

Bei der ARAG gilt das Wort.

Überblick

■ Problemstellung

In der Rechtsschadenabteilung der ARAG Versicherung wird bei jährlich 600 000 neuen Fällen ein Schriftwechselvolumen von 1,2 Millionen Dokumenten produziert.

■ Lösung

Eine optimierte Spracherkennungslösung aus einer Hand – ein Ansprechpartner für alle Services und Dienstleistungen.

■ Vorteile

Durch den Einsatz der IBM Spracherkennung steigert die ARAG Versicherung die Kundenzufriedenheit und erreicht zugleich eine signifikante Kosten- und Zeitersparnis.

Der Versicherungskonzern ARAG hat die schriftliche Kommunikation mit seinen Kunden durch den Einsatz der IBM Spracherkennungssoftware ViaVoice optimiert. Die Begeisterung eines Einzelnen hat schnell die Kollegen erfasst: „Sprechen statt tippen“ lautet die Devise inzwischen in der gesamten Rechtsschutzschadendivision in Düsseldorf. Statt langwieriger Diktate und der anschließenden Verarbeitung der Sprachkonserven durch den Schreibpool des Unternehmens diktieren die Sachbearbeiter in der Rechtsschutzabteilung heute direkt in ihre PCs.

Das Unternehmen

Das Recht ist für jeden da – doch nicht jeder hat das Geld, sein Recht auch durchzusetzen. 1935 machte Heinrich Faßbender, Rechtsanwalt und Notar, Ernst mit der Chancengleichheit vor dem Gesetz: Er gründete die ARAG Rechtsschutz, die Keimzelle der heutigen ARAG. Heute ist die ARAG ein international erfolgreicher Rechtsdienstleister mit Gesellschaften in elf europäischen Ländern und in den USA. Zugpferd des Konzerns ist die ARAG Allgemeine Rechtsschutz-Versicherung, deren Angebotsspektrum den gesamten Rechtsschutz für Verkehr, Arbeit, Privatleben, Wohnung und Beruf umfasst. Seit Februar bietet die ARAG zudem Rechtsschutz bei Scheidungen, Unterhaltsstreitigkeiten und für Opfer von Gewaltstraftaten. Mit diesen neuen Leistungsarten unterstreicht der Konzern seine Vorreiterrolle als Rechtsschutzspezialist.

Mehr als 2,2 Millionen Kunden zählte die ARAG Rechtsschutz zuletzt in Deutschland. 600 000 neue Schäden pro Jahr bearbeitet der Schadensbereich Rechtsschutz und produziert dabei ein Schriftwechselvolumen von 1,2 Millionen Dokumenten.

Die Philosophie

Offene Kommunikation auf ganzer Linie – so lautet die Unternehmensphilosophie des ARAG Konzerns. Schon 1997 mündete dieser Denkansatz in den Test von Spracherkennungssoftware.

„Wir waren vom ersten Test total begeistert“,

erinnert sich Volker Stromereder, Abteilungsleiter Schaden-/EDV-Administration/Sonderaufgaben.

„Nach der Aufnahme unterschiedlicher Sprachprofile haben wir schnell festgestellt, dass die getestete Lösung für unsere Zwecke ausbaufähig ist.“

In der Schadensregulierung werden rund 80 Prozent der Korrespondenz mit Rechtsanwälten geführt: Gesetzestexte, Abkürzungen, Fachbegriffe und Paragraphen gehören hier zur Tagesordnung. Um die Spracherkennung schnell effizient nutzen zu können, wurde sämtliche Korrespondenz der vorangegangenen drei Monate von den PCs abgezogen und dem IBM Geschäftspartner info pro GmbH, Düsseldorf, zur Erstellung eines individuellen Wortschatzes übergeben. In

dieses so genannte „Topic“ flossen zudem sämtliche Rechtsschutzbedingungen und die Textkonserven aus der CTV (Computer Textverarbeitung) ein. Die Trigramm-Statistiken der Software ViaVoice, mit der ein spezieller Diktierstil einer Person oder auch einer Branche abgebildet werden kann, sollten zusammen mit diesem auf Kontextebene erstellten Topic eine hohe Diktiergeschwindigkeit und Erkennungsrate sicherstellen. Einzelne User fügen ihren individuellen Wortschatz meist selbst hinzu. Wirtschaftlich wird das Erstellen eines speziellen Wortschatzes in der Regel, wenn mehr als drei User auf die Spracherkennungslösung zurückgreifen.

Der Pilot

Eingesetzt wurde das frisch erstellte Topic in Kombination mit ViaVoice. Nach rund vier Wochen intensiver Nutzung stand das Urteil Stromereders fest: „Das ist die Zukunft für uns. Der Einsatz der Lösung wurde bei uns nicht von höherer Ebene diktiert, die Software hat sich ihren Weg selbst gebahnt: durch Vorleben auf Kollegen-Ebene.“

Insgesamt sind bei der ARAG inzwischen 40 Arbeitsplätze mit Spracherkennungssoftware ausgestattet, acht abteilungsspezifische Fachwortschätze wurden entwickelt. Im Schadensbereich der Versicherungsgruppe in Düsseldorf arbeiten 16 Sachbearbeiter nach dem Motto „Sprechen statt tippen“. Kündigungen und Beschwerden von Kunden aus ganz Deutschland werden hier zentral bearbeitet, die individuelle Betreuung des Kunden hat oberste Priorität. Wie die Spracherkennung dazu beiträgt, fasst Volker Stromereder knapp zusammen: „Wir konnten unsere Geschäftsprozesse deutlich beschleunigen.“ Früher nutzten die Sachbearbeiter Diktiergeräte, gaben die Kassetten in den Schreibpool und erhielten die fertigen Briefe

nach zirka drei bis vier Tagen zurück. Waren dann noch Korrekturen nötig, verging manchmal bis zu einer Woche zwischen Diktat und Briefversand. Heute verlässt der per Spracherkennungssoftware diktierte Brief noch am selben Tag das Unternehmen.

Die Korrespondenz, die früher auf den Festplatten der PCs im Schreibzimmer gespeichert und dort nach acht Tagen gelöscht wurde, steht heute zentral für jeden Sachbearbeiter zur Verfügung. „Egal, wo der Kunde anruft, er kann von jedem Kollegen umgehend bedient werden“, so Stromereder.

Funktionsvielfalt inklusive

Die ARAG Sachbearbeiter diktieren zumeist Briefe, die durchschnittlich zwei DIN A4-Seiten umfassen.

Der Einsatz von Spracherkennung hat sich bei der ARAG mehr als bewährt. „Das System ist inzwischen so ausgereift, dass ich so schnell diktieren kann, wie keine Stenotypistin mitschreiben könnte“, so Stromereder. Das bringe nicht nur einen ungeahnten Zeitvorteil – „ich behaupte mal, ich bin doppelt so schnell“ – auch sei es möglich, bis zu zwei Seiten zu diktieren, ohne einen einzigen Fehler zu produzieren.

Die Zukunft des gesprochenen Worts

Auch externe Kräfte sollen zukünftig mit Hilfe von Spracherkennung arbeiten können, sodass die rund 190 000 Freitextbriefe auf der Basis von ViaVoice erstellt werden. Hinzu kommen noch rund 50 000 Diktate, die dann ebenfalls gleich via Spracherkennungssoftware den Weg auf das Papier finden. Die technischen Hürden haben die Düsseldorfer bereits genommen: „Wenn ich in ViaVoice diktiere, produziere ich eine Word-Datei. Wir brauchen aber eine Datei, die Großrechner-kompatibel ist und die auch über die Poststraße verarbeitet werden kann.“ Das von der ARAG

genutzte Textsystem PAPYRUS ist – so hat ein Test bewiesen – auch für den Einsatz von ViaVoice gewappnet. Die Übertragung vom SpeakPad, einer Diktieranwendung in ViaVoice, nach ISIS ist ohne Probleme möglich.

Nach umfangreicher Korrespondenz gehe Stromereder heute nur halb so gestresst nach Hause, schneller und effektiver gehe ihm die tägliche Korrespondenz „von der Hand“. Selbst einen leichten Schnupfen überstehe das Verhältnis Software und User ohne Schaden, versichert der ARAG-Experte. „Nur wenn man so erkältet ist, dass man besser das Bett hüten sollte, erkennt die Software ihren Herrn nicht mehr. Und erst dann scheidet ViaVoice als ‚Schreibkraft‘ aus.“



© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Das e-business Symbol ist eine Marke der International Business Machines Corporation.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.