



Унифицированные коммуникации Умной Клиники

Корнилов Андрей

kornilov@avaya.com



Основные критерии здравоохранения

Доступность

- Помощь пациентам в труднодоступных местах.
- Предоставление помощи маломобильным пациентам.
- Предоставление простых инструментов для записи на прием .



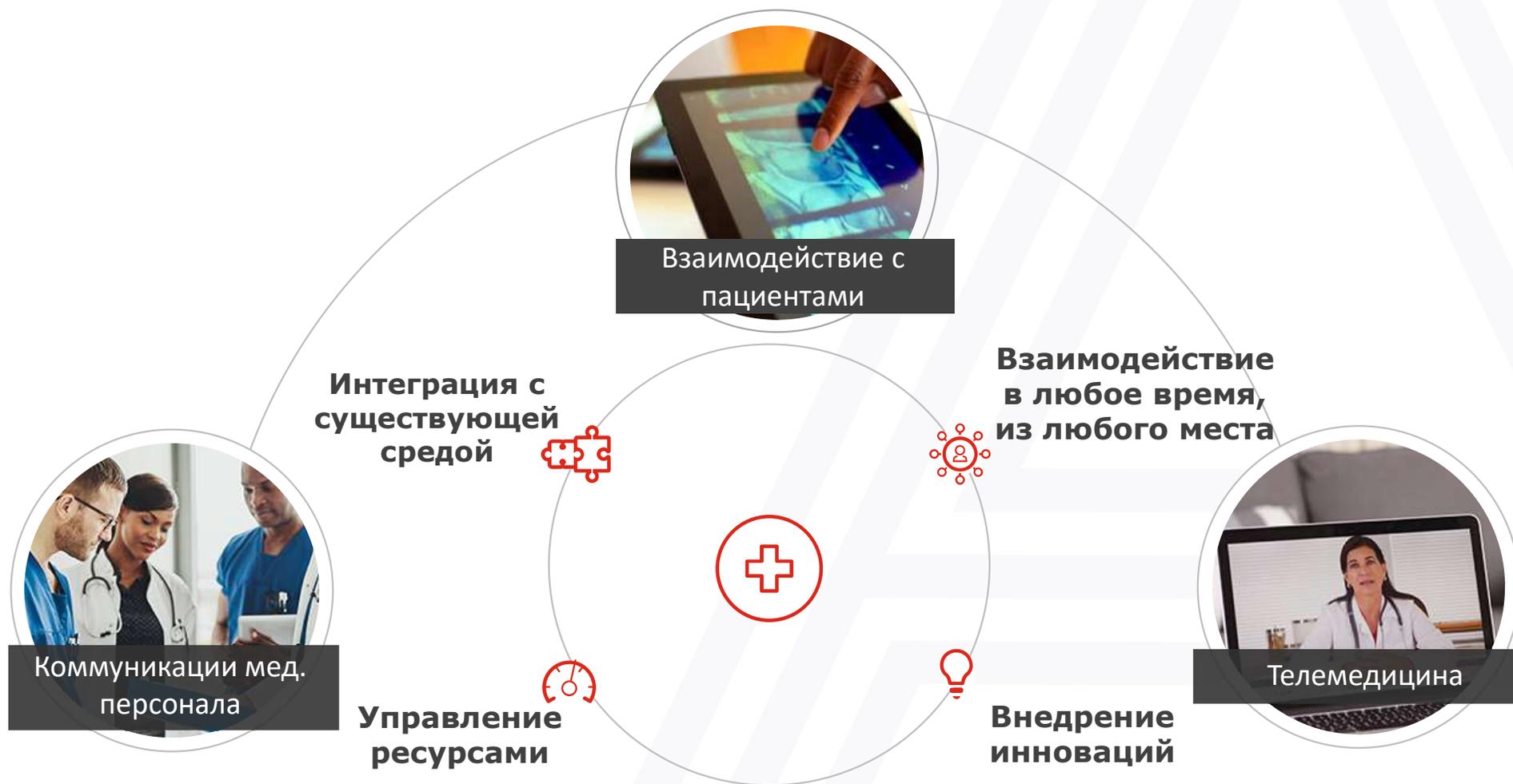
Стоимость

- Автоматизация рутинных операций.
- Снижение операционных расходов.
- Повышение продуктивности.
- Уменьшение неявки на прием.

Качество

- Своевременное предоставление услуг в полном объеме.
- Повышение квалификации первичного звена.
- Оценка качества оказанных услуг.

Решения Avaya для медицинских учреждений



Взаимодействие с пациентами



Врачи также являются операторами контактного центра наряду с администрацией. ЦОВ распределяет вызовы правильно.

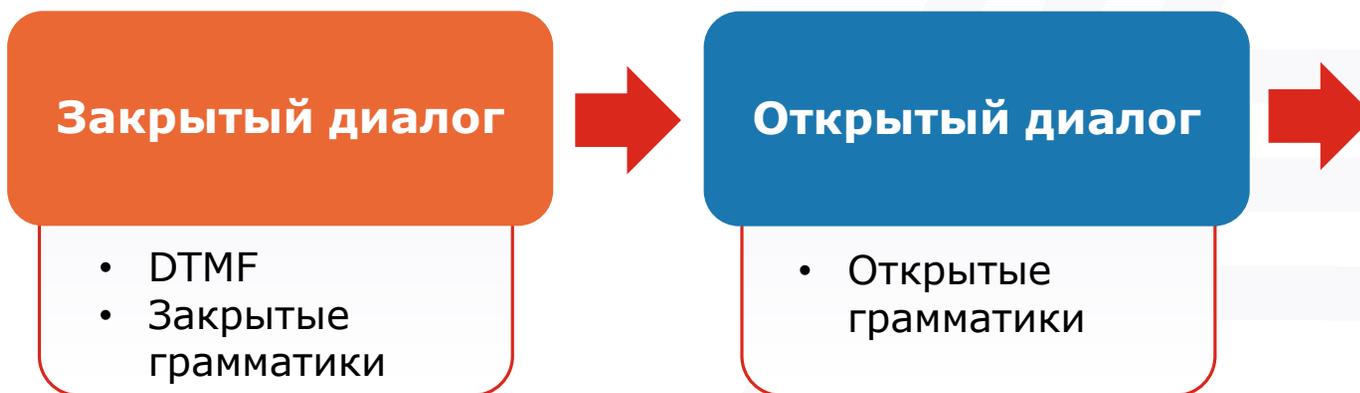
Оценка эффективности и отчетность

- ✓ Отчеты реального времени.
- ✓ Отчеты исторические.
- ✓ Комбинированные отчеты.
- ✓ Более 200 стандартных отчетов.
- ✓ Создание собственных отчетов. Report Designer.
- ✓ Отчеты о недопустимых событиях и др.



Распознавание речи

- ✓ Снижение нагрузки на операторов.
- ✓ Повышение уровня автоматизации.
- ✓ Простое взаимодействие с голосовым помощником.
- ✓ Интуитивно понятный большинству пользователей интерфейс.
- ✓ Не нужно нажимать клавиши и смотреть на телефон.



Аналитика речи

ТРАНСКРИПЦИЯ

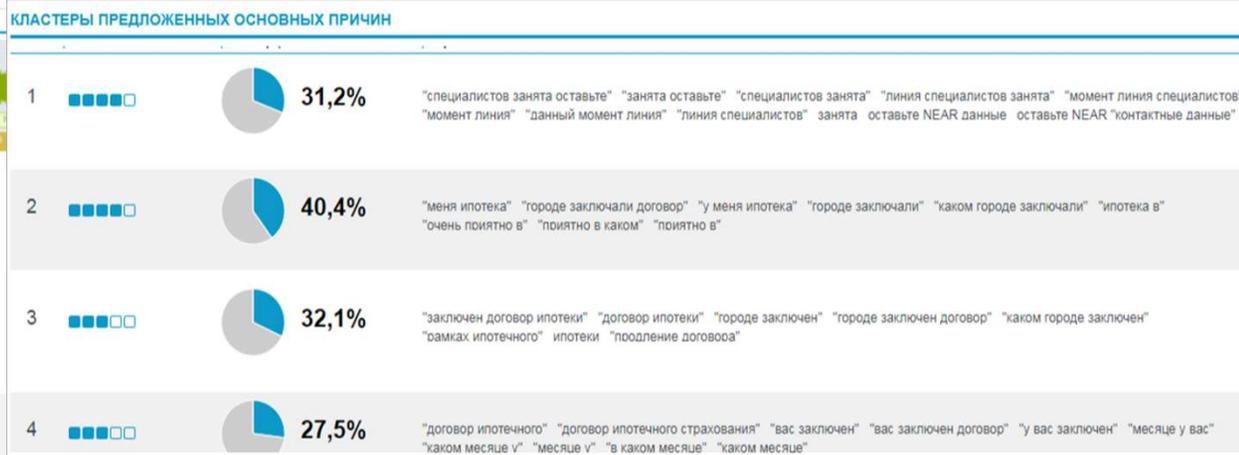
☑ Emotions ★★★★★ ☑ Завершение_Сопровожд... ★★★★★ ☑ Некорректное информ... ★★★★★

☑ Повторные обращения ★★★★★ ☑ Приветствие_Сопрово...

00:13 я приобрела телефон не днем при этом приобрела нет у меня на четыре в он разбился я телефон отправила но при этом пришла смска что то есть сегодня не три десять рублей отказалась - да приобрела страховку мне сказали если же фон нет на новые не возврат дней на данный момент уже зарплаты другой почему проконсультировать

00:50 потому что страхового возмещения всегда остается за страховой комв вам может быть согласован либо ремонт либо обмен

внести деньги я вам звоню прежде чем отослать вам телефон я про звонила вас сотрудник проконсультируем это всем по другому меня у вас условий не устраивает давайте решать вопрос почему не с вами консультации тогда проконсультировать это вы не соответствуете вы сейчас другие мне это не устраивает так не предложения ваши не нужны или обмен или восемь процентов от стоимости телефона только вот



- Автоматическое тегирование вызова по ключевым словам
- Разделение речи оператора и пациента при монозаписи разговора
- Транскрибирование разговора с отображением ключевых слов
- Автоматизация оценки качества работы операторов
- Анализ трендов и тематик обращений

Уведомление о Приеме Пациента / Напоминание

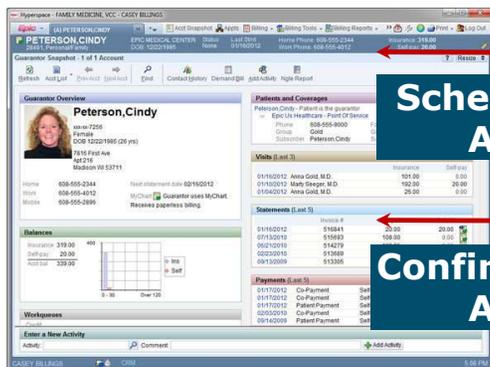
Автоматизированные напоминания

Avaya Patient Appointment Reminder взаимодействует с БД, такими как Электронная карта пациента и расписание приемов.

Автоматизированное подтверждение/отмена

Решение позволяет ответить пациенту (подтвердить / отменить) по таким каналам, как электронная почта, SMS, чат-бот, Voice-IVR и подключиться к оператору КЦ

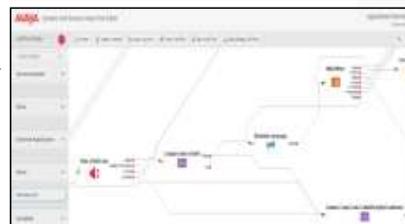
Электронная карта пациента



Scheduling API

Confirmation API

Avaya Patient Appointment Reminder



Avaya Workspaces



Чат-бот



E-Mail

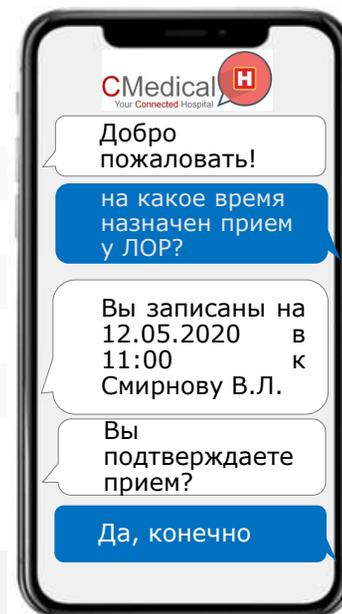


SMS



Звонок

Оператор КЦ



MedCom® Medial App - Единое приложение для пациентов стационара



Навигация

- Навигация на территории больницы

Коммуникации

- Аудиозвонки
- Видеозвонки

Развлечения

- Стриминг ТВ / Радио
- Авторизованный доступ в интернет
- Трансляция с устройства на ТВ
- Удаленное управление ТВ в палате

Доступ

- Идентификация
- Медицинские сервисы
- Онлайн оплата
- Софт-карта доступа

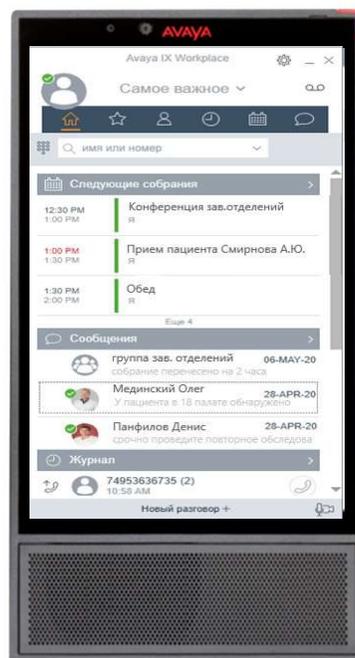
Информационный центр

- Портал пациента
- Медицинская карта
- Обмен сообщениями (Push, Mail, СМС, Чат)

Service Center

- Магазин
- Заказ еды
- «Умная палата»
- Книга жалоб и предложений
- Опрос удовлетворенности

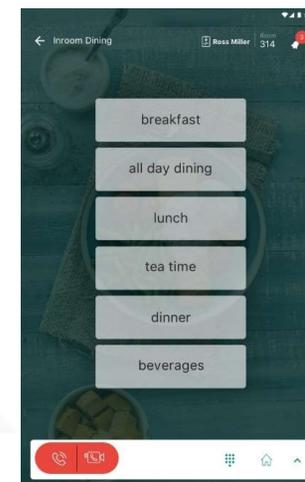
Унифицированные коммуникации медицинского персонала



- ← Единый телефонный справочник и журнал звонков
- ← Мультимедийные сообщения
- ← Видео и презентации
- ← Интегрированный календарь
- ← Групповые чаты
- ← Голосовые вызовы



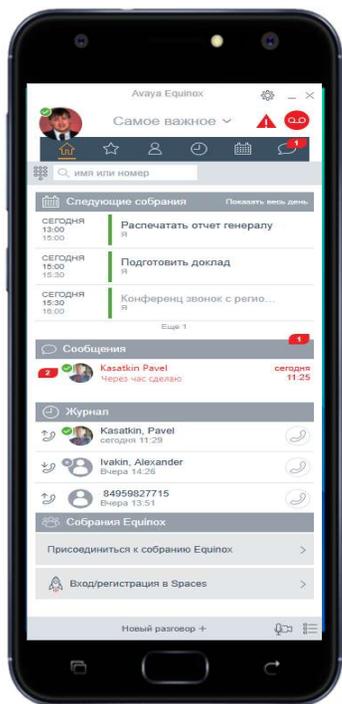
Интеграция в медицинскую среду



- Коммуникационная система интегрируется с приложениями-календарями
- Общий интерфейс у разных устройств
- Персонализированные коммуникации – приём и реагирование

- Нужды пациента (еда в комнате, уход, санитария и т.д).
- Расширенный сервис пациента в стационаре

Обеспечение мобильности медицинского персонала



Единое приложение на любом устройстве пользователя

- ✓ Возможности:
 - аудиозвонки
 - видеозвонки
 - чаты
 - совместная работа с документами
- ✓ Обеспечение связью мобильных бригад
- ✓ Мгновенный доступ к единому телефонному справочнику медицинского персонала
- ✓ Единый журнал звонков
- ✓ Статусы присутствия абонентов



Обеспечение мобильности медицинского персонала

Беспроводные телефоны IP DECT



- Интеграция с палатной сигнализацией.
- Обеспечивают сотрудников, передвигающихся в пределах здания или по территории учреждения, высококачественной беспроводной связью.
- Варианты исполнения телефонов с защитой от воды и пыли IP65.
- Все преимущества стандарта DECT, в том числе:
 - Высокая защищенность
 - Масштабируемость
 - Низкое энергопотребление



Возможности решений Avaya для телемедицины



- ✓ Простота использования
- ✓ Доступ к конференциям из любого места и устройства
- ✓ Запись и трансляция конференций
- ✓ Видео 2 одновременных потока 60 кадров в секунду
- ✓ Возможность подключения диагностических комплексов операционных и реанимационных для трансляции дополнительной информации
- ✓ Сохранение качества видео при ухудшении канала связи
- ✓ Поддержка существующего парка устройств заказчика

Возможности решений Avaya для телемедицины

Состав решения:

Операционный блок

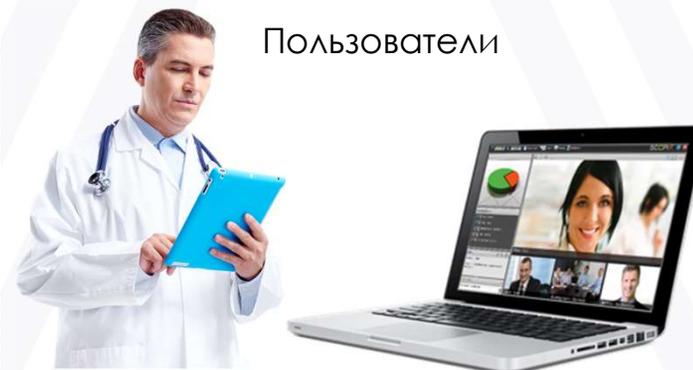


Серверная

Avaya Equinox



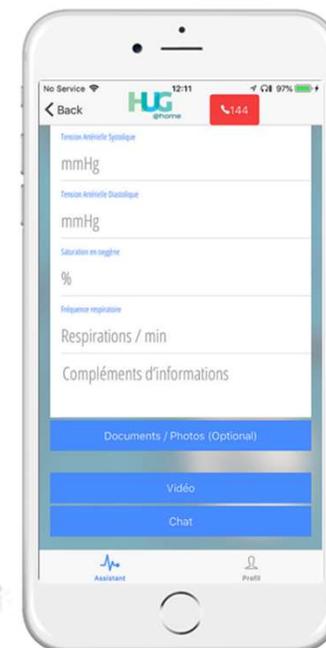
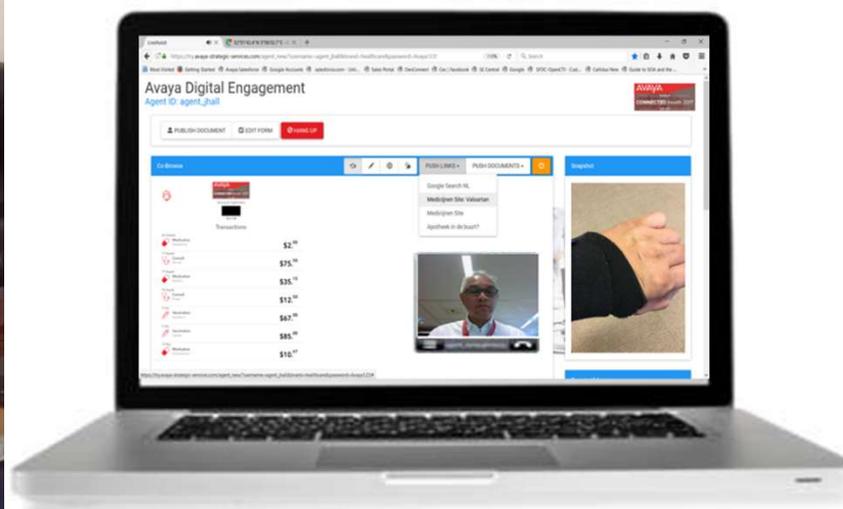
Пользователи



Дистанционные консультации в Женевском госпитале

Коммуникации с пациентами в режиме реального времени

Разработано приложение с возможностью аудио и видеозвонков, а также чатов в приложении



Почему Avaya?

Репутация в отрасли

- #1 Доля рынка по всему миру в контакт-центре, IVR, единой системе обмена сообщениями и Аудиоконференциях
- Признанный новатор отрасли
- Клиентоориентированное партнерство

Солидный мировой опыт реализации проектов в медицине

- 3000+ медицинских учреждений по всему миру
- Более 10 лет опыта работы в сфере здравоохранения
- 17 из 20 крупнейших госпиталей США наши клиенты



Решения и услуги

- Отраслевые награды за инновации
- Более 90% компаний из списка Fortune 500 наши клиенты
- Эксперты в 34 центрах, 55 странах и 14 языках мира
- Собственная команда разработчиков под любые задачи заказчика

В ногу со временем

- Открытая, масштабируемая, надежная архитектура
- Бесшовная интеграция
- Партнерство с многими производителями ускоряет внедрение и снижает риски



Спасибо!