

4voice Kundenstudie: Intensive Beratung ausschlaggebend bei Einführung von digitalem Diktat und Spracherkennung

Neuer Service Voice4Expertise informiert vorab über organisatorische Änderungen und Problemstellungen

UNTERFÖHRING, DE - (HealthTech Wire / News) – Ein guter Rundum-Service ist der entscheidende Faktor für mehr Kundenzufriedenheit: Dies ergab eine aktuelle Studie von 4voice unter Schlüsselanwendern im Gesundheitsbereich. 4voice ist ein Lösungsanbieter für digitales Diktatmanagement und Spracherkennung.

Die befragten Teilnehmer in Kliniken, Praxen und Gesundheitseinrichtungen betonten einhellig, dass es neben dem Preis einer Software weitere Schlüsselkriterien für die Entscheidung für einen Anbieter gäbe. Genannt wurden zum Beispiel eine umfassende Vorabberatung über die richtige Ausstattung sowie die kompetente Installation und Schulung und ein schneller und zuverlässiger Support.

Optimales Zusammenspiel der Systeme

Ein hoher Bedarf an Informationen besteht laut Befragung vor allem vor Einführung der Lösung: Wie wird Spracherkennung in das jeweilige KIS/RIS integriert und wie sieht der endgültige Arbeitsablauf aus? Auf solche Fragen müssten Anbieter mit maßgeschneiderten Konzepten reagieren, so Kurt Martin, Vorstandsvorsitzender der 4voice AG. „Kaum eine Klinik, die digitale Sprachverarbeitung einsetzt, nutzt die vorhandenen Möglichkeiten zur Prozessoptimierung komplett aus. Hier liegen Optimierungspotenziale, die wir gemeinsam mit den Kunden systematisch heben wollen“, so Kurt Martin weiter. „Wir weisen auf die Stellen in den Prozessen hin, die vor der Einführung der digitalen Sprachverarbeitung neu gestaltet werden können. Hinzu kommen Empfehlungen, wie Diktierabläufe verändert, d.h. verkürzt werden können.“ „Alles war gut vorbereitet und ist so eingetreten, wie wir es besprochen haben“, so Michael Fuchs, EDV-Leiter des Kreiskrankenhauses Osterholz, zur Beratungsleistung.

Intensiv genutzt wird die Möglichkeit, Problemstellen in vorhandenen Prozessen anhand statistischer Auswertungen aufzudecken. Die Effizienz der Systeme wurde durchgängig sehr positiv beurteilt. So ergab die Befragung, dass die digitale Sprachverarbeitung bei 80 Prozent der Anwender die Erwartungen hinsichtlich der Zeitersparnis erfüllt. „Wir können 95 bis 99 Prozent der Patienten nach der Untersuchung ihre kompletten Unterlagen einschließlich des schriftlichen Befunds mitgeben. Dies war vorher nicht möglich“, sagte etwa Dr. Randolf Kukulies, Geschäftsführer der Radiologischen Praxisklinik in Dortmund.

4voice startet Beratungsworkshops

Als Reaktion auf die Ergebnisse der Befragung baut die 4voice AG ihren Service mit einem „Beratungsworkshop zur optimalen Prozessoptimierung“ weiter aus. „Unsere Untersuchung zeigt, dass trotz des grundlegend positiven Feedbacks zu Software, Dienstleistung und Support häufig viele Fragen zu den Prozessen offen sind – hierauf wollten wir natürlich reagieren“, so Barbara Walpuski, Vorstandsmitglied der 4voice AG. Gemäß ihrem Motto „Wir sprachberaten Sie“ bietet die 4voice AG mit ihrem Beratungsworkshop jetzt einen Rundum-Service, der alle Beteiligten – Projektleiter, IT-Abteilung, Schreibdienst-Leitung, Ärzte, EDV-Controlling, Verwaltung und Geschäftsleitung – an einen Tisch holt und jeden vorab über mögliche organisatorische Änderungen und Problemstellungen informiert.

Über 4voice

Die 4voice AG ist Lösungsanbieter für intelligente Sprachtechnologien, die mit ihrem Fokus auf die Workflow-Optimierung die Zufriedenheit ihrer Kunden in den Mittelpunkt stellt. Die 4voice AG entwickelt seit sieben Jahren Sprachverarbeitungslösungen und verwendet als Basis die weltweit führende Spracherkennungssoftware von Nuance Communications. Landesweite Installationen mit über 1.000 Spracherkennungsanwendern zeichnen die 4voice AG als einen der führenden Anbieter für Sprachverarbeitung im deutschsprachigen Raum aus.

Kontakt:

4voice AG
Sabine Krautzig
sabine.krautzig@4voice.de
Tel.: +49 (0) 89-244 10 44 30