

**PHILIPS**

Diktieren

Wenn das Büro überall ist

# Wie Sie mit Sprachtechnologie in der Arbeitswelt nach Corona trumpfen können



Sind Sie gerade in Ihrem „Home-Office“, das je nach Tageszeit zugleich auch als Esstisch, Bastelraum oder Ablageort für Ihre Post dient? Sind Sie bereits fertig angezogen für Ihre Videokonferenz, in der Sie einen Blazer mit Ihrer Jogginghose kombinieren? Sie sind nicht allein. Anfang 2020 zwang die weltweite COVID-19-Pandemie viele Unternehmen dazu, von einem weitgehend bürobasierten Arbeitsmodell auf Arbeiten aus der Ferne (remote) umzustellen. Unternehmen aller Branchen versuchten ihre Teams schnell mit Technologien, Werkzeugen, Systemen und Ressourcen auszustatten, damit sie auch während dieser plötzlichen Veränderung produktiv arbeiten konnten.

Einige Branchen haben bereits vor der Pandemie gewisse Voraussetzungen mitgebracht, die ihnen den Umstieg erleichterten. Zum Beispiel wenn schon vorher vielschichtige Arbeitsabläufe Usus waren, Mitarbeiter aus einem Büro mit Mitarbeitern im Außendienst zusammenarbeiten mussten oder es eine virtuelle Kooperation von regionalen und zentralen Teams gab. Unternehmen auf der anderen Seite, deren Tätigkeit zu 100 Prozent an einem Ort stattfand, wurden von den Veränderungen häufig überrascht. Die Pandemie hat jedoch gezeigt, dass sich Entwicklungen, die vorher begonnen wurden, sich beschleunigen und dies gilt auch für technologische Trends.

### **Hybrides Arbeiten – Das neue Normal**

Wie sieht die sogenannte post-pandemische Unternehmenslandschaft aus? Sie ist geprägt von einem hybriden Arbeitsmodus. Die Mischung aus traditioneller Arbeit im Büro und verschiedenen Remote Umgebungen hat sich als die ideale Antwort herauskristallisiert, um die Leistung hochzuhalten, vorausgesetzt natürlich die entsprechenden Sicherheitsmaßnahmen sind vorhanden.

Für die von der Unternehmensberatung [McKinsey befragten Führungskräfte](#) ist die Optimierung von Hybriden Arbeitsweisen eine Top-Priorität. Schließlich arbeiten viele

Mitarbeiter auch zumindest teilweise gerne aus dem Home-Office und sind dabei produktiv. Dies spiegelt sich auch in der steigenden Bedeutung von Sprachlösungen wider. Das [Entrepreneur Magazin](#) prognostiziert, dass eine weit verbreitete Nutzung dieser Sprachtechnologie zur „neuen Normalität“ in der Arbeitswelt nach der Pandemie werden wird.

### **Sprachtechnologie führt die Veränderung mit an**

Der Aufstieg hybrider Arbeitsweisen, gepaart mit der immer größeren Bedeutung der Sprachtechnologie, ist eine Triebfeder für die Optimierung von Geschäftsmodellen. COVID-19 verstärkt diese Entwicklung noch.

Die neuesten Innovationen der Sprachtechnologie, darunter Funktionen wie die Cloud-Fähigkeit, Mobilität sowie Geräte- und Plattformflexibilität können dazu beitragen, die sichere und effiziente Zusammenarbeit zu fördern, unabhängig davon, wo sich die Teams befinden und wie sie arbeiten.

### **Digitalisierung 2.0 verschafft virtuellen Teams einen Vorsprung**

Eine der unmittelbarsten und wichtigsten Lektionen, die die Pandemie deutlich gemacht hat, ist, dass es für die Aufrechterhaltung der Geschäftsfähigkeit und der Service-Levels unter schwierigen Umständen entscheidend ist, jederzeit und überall auf die volle Ausstattung eines Büros zuzugreifen. In diesem Fall natürlich über virtuelle, digitalisierte Kanäle.

Ein kürzlich erschienener Artikel geht davon aus, dass der Markt der Spracherkennung bis zum Jahr 2025 schätzungsweise 26,8 Mrd. US-Dollar groß sein wird (was einer fast unglaublichen jährlichen Wachstumsrate von 17,2% entspricht), wobei unterstützende Technologien wie künstliche Intelligenz (KI) als signifikanter Multiplikator für diese Zahl gesehen werden.

Teams, die schon vorher gewohnt waren, nicht rein an den Schreibtisch gebunden zu sein, sondern ortsunabhängig und mit verschiedenen Endgeräten zu arbeiten, waren hier im Vorteil. Dies gilt zum Beispiel für Außendienstmitarbeiter oder Mitarbeiter, die oft auf Auswärtsterminen oder Dienstreisen waren. Sie waren schon vor COVID-19 bereit, produktiv zu sein, egal wohin sie ihr Arbeitstag führen wird, sei es ein Vor-Ort-Gespräch, eine Expertenberatung oder andere Meetings außerhalb des Standorts.

Unternehmenstaugliche Sprachlösungen sind hier ein Werkzeug von unschätzbarem Wert. Einige der wichtigsten Funktionen, die fortschrittliche Sprachtechnologien bieten, werden auch weiterhin von entscheidender Bedeutung sein, wenn Unternehmen im Wettbewerb stehen und ihre Geschäftsmodelle weiterentwickeln wollen.

### **Cloud Enablement**

Cloud-Lösungen bieten ein hohes Maß an geschäftlicher Agilität, das Unternehmen einen deutlichen Vorteil verschafft. Sprachlösungen, die die Cloud für den Datei-Upload und die Speicherung nutzen, sind nicht nur weniger anfällig für verlorene oder verlegte Dateien, sondern bieten auch mehr geschäftliche Agilität als die Abhängigkeit von physischen Servern, die kostspielige Wartung und Upgrades erfordern, die den Betrieb unterbrechen können.

### **Reaktionsschnelle, flexible Software**

Der Einsatz von hochgradig konfigurierbarer, geräte- und plattformunabhängiger Sprachsoftware bedeutet, dass Unternehmen Implementierungen so gestalten können, dass sie ihren spezifischen Anforderungen entsprechen. Sie geben ihren Teams die Möglichkeit, nahtlos zwischen der Arbeit im Büro, aus der Ferne oder von unterwegs zu wechseln. Und das alles mit denselben robusten Funktionen, die die Effizienz der Arbeitsabläufe unterstützen.

### **Sicherheit der nächsten Generation**

Damit verbunden ist der Datenschutz, da immer mehr Geschäfte in der Cloud abgewickelt werden. Zusätzlich zu nativen Sicherheitsfunktionen wie Ende-zu-Ende-Verschlüsselung und benutzerbasierten Zugriffskontrollen beinhalten neue Sprachlösungen die neueste Multi-Faktor-Authentifizierungstechnologie (MFA), um einen sicheren Prozess für die tägliche Anmeldung und das Zurücksetzen von Passwörtern zu gewährleisten. Die Erfüllung globaler Sicherheitsstandards und die Unterstützung von Sicherheitszertifikaten wie ISO, CJIS, HIPPA und CSA, um nur einige zu nennen, bzw. DSGVO-Konformität verdeutlichen die Art und Weise, wie die Entwicklungen im Bereich der Sprachlösungen die wachsenden Anforderungen der Geschäftswelt erfüllen.

### **Mobilität**

Das komplexe Feld des mobilen Arbeitens ist voll von Akronymen: BYOD (bring your own device), CYOD (choose your own device), COPE (company-owned, personal enabled) und COBO (company-owned, business only) sind häufig verwendete Optionen. Aber allein die Tatsache, dass all diese Akronyme mittlerweile ein vertrauter Teil der Business-Sprache sind, weist auf ein Thema hin: Abläufe werden zunehmend über Smartphones, Tablets oder ähnliche Geräte abgewickelt. Die wirkungsvollsten Sprachlösungen ermöglichen daher gleichermaßen die Arbeit im Büro und an entfernten Standorten, indem sie die volle Funktionalität auf all diesen Geräten bereitstellen. Noch mehr steigt die Produktivität, wenn sich auch Spracherkennung unabhängig von all diesen Endgeräten einsetzen lässt, zum Beispiel auch in Desktop-, Web- und Smartphone-Applikationen.

## Physisch distanziert, aber funktional verbunden

Wenn die Geschäftswelt ins Büro zurückkehrt, werden viele der Vorsichtsmaßnahmen, die zur Verhinderung der Ausbreitung von COVID-19 ergriffen wurden, auch in der Welt nach der Pandemie beibehalten. Und auch hier wird die Sprache eine wichtige Rolle spielen. Die Begrenzung von Zusammenkünften in geschlossenen Räumen, wie persönliche Besprechungen, sind beispielsweise Praktiken, die viele Unternehmen beibehalten. Flexible, Cloud-fähige Lösungen bedeuten, dass Teammitglieder unabhängig und dennoch kollaborativ arbeiten können, indem sie Aufgaben wie die automatische Weiterleitung von diktierten Notizen zur weiteren Bearbeitung durchführen, mit klaren Rollen und Verantwortlichkeiten für verschiedene Teammitglieder, anstatt Besprechungen abhalten zu müssen, um Aufgaben und erwartete Ergebnisse zuzuweisen. Teammitglieder können Dateien überprüfen, bearbeiten und gemeinsam nutzen, wobei sie digital zusammenarbeiten und über festgelegte Prozesse für den Zugriff auf

fertige Dokumente verfügen, anstatt physische Kopien anzufertigen.

## Einen Weg für die Zukunft ebnen

Bereits 2016 hatte das globale Forschungs- und Beratungsunternehmen Gartner prognostiziert, dass bald 30% der Interaktionen zwischen Menschen und Maschine durch sprachgesteuerte Geräte realisiert werden. Aber die Pandemie hat die Einführung von Sprache in einer Vielzahl von Anwendungsfällen tatsächlich beschleunigt. Alle Indikatoren sagen ein explosionsartiges Wachstum der Branche nach der Pandemie voraus. Die Integration von heute verfügbaren Sprachlösungen wird Unternehmen dabei helfen, immer ausgefeiltere Funktionen wie KI und fortschrittliche sprachgesteuerte Recherchen organisch in ihre Arbeitsroutinen einzubinden, sobald diese in größerem Umfang verfügbar sind. Die von Voice UI zusammengestellten Trends für das Jahr 2021 deuten darauf hin, dass der Fußabdruck in der Geschäftswelt immer weiterwachsen wird, da immer mehr Unternehmen ihre Auswirkungen und ihren Wert erkennen.

Philips Speech ist seit mehr als sechs Jahrzehnten führend in der Sprachtechnologie. Das erfahrene Team sorgt in einer aufregenden und dynamischen Zeit in der Sprach- und Spracherkennungsbranche für kontinuierliche Innovationen und treibt geschäftliche Transformation und Wachstum voran.

Um mehr darüber zu erfahren, wie Philips Speech Unternehmen auf der ganzen Welt dabei unterstützt hat, ihre Abläufe mit Sprachlösungen zu verbessern und sich auf die Zukunft vorzubereiten, besuchen Sie

[www.philips.com/dictation](http://www.philips.com/dictation)

