

# Unterstützung beim Realisieren der Projektziele

Zur nachhaltigen und optimierten Einführung von Dragon Medical One in einer Gesundheitseinrichtung bietet Nuance den Customer Success Service (CSO) an.

Das Customer Success Team von Nuance, hilft Ihnen dabei, sicherzustellen, dass unsere KI-gestützte Spracherkennungslösung Dragon Medical One in Ihrem Unternehmen optimal eingesetzt wird, Herausforderungen proaktiv angegangen werden und dass sich Ihre Investition für Sie lohnt.

Die Gründe, unsere Spracherkennungslösung einzuführen, können vielfältig sein: weniger Verwaltungsarbeit, effektive und qualitativ hochwertige Dokumentation, mehr Zeit für den Patienten /-innen oder andere Aktivitäten, oder weniger Stress im Arbeitsalltag.

Die Einführung einer neuen Lösung in einer medizinischen Einrichtung bringt Veränderungen in Arbeitsabläufen und Routinen mit sich. Diese Änderungen können für die Nutzer und Abteilungen eine Herausforderung sein. Ein effektiver Dokumentationsprozess lässt sich erreichen, indem man diese proaktiv adressiert, um so schneller zum Ziel zu gelangen.

## **Beschreibung der Serviceleistungen:**

1. Wöchentliche oder monatliche Information zur Verfolgung der Benutzung von Dragon Medical One
  - i. Unterstützung der Definition von Erfolgskriterien und Key Performance Indikatoren (KPIs)
  - ii. Messung und Optimierung der Benutzerakzeptanz von Dragon Medical One
  - iii. Nutzungs-, Verhaltens- und Musteranalysen
  - iv. Anwendungsvergleiche

2. Vierteljährliche oder jährliche Besprechungen zum Austausch von Erkenntnissen zur Verbesserung der Nutzung und Effizienz bei größeren Implementationen:
  - i. Beurteilung der Benutzung von Dragon Medical One auf Organisations-, Krankenhausebene, sowie Empfehlungen von Optimierungsmaßnahmen
  - ii. Identifizierung von Schulungsbedarf
  - iii. Beurteilung der Benutzung auf Abteilungsebene, sowie Empfehlungen von Optimierungsmaßnahmen
  - iv. ROI-Überwachung
  - v. Diskussion von Support und Änderungswünschen
  - vi. Information zu Produkt-Updates
  - vii. Diskussion zum Feedback von Endbenutzern
3. Bereitstellung eines umfassenden Dashboards zur regelmäßigen Darstellung von Statistik der Dragon Medical One Benutzung. Das Dashboard zeigt u.a.:
  - i. Nutzung von Dragon Medical One & Ausnutzung der Lizenzen;
  - ii. Entwicklungen auf Organisations-/Krankenhausebene, auf der Ebene der Fachgebiete/Abteilungen
  - iii. Entwicklungen & Einzelheiten auf Benutzerebene
  - iv. Identifizierung von Superusern und Champions, durchschnittlichen Benutzern und Benutzern mit geringer Anwendung
  - v. Nutzung von Funktionen wie Auto-Text und Sprachbefehlen
4. Verfolgung von Projektzielen
  - i. Definiert in Zusammenarbeit mit dem Kunden
5. Benutzerzufriedenheit:
  - i. Halbjährliche Umfragen zur Validierung der Zufriedenheit mit den Nuance-Produkten und Serviceleistungen
  - ii. Individuelle Umfragen an Endbenutzern können in Zusammenarbeit entwickelt werden, um Feedback in Bezug auf Funktionalität und Benutzung zu sammeln

## MEHR ERFAHREN

[nuance.de/healthcare](https://nuance.de/healthcare)



Tel. +49 89 4587 3529

---

### Über Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](https://www.nuance.com), Inc. (Nuance) ist Technologie-Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI und Ambient Intelligence. 77 Prozent der Krankenhäuser in den USA und 85 Prozent aller Fortune-100 Unternehmen weltweit vertrauen Nuance als Full-Service-Partner. Wir liefern intuitive Lösungen, die Menschen ermöglichen, andere zu unterstützen.