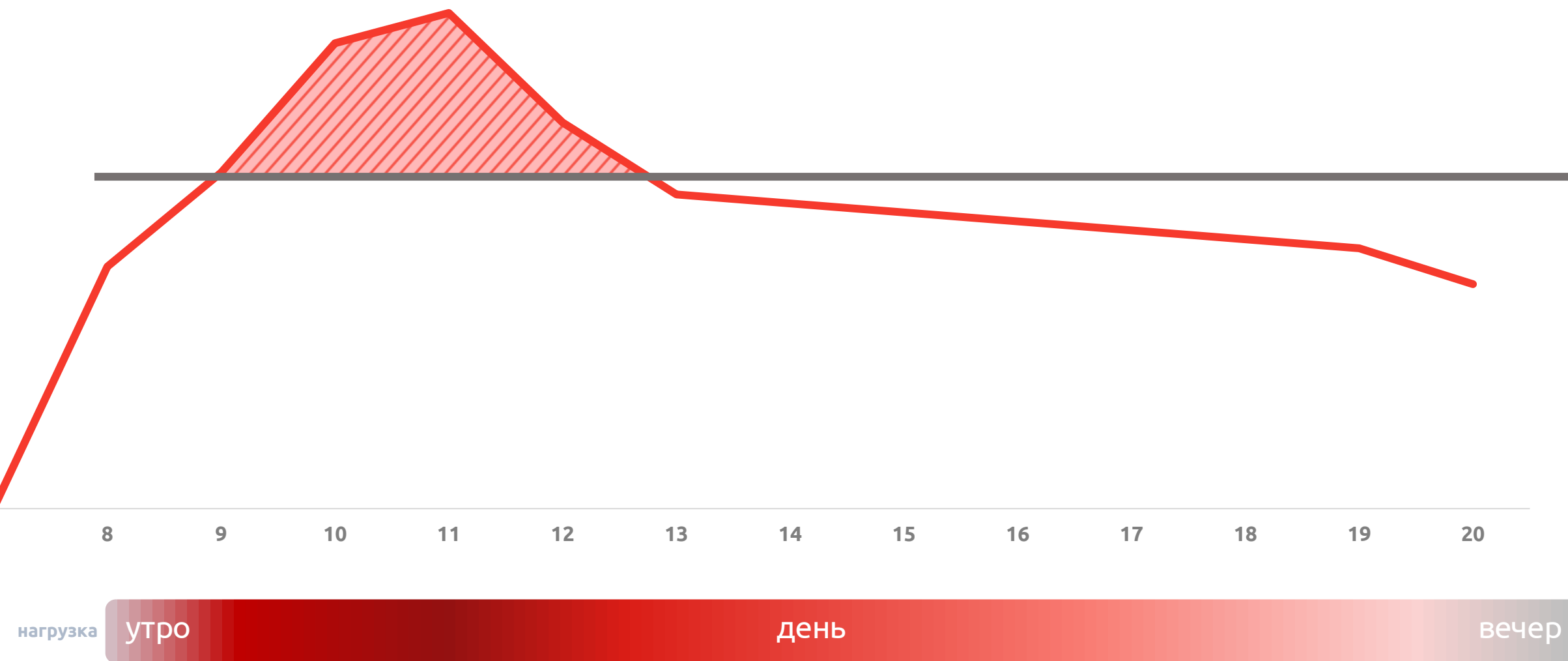
Обучение операторов.
Срок обучения сокращен
с 4 дней до 4 часов

Результаты наращивания ресурсов



Объем звонков на горячую линию «122».

Тематика: вызов врача на дом



А как же робот?

Что требовалось для внедрения:

1. Эталон данных

- Полис ОМС (возраст, пол, номер телефона),
- привязка адресов к поликлиникам



2. Интеграция с системой + научиться правильно транскрибировать адреса

Ул. Строителей
в Москве



Ул. Строителей
в Тинао



5 Рябиновых улиц
10 Федоскинских улиц

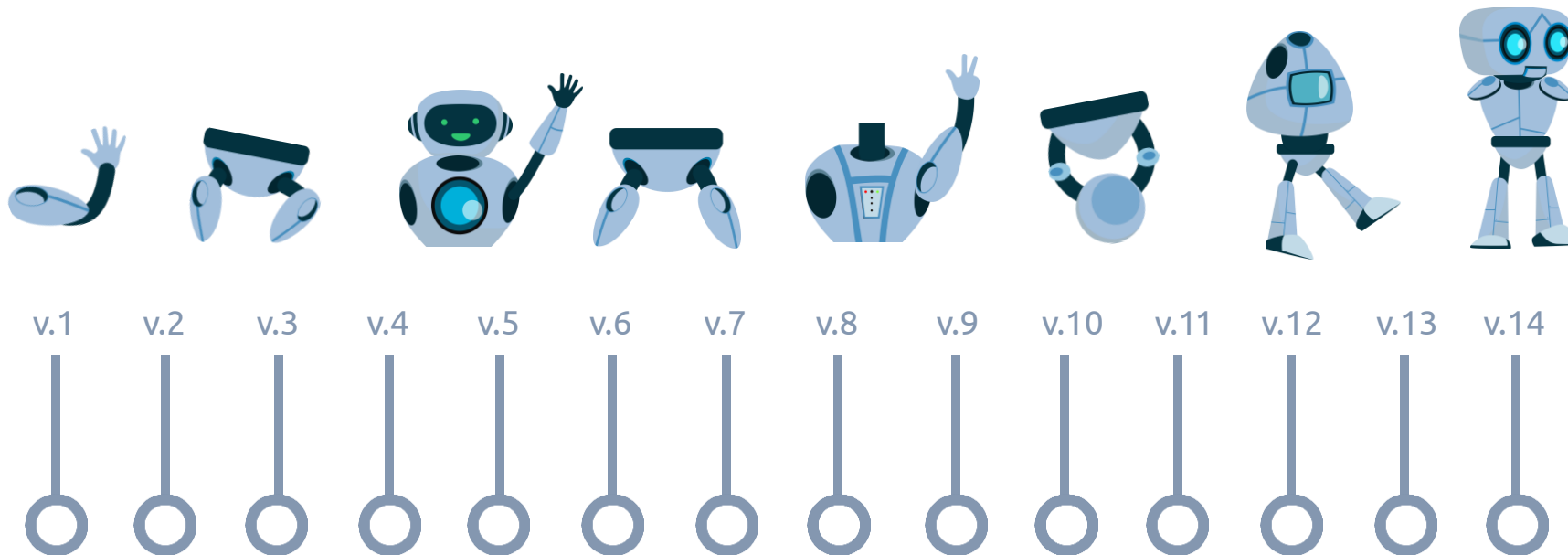
54%
случаев

Когда заявитель находится
не по прикрепленному к ОМС адресу



А как же робот?

*14 версий создано до выхода первого
оптимального релиза голосового помощника*



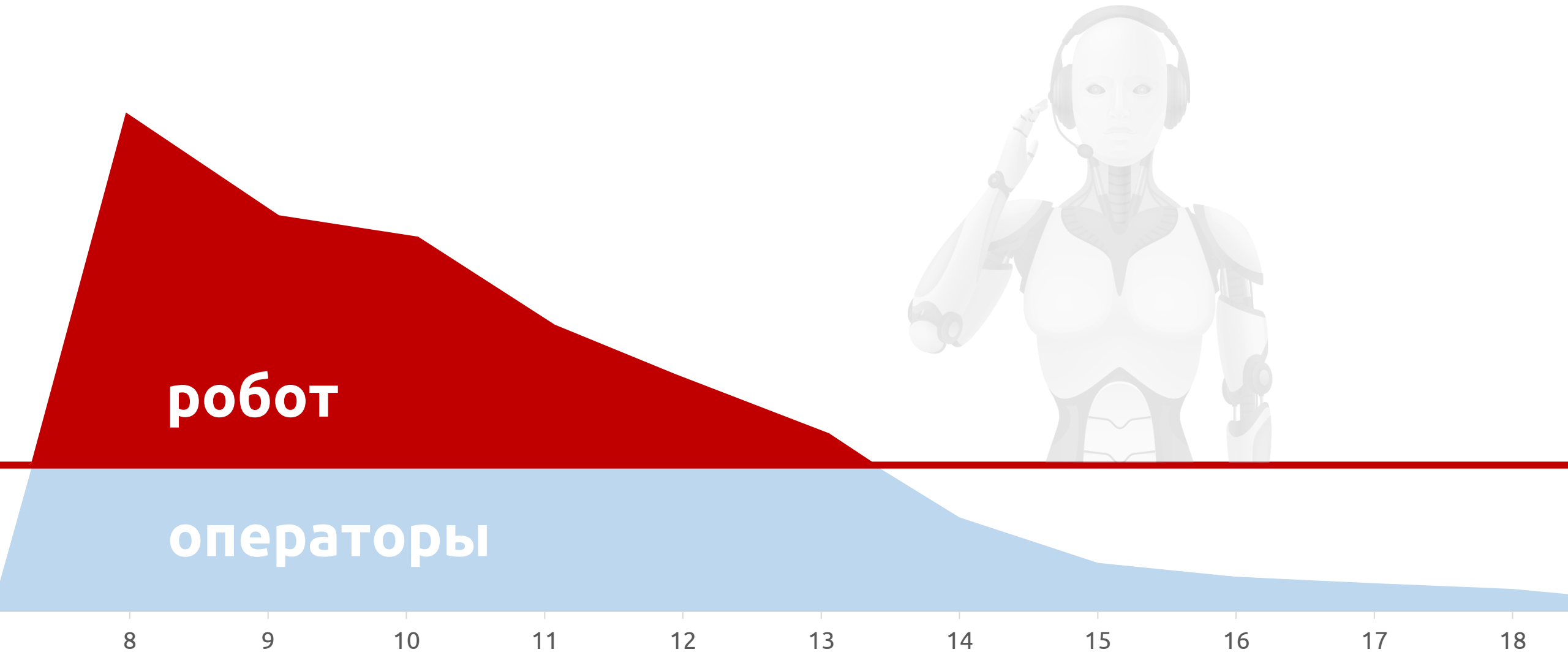
v.15

**Голосовой
помощник**

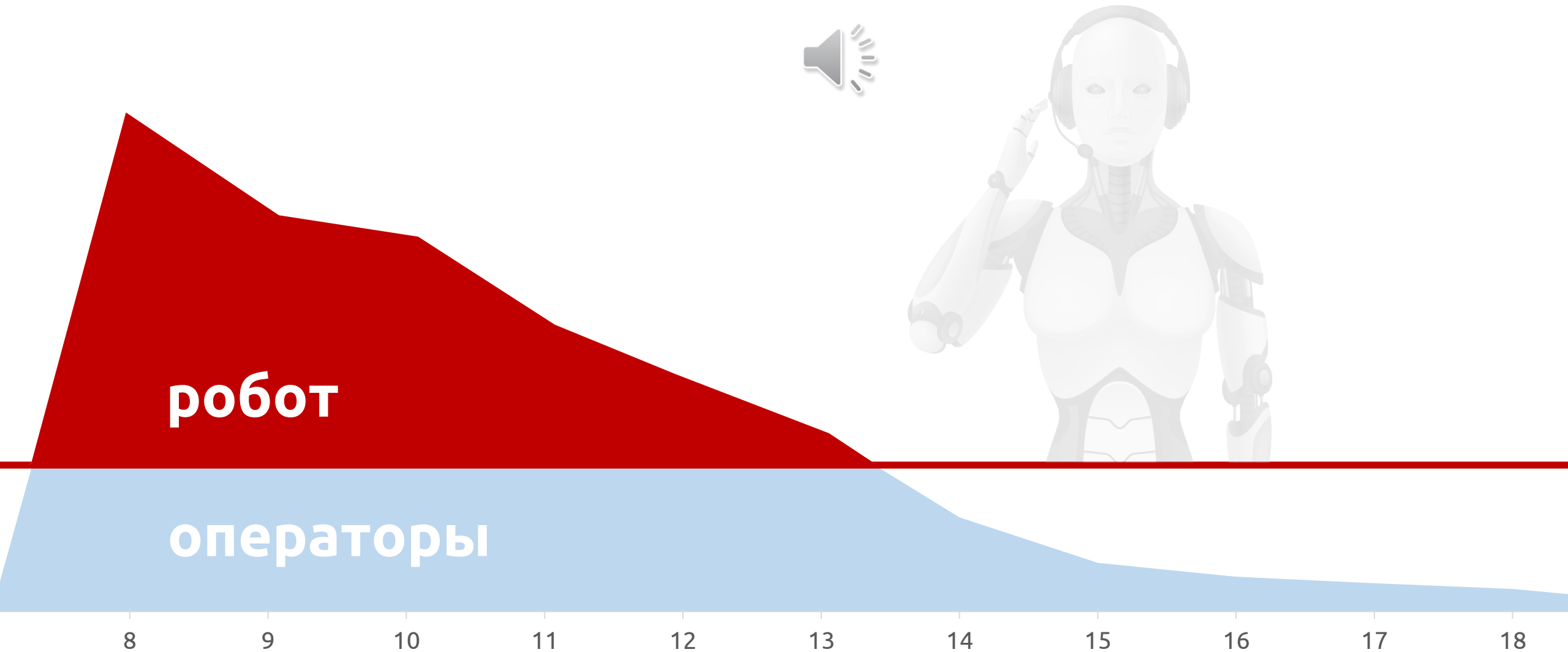
**ЛИНИЯ
122**



Ситуация после внедрения робота (в разрезе дня по часам)



Ситуация после внедрения робота (в разрезе дня по часам)



Эффективность работа



Общегородской
КОНТАКТ-ЦЕНТР



ДИТ

Тематики звонков на линию 122:

- Запись на прием к врачу / процедуры
- Вызов врача на дом
- Сбор жалоб на самочувствие пациентов, записавшихся на прием (терапевтические специальности)
- Перенос и отмена записи на прием к врачу / анализы / обследования / процедуры
- Предоставление информации об активных записях к врачу
- Предоставление контактов пунктов вакцинации от Covid-19 для самостоятельной записи
- Наличие вакцины в пунктах вакцинации
- Где сделать прививку от ГРИППа и как записаться
- Информирование о возможности получения медицинского отвода от вакцинации от Covid-19 и ГРИППа
- Уточнение графика работы специалиста
- Общие вопросы по карантину и режиму самоизоляции
- Общие вопросы о прикреплении к поликлинике

робот

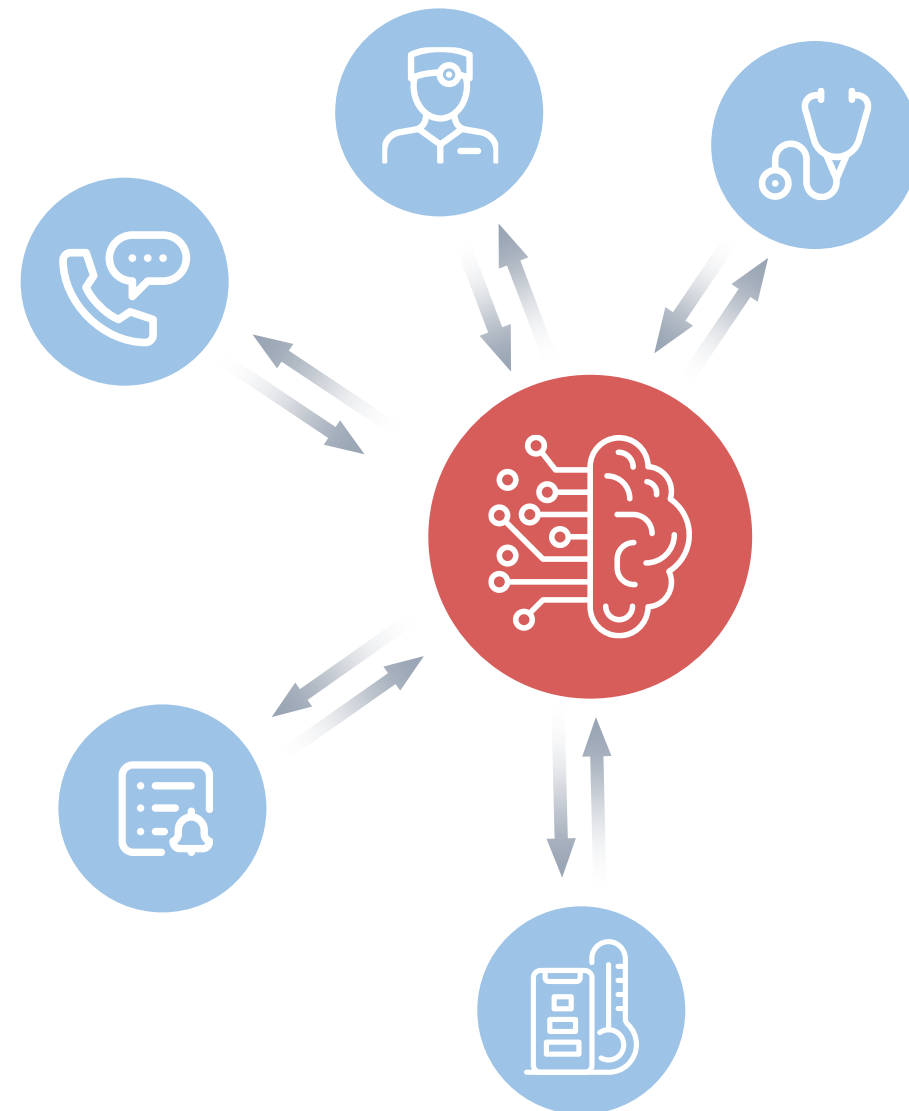
63%

37%

операторы

Голосовой помощник. Факты

- Знает:
 - **395** специальностей врачей
 - **42** медицинские процедуры
 - Учитывает правила произношения фамилий, в зависимости от их происхождения
- При общении с пожилым человеком говорит медленнее, повышает чувствительность распознавания (тоже самое происходит при звонке из шумного места)
- Способен принимать одновременно неограниченное количество звонков
- Интегрирован с сервисами **ЕМИАС** и моментально вносит изменения в график работы врачей



Всегда на связи



 vk.com/ditmos

 mos.ru/dit

 ok.ru/ditmos

 [tme/dit_moscow](https://t.me/dit_moscow)

