

# The Royal College of Physicians

## Die Herausforderung

Wie ermittelt man die Stimmung von fast 20.000 Ärzten und angehenden Ärzten? Das war die Herausforderung für das Royal College of Physicians (RCP), einer eingetragenen Wohltätigkeitsorganisation, die sich zum Ziel gesetzt hat, durch die Förderung höchster medizinischer Standards eine qualitativ hochwertige Versorgung zu gewährleisten. Das RCP muss die Meinungen und Ansichten von Ärzten in ganz Großbritannien einholen, um wichtige Informationen für die Personalplanung und -strategie zu sammeln.

Die Antwort ist Verint® Enterprise Experience™, eine Umfrage-Plattform, mit deren Hilfe die jährliche webbasierte RCP-Umfrage zur Erfassung, Messung und Analyse der Erfahrungen von Ärzten durchgeführt wird. Die Verint-Lösung kann schnell und einfach eingerichtet werden, vereinheitlicht die Befragung von RCP in einer Umgebung und hat zu einer höheren Rücklaufquote im Vergleich zu den traditionellen Befragungsmechanismen der Organisation geführt. Das Projekt war so erfolgreich, dass RCP mit der Software inzwischen auch Umfragen und Erhebungen im Auftrag anderer Royal Colleges und Fachgesellschaften durchführt.

Das war aber nicht immer so. Der jährliche Ärztezensus von RCP läuft seit mehr als 25 Jahren und basierte ursprünglich auf einer einfachen einseitigen postalischen Befragung. Im Laufe der Jahre war sie wesentlich umfangreicher geworden, so dass RCP nach einer Lösung suchte, die einfacher zu nutzen und zu verwalten ist.

„Wir benötigten eine Lösung, mit der man Feedback leichter in Taten umsetzen kann“, erklärt Nina Newberry, Medical Workforce Manager bei RCP. „Wir brauchten außerdem umfangreiche Analysemöglichkeiten, um die Kommentare und Meinungen der Ärzte auf allen Kommunikationskanälen zu analysieren. Sobald diese Daten vorliegen, können wir damit den Arztbestand dokumentieren und die zukünftige Politik ableiten.“

Nina und ihre Kollegen wandten sich an die Document Capture Company (DCC), den langjährigen Partner des Royal College für die Datenerfassung. „DCC hat Verint eindeutig empfohlen“, sagt sie. „Wir sahen sofort, warum. Die Cloud-basierte Technologie von Verint bietet dem RCP eine Komplett-Lösung mit allen Funktionen, die wir für die Verwaltung des Zensus benötigen.“

## Die Lösung

RCP setzt Verint® Enterprise Experience™ seit mehr als fünf Jahren ein, vor allem beim jährlichen Ärztezensus, aber auch bei Befragungen für Dritte. Es ist die Flexibilität der Lösung, die RCP am meisten beeindruckt. Zum Beispiel verwendet es die Lösung, um:

- Umfragen im Corporate Design und Folge-E-Mails mit vordefinierten Vorlagen und Themen zu erstellen;
- die Aktualität von Kontaktinformationen und anderen Daten anhand von Validierungsregeln zu überprüfen;
- den Befragten zu ermöglichen, nicht-relevante Abschnitte zu überspringen;
- den Zugriff auf Umfragen und Ergebnisse mit Hilfe von genehmigungsbasierten Regeln zu beschränken;
- Umfragen zu skalieren, um Zielgruppen fast jeder Größe befragen zu können.

# VERINT

## Kunden Fallstudie



## Lösung

Verint® Enterprise Experience™



## Branche

Gesundheitswesen



## Land

Großbritannien

## Ergebnisse

- Erfasst schnell und einfach das Feedback von mehr als 20.000 Ärzten
- Gewinnt verwertbare Echtzeit-Informationen für die Entscheidungsfindung
- Steigerte die Rücklaufquote beim jährlichen, groß angelegten Ärztezensus von RCP
- Erhöhte die Zufriedenheit der Befragten mit der Bereitstellung von RCP-Services
- Vereinheitlichte das Feedback über RCP mit minimalem Ressourceneinsatz

“ Mit Verint Enterprise Experience können wir unsere Online-Umfragen personalisieren und jede Umfrage kennzeichnen, die wir im Auftrag anderer Royal Colleges und Fachgesellschaften durchführen. Zusammen mit anderen Funktionen wie dem Überspringen irrelevanter Abschnitte hat uns das in den letzten Jahren geholfen, die Rücklaufquote des Zensus zu erhöhen. ”

– Nina Newberry, Medical Workforce Manager, The Royal College of Physicians

Das mandantenfähige Software-as-a-Service (SaaS) Verint-Modell ist ein weiterer Pluspunkt, wie Newberry erklärt.

„Bei uns verwenden drei Personen Verint® Enterprise Experience™, jede mit einem eigenen sicheren Zugang und der Möglichkeit, ihre Inhalte von überall über das Internet anzusehen. Außerdem können sie Inhalte verschiedener Bereiche kopieren und einfügen, was ihre Produktivität weiter erhöht.“

Das Sammeln der Daten ist eine Sache, die Umwandlung in entscheidungsrelevante Informationen eine andere. RCP nutzt Echtzeit-Dashboards, Analysen und Berichte der Verint-Lösung, um Daten mehrere Umfragen in einer einzigen, einheitlichen Ansicht zusammenzufassen. Newberry und ihr Team können schnell Antworten auf spezifische Fragen, einzelne Zeiträume und sogar einzelne Ärzte finden. „Das Echtzeit-Reporting ist ein entscheidender Vorteil für die von uns durchgeführten Umfragen“, sagt sie. „Bislang verborgene Informationen kommen schnell zum Vorschein. Wir können sie in Wissen verwandeln, das wir zur Entscheidungsfindung nutzen.“

## Die Vorteile

Zusätzlich zum jährlichen Ärztezensus nutzt RCP Verint® Enterprise Experience™, um jährlich bis zu 30 weitere Erhebungen durchzuführen, von denen einige Zusätze zur jährlichen Umfrage sind. Sie reichen von Kurzumfragen über die Erhebung von Ärztemeinungen zu verschiedenen Themen bis hin zu vertieften Audits. „Uns gefällt auch, dass wir die letzte Seite der Umfrage anpassen können“, fährt Nina fort. „Nachdem die Befragten ihre Daten eingegeben haben, können wir sie weiterleiten. Entweder auf unsere Website, zur Überprüfung ihrer eigenen Antworten oder zu Antworten auf wichtige Fragen, die andere gestellt haben.“

Besonders positiv bewertet Nina den Beitrag von DCC. „DCC hat immer sehr schnell reagiert, seitdem wir mit ihnen den Vorgänger von Verint® Enterprise Experience™ implementiert haben“, schließt sie. „Ihr fachliche Beratung, ihre Vision und ihr Wissen helfen uns dabei, das Beste aus der Lösung von Verint herauszuholen und so unsere tägliche Produktivität zu steigern und einen qualitativ hochwertigen Zensus durchzuführen.“



Lernen Sie mehr über die  
**Verint Customer Engagement Solutions**  
[www.verint.com](http://www.verint.com)

## The Customer Engagement Company™

### Europe, Middle East & Africa

[info.emea@verint.com](mailto:info.emea@verint.com)

+44(0) 1932 839500

### Americas

[info@verint.com](mailto:info@verint.com)

1-800-4VERINT

### Asia Pacific

[info.apac@verint.com](mailto:info.apac@verint.com)

+ (852) 2797 5678



[verint.com](http://verint.com)



[twitter.com/verint](https://twitter.com/verint)



[facebook.com/verint](https://facebook.com/verint)



[blog.verint.com](http://blog.verint.com)