

ГК «Медси» развивает коммуникационную инфраструктуру на базе технологий Avaya



О компании-заказчике

АО Группа компаний «Медси» – ведущая национальная сеть частных медицинских клиник, предоставляющая полный спектр медицинских услуг: от первичного приема и скорой медицинской помощи до высокотехнологичной диагностики, сложных хирургических вмешательств и реабилитации.

Сейчас в Москве и Московской области действует разветвленная сеть клиник МЕДСИ, включающая 25 медицинских учреждений. Помимо этого, действуют 14 региональных клиник, 2 санатория, служба Скорой медицинской помощи и Медицинский велнес. Выручка компании по итогам 2018 г. составила 17,7 млрд. руб. Ежегодно клиники МЕДСИ посещают около 8,5 млн человек. В компании работают порядка 9000 человек.

В конце 2019 г. МЕДСИ начала развитие собственной франчайзинговой сети. Ожидается, что в течение 5 лет будет открыто 20 партнерских клиник МЕДСИ по всей России.

Сегодня ведется активная работа по внедрению лучших мировых практик в российскую медицину: расширяется спектр оказываемых высокотехнологичных услуг, сформированы 50 Центров компетенций по наиболее актуальным медицинским направлениям, внедряются самые современные методики лечения, постоянно обновляется оборудование.



Продукты и решения Avaya

- Avaya Aura 8
- Avaya IX Workplace на 5000 пользователей
- Avaya Aura® Call Center Elite
- Avaya Call Management System
- Avaya IX™ Workforce Engagement - более 200 рабочих мест операторов

Предпосылки

ГК «Медси» имеет положительный опыт эксплуатации систем связи Avaya, развернутых по всей сети клиник, а также в центре обработки обращений пациентов.

Развитие клиентских сервисов, тенденции цифровой трансформации в медицине, а также необходимость поддерживать высокий стандарт обслуживания пациентов обусловили необходимость расширения функционала существующей системы с включением возможностей унифицированных коммуникаций, таких как повсеместный доступ пользователей к аудио- и видеозвонкам, корпоративным чатам и т.д. для сотрудников компании, а также модернизация сервисов клиентского обслуживания для улучшения взаимодействия с клиентами.

«Стремительное развитие коммуникационных технологий открывает широкие возможности для взаимодействия с пациентами, обеспечивая им позитивный опыт и конкурентное преимущество для компании. Кроме того, расширение доступности медицинских консультаций по разным каналам связи также позволяет предупреждать нежелательные последствия из-за несвоевременного обращения за помощью. Многолетнее сотрудничество с Avaya помогает нам поддерживать высокий уровень обслуживания клиентов и статус ведущей частной клиники России»

— Алексей Владимирович Богомолов, Начальник управления ИТ-инфраструктуры ГК «Медси»

Основные бизнес-задачи

- Повысить продуктивность взаимодействия рабочих групп;
- Обеспечить мобильность сотрудников с полноценным доступом к корпоративным сервисам;
- Сократить расходы на услуги связи;
- Защитить от утечки конфиденциальных данных;
- Оптимизировать работу контакт-центра за счет внедрения современных сервисов самообслуживания;
- Интегрировать рабочее место оператора с существующими медицинскими информационно-аналитическими и корпоративными системами для сокращения времени обработки вызова;
- Обеспечить возможности для комплексной аналитики для оперативного изменения модели обслуживания;

Реализация проекта

Модернизация системы до актуального релиза проводилась без остановки сервисов телефонии, с плавным переводом абонентов на новую платформу, что, учитывая географическую распределенность клиник и большое количество абонентов, является достаточно сложной задачей.

Результаты проекта

Современные технологии Avaya для организации унифицированных коммуникаций оказались оптимальными для решения новых задач заказчика. На данном этапе любой сотрудник компании имеет доступ к возможностям современных коммуникаций, таких как аудио- и видеозвонки, корпоративные чаты, интеграция с единым справочником предприятия, статусы присутствия абонентов не только с корпоративного IP телефона, но и в приложении на ПК и мобильных устройствах.

Существующий контакт-центр позволяет получить операторам доступ к данным о пациентах (истории общения, медицинской карте и т.д.), формировать всестороннюю отчетность для руководства, вести контроль качества работы операторов.

В дальнейшем, рассматривается возможность расширения сервисов удаленного обслуживания для пациентов, таких как распознавание речи и перевода типовых запросов на диалог с автоматизированным голосовым помощником, автоматическое роботизированное уведомление пациента о предстоящем приеме с подтверждением и т.д.

«Avaya обладает уникальным опытом в реализации проектов цифровой трансформации бизнеса, профессиональной командой специалистов и исчерпывающим набором продуктов и решений, что практически гарантирует успех в подобных проектах. Мы благодарны ГК «Медси» за оказанное доверие и стремление к инновациям в сфере обслуживания пациентов»

— Андрей Корнилов, менеджер по работе с организациями социальной сферы, Avaya



О компании Avaya

Компания Avaya является одним из мировых лидеров в области программного обеспечения, услуг и оборудования для цифровых коммуникаций. Мы разрабатываем современные, открытые и кастомизируемые решения на базе новейших технологий, которые могут быть развернуты в любом удобном формате: в облаке, в ЦОД заказчика или в гибридном варианте. Высокий профессионализм команды Avaya обеспечивает эффективную оптимизацию решения и его надежное развертывание исходя из потребностей бизнеса. Акции Avaya Holdings Corp. торгуются на Нью-Йоркской фондовой бирже под кодом AVYA.

Подробнее на www.avaya.com/ru