

NATIONAL-BANK setzt auf den Einsatz von professioneller Spracherkennung

Dank Effizienzsteigerungen bei der Dokumentenerstellung können sich die Mitarbeiter des Bankhauses besser auf ihre Kernaufgabe konzentrieren – die persönliche Betreuung der Kunden.

Digitalisierung mal anders: Während die meisten Banken aktuell einen Fokus auf Self-Service-Angebote legen, will die NATIONAL-BANK mit Sitz in Essen weiterhin auf persönliche Beratung und direkten Kundenkontakt setzen. Technische Kanäle, über die Kunden immer mehr Bankgeschäfte komplett selbstständig abwickeln können, bietet die 1921 gegründete Traditionsbank zwar ebenfalls. Die persönliche Beziehung zwischen Berater und Kunde steht aber weiterhin im Mittelpunkt. Die meisten Digitalisierungsinitiativen der Bank zielen deshalb auf die Optimierung interner Prozesse ab – so auch die Zusammenarbeit mit Nuance.

Viele der 600 Mitarbeiter der NATIONAL-BANK verbringen einen großen Teil ihres Tages mit dem Schreiben von umfangreichen Texten. Dazu zählen Kredit-Statements, Unternehmensanalysen oder auch Besprechungsprotokolle. Dank der Spracherkennungslösung Nuance Dragon Professional Anywhere müssen sie diese Texte mittlerweile nicht mehr mühsam eintippen, sondern können sie bequem diktieren.

Impuls kam aus dem Vorstand

Der erste Impuls, eine Spracherkennungslösung im Unternehmen einzuführen, kam aus dem Vorstand. Ein Vorstandsmitglied war bei einem Arztbesuch auf die Vorteile von Spracherkennung aufmerksam geworden – sein Arzt schrieb Befunde nicht mehr auf, sondern diktierte sie einfach in seinen Computer und sparte so wertvolle Zeit. Überzeugt, dass die Technologie auch im Finanzwesen einen immensen Effizienzvorteil mit sich bringen würde, regte das Vorstandsmitglied die Suche nach einer geeigneten Lösung an.

“Die Technologien von Nuance sind für den Einsatz in der Finanzwelt besonders gut geeignet, da sie dank Verschlüsselung und lokaler Datenverarbeitung höchsten Sicherheitsanforderungen genügen.” Marco Weyland, NATIONAL-BANK

„Nuance, die auch in anderen Unternehmensbereichen führender Anbieter für Spracherkennung sind, rückte mit seiner Lösung Dragon Professional Anywhere schnell in den Fokus. Die Technologien von Nuance sind für den Einsatz in der Finanzwelt besonders gut geeignet, da sie dank Verschlüsselung und lokaler Datenverarbeitung höchsten Sicherheitsanforderungen genügen und auch die Verarbeitung vertraulicher Daten kein Problem darstellt“, sagt Marco Weyland, Leiter Organisation bei der NATIONAL-BANK, der das Projekt betreut.

Die Bereichsleitung Bankbetrieb startete zunächst eine Testphase mit einer einstelligen Zahl an Nutzern, die äußerst erfolgreich verlief. Anschließend kam der Rollout: Ein von Weyland geleitetes Team ermittelte sämtliche Mitarbeiter im Unternehmen, die von Spracherkennung im beruflichen Arbeitsalltag profitieren könnten. Dabei wurden die Anschaffungskosten mit dem erwarteten Effizienzgewinn in ein Verhältnis gesetzt. Bereits wenige Minuten Zeitersparnis pro Tag reichten Rechnung zufolge aus, um die Anschaffung wirtschaftlich zu machen. Am Ende entschied sich die NATIONAL-BANK für den Kauf von 103 Lizenzen. Um die Einführung der Lösung voranzutreiben, entwickelte das Bankhaus eigenes Schulungsmaterial und veranstaltete interne Trainings. So sollten Mitarbeiter mit den Vorteilen von Nuance Dragon Professional Anywhere vertraut gemacht werden.

Verantwortliche ziehen positives Fazit

Marco Weyland ist mit den erzielten Ergebnissen zufrieden: „Die Lösung bringt uns wirklich weiter. Ich persönlich nutze sie, wann immer ich kann. Aber auch von unseren Mitarbeitern erhalten wir viel positive Rückmeldung. Die einen loben den spürbaren Effizienzgewinn, andere die Bedienfreundlichkeit der Software. Manche freuen sich auch einfach darüber, sich nicht den ganzen Tag verkrampft über die Tastatur beugen zu müssen, sondern Texte zurückgelehnt im Schreibtischstuhl oder sogar im Stehen in ihr Mikrofon diktieren zu können – die Lösung hat also auch einen gewissen ergonomischen Aspekt, das Arbeiten wird insgesamt angenehmer. Wir ziehen deshalb ein positives Fazit, was die Einführung von Spracherkennung bei uns im Unternehmen angeht. Auch die Zusammenarbeit mit unseren Ansprechpartnern bei Nuance, die uns bei unserer Entscheidung, Implementierung und Schulung bestens beraten und unterstützt haben, war äußerst angenehm, da sie durchweg ein großes Interesse daran zeigten, dass das Projekt für uns zum Erfolg wird.“

Dragon lernt die Sprache der Bankenwelt

Auch die Bankenwelt hat eine eigene Sprache, die von der Spracherkennungssoftware erlernt werden muss. Dabei geht es nicht nur um Fachvokabular, sondern auch um Eigennamen von Unternehmen und Personen mit oft eigenwilligen Schreibweisen. Nuance Dragon Professional Anywhere bietet jedem Nutzer die Möglichkeit, ein eigenes Wörterbuch anzulegen und zu pflegen. Um diesen Prozess möglichst effizient zu gestalten, können die Administratoren der Lösung Begriffe aber auch unternehmensweit oder gezielt an bestimmte Nutzergruppen ausspielen. Die NATIONAL-BANK hat unter anderem sämtliche Namen ihrer Mitarbeiter im System hinterlegt und plant in Zukunft ein umfassendes zentrales Wörterbuch anzulegen.

Die manuelle Pflege des Vokabulars wird ergänzt durch die Deep-Learning-Features der Software, die fortlaufend dazulernt und sich so an das Anwendungsfeld, den Sprachstil des Sprechers oder zum Beispiel auch dessen dialektalen Einschlag anpasst. Sie erreicht auf diese Weise eine Erkennungsgenauigkeit von 99 Prozent – Nutzer können Texte nach kurzer Übung dreimal schneller diktieren als tippen.

Dragon verwandelt Sprache 3 x schneller in Text als Tippen.

99%

Erkennungs-
genauigkeit

160

Wörter pro
Minute

Über Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications (NASDAQ: NUAN) ist Vorreiter und Marktführer für dialogorientierte, KI-basierte Nuance (NASDAQ: NUAN) ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI-Innovationen, die Intelligenz in die tägliche Arbeit und das tägliche Leben bringen. Der Marktführer liefert Lösungen, die die menschliche Sprache verstehen, analysieren und darauf reagieren können, um die Produktivität zu steigern und die menschliche Intelligenz zu verstärken. Mit jahrzehntelanger Erfahrung in künstlicher Intelligenz arbeitet Nuance mit Tausenden von Unternehmen zusammen, die in globalen Branchen wie Gesundheitswesen, Telekommunikation, Automobil, Finanzdienstleistungen und Einzelhandel tätig sind, um stärkere Beziehungen und bessere Erfahrungen für ihre Kunden und Mitarbeiter zu schaffen. Weitere Information finden Sie online unter www.nuance.de