

Finanzwesen, Produktivität für Privatkunden und Unternehmen

Der moderne Arbeitsplatz macht Banken und Versicherungen fit für die Zukunft

[Nuance Communications](#)

26 Oktober 2020



Digitale Lösungen und moderne Kommunikationstools ermöglichen flexiblere Arbeitsmodelle und bessere Ergebnisse. Mitarbeiter werden von Routineaufgaben entlastet und Ressourcen effizienter genutzt. In der Folge steigt die Zufriedenheit der Mitarbeiter und die Attraktivität eines Unternehmens als Arbeitgeber. Sie sind damit ein unverzichtbarer Bestandteil jeder New-Work-Initiative.

MiFID II und die Konsequenzen für die Dokumentation

Mit der Finanzmarktrichtlinie „MiFID II“ (Markets in Financial Instruments Directive) hat die Europäische Union 2018 die Dokumentationspflichten für Banken und Versicherungen deutlich ausgeweitet. Alle Interaktionen mit Kunden, die im Zusammenhang mit Aufträgen, etwa dem Kauf von Wertpapieren stehen, müssen dokumentiert und fünf Jahre aufbewahrt werden. Kunden können verlangen, dass ihnen die Aufzeichnungen oder Kopien davon zur Verfügung gestellt werden. Bei Beschwerden oder behördlichen Untersuchungen stellen diese Dokumente darüber hinaus wichtige Beweismittel dar.

Für die betroffenen Unternehmen bedeutet dies nach wie vor einen erheblichen personellen Mehraufwand. Aufgezeichnete Telefonate müssen transkribiert, handschriftliche Gesprächsprotokolle abgetippt werden. Hier leistet Spracherkennung einen wesentlichen Beitrag zu mehr Effizienz und Produktivität, aber auch zu mehr Rechtssicherheit.

Banken und Versicherungen profitieren von mehr

Effizienz

Mitarbeiter verbringen einen großen Teil ihres Arbeitstages mit dem Schreiben von Kredit-Statements, Unternehmensanalysen, Besprechungsprotokollen und anderen umfangreichen Textdokumenten. Der Einsatz der cloudbasierten Spracherkennungssoftware Dragon Professional Anywhere kann die Effizienz der Angestellten deutlich steigern.

Die Technologie von Nuance ist für den Einsatz in der Finanzwelt besonders gut geeignet, da sie dank Verschlüsselung und lokaler Datenverarbeitung höchsten Sicherheitsanforderungen genügen. Mithilfe der Software lassen sich 160 Wörter pro Minute transkribieren – eine dreifache Steigerung gegenüber der Tastatureingabe. Die Fehlerrate ist sehr gering, rund 99 Prozent des gesprochenen Textes werden korrekt erkannt. Aber auch die Gesundheit der Belegschaft profitiert vom Einsatz der Spracherkennungslösung. So können die Mitarbeiter ihre Arbeit flexibel und ergonomisch gestalten. Durch die zentrale Verwaltung kann eine Synchronisierung des individuellen Sprachprofil über alle Endgeräte hinweg (Computer, Laptop, Table oder Smartphone) gewährleistet werden und neue Arbeitsweisen unabhängig vom Ort und/ oder Endgerät ermöglichen.

IT Herausforderungen meistern

Für die IT bedeutet das eine große Herausforderung: Systeme, die an ihre Kapazitätsgrenzen gelangen. Individuelle Ablagestrukturen, die es erschweren auf Dokumentationen schnell zuzugreifen. Compliance- und Datenschutzregeln, die es gilt umzusetzen. Und zu guter Letzt das Thema BYOD (Bring Your Own Device), was Infrastruktur und Sicherheit immer wieder aufs Neue fordert.

Dabei gibt es professionelle Unterstützung für Finanz- und Bankberater zumindest bei der Dokumentation. Mit der cloudbasierten Spracherkennungssoftware Dragon Professional Anywhere können Arbeitsablauf beträchtlich optimieren unter Einhaltung aller bürokratischer Regeln. Flexibel. Skalierbar. Sicher.

7 Gründe, die für Dragon sprechen:

1. Höchste Qualität bei der Erkennungsgenauigkeit

Die sehr hohe initiale Erkennungsgenauigkeit basiert auf neuester KI-Technologie. Dank automatischer Updates ist die Anwendung immer auf dem aktuellen Stand. Das pro Anwender gespeicherte individuelle Sprachprofil lernt kontinuierlich mit.

2. Schnelle Verfügbarkeit

Es wird keine zusätzliche IT-Hardware benötigt. Durch die zentrale Verwaltung kann Dragon unmittelbar allen Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden. Ein Stimmprofiltraining ist nicht erforderlich.

3. Kostenersparnis

Die Anschaffung, Installation und Wartung großer Serverlandschaften entfallen. Die knappen Ressourcen der IT-Mitarbeiter können für andere Projekte eingesetzt werden.

4. Beliebige Skalierbarkeit & Kalkulationssicherheit

Dragon bietet maximale Skalierbarkeit und ermöglicht eine schnelle Implementierung entsprechend des Bedarfs. So können Kosten genau geplant werden.

5. Prozessübergreifende Kompatibilität

Die Datenerfassung mit Spracherkennung kann überall da stattfinden, wo der Cursor hin platziert wird, egal ob Verwaltungssysteme, Formfelder, Webbrowser oder in der Microsoft Office Suite.

6. Mobilität & Flexibilität

Pro Anwender wird ein individuelles Sprachprofil angelegt, welches von allen Endgeräten (Computer, Laptop, Table oder Smartphone) zugänglich ist und sich automatisch synchronisiert. So werden neue, flexible Arbeitsweisen unabhängig vom Ort und/ oder Endgerät ermöglicht.

7. Sicherheit & Verfügbarkeit

Die Datenübertragung erfolgt auf Basis einer 256-Bit-Verschlüsselung. Die Server stehen in Deutschland und entsprechen allen Anforderungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), BDSG (neu) sowie der ISO 27001.

Tags: [Spracherkennung](#)

More Information

Moderne Arbeitsplätze in Banken und Versicherungen

Erfahren Sie in unserem Whitepaper, wie wichtig ein moderner Arbeitsplatz für Sie und Ihre Mitarbeiter ist.

[Download](#)