

# The Royal College of Physicians/Real Colegio de Médicos (RCP)

## Oportunidad

¿Cómo se toma la temperatura de casi 20.000 médicos y estudiantes en prácticas? Este fue el desafío al que se enfrenta el Real Colegio de Médicos (RCP), una organización sin ánimo de lucro registrada que tiene como objetivo garantizar una atención de alta calidad mediante la promoción de los más altos estándares de la práctica médica. Sin embargo, esta medida no tiene nada que ver con posibles médicos enfermos. Por el contrario, el RCP necesita analizar las opiniones y puntos de vista de los médicos por todo el Reino Unido, para recopilar información esencial para la planificación y estrategia de su fuerza de trabajo.

La respuesta es con Verint® Enterprise Feedback Management™ (EFM), una plataforma de encuestas empresariales que es la columna vertebral del censo anual del RCP en la web, para capturar, medir y analizar experiencias médicas. La solución de encuestas de Verint es rápida y fácil de configurar, concentra la realización en la web del censo anual del RCP en un único punto, y ha alcanzado una tasa de respuesta más alta en comparación con los métodos de encuesta tradicionales que la organización utilizó anteriormente. Verint EFM ha tenido tanto éxito que el RCP confía en el software para realizar otras encuestas y censos en nombre de otros Colegios y sociedades especializadas.

Pero no fue siempre así. El censo médico anual del RCP ha estado funcionando por más de 25 años, y originalmente se basaba en una sencilla encuesta postal de una página. A lo largo de los años ha ido evolucionando hacia un análisis notablemente más extenso, un factor clave para que el RCP desee disponer de una solución que sea más fácil de usar y administrar.

“Necesitábamos una manera más fácil de poder convertir los comentarios en acciones”, explica Nina Newbery, gerente de la fuerza de trabajo médica en el RCP. “También necesitábamos un conjunto completo de análisis para examinar los comentarios y sentimientos de los médicos a través de todos los canales. Una vez que se recopilan estos datos, podemos usarlos para crear un registro histórico de la fuerza de trabajo del consultor médico y como fuente de pruebas para políticas futuras”.

En busca de ayuda, Newbery y sus colegas recurrieron a Document Capture Company (DCC), el socio tradicional del RCP para la captura de datos. “DCC nos recomendó Verint de modo inequívoco”, comenta. “Inmediatamente entendimos por qué. La tecnología EFM en la nube de Verint, ofrece al RCP una solución “todo en uno”, con todas las funcionalidades que necesitamos para gestionar el censo”.

**VERINT**

## Caso de éxito



## Soluciones

Verint® Enterprise Feedback Management™



## Industria

Sanidad



## Región

Reino Unido

## Resultados

- Captura comentarios de más de 20.000 médicos de forma rápida y fácil.
- Obtiene en tiempo real información procesable para la toma de decisiones.
- Aumentó la tasa de respuesta al censo anual de médicos del RCP.
- Mayor satisfacción de los encuestados con la entrega de servicios RCP.
- Feedback unificado en el RCP con un uso mínimo de recursos.

“ Con Verint Enterprise Feedback Management tenemos la flexibilidad de personalizar nuestras encuestas en línea, así como poder dar imagen de marca a cada encuesta que realizamos por cuenta de otros Colegios y sociedades especializadas. Esto, combinado con otras funcionalidades, como la de permitir a los participantes ir directamente a aquellas secciones que les sean más relevantes y evitar las que no lo son, nos ha ayudado a aumentar la tasa de respuesta al censo en los últimos años”.

– Nina Newberry, gerente de la fuerza de trabajo, The Royal College of Physicians

## Solución

RCP lleva usando Verint EFM desde hace más de cinco años, especialmente con su censo anual de médicos, pero también elaborando censos para terceros. Es la flexibilidad de la solución EFM lo que más impresiona al RCP. Por ejemplo, utiliza la solución para:

- Crear censos para diferentes marcas y correos de seguimiento usando plantillas y temas predefinidos;
- Verificar la validez de la información de contacto y otros datos usando reglas de validación;
- Permitir que los encuestados puedan no responder a secciones que no sean relevantes a su práctica médica;
- Controlar el acceso a censos y resultados utilizando reglas basadas en permisos; y
- Dimensionar los censos para que puedan dar soporte a audiencias de cualquier tamaño;

El modelo de software como servicio (SaaS) multi usuario de Verint es otro punto fuerte, como explica Newbbery: “Tenemos tres personas usando Verint EFM, cada una de ellas dispone su propio espacio seguro de trabajo y la capacidad de ver su contenido desde cualquier lugar donde cuenten con conexión a Internet. Además, pueden copiar y pegar el contenido que necesiten desde diferentes secciones, lo que ayuda a aumentar más aún su productividad”.

Recolectar los datos es una cosa, convertirlos en información procesable (Actionable Intelligence®) es otra. El RCP confía en los cuadros de mando, análisis e informes en tiempo real de la solución de Verint para ver toda la información, agregada desde encuestas varias, en una única pantalla.

Newberry y su equipo pueden clasificar con rapidez las respuestas relativas a preguntas específicas, periodos de tiempo específicos e incluso sujetos concretos.

“Los informes en tiempo real son una ventaja clave para el tipo de encuestas que realizamos”, señala. “Al revelar con rapidez información previamente oculta, podemos transformarla en información empresarial que usamos para la toma de decisiones”.

## Beneficios

Además del censo médico anual, el RCP confía en Verint EFM para realizar hasta 30 encuestas más cada año, algunas de las cuales son un subgrupo del censo anual. Estos van desde encuestas breves para medir las opiniones de los médicos sobre diversos temas, hasta auditorías más profundas.

“Otra característica de Verint EFM que os gusta mucho es poder personalizar la última página de la encuesta”, continúa Newberry. “Después de que los encuestados hayan enviado sus datos, podemos encaminarlos a nuestro sitio web, revisar sus propias respuestas o las respuestas a preguntas clave que otros hayan dado”.

Newberry es especialmente positiva sobre la contribución hecha por DCC. “DCC ha demostrado estar siempre muy receptivo desde que contactamos con ellos para desplegar soluciones previas a Verint EFM”, concluye. “Su asesoramiento experto, visión y conocimiento garantizan que vamos a conseguir el máximo de la solución de Verint, ayudándonos a aumentar todos los días nuestra productividad y asegurar la elaboración de un censo de alta calidad”.

## The Customer Engagement Company™

### Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

### Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com