

Цифровой помощник для поиска лекарственных препаратов в аптеках города

Передовой опыт контактных центров – 2023


Тарас Юзефович,
менеджер по работе
с партнёрами, Yandex Cloud

Егор Савушкин,
директор управления,
АТС

Yandex SpeechKit: AI-технологии для бизнеса

SpeechKit

 Yandex Cloud

 **STT (ASR)**
Распознавание речи

Распознавание длинных аудио

Потоковое распознавание

Multilingual — 16 языков в автоматическом режиме

 **TTS**
Синтез речи

Синтез длинных текстов

Синтез коротких фраз

SpeechKit Brand Voice — уникальные голоса

[BV Call Center 8 kHz](#) — скорость синтеза: < 300 мс на запрос

SpeechKit Hybrid

 Ваша инфраструктура 100%

Yandex SpeechKit: кейсы применения

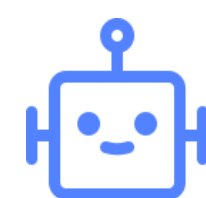
Технологии машинного обучения для:



Автоматизации
контакт-
центров



Контроля качества
клиентского
сервиса



Создания умных
голосовых
помощников



Озвучивания
текстового
контента

Голосовые сервисы в фармацевтике

Что собой представляют?

Горячая линия для граждан мегаполиса по вопросам:

- Уточнения наличия препарата,
выданного по рецепту (льготные) или без
- Возможности их получения в удобном месте,
например в аптеке

Какую проблему решали



Повышение осведомлённости
о наличии препаратов
в аптеках города

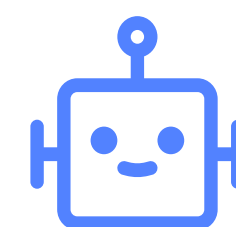
1. Сокращение потерянных вызовов
2. Сокращение времени ожидания ответа оператора
3. Перераспределение нагрузки на операторов колл-центра
4. Снижение нагрузки для пожилых граждан или маломобильных групп
5. Снижение социальной напряжённости

Сценарий пользователя



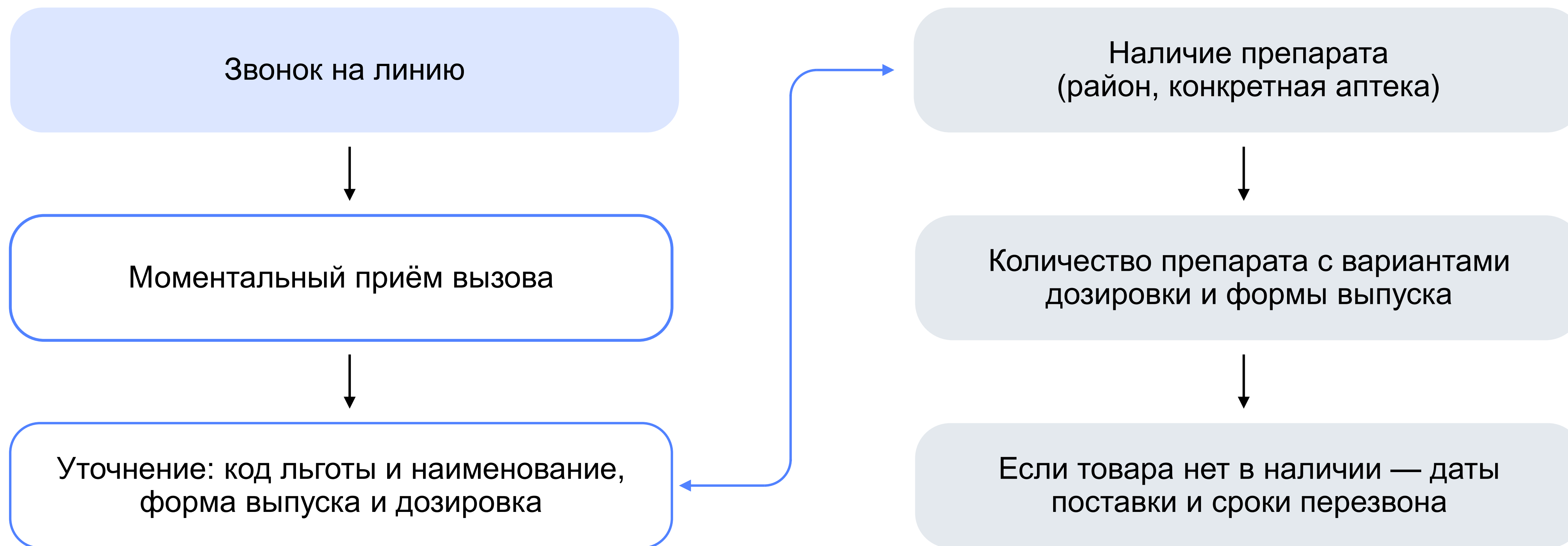
АТС — диалоговый AI

+ Yandex SpeechKit



База лекарственных препаратов

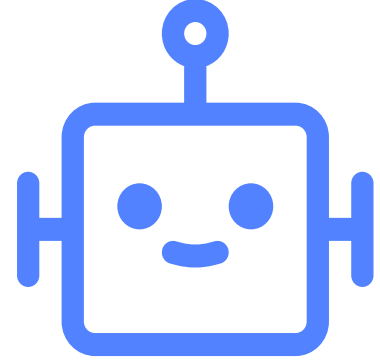
NLP-парсер + нейросетевая модель



Распределение вызовов

100%

вызовов поступают на линию



30%

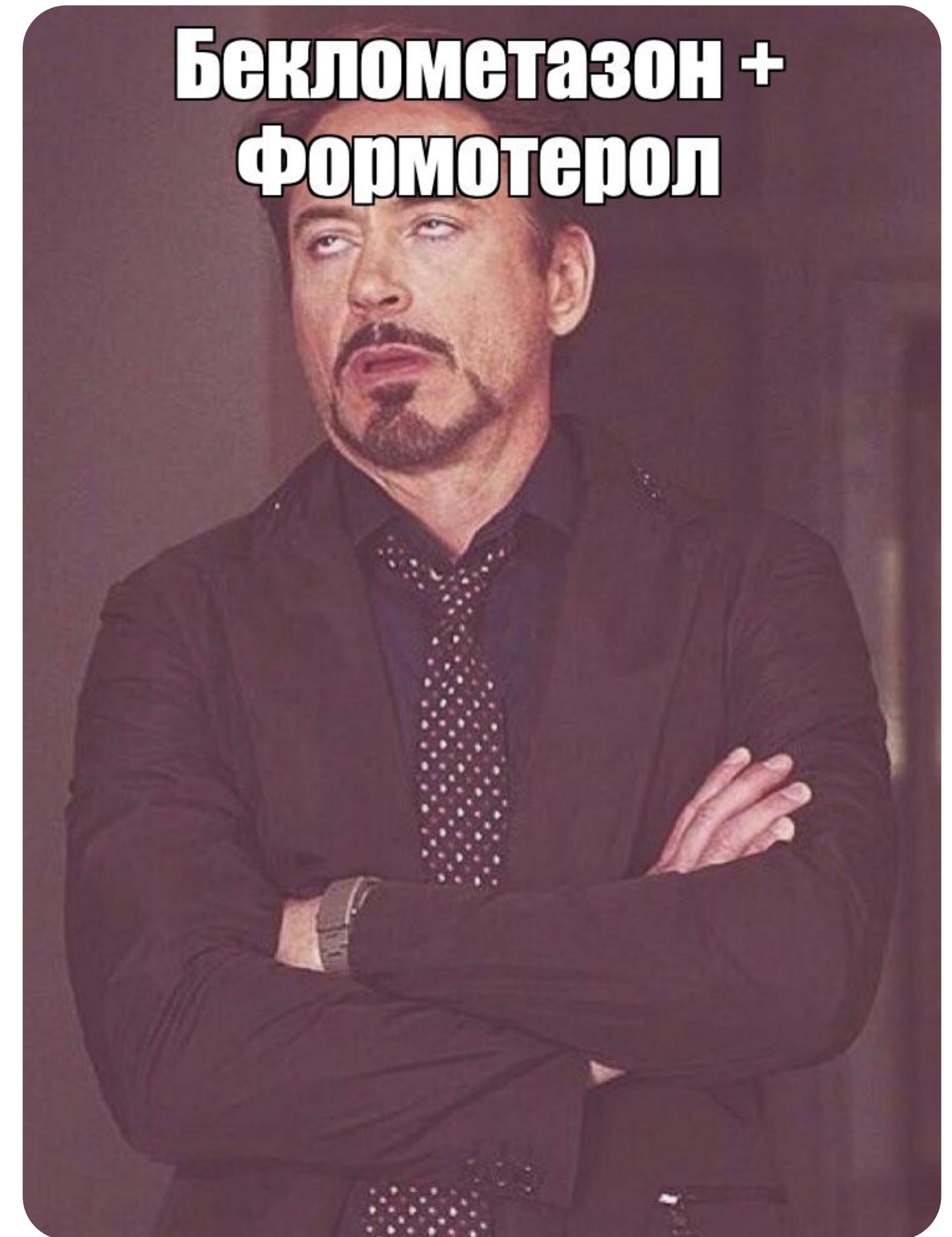
вызовов переводятся на робота



70%

вызовов обслуживает колл-центр

Какой препарат
вас интересует?



Пример диалога

Уточнение информации по льготному препарату



Какой препарат вас интересует?

85,11%

текущий уровень
распознавания препаратов

Диоксометилтетра
гидропиримидин +
Хлорамфеникол

Октенидина
дигидрохлорид
+ Феноксизэтанол

Гликопиррония
бромид +
Индакатерол

Инсулин деглудек
+ Инсулин аспарт

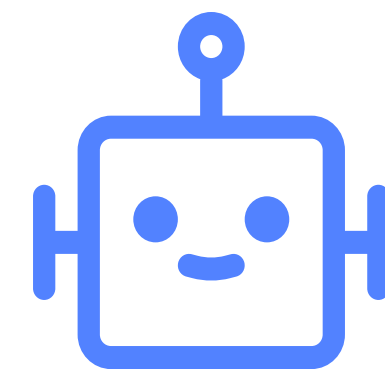
Инсулин гларгин
+ Ликсисенатид

Глекапревир
+ Пибрентасвир

Распределение вызовов

100%

вызовов поступают на линию



30%

вызовов переводятся на робота

Робот принимает все вызовы

Ведёт диалог с абонентом

- Абонент может сразу положить трубку или не отвечать на вопросы
- Робот проконсультировал по наличию, проверил в планируемых поставках
- Робот был вынужден перевести вызов на оператора в середине диалога



70%

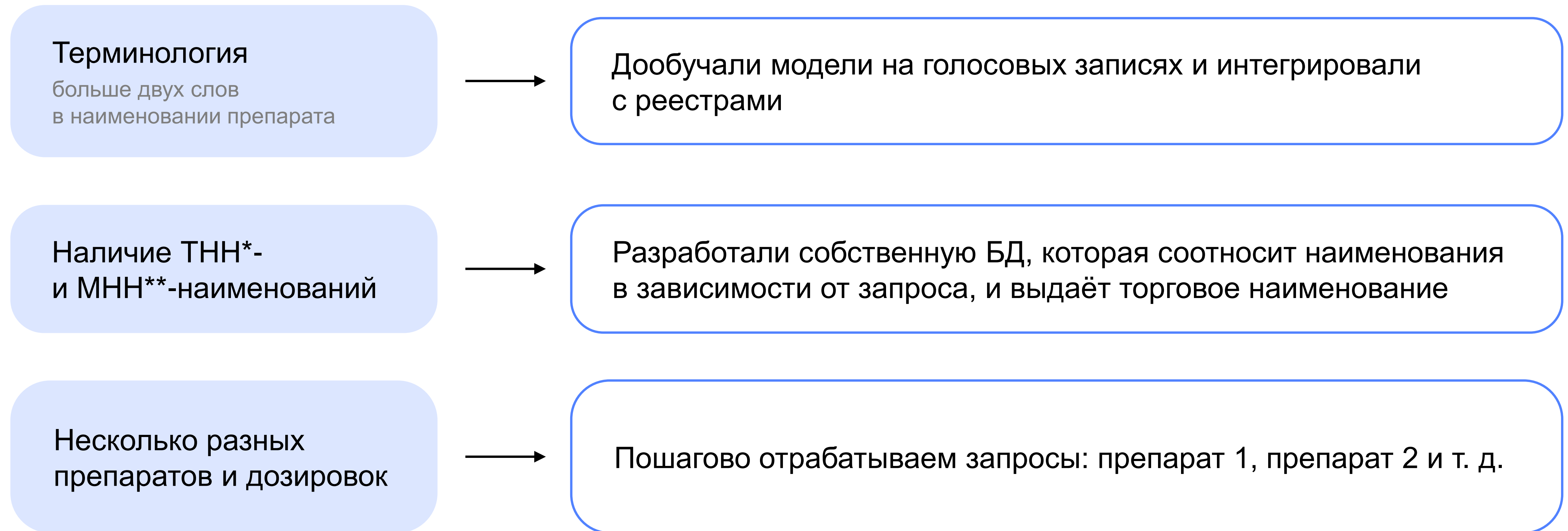
вызовов обслуживает КЦ

+ вызовы, переведённые роботом на оператора

Причины переводов на оператора



Как научить робота понимать фармацевтические термины



* ТНН — торговое непатентованное название

** МНН — международное непатентованное название

Бизнес-эффект

43%

автоматизировано
посредством
голосового помощника

41%

эффективных
звонков

89%

положительных
оценок CSI по итогам
предоставленной
консультации



Спасибо за внимание!

Вопросы?



Тарас Юзефович
Менеджер по работе
с партнерами, Yandex Cloud
yuzefovich@yandex-team.ru



Егор Савушкин
Директор управления, АТС
smakarov@atsaero.ru