

# 202 Minuten gespart: Spracherkennung im Finanzdienstleistungssektor

Spracherkennungssoftware, die im medizinischen und juristischen Bereich bereits vielfach zum Einsatz kommt, kann auch im Finanzdienstleistungssektor viele Prozesse massiv vereinfachen und beschleunigen – sowohl im Büro als auch unterwegs.

Die meisten von uns sind durch Dienste wie Siri, Amazon Alexa und Google Home mit Spracherkennungs- und Sprachaktivierungssoftware vertraut. Die Anwendungsmöglichkeiten im Business-Bereich hingegen sind vergleichsweise wenig bekannt. Dabei sind sie eigentlich offensichtlich: Wir sprechen etwa dreimal so schnell, wie wir tippen. Das heißt, dass bei der Texterstellung die Produktivität theoretisch um 66 Prozent gesteigert werden kann, wenn Texte gesprochen anstatt geschrieben werden.

## Spracherkennung im Finanzdienstleistungssektor

Vor dem Hintergrund jahrelanger Zusammenarbeit mit Consulting-Firmen hat sich für das [Finance & Technology Research Centre](#) schnell herauskristallisiert, wie Sprachsteuerung im Finanzdienstleistungssektor zu erheblichen Prozessoptimierungen beitragen kann.

Die Arbeit eines Financial Planners ist sehr breitgefächert. Im Wesentlichen besteht sie aus administrativen Aufgaben, Fund- und Product Research sowie Kundeninteraktion. Viele Beratungsunternehmen sind in Sachen Technologie sehr fortgeschritten. Manche sind es jedoch nicht, wodurch zahlreiche Prozesse deutlich aufwendiger sind, als sie sein müssten. Was das konkret bedeutet, zeigen folgende Zahlen:

Ein Acht-Stunden-Arbeitstag umfasst 480 Minuten. Eine Analyse des FTRC zeigt, dass im Finanzdienstleistungssektor im Schnitt 205 Minuten für Aktivitäten wie Kundengespräche und Fund Research genutzt werden. In den restlichen 275 Minuten können mittels Spracherkennungssoftware deutliche Effizienzsteigerungen erzielt werden. Durch die Anwendung von Spracherkennung beim Beantworten von E-Mails, Schreiben von Besprechungsprotokollen, Kundenmitteilungen und Empfehlungsschreiben lässt sich die benötigte Zeit von 275 Minuten auf 73 Minuten reduzieren.

Das ist eine Zeitersparnis von 202 Minuten – oder knapp dreieinhalb Stunden. Auf Basis eines relativ niedrig angesetzten Stundenlohnes von 56,- Euro für einen Financial Planner lassen sich so pro Tag 188,50 Euro sparen. Egal, ob es um die schnelle Antwort auf eine E-Mail geht oder um ein längeres Dokument: Die Zeitersparnis mit einer Spracherkennungslösung ist enorm. Die benötigte Zeit für Schreibarbeiten in einem Finanzberatungsbüro kann damit täglich um über 40 Prozent reduziert werden.

Auch die NATIONAL-BANK setzt auf den Einsatz von professioneller Spracherkennung im deutschsprachigen Raum. Dank der Effizienzsteigerungen bei der Dokumentenerstellung können sich die Mitarbeiter des Bankhauses besser auf ihre Kernaufgabe konzentrieren. Statt Kredit-Statements, Unternehmensanalysen oder auch Besprechungsprotokolle mühevoll einzutippen, können Mitarbeiter diese bequem einsprechen und sich der persönlichen Betreuung der Kunden widmen.

## Präzise Spracherkennung durch Deep Learning

Im Laufe der Jahre ist die Technologie intelligenter und leistungsfähiger geworden. Das bedeutet, dass sie das Gesagte nun besser versteht und in der Lage ist, Wörter im Kontext sowie Terminologien und Phrasen als solche zu erkennen. Mittels Deep-Learning-Funktion kann die Software nach der Installation individuelle Akzente

und Dialekte der Benutzer erlernen. In der Regel werden dabei dutzende Sprachen unterstützt. Je mehr die Software verwendet wird, desto mehr lernt sie die Stimme des Nutzers kennen und beginnt, häufig verwendete Sätze, Wörter oder Akronyme zu verstehen. In der Finanzdienstleistungsbranche mit ihrer umfangreichen Fachterminologie ist das ein entscheidender Vorteil.

Spracherkennung ist jedoch mehr als nur ein Werkzeug, mit dem sich Texte diktieren lassen. Die Integration mit anderen Lösungen ermöglichen beispielsweise auch die Dokumentenerstellung und -verwaltung. Die kombinierten Tools sind in der Lage, Dokumentvorlagen zu erstellen und zu transkribieren, die mit Kollegen geteilt werden können. Tracking ermöglicht es dem Benutzer zudem, Sprachbefehle und Kürzel zu erstellen, was den Workflow signifikant beschleunigt. Über Sprachbefehle können zahlreiche EDV-Anwendungen gesteuert werden. Der Versand einer E-Mail kann beispielsweise vollkommen sprachgesteuert erfolgen: E-Mail öffnen, Empfänger angeben, Anhang hinzuzufügen, Nachricht diktieren. Gleiches gilt für die Navigation auf Webseiten.

Mehr Zeit für mehr Gewinn

Wie man sieht, kann der Einsatz von Spracherkennungssoftware zu erheblichen Einsparungen führen. Die Verringerung des täglichen Aufwands für Routineaufgaben in einem Finanzberaterbüro um über 40 Prozent ist geradezu atemberaubend. Die Technologie trifft einen Nerv der Branche. Schließlich sind Finanzberater darauf angewiesen, sich auf höchstem Niveau um die Anliegen ihrer Kunden zu kümmern, gleichzeitig jedoch neue Kunden zu akquirieren und Umsatzmöglichkeiten zu erschließen. Wer hätte dafür nicht gerne 202 Minuten mehr am Tag?

Nuance Communications, Inc.

Nuance (NASDAQ: NUAN) ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten und kognitiven 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 den Bereichen Domains und künstliche 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 Informationen finden Sie online unter [www.nuance.com/de-de/dragon](http://www.nuance.com/de-de/dragon), [Xing](#) oder [Facebook](#).

*Markenrechtlicher Hinweis: Nuance und das Nuance-Logo sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Nuance Communications, Inc. oder ihrer Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten von Amerika und/oder anderen Ländern. Alle anderen hier genannten Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.*

---

<https://news.nuance.com/2019-07-15-202-Minuten-gespart-Spracherkennung-im-Finanzdienstleistungssektor>