



# Besser intern kommunizieren mit digitalem Diktat von Philips

Was diktiert wird, muss nicht unbedingt immer niedergeschrieben werden. In der Zurich Filialdirektion Rickert & Uhlenbrock oHG aus Bocholt zum Beispiel, wo die digitale Diktattechnologie von Philips neben der Erstellung von Schriftsätzen auch für die Vorgangsbearbeitung zum Einsatz kommt. Wesentlich schneller als per E-Mail können sich die Versicherungsvertreter auf diese Weise Unterlagen für den nächsten Termin von der Teamassistentin zusammenstellen lassen. So gehen sie optimal vorbereitet in ihre Kundengespräche.

Mit 6.100 Mitarbeiter/innen und Beitragseinnahmen von rund 6,4 Mrd. Euro (2009) zählt die Zurich Gruppe Deutschland zu den führenden Versicherungen in Deutschland. In Bocholt wird sie seit vielen Jahren erfolgreich durch die Filialdirektion Rickert & Uhlenbrock oHG repräsentiert. Die Werte der Zurich Gruppe – individuelle Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität – haben auch bei Rickert & Uhlenbrock höchsten Stellenwert. So hat die Agentur zusätzlich zu den Leistungen der Zurich Versicherung eine Reihe individueller Betreuungs- und Beratungsangebote konzipiert, darunter für die Familienversorgung, Vermögensbildung und zusätzliche Altersversorgung. Außerdem bietet Rickert & Uhlenbrock spezielle Beratung für Gewerbetreibende und Freiberufler.

## Eine zentrale, serverbasierte Diktatlösung war gefragt

Auf Basis dieses Engagements ist die Filialdirektion in den letzten Jahren stark gewachsen. Ende 2009 kam deshalb erstmals der Gedanke auf, eine professionelle Lösung für die Sprachverarbeitung einzusetzen. „Diktiergeräte gab es auch schon früher bei uns vereinzelt“, sagt Edith Uhlenbrock, Kundenberaterin und Qualitätsmanagement-Beauftragte bei Rickert & Uhlenbrock, „doch angesichts unseres Wachstums benötigten wir eher ein ganzheitliches System für alle Beschäftigten, mit dem sich Diktate zentral

verwalten und bearbeiten lassen.“ Der Philips-Partner Völker EDV stellte der Agentur Anfang 2009 zunächst eine Lösung bestehend aus Philips SpeechExec Pro und fünf Digital Pocket Memos zusammen.

Auf Philips fiel die Wahl nicht nur aus produkttechnischen Gründen, sondern auch weil das Partner-Netzwerk über die größte Präsenz verfügte sowie zuverlässigen Service und beste Beratung bot.

## Investitionssicherheit: Angeschaffte Hardware auch bei Wechsel der Software weiter nutzbar

Angesichts des schnellen Wachstums stellte sich bald heraus, dass eine zentrale serverbasierte Lösung besser geeignet sei für die Arbeitsbedingungen in der Agentur als das bisherige arbeitsplatzgebundene System. Denn die Beschäftigten, darunter auch Auszubildende, wechseln des Öfteren den Arbeitsplatz und es ist üblich, dass an einem PC unterschiedliche Schreibkräfte arbeiten. Arndt Ellermann, Projektverantwortlicher bei Völker EDV: „Wir ersetzten die bisherige Software daher durch Philips SpeechExec Enterprise, das für solche Anforderungen bestgeeignete System.“ Der Vorteil für Rickert & Uhlenbrock: Die angeschafften Diktiergeräte konnten problemlos weiter verwendet werden und der Wechsel war daher kein kostenintensives Unterfangen.



Im Einsatz bei der Filialdirektion von Zurich: Das Digital Pocket Memo 9520



Im gesamten Team erlangte das Philips-System in kurzer Zeit hohe Akzeptanz

AUF PHILIPS FIEL DIE WAHL NICHT NUR AUS PRODUKTTECHNISCHEN GRÜNDEN, SONDERN AUCH WEIL DAS PARTNERNETZWERK ÜBER DIE GRÖSSTE PRÄSENZ VERFÜGTE SOWIE ZUVERLÄSSIGEN SERVICE UND BESTE BERATUNG BOT.

### Effizientere Vorgangsbearbeitung durch Sprache statt E-Mail

Fünf Diktanten arbeiten in der Zurich Filialdirektion heute mit Philips-Diktiergeräten, zehn Schreibarbeitsplätze sind installiert. Die Diktanten nutzen das digitale Diktat zum einen klassisch für die zeitnahe Erstellung von Korrespondenz und Schriftstücken aller Art durch die Schreibkräfte. Darüber hinaus setzen sie es aber auch für ihre tägliche Vorgangsbearbeitung und die Vor- und Nachbereitung von Terminen ein. Für seine Kundengespräche braucht der Kundenberater in der Regel viele Dokumente und Informationen, die ihm das Backoffice vorab zusammenstellt.

Was sie genau benötigen, haben Edith Uhlenbrock und ihre Kollegen/innen den Assistenten früher per E-Mail mitgeteilt. „Nicht jeder schreibt aber mit zehn Fingern“, sagt Kundenberaterin Uhlenbrock, „und es dauert einfach länger, bis man seine Wünsche durchgegeben hat. Mit dem digitalen Diktat sind wir hier deutlich schneller und man muss sich auch nicht so viele Gedanken machen, wie man jetzt welche Bitte formuliert. In einer E-Mail ist es oft schwieriger auszudrücken, was man genau meint.“

### Zuordnung zur Schreibkraft direkt am Diktiergerät

Nach der Aufzeichnung geben die Diktanten das Gerät dann in die Dockingstation und die Datei gelangt in den allgemeinen Sprachpool von Philips SpeechExec Enterprise. Dort lässt sie sich einem ausgewählten Postkorb zuordnen.

Systempartner Völker EDV hat die Lösung zusätzlich so konfiguriert, dass die Diktanten direkt am Gerät per Knopfdruck auswählen können, an welche Schreibkraft sie ihr Diktat weiterleiten wollen. Dafür sind diese mit ihren Initialen am DPM hinterlegt – einer der großen Vorteile der mobilen Digital Pocket Memos: Alle Diktierfunktionen, Prioritätsindexsetzung oder auch wie hier unterschiedliche Routing-Möglichkeiten für Diktate lassen sich direkt am Gerät an die Arbeitsweise des jeweiligen Nutzers anpassen. „Wir pflegen eine sehr spezifische Vorgangsbearbeitung“, erklärt Edith Uhlenbrock, „bestimmte Schreibkräfte arbeiten für bestimmte Personen und deshalb ist es hilfreich, wenn man gleich am Diktiergerät festlegen kann, wer das Sprachfile erhalten soll.“

Einen Zeitvorteil erlangen nicht nur die Diktanten, auch die Schreibkräfte haben durch die neue Kommunikationsform die gewünschten Unterlagen schneller beisammen. Benachrichtigungen über neue Jobs sowie die Anzeige von Diktatinformationen wie Diktatlänge oder Priorität während der Abschrift sorgen für ein Höchstmaß an Produktivität beim Transkribieren. „Ich erhalte die Sprachdatei in meinen Eingangskorb im SpeechExec Workflowsystem, höre sie ab und kann bei Unklarheiten sehr schnell vor- und zurückspulen“, erklärt Vetriebs-

assistentin Johanne Teuwsen. Die mündlichen Anweisungen sind oft präziser, so dass sie kaum mehr nachfragen muss – manchmal reicht allein schon die Tonlage des Diktanten, damit sein Gegenüber weiß, was gemeint ist.

### Digitales Diktat unterstützt bei Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie

Die seit 2008 geltende EU-Vermittlerrichtlinie schreibt Versicherungsvertretern heute eine umfangreiche Dokumentationspflicht ihrer Kundengespräche vor. Auch hierfür ist das digitale Diktat von Philips eine große Unterstützung. Denn Edith Uhlenbrock kann direkt nach dem Termin auf ihrem Diktiergerät festhalten, was in der Gesprächsnotiz aufgenommen werden soll – so gerät Wichtiges nicht in Vergessenheit. Viele Termine dieser Art finden überdies abends statt. Wenn dann am nächsten Tag dokumentiert

werden soll, was besprochen wurde, ist so manches Detail nicht mehr im Gedächtnis. Mit dem digitalen Diktat von Philips geht heute einfach weniger Information verloren als früher. Auch vor Ort im Gespräch können die Mitarbeiter von Rickert & Uhlenbrock gemeinsam mit dem Versicherungsnehmer noch einmal festhalten, was besprochen wurde, sich dies vom Kunden bestätigen lassen und beweiskräftig aufzeichnen. ■



Edith Uhlenbrock



Johanne Teuwsen

Gerald Völker  
Gesellschaft für Büro- und Datensysteme mbH  
Ihr Ansprechpartner: Arndt Ellermann  
Burgunderstraße 30  
D-40549 Düsseldorf  
Tel +49 211 56303-26  
Fax +49 211 56303-90  
E-Mail [Arndt.Ellermann@voelker-edv.de](mailto:Arndt.Ellermann@voelker-edv.de)  
[www.voelker-edv.de](http://www.voelker-edv.de)



Zurich Bezirksdirektion Rickert & Uhlenbrock oHG  
Ihre Ansprechpartnerin: Edith Uhlenbrock  
Eintrachtstraße 87  
D-46397 Bocholt  
Tel +49 2871 218380  
Fax +49 2871 2183810  
E-Mail [edith.uhlenbrock@mrvu.de](mailto:edith.uhlenbrock@mrvu.de)  
[www.zurich.de/ruu](http://www.zurich.de/ruu)