

**Tevredenheidsonderzoek
Oticon Intiga:
een wereld van verschil voor nieuwe cliënten**



Het belang van direct resultaat

Het is een bekend gegeven dat aanpassingen bij nieuwe cliënten een uitdaging kunnen vormen. Nieuwe cliënten hebben vaak moeite met het accepteren van geluidsversterking en stellen hoge eisen aan hun hooroplossing¹.

In 2011² voerde Oticon een grootschalig internationaal onderzoek uit onder 1500 mensen die vermoedden dat ze een gehoorverlies hadden, maar nog geen hoortoestel gebruikten. Er werd hun gevraagd om, in volgorde van belang, aan te geven welke eisen ze aan een hooroplossing stelden. Daar kwam het volgende uit:



- ▶ Comfortabel
- ▶ Goed spraakverstaan
- ▶ Natuurlijke klank
- ▶ Discreet/onzichtbaar
- ▶ Gebruiksvriendelijk

Om succesvol te zijn bij nieuwe cliënten moet elk aspect van de geadviseerde hooroplossing vanaf het begin aan hun hoge eisen voldoen.

Intiga doet wat het moet doen - vanaf het begin

Elk aspect van Intiga, van het design en het comfort tot de duurzaamheid en de geluidsverwerking, is ontwikkeld om de kans op succes bij nieuwe cliënten zo groot mogelijk te maken. Na de introductie in 2011 gaf een klinisch onderzoek³ door gerespecteerde universiteiten in de Verenigde Staten en Duitsland aan dat Intiga voldoet aan de verwachtingen van nieuwe cliënten en zorgt voor een snelle acceptatie en direct voordeel.

Het klinische onderzoek volgde nieuwe cliënten tijdens hun eerste maand met Intiga. Het toestel werd vanaf de eerste dag geaccepteerd en de meerderheid van de deelnemers gaf binnen een week aan Intiga ook op de lange termijn te willen blijven dragen. Op de belangrijkste punten, zoals spraakverstaan in een rumoerige omgeving, het draagcomfort en het comfort van harde geluiden, voldeed Intiga aan de verwachtingen.

¹ Schum, D., Weile, J. & Behrens, T. (2011) *New Insights Into First Time Users. Oticon White Paper.*

² Oticon A/S, September 2011, *International First-Time User Insights Expanded Survey, Denmark.*

³ Behrens, T., Kreisman, B., Schulte, M., & Weile, J.N (2011). "Meeting the First-Time User Challenge." *Hearing Review* 18(13): 18-29.

“Intiga is echt een uitbinker als het gaat om de eerste indruk. Het ziet er prachtig uit en de pasvorm is zó comfortabel dat Intiga de hele dag gedragen kan worden!”

Dr. Leslie Soiles, Audioloog en Intiga-gebruiker



Intiga doet wat het moet doen - elke dag

Een onderzoek dat zes maanden later werd uitgevoerd onder 111 Intiga-gebruikers (75% nieuwe cliënten) en 243 professionals uit zeven landen, kijkt verder naar het dagelijkse gebruik van Intiga.

Dit kortgeleden verschenen Intiga tevredenheidsonderzoek⁴ bevestigt de positieve bevindingen van snelle acceptatie en direct voordeel van het eerdere klinische onderzoek.

De deelnemers aan het nieuwe onderzoek rapporteerden zeer tevreden te zijn over Intiga en gaven uitstekende cijfers voor de combinatie van discretie, prestatie en acceptatie. Er wordt een duidelijke verbetering van het spraakverstaan met Intiga ten opzichte van het luisteren zonder toestel aangegeven. De natuurlijke geluidskwaliteit en het gebruiksgemak dragen bij tot de positieve ervaring die mensen ertoe brengt om voor Intiga te kiezen en inspireert ze om Intiga ook bij anderen aan te bevelen.

De resultaten van het nieuwe onderzoek geven eveneens aan dat zeer tevreden cliënten ook zorgen voor zeer tevreden professionals. De laatsten melden dan ook dat ze Intiga hoogst waarschijnlijk bij collega's zouden aanbevelen.

De aan het onderzoek deelnemende professionals werden geselecteerd op basis van hun ervaring met Intiga. De cliënten werden door de professionals geselecteerd. Voor de beoordeling werd een schaal van 0 tot 10 gehanteerd, waarbij 10 het beste was. Voor elke vraag werden de hoogste en laagste beoordeling als relevant toegewezen. De vragen aan de Intiga-gebruikers kwamen overeen met de parameters die in het eerdere onderzoek werden gebruikt. Bij de professionals gingen de vragen over de eerste aanpassing, aanpassoftware en hun eigen tevredenheid en die van de cliënt.

⁴ Oticon Intiga tevredenheidsonderzoek, 2012. Oticon Whitepaper - beschikbaar op Oticon.nl

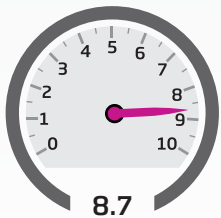


“Alles werd onmiddellijk duidelijker. Ik hoorde geluiden die ik al jaren niet meer had gehoord.”

Bob Williams, een 54-jarige IT manager

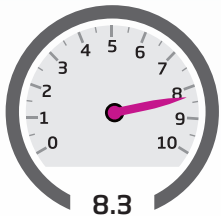
Nieuwe en ervaren cliënten zijn het eens - Intiga voldoet!

Zowel de nieuwe als ervaren cliënten die aan het Intiga tevredenheidsonderzoek deelnamen zijn zeer tevreden met Intiga en beoordelen hun nieuwe toestellen met een indrukwekkende 8.6 op een schaal van 1-10. In het hele onderzoek scoort Intiga consequent hoog, hetgeen duidelijk het ervaren voordeel aangeeft:



Comfortabel om de hele dag te dragen

Door de uiterst kleine, organische vormgeving blijft Intiga verborgen achter het oor. De zachte luidsprekerdraad en ergonomische luidspreker zorgen voor een prettige en stevige pasvorm. Een duidelijke meerderheid van de nieuwe cliënten (94%) geeft aan Intiga het grootste deel van de dag comfortabel te dragen en beoordeelt Intiga met een 8.7.



Het natuurlijke geluid dat ze verwachten

Een ander belangrijk aspect bij de prestaties en het comfort is de geluidskwaliteit. Nieuwe cliënten willen dat geluiden net zo klinken als ze verwachten. Zesentachtig procent van de deelnemers beoordeelde de geluidskwaliteit van Intiga als zeer natuurlijk, met een hoog cijfer van 8.3.



Duidelijke verbetering van het spraakverstaan

Nieuwe cliënten merken met Intiga een duidelijke verbetering in rustige en, belangrijker, in rumoerige situaties. Speech Guard in Intiga minimaliseert de spraakvervorming van traditionele compressiesystemen. De Voice Aligned Compression houdt rekening met de behoefte van nieuwe cliënten aan optimale spraakverstaanbaarheid en behoud van de luidheidsfunctie voor hoorbaarheid in alle situaties. Gemiddeld gaven de deelnemers het spraakverstaan in een rumoerige omgeving met Intiga 3.9 punten meer dan het luisteren zonder toestel (een goede beoordeling van 7.9).

Zonder hoortoestel

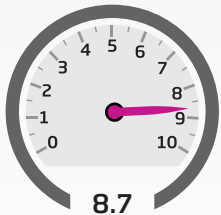
Met Intiga



Aantrekkelijk design

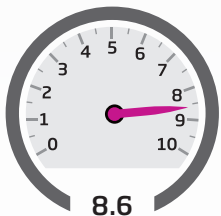
Nieuwe cliënten zijn aangenaam verrast door de unieke en subtiële vormgeving van Intiga - 33% kleiner dan de miniLIHO van Oticon - en het cosmetisch fraaie luidsprekersysteem. Het bekroonde ontwerp krijgt een uitstekende 9.3 beoordeling van de deelnemers en meer dan de helft geeft Intiga zelfs een perfecte 10!

d DANISH
DESIGN
AWARD
NOMINEE 2012



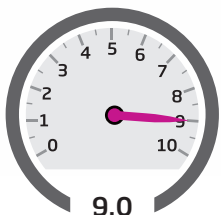
Gebruiksvriendelijk

Intiga werkt volautomatisch, zodat er vrijwel geen gebruikershandelingen noodzakelijk zijn. Daarnaast is Intiga robuust en betrouwbaar. Het draagcomfort en gebruiksgemak krijgen beide een hoge 8.7. Een mooi resultaat.



Snelle acceptatie, direct voordeel

De Automatische Adaptatiemanager van Intiga is geoptimaliseerd voor nieuwe cliënten. Voor een snelle gewenning zijn de stappen gemodificeerd en verkort, zodat de voordelen onmiddellijk merkbaar zijn. Het Tevredenheidsonderzoek bevestigt de zeer positieve bevindingen van een snelle acceptatie en direct voordeel van het eerdere klinische onderzoek³. Een indrukwekkende 92% van de nieuwe cliënten vindt het op het gebied van comfort, geluidskwaliteit en gebruik zeer gemakkelijk om aan Intiga te wennen. En bijna de helft (44%) beoordeelt Intiga met een fantastische 10.



Vertrouwen en loyaliteit

Intiga wordt meer dan alleen maar geaccepteerd - 91% van de deelnemers geeft aan Intiga zeer waarschijnlijk ook bij anderen aan te bevelen! Bij de keuze van een nieuw toestel zou 88% zeer waarschijnlijk weer voor Intiga kiezen.

³ Behrens, T., Kreisman, B., Schulte, M., & Weile, J.N (2011). "Meeting the First-Time User Challenge." *Hearing Review* 18(13): 18-29.

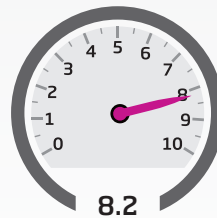
Tevreden cliënten = Tevreden professionals

De 243 professionals die aan het onderzoek deelnamen, delen de positieve ervaringen van hun cliënten en geven Intiga een 8.2. De eenvoudige eerste aanpassing en de zeer tevreden cliënten die Intiga snel accepteren en er direct voordeel van ondervinden, leveren een belangrijke bijdrage aan de hoge cijfers.

Op basis van hun ervaringen met andere hoortoestellen geven professionals aan dat ze zeer tevreden zijn over Intiga:



De voordelen zijn eenvoudig
uit te leggen



Een gemakkelijke eerste aanpassing

En de overgrote meerderheid waardeert de connectiviteitsmogelijkheden met Intiga (8.9). Intiga biedt een volledig binauraal draadloos systeem voor zowel geavanceerde binaurale audiologie, als hoogwaardige connectiviteit met mobiele telefoons, televisie en andere informatie- en amusementsapparatuur.

Professionals zijn zelfs zó tevreden over Intiga dat ze aangeven dat ze Intiga zeer waarschijnlijk bij collega's zouden aanbevelen.

Een succesvolle eerste aanpassing met Intiga

De professionals geven aan dat een succesvolle eerste aanpassing bij nieuwe cliënten heel makkelijk te bewerkstelligen is dankzij de Automatische Adaptatiemanager (First Fit algorithm) in Intiga. De meerderheid van de professionals (88%) geeft aan dat hun cliënten zeer tevreden zijn over Intiga (een beoordeling van 8.2).

**"Mijn dagelijkse werk is een stuk eenvoudiger
geworden met de nieuwe Adaptatiemanager.
Je krijgt direct de juiste eerste afstelling."**

Erengül Sabedin, Klinisch audioloog



Intiga is ontwikkeld om te kunnen voldoen aan de specifieke behoeften van cliënten die op zoek zijn naar een onconventionele hooroplossing: discreet, klein en gebruiksvriendelijk. Intiga LIHO is geschikt voor lichte tot matige gehoorverliezen. Het toestel is voorzien van onze nieuwste en bekende audiologie en technologie en heeft als belangrijkste doelstelling een snelle acceptatie en direct voordeel te bieden in rustige én in rumoerige situaties. Intiga is leverbaar in 10 kleuren en in drie uitvoeringen: Intiga 10, 8 en 6.



Vivid Lilac
(95)



Natural Henna
(97)



Chroma Beige
(90)



Terracotta
(94)



Chestnut Brown
(93)



Pure White
(98)



Silver
(44)



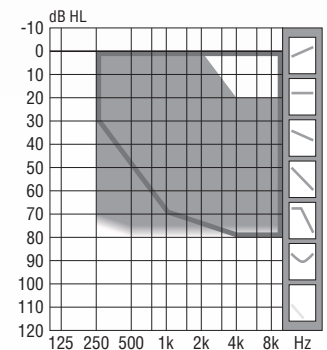
Silver Grey
(91)



Steel Grey
(92)



Diamond Black
(63)



□ Open tip - Plus tip

■ MicroMould - Power tip

People First

People First is our promise
to empower people
to communicate freely,
interact naturally and
participate actively