

# In engem Kontakt mit Patienten in klinischen Studien dank der speziellen Lösung des Clinical Trial Surveillance Center.

KCR ist eine internationale Full-Service-Auftragsforschungsorganisation mit fachspezifischem Know-How, langjähriger Erfahrung und einer technologischen und organisatorischen Infrastruktur, die es ermöglicht, jede Art von klinischen Studien durchzuführen. Von einer lokalen Studie an einem einzigen Standort bis hin zu Multi-Center Programmen, die mehrere Regionen umfassen. KCR bietet umfassende Lösungen in Bereichen wie Studiausführung, Beratung, Personaldienstleistungen und Patientenkomfort für Pharma-, Biotechnologie- und Medizinprodukteunternehmen auf der ganzen Welt.



**Branche:**  
Gesundheitswesem /  
Forschung

**Region:**  
Polen

**Unternehmensgröße:**  
über 400 Mitarbeiter

<https://www.kccro.com/>

## Über KCR

KCR ist ein internationales Auforschungsunternehmen, das ein Full-Service-Modell für die Durchführung klinischer Studien in einer Reihe von Therapiegebieten anbietet.

Sie bietet drei Hauptdienstleistungen an:

1. Funktionale Personalbeschaffung
2. Studiendurchführung
3. Beratung zur Studiendurchführung

## Change Driver

KCR sieht sich immer größer werdenden klinischen Studien in Bezug auf Umfang, Größe und geografische Abdeckung gegenüber. Um das Geschäft auf eine multinationale Ebene zu bringen, bedarf es jedoch einer besonderen Präzision in der Datenerfassung und Fokussierung, um Kunden ein solides Ergebnis zu liefern.

Um Patienten aus klinischen Studien in fünf Ländern zu erreichen, benötigte KCR eine Contact-Center-Lösung, die eine sehr spezifische Anrufplanung, eine zuverlässige Dokumentation der Patientenreaktionen und mehrere Berichtsfunktionen ermöglicht. All dies musste über eine Multi-Channel-Kommunikation erfolgen: Sprache, SMS und E-Mail.

## Damovo's approach

Um die Anforderungen und Erwartungen an das klinische Projekt zu erfüllen, implementierte Damovo die PureCloud Contact Center Lösung von Genesys im Headquarter von KCR in Warschau.

Da eine Multi-Channel-Kommunikationslösung für KCR von entscheidender Bedeutung war, hat das Damovo-eigene Softwareentwicklungsteam eine Reihe von maßgeschneiderten Entwicklungen für KCR durchgeführt:

- Entwicklung eines dedizierten SMS-Gateways und E-Mail-Verteilungstools
- Integration des internationalen SIP-Trunk-Providers in das Contact Center und das SMS-Gateway zur Unterstützung der multinationalen Reichweite
- Neugestaltung des PureCloud Reporting-Tools zur Erfüllung der Anforderungen des Projektmanagements

“Das neue Clinical Trial Surveillance Center hat die Art und Weise, wie der Patientenkomfort in klinischen Studien von KCR gewährleistet wird, revolutioniert. Was jedoch am wichtigsten ist, es ermöglicht die direkte Kommunikation mit Patienten, so wie von ihnen gewünscht.“

Aleksandra Ziólkowska,  
MPharm, Direktorin und  
Projektleiterin, KCR

## Customer Value

KCR profitiert von einer verbesserten Lösung des Clinical Trial Surveillance Center. Das Unternehmen kann nun in Projekten mehr Patienten als vorher betreuen und somit weiter wachsen. Auch der enge Kontakt zu den Patienten in fünf Ländern ist mit der neuen Lösung einfach und überschaubar geworden.

KCR wird die Entwicklung des Clinical Trial Surveillance Center fortsetzen, um zukünftige Projekte noch effizienter durchführen zu können. Damovo als ausgewählter Partner wird sie weiterhin auf diesem Weg begleiten.

Damovo liefert technologiebasierende Lösungen für Geschäftskunden weltweit.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk. Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Managed Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter [www.damovo.com](http://www.damovo.com)