

Produktivität für Privatkunden und Unternehmen

New Work: Neue Arbeitsweisen dank cloudbasierter Spracherkennung

Nuance Communications

14 Oktober 2020



Der moderne Arbeitsplatz ist nur ein kleiner, wenn auch wichtiger Teilaspekt des großen Themas „New Work“. Anwendungsbeispiele aus den Bereichen Gesundheitswesen, Banken und Versicherungen, Rechtswesen und Behörden zeigen, wie cloudbasierte Spracherkennung den Arbeitsplatz der Zukunft maßgeblich mitgestaltet.

Der zunehmende Fachkräftemangel führt dazu, dass Arbeitgeber sich stärker damit beschäftigen müssen, wie sie attraktive Arbeitsumgebungen schaffen, um bestehende Mitarbeiter zu binden und neue zu gewinnen. Zudem steigt für die Unternehmen der Effizienz- und Kostendruck.

Eine wesentliche Rolle spielen dabei Cloud-Anwendungen. Nicht erst seit der Corona-Krise und der Ausweitung der Home Office-Nutzung werden immer mehr Daten und Applikationen in Cloud-Umgebungen migriert. Laut dem Marktforschungsunternehmen Canalys stiegen die [Ausgaben für Cloud-Infrastrukturservices](#) im 2. Quartal 2020 gegenüber dem Vorjahreszeitraum um über 30 Prozent.

Das ist kein Wunder, denn cloudbasierte Anwendungen bieten viele Vorteile, wie z.B. automatische Updates, 24/7 Verfügbarkeit und beliebige Skalierbarkeit. Die Kosten definieren sich aus der Anzahl der Anwender. Hohe Anfangsinvestitionen gehören der Vergangenheit an, ebenso lange Vorlaufzeiten bei der IT-Beschaffung. Da sich der Anbieter um Einrichtung, Verfügbarkeit und physische sowie digitale Sicherheit kümmert, wird zudem das interne IT-Personal von diesen administrativen Tätigkeiten entlastet. Es steht damit für andere wichtige Digitalisierungsprojekte zur Verfügung – angesichts des zunehmenden Fachkräftemangels ein nicht zu unterschätzender Faktor.

New Work, Public Cloud und cloudbasierte Spracherkennung

Als der Philosoph Frithjof Bergmann in den 1970er-Jahren den Begriff „New Work“ prägte, stand die Digitalisierung noch ganz am Anfang. Vor diesem Hintergrund scheinen die Thesen des Wissenschaftlers visionär. So sagte er etwa eine fortschreitende Automatisierung in allen Wirtschaftsbereichen voraus, die mit Robotik, Cloud Computing und Künstlicher Intelligenz (KI) heute immer mehr zur Realität wird. Von

Bergmanns Vorstellung einer vom Joch der Arbeit befreiten Gesellschaft sind wir jedoch weiter entfernt als in den Siebzigern des vergangenen Jahrtausends. Die Burn-out-Rate hat sich laut der gesetzlichen Krankenversicherung AOK in den vergangenen zehn Jahren beinahe verdreifacht. Auch die Zahl der dadurch verursachten Krankheitstage steigt massiv. Waren es 2005 noch 13,9 je tausend Mitglieder, so registrierte die AOK 2018 über 120.

Hochgerechnet auf alle gesetzlich krankenversicherten Beschäftigten ergeben sich daraus laut dem Statistikportal [Statista für 2018 rund 176.000 Burn-out-Betroffene mit insgesamt 3,9 Millionen Krankheitstagen](#). Dazu zählen alle Arbeitsbereiche und Mitglieder aus allen Berufsgruppen.

Das ist kein Wunder: Arbeitsverdichtung, Zeitdruck, der zunehmende Wettbewerb und eine Always-on-Mentalität, die keinen Feierabend und keinen Urlaub kennt, überfordern immer mehr Menschen. Hinzu kommen noch sich ständig verändernde Berufsbilder, die ein lebenslanges Lernen erfordern, eine größere Komplexität der Aufgaben sowie unklare Verantwortlichkeiten.

Arbeitswelt 4.0: Warum Spracherkennung an Bedeutung gewinnt

Moderne Arbeitsmittel entlasten Menschen bei Routineaufgaben und befreien sie vom örtlich und zeitlich gebundenen Arbeitsplatz. Sie stellen aber auch für diejenigen Mitarbeiter eine entscheidende Verbesserung dar, die berufsbedingt an Zeit und Ort gebunden sind. Die Möglichkeiten der digitalen Vernetzung erleichtern darüber hinaus den Austausch und die Aneignung neuer Kenntnisse und Fähigkeiten.

New Work hat Auswirkungen auf alle Bereiche der Arbeitsorganisation. Spracherkennungslösungen können auf vielfältige Weise die (digitale) Transformation unterstützen:

Anreizsysteme:

Ein moderner Arbeitsplatz kann wesentlich zur Mitarbeiterbindung beitragen. Spracherkennungslösungen steigern die Mitarbeiterzufriedenheit und gelten deshalb als essenzieller Bestandteil der Bindung an das Unternehmen oder die Organisation. Zudem kann der Einsatz von Spracherkennung auch die Attraktivität als Arbeitgeber erhöhen und so im viel beschworenen „War of Talents“ die entscheidenden Vorteile für die Rekrutierung gut ausgebildeter Fachkräfte bringen. Gerade die junge Generation legt schließlich großen Wert auf eine moderne und ergonomische Ausstattung von Arbeitsplätzen.

Technologie:

Durch neue Regularien, Automatisierung und Digitalisierung von Prozessen steigt der Dokumentationsaufwand signifikant an. Unternehmen, Gesundheitseinrichtungen und Behörden müssen in immer kürzerer Zeit zunehmend umfangreiche digitale Dokumente erfassen können und für die Weiterverarbeitung sowie Archivierung bereitstellen. Das beansprucht einen erheblichen Teil ihrer Arbeitszeit, die für die eigentlichen Aufgaben dann fehlt. Spracherkennung entlastet Mitarbeiter, steigert die Produktivität und Effizienz und damit auch die Wettbewerbsfähigkeit.

Räumlichkeit:

Flexible Büros, Co-Working-Spaces, Home Office und andere moderne Arbeitsformen erfordern eine räumliche Unabhängigkeit von Arbeitsmitteln und Informationen. Cloudbasierte Spracherkennung eignet sich hierfür optimal, da sie dem Anwender jederzeit und ortsunabhängig in gleichbleibender Qualität zur Verfügung steht.

Organisation:

Auch für das IT-Management stellt die Flexibilisierung der Arbeitswelt eine Herausforderung dar. Die Verantwortlichen müssen zahlreiche Softwarelösungen und Endgeräte administrieren und sichern. Nuance unterstützt die IT-Abteilung bei dieser Aufgabe durch die zentrale Administration der cloudbasierten Spracherkennung. Dadurch entfallen viele manuelle Verwaltungsaufgaben wie Updates und Patches oder das Einrichten neuer Server, wenn eine Skalierung notwendig wird.

Der Trend nach einem modernen Arbeitsplatz, der neue, flexible Arbeitsweisen ermöglicht, wird auch in Zukunft zunehmen, um den wachsenden Anforderungen und dem Wunsch nach selbstbestimmten Arbeiten gerecht zu werden. Digitale Lösungen und moderne Kommunikationstools werden daher in der Zukunft ein unerlässlicher, integraler Bestandteil des modernen Arbeitsplatzes. So werden flexible Arbeitsmodelle unterstützt und bessere Ergebnisse erreicht. Angestellte 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. Insbesondere cloudbasierte Spracherkennung leistet einen wesentlichen Beitrag zum modernen Arbeitsplatz, ermöglicht produktive und flexible Arbeitsweisen und macht Unternehmen und Organisationen fit für die Zukunft.

In diesem Whitepaper wird nur ein Teilaspekt von New Work beleuchtet: der moderne Arbeitsplatz in Hinblick auf Kommunikation, Kollaboration und Produktivität sowie die Bedeutung von Flexibilität, Skalierbarkeit und Sicherheit. Es zeigt auf, wie sich Spracherkennung konkret auf Arbeitsweisen in den verschiedensten Branchen auswirkt. Konkrete Anwendungsbereiche sind: Gesundheitswesen, Banken und

Versicherungen, Rechtswesen sowie Behörden, incl. Glossar und Checkliste.

Tags: [Spracherkennung](#)

More Information

Neue, flexible Arbeitsweisen für bessere Arbeitsbedingungen

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

[Learn more](#)