

Spracherkennung erspart das Abtippen

[24.05.2023] Manuelle, zeitaufwendige Arbeiten wie die Protokollierung von Sitzungen oder Hausbesuchen, das Aufsetzen umfangreicher Schriftstücke oder die Verwaltung von Kunden und Liegenschaften lassen sich mit intelligenten Softwaretools digitalisieren. Damit können Behörden, Ämter und kommunale Unternehmen Zeit und Ressourcen sparen und Abläufe beschleunigen.

In Behörden, Ämtern und kommunalen Unternehmen wie Stadtwerken fallen Aufgaben an, die sich mit intelligenten Softwaretools vereinfachen und beschleunigen lassen. So müssen zum Beispiel Sitzungsaufzeichnungen von Stadtrat und Kreistag verschriftlicht, Hausbesuche des Jugend- und Gesundheitsamtes protokolliert und umfangreiche Schriftstücke im Rechtsamt aufgesetzt werden. Zahlreiche Gemeinden haben zwar erkannt, dass hierfür eine Diktatfunktion sinnvoll ist, diese aber noch nicht professionalisiert. So ist es gängige Praxis, Sitzungen per Smartphone oder einem analogen Diktiergerät auf Kassette aufzuzeichnen und die Aufnahme danach abzutippen. Das kostet viel Zeit und bindet wertvolle Personalressourcen. Und: Ungenauigkeiten können sich einschleichen, da die Aufnahmequalität nicht immer einwandfrei ist.

Der Einsatz einer Diktat-Workflowsoftware führt hier zu erheblichen Zeitvorteilen. Ein digitales Diktiergerät oder eine Diktier-App nimmt das Diktat oder die Sitzung auf, im Anschluss wird es in die Diktatliste der Software übertragen und gegebenenfalls auch gleich in der richtigen Akte gespeichert. Diktate werden im Hintergrund automatisch durch eine Spracherkennung in Text umgewandelt. Das Abtippen entfällt, stattdessen muss der Text nur noch korrigiert werden. Im Falle von Sitzungsaufzeichnungen mit mehreren Teilnehmern kann unter Umständen ein besseres Ergebnis erzielt werden, wenn das Protokoll vom Bearbeiter selbst noch einmal in die Spracherkennungssoftware gesprochen wird, statt die Aufzeichnung direkt zu verarbeiten.

Kreis Lüneburg: Gesundheitsamt nachhaltig entlastet

Der Landkreis Lüneburg konnte durch das digitale Diktiersystem Findentity des Anbieters Thax Software in Verbindung mit der integrierten Spracherkennung Dragon von Nuance den Schreibdienst seines sozialpsychiatrischen Dienstes im Gesundheitsamt nachhaltig entlasten. Die Lösung wurde in die bestehende Server-Based-Computing-Umgebung mit Citrix-XenApp-Desktops und Igel-Thin-Clients integriert.

Gutachten werden nun auf mobile Diktiergeräte gesprochen, die zwischen Schriftsatz und Arbeitsanweisung unterscheiden können. Die Thin Clients sind mit einer Dockingstation für die Diktiergeräte ausgestattet, über welche die Diktate auf den Server übertragen werden. Dort erfolgt die Umwandlung in einen Fließtext durch eine Back-End-Spracherkennung. Das Word-Dokument wird von einer Schreibkraft überprüft und korrigiert. Da das System mitlernt, werden neue Wörter und Korrekturen automatisch in den Wortschatz übernommen. Durch die Erstellung eines Vokabulars aus Altdokumenten war die Erkennungsgenauigkeit von Anfang an sehr hoch. „Das Diktat-Management ist sowohl aus Anwender- als auch aus Techniksicht hervorragend gelöst“, meint Sweer Martin, IT-Projektleiter und Systemadministrator beim Landkreis Lüneburg.

Motiviert durch den Erfolg des Gesundheitsamts, nutzte wenig später auch das Rechtsamt des Kreises das System. Hier können die Texte bei Bedarf gleich in einer Dokumentenvorlage ausgegeben werden. Das System kann die aus Sicherheitsgründen notwendige Trennung beider Fachdienste abbilden. Mit dem

Landrat und zusätzlichen Fachbereichen schlossen sich weitere Nutzer an. Für die Anwender in den Behörden ist das Diktat-Management auf diese Weise wesentlich einfacher und effektiver geworden.

Gemeindewerke Gilching: Wissen gebündelt

Beim Vorantreiben der Digitalisierung wird häufig viel zu hoch angesetzt und aus den Augen verloren, wo der Schuh wirklich drückt. So arbeiten zahlreiche Behörden und kommunale Unternehmen zum Beispiel noch immer ohne Dokumenten-Management-System (DMS) und nutzen eine einfache und oft unsystematische Windows-Ordnerstruktur zur Ablage von Dokumenten. Mit einem Büro-Management-System lässt sich hier ein großer Schritt in Richtung Digitalisierung gehen. Ein DMS schafft Ordnung und gewährleistet Übersicht. Dokumente sollten mit Metadaten und Stempeln versehen sowie mit Aufgaben verknüpft werden können. Ein integriertes System kann darüber hinaus die Zusammenarbeit verschiedener Mitarbeiter abbilden.

Vor allem kommunale Unternehmen wie Stadtwerke, die Kunden und Liegenschaften verwalten, sind mit einem Büro- oder Dokumenten-Management-System gut bedient. Diese Erfahrung haben auch die Gemeindewerke Gilching gemacht, die ebenfalls eine Lösung von Thax Software verwenden. Genutzt wird hier das Office-Modul von Findentity als Kundenverwaltungs- und Dokumenten-Management-System für den Bereich Fernwärme.

Von Vorteil ist, dass sich die Datenstruktur komplett nach Kundenvorgabe einrichten lässt. Profile, sprich Datenbanken, etwa für Liegenschaften, Hausverwaltungen, Ansprechpartner, Baufirmen, Interessenten, Mieter oder Verträge, können angelegt werden – unter Berücksichtigung der jeweils unterschiedlichen Datenfelder. Da die Profile verknüpft sind, vereinfacht sich der Workflow: Ein Vertrag kann zum Beispiel einer Hausverwaltung und dem Eigentümer zugeordnet werden; Textvorlagen können profilübergreifend automatisiert ausgefüllt werden.

Die Office-Suite von Microsoft ist an das System der Gemeindewerke angebunden, der analoge Schriftverkehr wird durch ein integriertes PDF-System mit Texterkennung digitalisiert und der entsprechenden Akte zugeordnet. Die Gemeindewerke profitieren darüber hinaus von einer übergreifenden, schnellen Volltextsuche dank servergestützter Suchindizierung. Aktivitäten- und Aufgabenlisten mit Verknüpfung von Dateien sowie Zuweisung zu einzelnen Mitarbeitern schaffen Überblick. Das gesamte Prozess-Management – samt Vertriebshistorie, Workflows und Wiedervorlagen – wird abgebildet. Damit dient das Tool auch als passgenaues Projekt-Management-System. „Findentity bündelt Wissen auf einzigartige Weise“, fasst Anna Rummel von den Gemeindewerken Gilching zusammen. Hinzu kommt eine hohe Transparenz: Akten und Vorgänge sind stets auffindbar, können ausgewertet und nachvollzogen werden, was im Urlaubs- oder Krankheitsfall wichtig ist.

Einfacher inventarisieren

Auch bei der Inventarisierung – bei der häufig noch Excel-Tabellen eingesetzt werden – können moderne Lösungen unterstützen. So nutzen beispielsweise die Stadtwerke Hannover mit dezentralen Gebäuden und Infrastruktur eine moderne Inventarisierungslösung mit so genannter Radiofrequenz-Identifikation (RFID), die die jährliche Inventur und die Verwaltung von Einrichtungsgegenständen insgesamt vereinfacht.

Mit einem solchen System kann auch gesetzlichen Anforderungen Genüge getan werden, etwa, wenn Wartungen und Inspektionen für Einrichtungsgegenstände wie Brandschutztüren oder Feuerlöscher anstehen und dokumentiert werden müssen, wie das Beispiel der Emschergenossenschaft Lippeverband zeigt. Bei der Wartung werden die angebrachten Barcodes oder RFID-Tags gescannt und digital im System hinterlegt. So kann problemlos nachvollzogen werden, wann die Inspektion erfolgte und mit welchem Ergebnis.

Ein solches System lässt sich auch auf Akten übertragen und damit die zeitraubende Suche systematisieren. Eine Behörde der Berliner Verwaltung arbeitet zum Beispiel mit einer Mappe, die mit einem Transponder gekennzeichnet ist. Darin werden die zugeordneten Schriftstücke gesammelt und weitergegeben. So lässt sich nachverfolgen, wo sie sich befindet.

Die richtige Wahl treffen

Wichtig bei der Auswahl einer Büro-Management-Software für Behörden und kommunale Unternehmen ist, dass diese größtmögliche Flexibilität und entsprechende Gestaltungsmöglichkeiten mitbringt, die eine individuelle Konfiguration erlauben. Verknüpfungen müssen integriert und Daten mit Fremdsystemen ausgetauscht werden können. Um Datensparsamkeit zu gewährleisten, sollten Medienbrüche, die den Arbeitsprozess verzögern, vermieden werden. Dies wird durch ein modulares Komplettsystem erreicht, das je nach Bedarf Teil- oder Komplettlösungen für die Arbeitsorganisation bietet. So können Anpassungen nach und nach vorgenommen werden, ohne dass es zu verschiedenen kleinen Insellösungen kommt.

()

Stichwörter: Dokumenten-Management, Spracherkennung, Inventarisierung, Liegenschaftsverwaltung, Thax Software