



Virtuelle Assistenzsysteme im Gesundheitswesen

14.09.2020

Erik Heirman - Senior Architect Major Accounts

Ihre Gastgeber heute...



Erik Heirman
Senior Architect
Solutions and Consulting
erik.heirman@global.ntt



Purpose

Society 5.0

Technologie im Dienste der Gesellschaft

NTT auf einen Blick

300,000
Mitarbeiter
weltweit

AA-
Rating bei
Standard &
Poor's

120+
Jahre
Erfahrung

**USD 107
billion**
Gesamtumsatz

**Top 100
Global
Innovator**
in Clarivate
Analytics

Top 5
IT Services
Anbieter

**USD 3.6
billion**
R&D
Investment*

*Jahresdurchschnitt in den nächsten 5 Jahren über die NTT-Gruppe hinweg



Learning

Use Case Erfassung in 30+ Krankenhäuser



Aufgrund der zunehmenden Arbeitsbelastung, Personal- und Budgetengpässe besteht hoher Bedarf an einer Verlagerung des administrativen Zusatzaufwandes des Krankenhausbetrieb in Richtung Automatisierung und Self-Service.

Die Verbesserung der Patienten- und Mitarbeitererfahrung ist ebenfalls ein wichtiger Faktor bei der Digitalisierung dieser Prozesse.

Fragestellung:



Wie nutzen wir die Kraft der künstliche Intelligenz in diese Szenarien am wirkungsvollsten?



amazon

Google

Microsoft



SAMSUNG



amazon alexa



Siri



Adoption virtuelle Assistenten



Juniper Research schätzt, dass 2023 etwa 8 Milliarden Sprachassistenten im Einsatz sein werden und die Wachstumsrate zwischen 2019 und 2023 25,4% CAGR betragen wird.


amazon alexa


ASSISTANT

 Cortana


Siri

 Bixby

Spezialisierte virtueller
Assistent für das
Gesundheitswesen

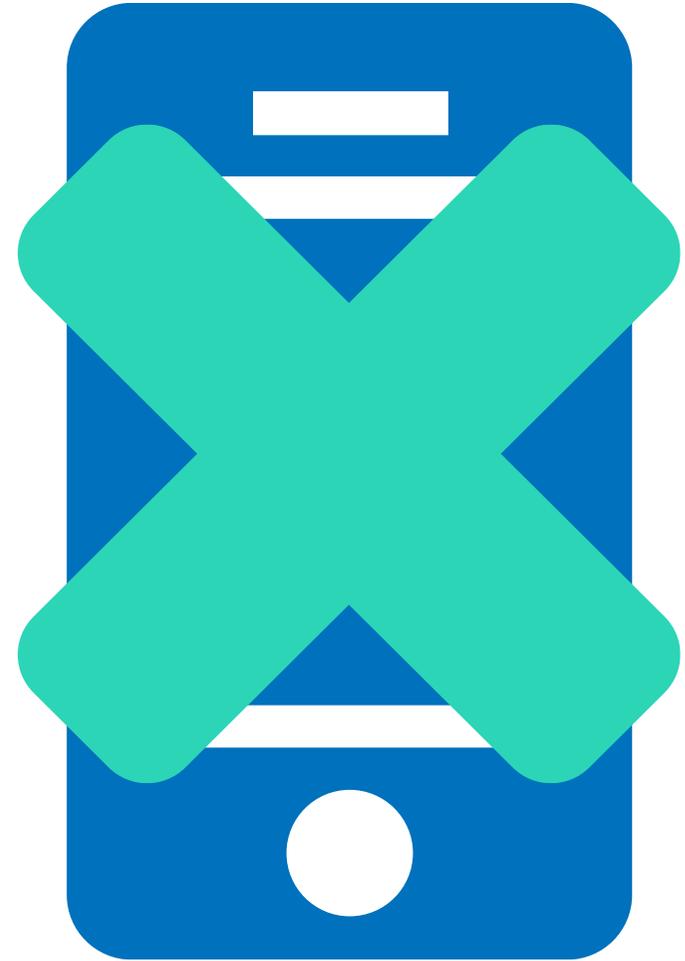
MVP

- FAQ Beantwortung
- Terminvereinbarung



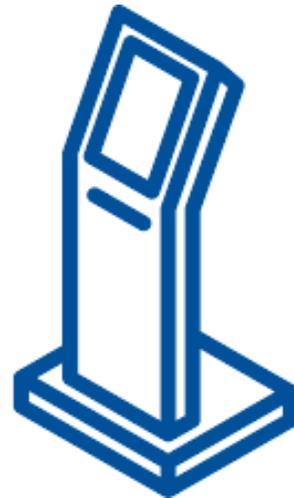
Unabhängig

Keine Smart Speaker Hardware



Omnikanal

- Chat
- Telefon
- Kiosk
- Apps
- MS Teams





Use Cases



Terminvergabe



Hi I'm MeDi TED, Patient Services Bot
Check the hints to see what I can do.

Is there a flower shop?

I want to book a consultation

Appointment Manager
21 Mar 2019

Do you need to see a physician?
Help me with this

Welcome to the Appointment Booking bot

Which department is your appointment for?
cardiology

Please give me your firstname
Erik

And now your last name
Heirman

What is your date of birth?

Hi I'm MeDi TED, Patient Services Bot
Check the hints to see what I can do.

Heirman

What is your date of birth?
01.01.1975

Please tell me your email address
erik.heirman@ddfledemo.onmicrosoft.com

What is your health insurance policy number?
12345678

Do you have a referral from a doctor or hospital?
Yes

What kind of appointment would you like?
Face to Face

Hi I'm MeDi TED, Patient Services Bot
Check the hints to see what I can do.

Please pick a date
16 Apr 2019
17 Apr 2019
18 Apr 2019
16 Apr 2019

Please pick a slot
Morning
Afternoon
Morning

Ok. Please check your details below before submitting your request.

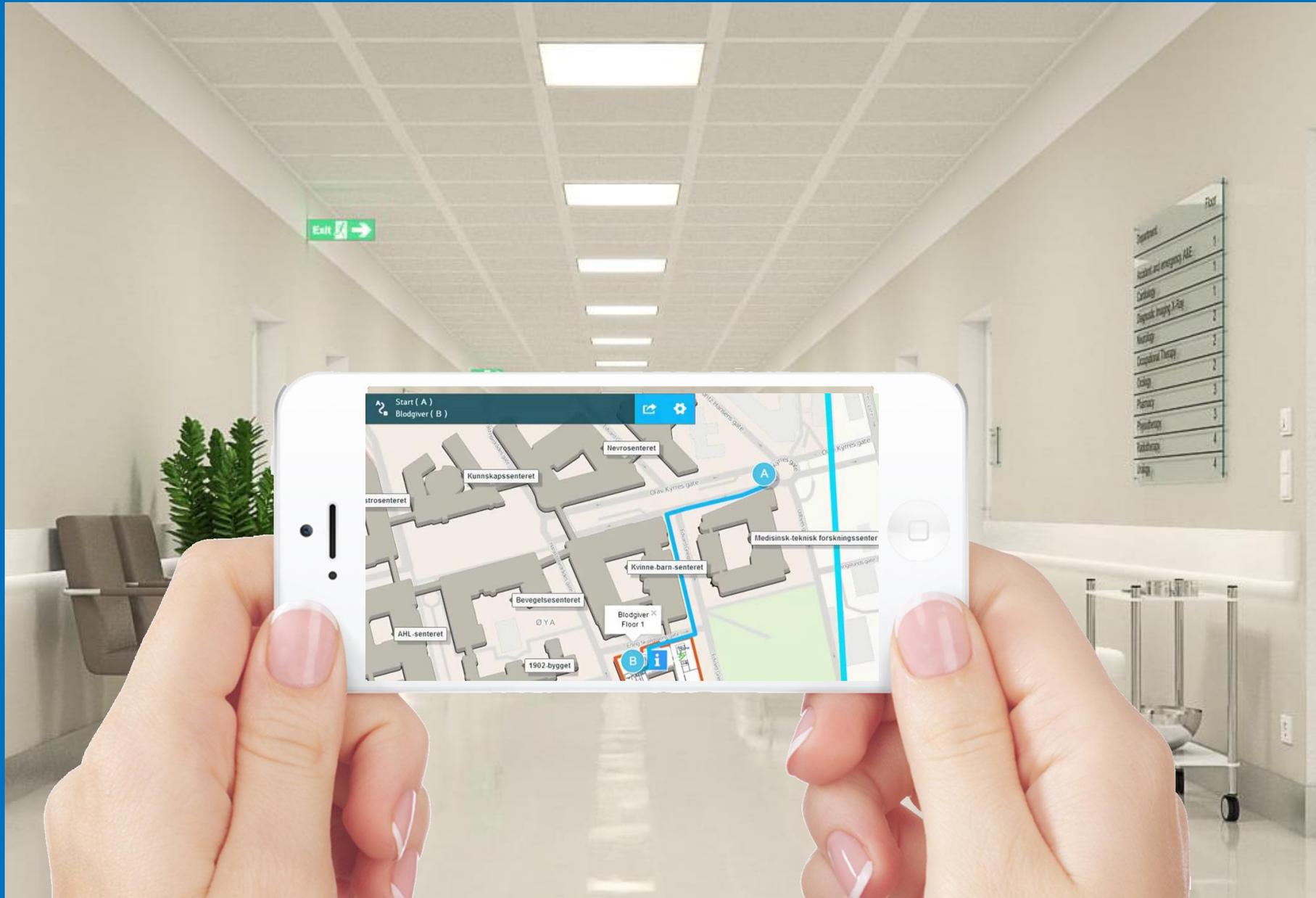
Appointment Summary

Your Name:	Erik Hafiz
Your Date of Birth:	01 Jan 1975
Your email address:	erik.heirman@ddfledemo.onmicrosoft.com
Hospital Department:	Cardiology
Referral:	Yes
Date:	16 Apr 2019
Slot:	Morning
Type:	Face to Face

Submit

FAQ Beantwortung

Indoor Navigation





Sprachdokumentation per DECT Telefon, Festnetz oder Handy (keine App)



Aufnahmeformulare per SMS vorab versenden



The screenshot displays a mobile messaging application interface for composing a text message. The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes a 'W' logo, the title 'Nachrichten', and a toolbar with options: 'Sofort' (calendar icon), 'Empfangsbestätigung' (checkbox), 'mehr' (clock icon), and a green 'Senden' button.
- Left Sidebar:** A vertical menu with icons for 'Neue Text-Nachricht', 'Eingang', 'Ausgang', 'Gesendet', 'Vorlagen', 'API', and a question mark.
- Message Composition Area:**
 - Title:** 'Beschreiben Sie Ihre Aussendung...'
 - To:** 'Empfänger wählen...' with a plus icon.
 - Content:** A text field containing the URL www.akkh/153463.
 - Signature:** 'Keine Signatur ausgewählt'.
 - Status:** '2 SMS [28]'.
- Right Panel (Template):** A dropdown menu for 'Vorlagen' is open, showing a 'Platzhalter' (placeholder) template with the following fields:
 - Anrede:** {title}
 - Vorname:** {first_name}
 - Nachname:**
 - Spitzname:**
 - Geburtstag:**
 - Alter:**
 - Straße:**
 - PLZ:**
- Message Preview:** A separate window shows two preview messages:
 - Message 1 (16:29):** 'Liebe Frau Mustermann, Ihren Termin ist bestätigt. Bitte füllen Sie die Aufnahmedokumente vorab aus. Diesen können sie hier abrufen: www.akkh/153463'
 - Message 2 (16:32):** 'Erinnerung: Bitte füllen Sie Ihre Aufnahmedokumentation aus und sparen Zeit bei Ihre Aufnahme. www.akkh/153463'

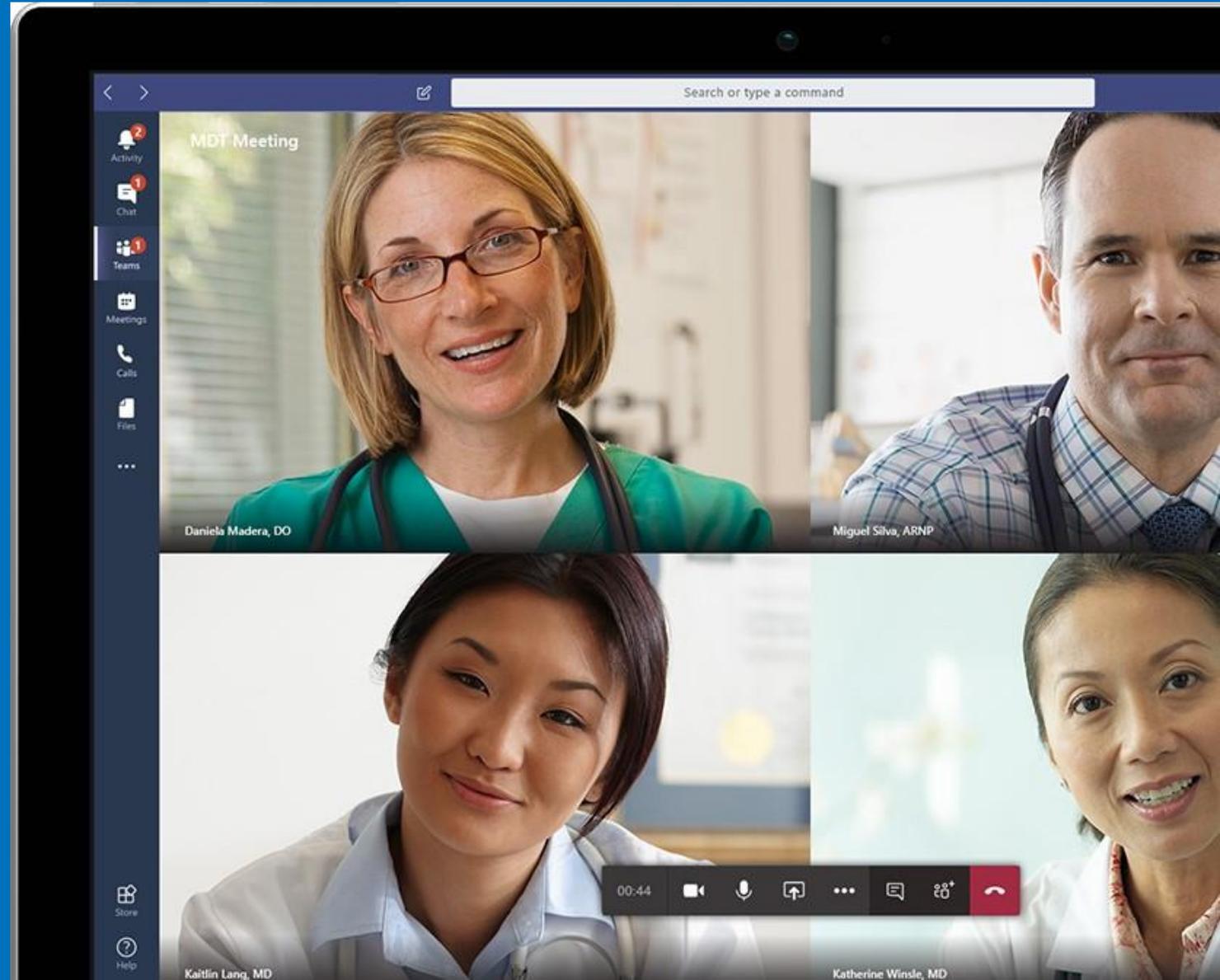
Einsatz auf Self Check in Terminals



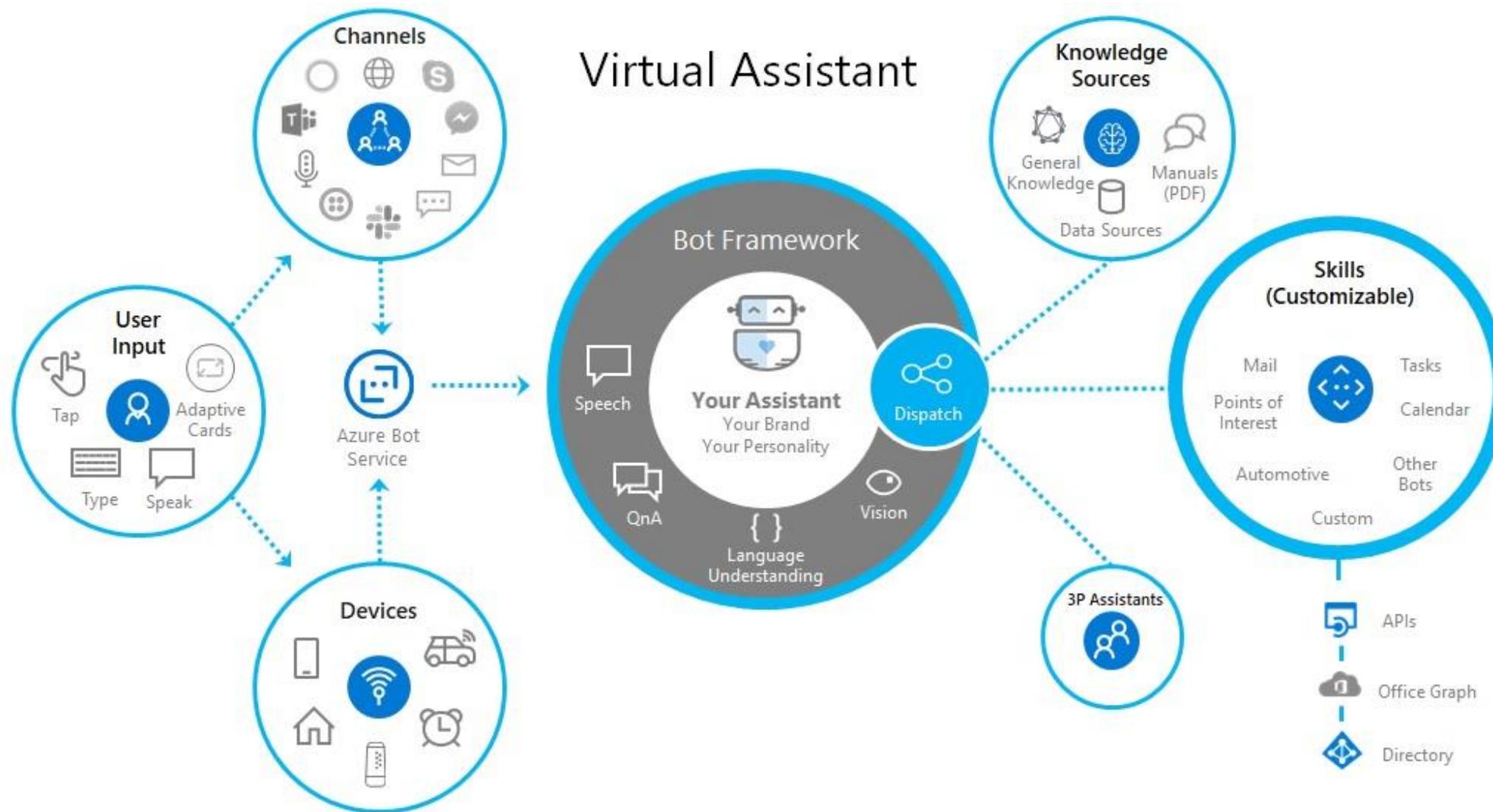


Patientenzufriedenheit mittels SMS erfassen

Telemedizin Sessions per Sprache starten



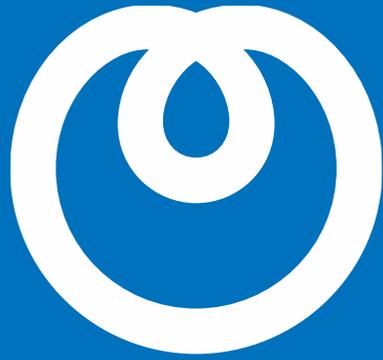
Virtual Assistant



Kontakt Daten



Erik Heirman
Senior Architect
Solutions and Consulting
erik.heirman@global.ntt



NTT