

Provincial Versicherungen, Kiel  
DictaPlus-Vertriebspartner: Reese-IT, Schwentinental



## Zurück zum Diktat



Ein großes Plus für den Kundenservice: Beim großen norddeutschen Versicherer Provincial arbeiten seit 2008 rund 78 Juristen und Sachverständige mit dem Diktiersystem DictaPlus inklusive der Nuance Spracherkennung SpeechMagic™ – und ihr Erfolg zieht bereits Kreise. Mittlerweile seien auch andere Unternehmensbereiche in der Kieler Zentrale interessiert, berichtet Thomas Korn, Justitiar bei Provincial. Die Spracherkennung überzeuge selbst Schnelltipper wie ihn – Diktieren ist wieder „angesagt“. Als Projektleiter hat der Anwalt den Start des neuen Systems begleitet: „Wir sind sehr planerisch an die Sache herangegangen.“

### Ergebnis im Test: Sehr gut

„Bevor wir mit DictaPlus und SpeechMagic™ starteten, haben wir das System über zehn Wochen hinweg aufwändig geprüft“, erläutert Thomas Korn. „Dabei wollten wir vor allem wissen, wie viel Zeit man einsparen kann – mehr Schnelligkeit war unser Erfolgskriterium Nr. 1.“ Die Tester wurden nicht enttäuscht: Bei einer ganzen DIN A4 Seite erwies sich das digitale System mit Spracherkennung als doppelt so schnell, bei einer ¼-Seite zwei Minuten und bei einer ½-Seite sechs Minuten schneller als beim herkömmlichen Tippen vom Band. „Da wussten wir: Das ist genau das, wonach wir gesucht haben“, sagt Thomas

Korn. Das analoge Verfahren sei zu langwierig gewesen, so der Jurist. „Erst muss eine Mappe erstellt werden, in die die Kassette kommt. Diese muss in ein anderes Gebäude zum Schreibdienst gebracht werden. Damit ist der erste Tag vorbei. Und bis man den Schriftsatz dann wieder hat, eventuell nach einer weiteren Korrekturschleife, vergehen noch ein paar Tage.“ Eine attraktive Alternative war gefragt und die lautete: digitales Diktat mit Spracherkennung. Beim DictaPlus-Partner Reese IT wurde der Jurist schließlich fündig.

### Kundenfreundlicher agieren

Schnell reagieren zu können, spiele für sein Unternehmen eine große Rolle, so Thomas Korn. Die Kunden, Anspruchsteller oder Anwälte, mit denen die Provincial zu tun habe, erwarteten dies einfach. „In der Vergangenheit konnte es schon einmal vorkommen, dass ein fertig gestelltes Dokument schon wieder obsolet war, weil zwischenzeitlich neue Informationen auf dem Tisch lagen. Dies können wir heute nahezu ausschließen“, sagt Thomas Korn. Seine Abteilung ist vor allem für die Großschadenbearbeitung

zuständig, Produkthaftpflichtschäden, Architektenschäden, große Personenschäden sowie IT-Schäden fallen in sein Ressort. „Auch die Sachverständigen sind sehr angetan vom neuen System“, sagt Thomas Korn. Diese schätzten besonders die einfache mobile Handhabung. Mit dem Digital Pocket Memo können sie unterwegs aufgezeichnete Diktate über die Docking-Station schnell und einfach an die Spracherkennung übertragen.

## Alle Prozesse in einer Hand

In der Abteilung von Thomas Korn ist die Online-Erkennung des Diktats die Regel. Alle Schritte bleiben somit in einer Hand. „Der Mitarbeiter diktiert das Schriftstück, lässt es erkennen, korrigiert es, unterschreibt es und schickt es weg“, erläutert Thomas Korn. Die Schreibkräfte im Schreibpool würden dadurch so entlastet, dass sich ihr Tätigkeitsbereich komplett geändert habe. „Dadurch

dass wir unsere Dokumente nun selbst bearbeiten, werden Kapazitäten für die Umsetzung wichtiger Neuerungen frei.“ So plane man bei der Provinzial Versicherung, die elektronische Akte einzuführen. „Hierfür brauchen wir den vollen Einsatz der Mitarbeiter.“ Das elektronische Diktat ist ein wichtiger Baustein auf dem Weg dorthin.

## Einfache Handhabung

Das vollelektronische Bearbeiten eines Dokuments habe viele Vorzüge, so Thomas Korn. Das Diktat kann schneller und flexibler weiterbearbeitet und verwaltet werden als ein Schriftsatz auf Papier, der mittels Scannen ins System „eingespeist“ werden muss. Generell kann das System auf zweierlei Art gehandhabt werden: Entweder, der Nutzer diktiert direkt in Word, oder er diktiert in den Editor von DictaPlus und lässt den erfassten Text in das Dokument einlaufen, mit dem er später arbeiten möchte: in ein Worddokument, in die Zwischenablage oder in Lotus Notes. Damit ist ein Höchstmaß Flexibilität gewährleistet. Der Nutzer kann selbst eingreifen, er kann Passagen noch einmal neu diktieren oder ausschneiden und an eine andere Stelle kopieren. Mit DictaPlus und SpeechMagic™ sind die Mitarbeiter bei der Provinzial sehr zufrieden: „Wir haben die Installation gut vorbereitet und ungefähr 200 DIN A4 Seiten aus unser täglichen Korrespondenz sowie

weitere Fachbegriffe im Vorfeld vom Programm erkennen lassen. Schon zu Anfang lag die Erkennungsrate sicherlich bei 90 Prozent und es wurde immer besser.“ In der Testphase seien die Mitarbeiter sehr „spielerisch“ an ihre Aufgaben herangegangen. Dies fiel umso leichter, weil das Spracherkennungsmodul intuitiv und bedienerfreundlich zu handhaben ist. Vor allem die Schnelligkeit habe nach eingehender Analyse überzeugt – selbst solche Nutzer, die früher lieber selbst getippt haben.

Das Fazit von Thomas Korn: „Ich habe vor Einführung von DictaPlus nicht diktiert, weil mir das zu umständlich war. Jetzt aber bin ich sehr froh über die Lösung. Spracherkennung ist einfach fixer als selbst zu tippen. Wenn man einmal zurückblickt, wie solche Systeme früher gearbeitet haben, sind wir mit SpeechMagic™ schon einen entscheidenden Schritt weiter gekommen.“

## Technische Details

Seit 2008 arbeiten rund 78 Juristen und Sachverständige der Provinzial sehr zufrieden mit der DictaPlus Spracherkennung. Nach einer Testphase entschied sich der große norddeutsche Versicherer für den Einstieg in die digitale Sprachverarbeitung. Dieser Schritt hat sich bis heute ausgezahlt: Pro DIN A4 Seite werden mehr als 50% Zeit eingespart. Schnelligkeit ist heute das Erfolgskriterium Nr. 1 und gerade deshalb ist diktieren in der Kieler Zentrale wieder „angesagt“.

- » DictaPlus Spracherkennung auf rund 78 Arbeitsplätzen im Einsatz.
- » Spracherkennung erzielt eine Zeitersparnis von mehr als 50 Prozent.
- » Erkennungsrate liegt deutlich über 90 Prozent.



*„In der Vergangenheit konnte es schon einmal vorkommen, dass ein fertig gestelltes Dokument schon wieder obsolet war, weil zwischenzeitlich neue Informationen auf dem Tisch lagen. Dies können wir heute nahezu ausschließen“*

Thomas Korn,  
Justitiar