



HypoVereinsbank setzt auf Dragon NaturallySpeaking von Nuance

Die HypoVereinsbank ist eine der größten privaten Großbanken in Deutschland mit rund 23.000 Mitarbeitern, 631 Geschäftsstellen und über 3 Millionen Kunden.

Herr Werner Dietrich, Leiter der Rechtsabteilung erzählt in einem Interview über den Einsatz von Dragon Naturally Speaking Legal Edition, der Spracherkennungssoftware von Nuance in der zentralen Rechtsabteilung der Hypovereinsbank.

Bitte beschreiben Sie kurz Ihr Unternehmen und auch die Abteilung, die Dragon NaturallySpeaking von Nuance anwendet.

DIETRICH: Die HypoVereinsbank ist eine der größten privaten Großbanken in Deutschland mit rund 23.000 Mitarbeitern, 631 Geschäftsstellen und über 4 Millionen Kunden. Sie ist Mitglied der UniCredit Group, die im Wirtschaftsraum Italien, Deutschland, Österreich und Zentral- und Osteuropa mit rund 180.000 Mitarbeitern, mehr als 10.000 Filialen und über 40 Millionen Kunden die führende Position einnimmt. Meine Abteilung ist die zentrale Rechtsabteilung. Wir sind eine Tochter der UniCredit Group und betreuen den Teilkonzern mit 70 Juristen und 30 Sekretärinnen in allen rechtlichen Fragen.

Wie hat die HypoV. früher Dokumente erstellt und bearbeitet? War die frühere Vorgehensweise nicht effektiv genug? Was für Probleme gab es früher?

DIETRICH: Vor der abteilungsweiten Einführung von Dragon NaturallySpeaking haben wir Juristen die Geschäftspost und interne Briefe auf Magnetband diktiert, die anschließend von Sekretärinnen abgetippt wurden. Die Outlookkorrespondenz intern wie auch extern wurde immer selbst von den Juristen getippt. Früher gab es keine effektive Möglichkeit der Spracherkennung. Auch verfügte die damalige Hard- und Software nicht über die geforderten Systemvoraussetzungen.

Warum hat sich die HypoV. für eine Spracherkennungssoftware entschieden? Was waren die Argumente für diese Entscheidung?

DIETRICH: Zuerst haben wir die Spracherkennungslösung eines anderen Anbieters ausprobiert, was aber sehr enttäuschend war. Daher haben wir das Projekt Spracherkennung erstmal auf Eis gelegt. Wir sind bemüht unsere Effektivität zu steigern, haben uns daher vor zwei Jahren erneut mit der Spracherkennung beschäftigt. Die Vorgehensweise sollte nicht zu zeitaufwendig sein.

Wie kamen Sie auf Dragon NaturallySpeaking von Nuance? Haben Sie alle Mitbewerber auch getestet?

DIETRICH: Wie schon gesagt, haben wir schon eine Konkurrenzanwendung getestet und waren damit nicht zufrieden. Wir haben uns ausführlich informiert und uns wurde die Lösung von Nuance und unter anderem auch von IBM empfohlen.

Gab es eine Pilotphase? Gab es da gewisse Schwierigkeiten zu meistern bzw. gab es besondere Herausforderungen?

DIETRICH: In der Pilotphase haben wir 21 Lizenzen in zwei Referaten auf Stand-alone-PCs installiert. Hier wollten wir auch das Zusammenspiel mit der Software zwischen unseren Juristen und dem Schreibpool testen. Anlaufschwierigkeiten gibt es bei jeder Veränderung im Geschäftsablauf. Als Anwender braucht man Zeit sich mit der Menüstruktur vertraut zu machen. Daher organisieren wir in regelmäßigen Abständen Schulungen. Anschließend ist die Nutzung deutlich gestiegen. Die Mitarbeiter erhalten durch die auf die Anwendung bezogenen Problemlösungen mehr Sicherheit im Umgang mit Dragon NaturallySpeaking. Außerdem haben wir einzelne Rechner mit mehr Speicherkapazität ausgestattet, um mögliche Auslastungen zu vermeiden.

Wann wurde Dragon NaturallySpeaking eingerichtet? Wer benutzt die Software? Für welche Tätigkeiten genau wird die Software verwendet?

DIETRICH: Seit Juni diesen Jahres haben wir das Programm in unseren gesamten 10 Referaten ausgerollt und zwar nicht auf Stand-alone-PCs, sondern auf fast jedem Arbeitsplatzrechner. So haben alle Mitarbeiter Zugriff auf die Software, wie auch auf die abgelegten Sprachdateien. Anfangs haben wir nur interne Mails diktiert, damit sich unsere Mitarbeiter an die Software gewöhnen konnten und einen Überblick über die Funktionen erhalten. Wir haben hier bewusst die internen Mails ausgewählt, weil es hier weniger um die korrekte Schreibweise und Formatierung ankommt. Inzwischen benutzen wir die Software auch für Geschäftsbriefe und alle sonstigen Korrespondenzen.

Was sind Ihrer Meinung nach die Vorteile dieser Spracherkennungssoftware?

DIETRICH: Das Diktieren ist eindeutig schneller als das Tippen und braucht außerdem weniger Konzentration. Außerdem haben wir bemerkt, dass wir mehr freie Kapazitäten in unseren Schreibpools haben. Zwar brauchen wir nach wie vor unsere Sekretärinnen, können sie aber inzwischen auch für andere Tätigkeiten einsetzen.

Sind Ihre Erwartungen erfüllt worden? Wenn ja, warum sind Sie begeistert?

DIETRICH: Ich persönlich habe die Spracherkennung zunächst eher skeptisch gesehen. Meine Erwartungen wurden jedoch vollends erfüllt. Die skeptische Haltung trifft wohl auch auf viele meiner Kollegen zu. Wir haben daher gezielt Schulungen initiiert, die mögliche Befürchtungen und Berührungsängste nehmen. So konnten wir die Akzeptanz steigern und inzwischen sind ungefähr 1/3 meiner Kollegen regelrechte Power-User, die man täglich mit Begeisterung beim Diktieren mit Dragon NaturallySpeaking sieht. Ein weiterer Punkt ist auch die gesteigerte Produktivität durch das Diktieren. Wir können unsere Arbeit schneller und vor allem einfacher erledigen und unsere Kunden noch effektiver juristisch beraten.

Was ist die Reaktion Ihrer Mitarbeiter bzw. den Personen, die mit der Spracherkennungs-Software Dragon NaturallySpeaking arbeiten? Gibt es da schon Feedback?

DIETRICH: 100%ige Zufriedenheit lässt sich sicher nie erreichen, aber wir sind auf einem guten Weg. Im Moment werden ältere Rechner ausgetauscht, um den Mitarbeitern einen angemessenen Arbeitsspeicher und eine gute Prozessorleistung zu gewährleisten. Wir erhoffen uns dadurch den Arbeitsprozess mit Dragon NaturallySpeaking noch weiter optimieren zu können. Allerdings haben wir immer noch Probleme mit der Groß- und Kleinschreibung, insbesondere bei korrekten Anreden in der Geschäftskorrespondenz. Da sehen wir im Moment keinen Fortschritt und erhoffen uns noch eine Steigerung von Nuance. Ansonsten sind wir mit der Erkennungsgenauigkeit sehr zufrieden. Wichtig ist, dass wir die Mitarbeiter unterstützen und ihnen Zeit geben mit der Software richtig umzugehen.

Dragon NaturallySpeaking erhielt weltweit über 175 Auszeichnungen.




dictation solutions

Softtrend AG	Zürich
Waldeggstrasse 37	T +41(0)43 333 43 43
Postfach	
CH-3097 Liebfeld Bern	
T +41(0)31 970 15 00	info@softtrend.ch
F +41(0)31 970 15 05	www.softtrend.ch


NUANCE