

Optimierter Workflow durch KI-basierte Spracherkennung



HERAUSFORDERUNG:

- Wachsende Unternehmensgröße bedeutet neue Herausforderungen
- Technik und interne Arbeitsabläufe sind teilweise nicht mehr state-of-the-art

LÖSUNG:

- Optimierung interner Prozesse
- Digitalisierung der Schreibprozesse durch ressourcenschonende Spracherkennungssoftware

ERFOLG:

- Nuance Dragon Anywhere Spracherkennungssoftware sorgt für deutliche Zeitersparnis
- Entlastung der Mitarbeiter:innen durch optimierte Arbeitsprozesse

Die Heilbronner Privatbank Hoerner Bank AG ist eines der weltweit führenden Unternehmen in der internationalen Erbenermittlung und Abwicklung von Nachlässen. Im Rahmen der Ermittlung der rechtmäßigen Erben sind umfangreiche Recherchen und Dokumentationen erforderlich, bei denen Vertraulichkeit und Rechtssicherheit an erster Stelle stehen. Bisher wurden hierfür analoge Techniken eingesetzt. Mit der KI-basierten Spracherkennungslösung Dragon konnten die Prozesse mit geringem IT-Aufwand digitalisiert, beschleunigt und qualitativ verbessert und dadurch Ressourcen freigesetzt werden.

Über die Hoerner Bank AG

Die Hoerner Bank AG blickt auf eine über 170-jährige Tradition und Erfahrung zurück. Seit ihrer Gründung im Jahr 1849 hat sich die Bank von einer „Agentur für Auswanderer nach Amerika“ nicht nur zu einer renommierten Privatbank, sondern auch zu einem der ältesten und größten Erbenermittler Deutschlands entwickelt.

Kernkompetenz der Hoerner Bank AG ist – neben dem Vermögensmanagement – die Bearbeitung und Abwicklung nationaler und internationaler Erbfälle, mit der damit verbundenen weltweiten Suche nach Nachlassberechtigten. An ihrem Stammsitz in Heilbronn und in den Büros in Berlin, Hamburg, München, Köln sowie Warschau sind über 100 spezialisierte Mitarbeiter:innen beschäftigt.

Die Beauftragung erfolgt in der Regel durch öffentliche Institutionen oder beruflich mit Erbangelegenheiten befasste Personen, insbesondere aus den Bereichen Nachlassrecht, Nachlasspflege, Testamentsvollstreckung und Notariat.

Die Herausforderung: Digitalisierung der Arbeitsabläufe durch neue Technologie

Eine Erbenermittlung kann sehr aufwendig sein und gleicht mitunter der berühmten Suche nach der Nadel im Heuhaufen. Hinzu kommt, dass die Hoerner Bank AG dank ihres kontinuierlichen Wachstums ihren Mitarbeiterstamm stetig ausbaut. Ein modernes und flexibles Arbeitsumfeld bietet für die Bank also nicht nur Vorteile bei der erfolgreichen Bewältigung der vielfältigen Recherche- und Dokumentationsaufgaben, sondern erhöht auch die Arbeitgeberattraktivität.

„Im Gegensatz zum Diktat auf Bänder gibt es hier kein Rauschen, Überspielen, Hin- und Herspulen, Hängenbleiben des Bandes.“

— Mitarbeiterin Bereich
Unternehmensservice der
Hoerner Bank AG

Die bisher eingesetzten Lösungen und internen Abläufe hinkten jedoch den allgemeinen Ansprüchen an Produktivität und Effizienz hinterher. Daher sollte die bis dahin noch mit analogen Diktiergeräten umgesetzte Transkription digitalisiert und optimiert werden. Übergeordnetes Ziel war die Etablierung neuer Prozesse, um die Erbenermittlung zu erleichtern und einen stärker wertschöpfenden Einsatz interner Ressourcen zu erreichen.

Für die erfolgreiche Gestaltung des Veränderungsprozesses war dabei die Einbindung der erfahrenen Mitarbeiter:innen essentiell – von der Abfrage der Anforderungen bis hin zum Roll-out.

Zu den technischen Anforderungen an die zukünftige Spracherkennungslösung zählten die Kompatibilität mit Thin Clients, eine zentrale Administration ohne zusätzliche Hardware (bis auf die Anschaffung hochwertiger Mikrofone) und eine einfache Nutzerverwaltung inkl. der jeweiligen Fachterminologie. Die Spracherkennung sollte zudem auch in englischer Sprache sowie über mobile Endgeräte möglich sein. Entscheidende Faktoren waren außerdem die Gewährleistung des Bankgeheimnisses sowie die Einhaltung der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Als Standort für den Cloud-Server kam damit nur Deutschland infrage.

Die Lösung: mit kompetenten Partnern zum Erfolg

Im Rahmen des vom Bankvorstand initiierten Projekts „Digitales Diktieren“ stießen IT-Vorstand Christoph Winkhart und Vorstandsassistentin Petra Pastor bei der Recherche nach einer passenden Lösung schnell auf die Spracherkennungssoftware Dragon von Nuance, die in der Branche als Industriestandard gilt.

Für eine mittelständische Privatbank spielt jedoch auch eine persönliche Beratung bei der Auswahl der nutzerspezifischen Komponenten eine wichtige Rolle. Da die Preise der angefragten Fachhändler vergleichbar waren, fiel die Entscheidung für die Hard- und Software-Anforderungen auf den zertifizierten Dragon-Fachhändler IBV Kenntemich Softwareberatung. Ausschlaggebend waren hier die einschlägigen Referenzen im Bankwesen sowie die umfassende Beratungsexpertise. Auch die von der egs Computer Vertrieb GmbH in Deutschland gehostete Cloud-Lösung von Dragon überzeugte den Vorstand.

Im Anschluss an eine Informationsveranstaltung und die Bestimmung von insgesamt elf Testanwender:innen der Bank fiel dann der offizielle Startschuss für das Pilotprojekt unter Leitung von Petra Pastor: Drei Monate lang wurde die Thin-Client-Lösung Dragon Professional Anywhere mit der dazugehörigen Diktier-App Dragon Anywhere Mobile auf Herz und Nieren getestet. Mittels eigens entwickelter Fragebögen wurde Feedback eingeholt und ausgewertet. Die Projektleiterin war damit betraut, Hilfestellung beim Umgang mit Dragon zu geben, Störungen im Testlauf zu beheben und für eine effiziente Optimierung der Prozesse zwischen den Testenden und den Sekretariaten zu sorgen. Zudem fand ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch der Beteiligten statt. Die Ergebnisse wurden schließlich dem Bankvorstand präsentiert.

„Die Nutzung von Dragon bedeutet deutliche Zeitersparnis für Diktierenden und Assistenz.“

— Petra Pastor, Projektleiterin,
Hoerner Bank AG

Das Ergebnis: „Ich möchte Dragon nicht mehr hergeben“

Der Vorstand entschied sich für ein Roll-out an alle interessierten Mitarbeiter:innen. Die mit der Spracherkennungslösung verbundene Arbeits erleichterung sprach sich schnell unternehmensweit herum: Auch andere Bereiche meldeten Bedarf an. Die Projektleiterin übernahm den internen Support, der sich mithilfe des Nuance Management Centers (NMC) unkompliziert und zentral steuern lässt. Zusätzlich wurden den Nutzer:innen ständig aktualisierte Hilfestellungen, darunter FAQs und zusätzliche Wortlisten, die fortlaufend ergänzt werden, zur Verfügung gestellt.

Gelobt wird die digitale Lösung von den Beschäftigten unter anderem für die deutliche Zeitersparnis bei der Nutzung: im Gegensatz zum Diktat auf Band gibt es hier kein Rauschen, Überspielen oder Hin- underspulen. Zudem ermöglicht die Texteingabe über Headsets ein leichteres „Blättern“ in den Akten bzw. Unterlagen während des Diktierens. Durch die KI-basierte Spracherkennung mit einer Genauigkeit von bis zu 99 Prozent kann Gesprochenes bis zu dreimal schneller verschriftlicht werden als bei der manuellen Texteingabe. Dank der intuitiven Handhabung finden sich auch neue Anwender:innen schnell zurecht.

Die Umsetzung des Projekts erfolgte durch unsere Partner IBV Kenntemich im Fachhandel und egs Computer Vertrieb GmbH in der Distribution.



Was können wir für Sie tun? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf, wir beraten Sie gern.



Über Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (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.

Weitere Informationen finden Sie online unter:
www.nuance.de/dragon