

Call Center

Paciente envía mensaje

El agente AI intenta resolver su consulta.
Objetivos del agente AI:
1. Resolver dudas sobre procedimientos, especialidades, médicos, horarios según su base de datos.
2. Agendar consultas en la web app de agendamiento.

El Agente AI cumplió su objetivo?

Sí

El agente agenda el paciente y termina la conversación.

El agente pregunta si tiene otra consulta, o si quiere agendar con un médico. Si no termina la conversación.

No

Por qué?

El agente no es capaz de reconocer la imagen

El agente realiza preguntas al agente sobre su imagen

El agente no logra resolver el caso.

Se crea un ticket con los datos del paciente y la imagen que mandó.

El agente de call center revisa el ticket, y acorde al contenido de la imagen y el contexto asigna el sector correspondiente.
1. Orden de imágenes. Deriva el ticket a recepción imágenes.
2. Orden de laboratorio. Deriva el ticket a laboratorio.
3. Orden de prestador directo. Deriva el ticket a recepción del sector del prestador.

El agente humano se contacta con el paciente a través de su corporativo y resuelve su consulta.

El paciente responde que no a la confirmación de si se resolvió la consulta

El agente AI realiza consultas para evaluar la inquietud de paciente y derivar el ticket al sector correspondiente.

Se crea un ticket con el contexto de la conversación.

El agente humano se contacta con el paciente a través de su corporativo y resuelve su consulta.