



Чехов

сервис по поиску услуг в договоре ДМС
юридических лиц с применением LLM

Чехов

Чехов – это сервис по поиску услуг в договоре ДМС юридических лиц с применением LLM.

Сервис встроен в рабочее место сотрудника медицинского пульта (КЦ по продукту ДМС), который помогает сотруднику - оператору контактного центра оперативно ответить на вопросы Застрахованного лица по доступности медицинских услуг, зафиксированных в его программе страхования и утвержденных договором с его работодателем (ЮЛ)

Экономическая отдача в период запуска проекта или перспектива значительного вклада в экономику продукта.

- 1** Эффект от автоматизированного поиска услуг в договоре – **операционная эффективность процесса в размере 25 млн рублей за 3 года.**
- 2** Сервис планирует развиваться и стать полноценным co-pilot сотрудника медицинского пульта, что **принесет еще 48 млн. руб. за 3 года.**
- 3** Так как решения на базе LLM только начали свое активное развитие и внедрение в бизнес-процессы компании, по нашим прогнозам, **эффект может стать значительно выше на горизонте 3-х лет.**

Чехов

сервис по поиску услуг в договоре ДМС
юридических лиц с применением LLM

Почему это важно, какую и чью проблему решает?

- Наши клиенты (ФЛ) и партнеры (ЮЛ) привыкли к индивидуальному походу на каждом этапе заключения сделки и сопровождения их контракта. Мы стремимся максимально заботиться о своих клиентах и предоставлять каждому индивидуальный сервис, поэтому всегда подстраиваемся под привычный формат договора для ЮЛ и его пожелания к программам страхования, что создает для нас большую вариативность данных.
- Чехов позволяет сотрудникам медицинского пульта оперативно ориентироваться в индивидуальной программе страхования, уточнять наличие запрашиваемой услуги в определенных клиниках для клиента/партнера. Ранее специалист искал нужные формулировки в договоре в ручном режиме.
- Таким образом с помощью сервиса Чехов мы не только повысили операционную эффективность процесса, улучшили SLA обслуживания застрахованного, а также повлияли на NPS наших клиентов - юридических лиц.

Эффективность решения/проекта

2 млн+

обращений ежегодно обрабатывают сотрудники
медицинского пульта

80 тысяч+

шагов ежегодно - временные затраты на изучение
программы страхования

в 8 раз

снизилось время на обработку одного обращения
с помощью Чехова уже на этапе опытно
промышленной эксплуатации

Чехов: как работает это решение?

AS IS:

- Сотрудник пульта при звонке/диалоге в чате открывает один или несколько программ на Застрахованного в формате DOC/XLS, далее либо пролистывает всю программу, либо использует поиск по документу, чтобы найти необходимые услуги и проверить, входит услуга/клиника в программу или нет.
- С учётом того, что формулировка услуги может быть найдена в разных разделах программы, нужно проверять информацию и понимать, что это именно то, что нужно.
- Плюс к этому формулировки одной и той же услуги могут отличаться от программы к программе, сотрудник должен использовать различные комбинации слов и синонимов для того, чтобы получить нужную информацию.

ЧЕХОВ (TO BE):

Сотрудник в разделе CRM системы в свободной форме задает короткий вопрос и получает ответ о наличии услуги в программе страхования с различными подсказками (по условиям, ограничениям, рекомендациям).

Что в нём важного, неординарного, инновационного?

01

Внедрение передовых технологий LLM для автоматизации обработки и поиска информации в разрозненных и сложных документах страховых программ.

02

Возможность сотрудника задавать вопросы в свободной форме. Это инновационный аспект, поскольку не требует от пользователя специальных навыков или точного знания структуры документа, облегчая процесс поиска информации.

03

Система способна интерпретировать контекст запроса, понимая синонимы и вариации формулировок, что важно в условиях разнообразных и непоследовательных формулировок в страховых договорах.



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**