

WAAKTEPAPER



Dragon[®] NaturallySpeaking[®]

Geen knelpunten meer met juridische transcriptie
dankzij spraakherkenning

INLEIDING

Het is verbijsterend hoeveel tijd en kosten zijn gemoed met het documenteren van rechtszaken en cliëntgegevens, pleidooien en andere juridische stukken. Door de afhankelijkheid van administratieve medewerkers en externe transcriptieservices neemt de productiviteit af en wordt de winst opgeslokt. Om concurrerend te blijven nemen tal van advocatenkantoren en juridische afdelingen van bedrijven de interne werkwijze opnieuw onder de loep:

- Hoe kunt u de personeelskosten verlagen en hoe kunt u ervoor zorgen dat medewerkers productiever worden en meer voor factureerbare taken worden ingezet?
- Waarom laat u een document typen door een juridisch secretaresse die u veel beter kunt inzetten voor werk waarvoor een hoger kwalificatieniveau is vereist?
- Hoe kunt u ervoor zorgen dat transcripties veel sneller worden afgehandeld en de knelpunten verhelpen die de efficiëntie en de dienstverlening nadelig beïnvloeden?

Stelt u zich eens voor dat u gedetailleerde pleidooien en contracten in een mum van tijd volledig via spraak kunt opstellen. Bedenk hoeveel u aan efficiëntie wint wanneer administratieve medewerkers documenten niet helemaal hoeven te typen, maar alleen hoeven te proeflezen. Er zijn talloze juridische professionals die dankzij spraakherkenningstechnologie in staat zijn om in een mum van tijd pleidooien en contracten op te stellen en de documentatie en correspondentie van rechtszaken te verzorgen. Advocatenkantoren en juridische afdelingen van bedrijven kunnen met behoud van bestaande bedrijfsprocessen of informatiesystemen spraakherkenningssoftware op brede schaal inzetten om documenten sneller te produceren, transcriptiekosten te verlagen en steeds terugkerende workflows te stroomlijnen. In deze white paper leest u wat de grootste kostenposten en productiviteitsproblemen zijn voor mensen met een juridisch beroep. Ook wordt ingegaan op belangrijke voordelen van spraakherkenning zoals:

- **Documenten sneller produceren:** Met vrijwel elk Windows-programma kunt u spraak in tekst omzetten met een nauwkeurigheid van maar liefst 99 procent. Dankzij spraakherkenning werkt u drie keer sneller dan de meeste mensen typen.
- **Knelpunten bij het opstellen van documenten wegnemen:** Spraakherkenning helpt u om het bewerkings- en correctieproces te stroomlijnen, zodat er minder tijd nodig is om documenten samen te stellen en u minder afhankelijk wordt van ondersteunend personeel.
- **Efficiëntie en winstgevendheid verhogen:** Een groot of klein advocatenkantoor kan meer declareren zonder dat de kosten voor ondersteuning toenemen. En de juridische afdeling van een bedrijf kan de dagelijkse werkzaamheden efficiënter en effectiever uitvoeren.

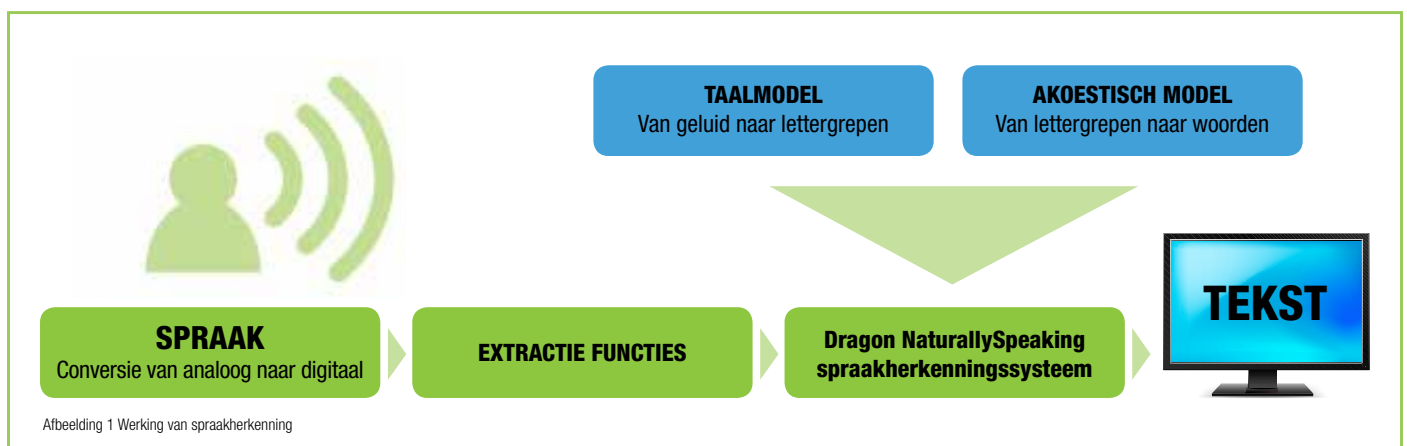
Advocatenkantoren en juridische afdelingen van bedrijven kunnen met behoud van bestaande bedrijfsprocessen of informatiesystemen spraakherkenningssoftware op brede schaal inzetten om documenten sneller te produceren, transcriptiekosten te verlagen en steeds terugkerende workflows te stroomlijnen.

HOE WERKT SPRAAKHERKENNINGSSOFTWARE?

Bij spraakherkenningssoftware, zoals Dragon NaturallySpeaking van Nuance Communications, fungeert de menselijke stem als de interface tussen de gebruiker en de computer. Hoewel spraakherkenningssoftware relatief eenvoudig te gebruiken is, is de technologie erachter uiterst complex. Er wordt gebruikgemaakt van "taalmodellering" om de miljoenen verschillende menselijke uitingen van een taal te herkennen en te onderscheiden. Met behulp van statistische modellen wordt een inkomende geluidsstroom geanalyseerd en vervolgens geïnterpreteerd als opdrachten en dictaten. Dit proces van interpretatie heet spraakherkenning, en het succes wordt gemeten aan de hand van het percentage correcte interpretaties.

Dragon NaturallySpeaking is een voorbeeld van een sprekerafhankelijk spraakherkenningsstelsel. Dragon maakt voor elke gebruiker van het systeem een stemprofiel met informatie over diens unieke stemkenmerken, plus een aangepaste set woorden, het lexicon genaamd, en specifieke gebruikersinformatie zoals software-instellingen en aangepaste spraakopdrachten.

Wanneer gebruikers van Dragon hun gebruikersprofiel maken en trainen, gaat Dragon uit van modellen die zijn gebaseerd op de analyse van duizenden stemmen en teksten. Deze modellen worden vervolgens aangepast aan de manier waarop de gebruikers klinken (akoestisch model) en aan de woorden en zinnen die ze gebruiken (lexicon en bijbehorend taalmodel). Via deze aanpak wordt ingespeeld op gebruikers met verschillende accenten en spraakpatronen. De software gebruikt het aangepaste gebruikersprofiel om te raden welke woorden er worden gesproken. Elke keer als iemand Dragon gebruikt en herkenningfouten corrigeert, wordt diens gebruikersprofiel bijgewerkt, zodat de herkenningsnauwkeurigheid alleen maar toeneemt. (Zie afbeelding 1)



Afbeelding 1 Werking van spraakherkenning

Zelfs voor mensen die spraakherkenningssoftware in het verleden hebben geprobeerd, is het de moeite waard om deze technologie opnieuw te bekijken. Als gevolg van recente ontwikkelingen in zowel de software als de gebruikte hardware zijn prestaties, nauwkeurigheid en gebruiksgemak aanzienlijk verbeterd. Concreet betekent dit dat het mogelijk is om contracten, pleidooien en e-mails driemaal sneller te maken dan met typen of traditionele transcriptie mogelijk is. Om meer gedaan te krijgen in minder tijd maken talloze juridische professionals tegenwoordig van spraakherkenning gebruik.

Elke organisatie en zelfs elke medewerker binnen elke organisatie, gebruikt spraakherkenning weer voor een ander doel. Dit hangt af van de specifieke verantwoordelijkheden, workflow, voorkeuren en andere gebruikte programma's. Gebruikers van spraakherkenning zijn partners, vennoten, bedrijfsraadsliden, rechters, juridisch onderzoekers, rechtbankverslaggevers, rechtenstudenten, juristen, mobiele professionals, mensen met een handicap, transcribenten, assistenten en overig ondersteunend personeel.

Op welke gebieden wordt spraakherkenning tegenwoordig in een juridische omgeving gebruikt?

- Documenten maken zoals contracten, pleidooien, moties, kennisgevingen, pleidooien, memo's, enzovoort.
- E-mail beheren.
- Documenten samenvatten.
- Transcripties van derden stroomlijnen.
- Toegankelijkheid verbeteren (hulp bij blessures, dyslexie, enzovoort).
- Algehele productiviteit op kantoor stimuleren.

DOCUMENTEN SNELLER PRODUCEREN

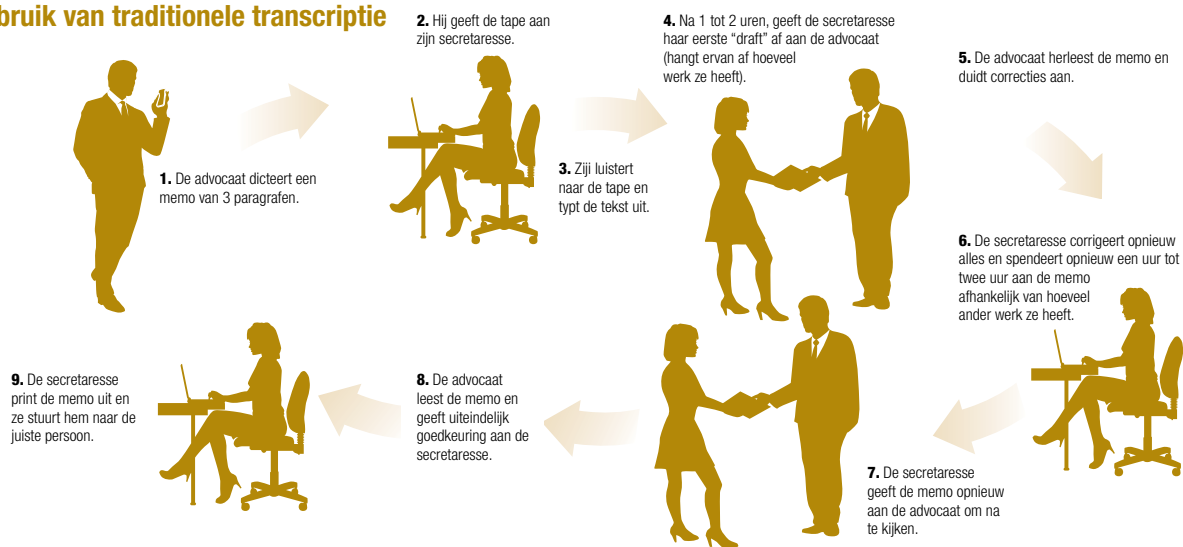
Advocatenkantoren zijn sterk afhankelijk van dure juristen, juridisch secretaresses of externe services voor de transcriptie van het grote aantal documenten dat bij een rechtszaak is vereist, zoals memo's van de cliënt, contracten, moties, pleidooien, samenvattingen van onderzoeken en getuigenverklaringen, en nog veel meer. Tegenwoordig zijn er in feite twee methoden om documenten te maken. Naarmate zaken steeds omvangrijker worden en de administratieve kosten stijgen, brengt elke aanpak andere nadelen met zich mee:

- **Transcriptie van derden:** een advocaat dicteert in een telefoon of een digitale recorder. De opname wordt verzonden naar een externe transcribent of naar een interne transcribent, secretaresse of juridisch assistent. Externe transcriptie is eenvoudigweg te duur en tijdrovend, werkt vertragend, heeft invloed op de klanttevredenheid en drukt de winst. Interne transcriptie mag dan wel rendabeler zijn dan externe transcriptie, maar omdat revisies herhaaldelijk moeten worden doorlopen met ondersteunend personeel blijft het een tijdrovende en niet-productieve manier van werken. (Zie afbeelding 2)
- **Direct invoeren:** de advocaat typt de informatie zelf. Sommige mensen kunnen niet typen of doen het liever niet. Misschien hebben ze geen typecursus gedaan, hebben ze een handicap of willen ze RSI-klachten voorkomen. Op advocatenkantoren en juridische bedrijfsafdelingen met weinig personeel moeten advocaten ondanks strakke deadlines zelf voor nauwkeurige documenten zorgen. Dit kan zelfs het geval zijn op een kantoor waar de mogelijkheid van interne transcriptie wel aanwezig is. Veel advocaten werken namelijk vaak tot 's avonds laat door terwijl de administratieve medewerkers al lang naar huis zijn.

DICTEREN IS DRIEMAAL SNELLER DAN TYPEN

Dankzij de snelheid, nauwkeurigheid en het gebruiksgemak vormen de huidige spraakherkenningssystemen een efficiënt alternatief voor de traditionele methoden voor het maken van documenten. Waar het om gaat, is dat de meeste mensen sneller spreken dan typen. Met spraakherkenning kunnen juridische professionals digitale documenten maken met een snelheid tot 160 woorden per minuut. Dit is driemaal sneller dan typen. Gebruikers praten eenvoudigweg tegen hun computer en hun woorden worden onmiddellijk correct op het scherm weergegeven, niet alleen in alle Microsoft® Office®-programma's, maar ook in Microsoft Internet Explorer®, Corel® WordPerfect® en vrijwel elk ander Windows-programma, met inbegrip van veelgebruikte programma's voor rechtszaak- en praktijkbeheer. In plaats van een standaardheadset-microfoon kunnen advocaten mogelijk beter de luxere Bluetooth-headset gebruiken. Een Bluetooth-headset levert bij specifieke spraakherkenningssystemen dezelfde fantastische dicteerresultaten, maar dan draadloos. Zo hebben advocaten niet alleen de handen vrij om teksten of notities op hun bureau door te nemen, maar kunnen ze ook naar de kast met naslagwerken lopen terwijl ze doorgaan met dicteren.

Gebruik van traditionele transcriptie



Totale werktijd: 2 - 6 uren (afhankelijk van de werkdruk)

Gebruik van spraakherkenning



Totale werktijd: 30 minuten - 1,5 uur (afhankelijk van de werkdruk)

HOE KUNNEN ADVOCATEN VAN SPRAAKHERKENNING PROFITEREN?

Transcriptieworkflow

Spraakherkenning is vooral handig voor advocaten en interne raadslieden die onder druk staan door de eindeloze cyclus van dicteren, transcriberen, reviseren en bewerken. Advocaten die al gewend zijn om documenten te dicteren voor transcriptie door anderen, kunnen dat blijven doen zonder hun werkwijze aan te passen. Dankzij spraakherkenning wordt het dictaat echter automatisch getranscribeerd en wordt direct de interactie gestart met de juridisch secretaresse of assistent die verantwoordelijk is voor transcriptie.

Het spraakherkenningssysteem verzendt het transcriptiebestand en/of het gesynchroniseerde audiobestand naar een juridisch assistent of secretaresse. De assistent hoeft niets meer uit te typen, maar kan de transcriptie meteen openen, het bijbehorende dictaat beluisteren en tegelijkertijd de tekst op het scherm lezen en correcties of wijzigingen aanbrengen. Door alle wijzigingen die de assistent aanbrengt, wordt het profiel van de spreker verbeterd waardoor zijn of haar stem in de loop der tijd steeds nauwkeuriger wordt herkend.

Door tekst met behulp van spraakherkenningssoftware in te voeren neemt de afhandelingstijd in vergelijking met traditionele transcriptie aanzienlijk af. Als transcriptie intern wordt uitgevoerd, houdt ondersteunend personeel dankzij de spraakherkenningssoftware meer tijd over voor productievare taken. Als transcriptie en correctie extern worden uitgevoerd, kunnen de kosten met spraakherkenning drastisch afnemen.

Een advocatenkantoor of juridische bedrijfsafdeling kan met bepaalde programma's voor spraakherkenning, zoals Dragon NaturallySpeaking, een "agent voor automatische transcriptie" maken. Met deze functie kunnen gebruikers automatisch een map voor binnenkomende audiobestanden laten controleren. Bij ontvangst wordt het desbetreffende audiobestand automatisch naar een tekstbestand omgezet. De agent kan zo worden ingesteld dat bij de geconverteerde tekst een audiobestand wordt gemaakt, zodat correctoren de audio kunnen afspelen terwijl ze de documenten doorlezen.

Bij het maken van dictaten kunnen advocaten desgewenst met de Dragon-functie Gesproken aantekeningen "commentaarteksten" toevoegen.

Een voorbeeld hiervan zijn specifieke instructies die als onderdeel van het opgenomen dictaat worden opgeslagen, maar niet als onderdeel van de gedicteerde tekst worden weergegeven. Deze opname kan aan een juridisch secretaresse worden gegeven die het Dragon-profiel van de maker gebruikt om de opname te importeren, naar tekst te converteren en vervolgens correcties aan te brengen.

Bob Kohn, partner bij Bromberg and Sunstein, een advocatenkantoor in Boston, stapte op Dragon over toen typen door zijn RSI-klachten te pijnlijk werd. Toen andere advocaten op het kantoor zagen dat Bob direct veel productiever kon werken, stapten zij ook over op Dragon. Advocaten dicteren voortaan hun eigen documenten, e-mails en memo's op een moment dat het hen uitkomt. Dragon heeft het bedrijf een enorm bedrag aan overwerkkosten bespaard. Tegelijkertijd is de dienstverlening aan de klant verbeterd.

MAAR IS HET OOK NAUWKEURIG?

Meteen aan de slag met toonaangevende spraakherkenningsfuncties die tot maar liefst 99% nauwkeurigheid bieden. Dankzij specialistische lexica is nog meer nauwkeurigheid mogelijk. Sommige softwareprogramma's voor spraakherkenning bevatten een juridisch lexicon, dat naast het standaardbedrijfslexicon ook Latijnse en Franse juridische termen, verslaggeversnamen en afkortingen bevat. Met behulp van dit lexicon kunnen nationale, regionale en provinciale dagvaardingen automatisch worden herkend en opgemaakt. Voor bepaalde programma's kunnen lexica met juridische termen ook intern worden gemaakt of bij derden worden aangeschaft.

Elk advocatenkantoor gebruikt specifieke namen, terminologie, acroniemen of andere lexica die uniek zijn voor een bepaald specialisme of het klantenbestand. Deze unieke termen worden vaak in rechtbankdocumenten, correspondentie en andere juridische documenten gebruikt. Voor nog meer nauwkeurigheid en snellere afhandeling van documenten biedt spraakherkenningssoftware juridische professionals (of personen die met hen werken, zoals assistenten, IT-beheerders of trainers) de volgende mogelijkheden:

- Nieuwe woorden toevoegen of het lexicon uitbreiden met werknemersnamen, acroniemen en specialistische terminologie die vaak op het kantoor of de afdeling worden gebruikt.
- Items verwijderen die kunnen zorgen voor akoestische ambiguïteit (zoals tegenstrijdige spellingen).
- Exact aangeven hoe hoofdletters moeten worden toegepast en items moeten worden opgemaakt, met inbegrip van alternatieve geschreven vormen voor een andere context.
- Geschreven documenten van een persoon analyseren om het gebruikersprofiel op basis van de gebruikte schrijfstijl en woorden bij te werken.

Als een organisatie bepaalde namen of terminologie zeer vaak gebruikt, kan door aanpassing van het lexicon de herkenningsnauwkeurigheid in de gehele onderneming worden verbeterd. Gebruikers en ondersteunend personeel zijn dan minder tijd kwijt aan het corrigeren van fouten.

Spraakherkenningssystemen kunnen “slimme” beslissingen nemen met betrekking tot spelling, hoofdlettergebruik, enzovoort door Dragon aan te passen aan de context. Advocatenkantoren kunnen lexica aanpassen om de nauwkeurigheid van de spraakherkenning te verhogen. Hierdoor zijn gebruikers minder tijd kwijt aan het corrigeren van fouten. Gebruikers kunnen “gesproken vormen” aanpassen zodat dit specifieke geschreven vormen van woorden en zinnen oplevert, bijvoorbeeld wanneer “versus” moet verschijnen als “vs.” of “afbeelding” als “Afb.” Of stel dat een belangrijke contactpersoon bij een grote klant van de praktijk Jan de Bakker heet. Het kantoor kan dan overwegen de andere vaak voorkomende spellingen van de naam de Bakker (Debakker, De Bakker enzovoort) te verwijderen. Op deze manier kiest Dragon de bedoelde spelling zodat correspondentie en juridische documenten nauwkeuriger worden gedictieerd.

WORKFLOWAUTOMATISERING

Als spraakherkenning in de hele onderneming wordt geïmplementeerd, kunnen juridische professionals het dicteren overslaan en routinetaken sneller en efficiënter uitvoeren. Eén manier is het aantal stappen voor het uitvoeren van een bepaalde taak te verminderen zonder bestaande bedrijfsprocessen te wijzigen.

Met spraak door programma's navigeren.

Met spraakherkenningssoftware kunnen gebruikers het computerbureaublad met hun stem aansturen en beheren. Vrijwel elke menuopdracht of elk dialoogvenster kan handenvrij worden beheerd. Gebruikers kunnen bestanden bewerken en opmaken, programma's starten, bestanden openen of documenten knippen en plakken. Met andere woorden: spraakherkenning helpt om routinetaken op de pc sneller af te handelen. Veel juridische programma's zijn gemakkelijker in gebruik en effectiever als ze in combinatie met spraakherkenning worden geïmplementeerd. Zoekopdrachten, zoekvragen en invullen van formulieren: het verloopt allemaal veel sneller als u niet met het toetsenbord maar met uw stem werkt. Softwareprogramma's voor documentbeheer, documentsamenstelling/-automatisering en rechtszaak- en praktijkbeheer zijn zeer geschikt voor spraakbesturing. In de meeste programma's kunnen taken zoals tekst- en gegevensinvoer zonder enige aanpassing met behulp van spraak worden afgehandeld. Andere functies kunnen eenvoudig met macro's worden uitgevoerd (zie hierna).

E-mail beheren

Tegenwoordig is iedereen een steeds groter deel van de dag bezig met e-mailbeheer. Dankzij spraakherkenningssoftware kunt u met uw stem e-mails maken, verzenden, beantwoorden en bekijken in gangbare programma's zoals Microsoft® Outlook® en Lotus® Notes®. Daarnaast bevatten bepaalde spraakherkenningsprogramma's tekst-naar-spraak-technologie waarmee e-maildocumenten hardop kunnen worden voorgelezen. Zo kunnen gebruikers andere taken uitvoeren terwijl ze hun e-mail beluisteren.

Spraakgestuurd internetten

Dankzij de huidige spraakherkenningsprogramma's kunnen advocaten en medewerkers gemakkelijker dan ooit zoeken op internet, toegang krijgen tot informatie en navigeren door webpagina's. Dit geldt niet alleen voor internet, maar ook voor bedrijfsintranetten en andere HTML-interfaces.

COMPLEXE PROCESSEN IN ÉÉN SPRAAKOPDRACHT COMBINEREN

Dragon-sneldictaten

Met de meeste spraakherkenningsprogramma's kunnen gebruikers standaardopdrachten inspreken die de computer vragen een actie uit te voeren. De gebruiker zegt bijvoorbeeld "Start WordPerfect" en de pc start WordPerfect. In meer geavanceerde spraakherkenningsprogramma's zoals Dragon NaturallySpeaking is het ook mogelijk om meerdere taken in één spraakopdracht te combineren. Met de Dragon-functie Sneldictaten voor e-mail kan een advocaat bijvoorbeeld gewoonweg "Stuur e-mail naar cliënt XYZ" zeggen. Dragon start dan het e-mailprogramma van de gebruiker, maakt een nieuwe e-mail en zet de door de advocaat uitgesproken naam of namen in het vak "Aan:". Gebruikers kunnen ook op internet of op het bureaublad zoeken met een eenvoudige spraakopdracht zoals "Op internet zoeken naar artikelen over de opwarming van de aarde" of "Zoek e-mail over het beroep van Mulder".

Standaardopdrachten

Advocaten en ondersteunend personeel besteden heel veel tijd aan het maken en archiveren van documenten waarin veel standaardelementen hetzelfde zijn. Hierdoor moeten juridisch secretaresses en assistenten steeds weer opnieuw dezelfde informatie invoeren. Om documenten sneller en eenvoudiger te maken kunnen gebruikers tekstblokken met veelgebruikte zinnen, alinea's en zelfs afbeeldingen maken en deze met één spraakopdracht in documenten en e-mails invoegen. Deze eigen opdrachten kunnen ook variabele "spraakvelden" bevatten. Zo ontstaat met één spraakopdracht een volledig document dat u kunt aanpassen door te navigeren naar elk veld waarin variabele gegevens moeten worden ingevoerd. Denk bijvoorbeeld aan de naam van een cliënt of een kostenpost in een standaardbrief of een contractsjabloon.

Macro-opdrachten

Steeds terugkerende taken, zoals het invoeren van gegevens of invullen van formulieren, kunnen met behulp van spraak worden versneld. Vaak vinden gebruikers die niet vertrouwd zijn met complexe softwareprogramma's, het veel handiger om de computer te "vertellen" wat er moet gebeuren dan dat ze de interface leren kennen. Er kunnen macro's worden gemaakt waarmee gebruikers met een gesproken opdracht naar een ander veld kunnen gaan of een reeks toetsaanslagen of muisbewegingen kunnen uitvoeren. Zelfs ervaren typistes voeren cijfers en letters vaak langzamer in. Met spraakopdrachten kunnen werkbladen worden gemaakt en bewerkt. Ook boekhoudkundige software of programma's voor tijdregistratie kunnen met spraak worden aangestuurd.

Processen automatiseren met macroopdrachten - Steeds terugkerende taken kosten veel minder tijd wanneer ze met eenvoudige spraakopdrachten worden geautomatiseerd. Met Dragon NaturallySpeaking is het mogelijk om de computer een aantal afgekorte instructies te geven voor het uitvoeren van steeds terugkerende taken waarvoor meerdere toetscombinaties en muishandelingen nodig zijn.

Juridische professionals, of vooral de IT-afdelingen die hen ondersteunen, kunnen met Microsoft Visual Basic® één spraakopdracht voor meerdere taken maken. De opdracht "Voltooi contract" kan bijvoorbeeld worden gebruikt om een contract op te slaan, per e-mail naar een standaardlijst met ontvangers bij het bedrijf van de cliënt te verzenden en een kopie ervan voor het hoofdkantoor en het regiokantoor af te drukken.

Steeds terugkerende taken kosten veel minder tijd wanneer ze met eenvoudige spraakopdrachten worden geautomatiseerd. Complexe processen die door juridische medewerkers talloze keren per dag worden uitgevoerd, verlopen veel eenvoudiger als de workflow wordt geautomatiseerd. Dit levert een aanzienlijke productiviteitswinst op, vooral wanneer het honderden medewerkers in de gehele onderneming betreft.

WERK PRODUCTIEVER, WAAR U OOK BENT

Veel advocaten zijn vaak onderweg: ze moeten cliënten bezoeken, aanwezig zijn bij getuigenverklaringen, hoorzittingen, enzovoort. Ze maken al lange dagen, dus het is van belang dat ze hun tijd productief gebruiken, ongeacht waar ze voor hun werk naartoe moeten.

Dankzij spraakherkenning zijn advocaten en andere juridische professionals veel productiever wanneer ze onderweg zijn of niet op kantoor werken. Teksten kunnen worden gedictreed in een digitale spraakrecorder of een ander handheld-apparaat zodat automatische transcriptie mogelijk is zodra ze terug zijn bij hun pc. Wanneer spraakherkenning in de gehele onderneming is geïmplementeerd, kunnen gebruikers hun gebruikersprofiel via het netwerk of een draagbaar opslagapparaat exporteren zodat het op een andere computer of laptop kan worden gebruikt. Zo kunnen ze altijd en overal profiteren van spraakherkenning.

Deze functie voor mobiele productiviteit zorgt ervoor dat de tijd die ze onderweg zijn of buiten kantoor doorbrengen, niet nog eens 's avonds op kantoor hoeft te worden ingehaald. Juridische professionals kunnen de tijd in de auto of andere tijd die eerder niet productief was, voortaan gebruiken om veilig en nauwkeurig notities, rapporten en andere documenten te dicteren. Zo kunnen ze documenten snel afhandelen, de cliënt beter van dienst zijn en zich vooral concentreren op factureerbare taken.

Een vastgoedadvocaat verklaart dat Dragon NaturallySpeaking de manier waarop hij de juridische praktijk uitoefent aanzienlijk heeft veranderd. Of hij nu op kantoor is of onderweg, met Dragon handelt hij werkzaamheden die hij eerder voor transcriptie aan een juridisch assistent delegerde, in een mum van tijd af. Vastgoeddocumenten, met inbegrip van beleidsregels ten aanzien van specifieke uitzonderingen, kan hij op kantoor, in de auto of met zijn laptop opstellen. Wanneer hij meerdere documenten moet opstellen, dicteert hij met Dragon conceptversies, inclusief instructies die hij als gesproken aantekeningen opneemt. Deze concepten slaat hij in een speciaal bestand op zijn computer op zodat zijn juridisch assistent ermee aan de slag kan. Op deze manier kan hij een groter deel van de tijd op kantoor besteden aan factureerbare taken en zo meer winst maken.

EEN BUREAUBLADIMPLEMENTATIE BEHEREN

Voor een succesvolle implementatie van spraakherkenning moet expliciet aandacht worden besteed aan de verwachtingen van gebruikers en aan training en aanpassing. Sommige organisaties houden de installatie, aanpassing en training met betrekking tot spraakherkenning in eigen beheer. Het merendeel besteedt dit echter uit aan de softwarefabrikant, een systeemintegrator of spraakherkennings-VAR (Value-Added Reseller).

Neem de systeemvereisten voor de spraakherkenningssoftware die u implementeert zorgvuldig door. Spraakherkenningssoftware vergt veel van de processor. Over het algemeen geldt dat een snellere processor voor betere prestaties zorgt. Voor gebruikers die meerdere programma's tegelijk willen uitvoeren, is het ook handig als hun systeem meer RAM bevat.

Verder kan de geluidskaart van de computer van invloed zijn op de prestaties. Voor spraakherkenningssoftware is een geluidskaart nodig voor nauwkeurige verwerking van de elektrische ladingen die uw stem opwekt wanneer u in de microfoon spreekt. Als gevolg van statische of elektrische interferentie is het moeilijk of onmogelijk nauwkeurige spraakherkenning te bereiken. Doorgaans is voor spraakprogramma's een 16-bits geluidskaart van hoge kwaliteit nodig. Ook de kwaliteit van de gebruikte microfoon kan van invloed zijn op softwareprestaties. Spraakverkenning vereist een spraaksignaal van hoge kwaliteit en op hoog niveau. Ruisarme microfoons, zoals die bij de meeste spraakherkenningsprogramma's worden geleverd, kunnen helpen storende geluiden tegen te houden.

GEBRUIKERSVERWACHTINGEN EN TRAINING

De meeste spraakherkenningssystemen bieden kant-en-klare hoogwaardige functies voor dicteren en programmabeheer, maar met professionele training en aanpassing vooraf kunnen advocaten en ondersteunend personeel nog productiever en kostenbesparender werken en een maximale ROI realiseren. Training aan het begin versnelt het leertraject, vergroot het vertrouwen van gebruikers, verlaagt de ondersteuningskosten, bevordert het succes van een proefprogramma en maximaliseert uw investering. Dankzij voortdurende trainingsondersteuning raken medewerkers vertrouwd met geavanceerde functies en functionaliteit waardoor de productiviteit steeds verder verbetert.

Daarnaast is het scheppen van realistische gebruikersverwachtingen van grote invloed op het al dan niet slagen van het spraakherkenningprogramma. Dankzij spraakherkenning kunnen organisaties workflows automatiseren zonder bestaande processen te verstoren. Maar omdat medewerkers moeten wennen aan de nieuwe technologie en moeten aanleren om te dicteren in plaats van te typen, is er wel degelijk sprake van een verandering.

Professionele training kan dit veranderingsproces vereenvoudigen, waardoor de organisatie sneller en gemakkelijker op de nieuwe werkwijze overstapt en de gebruikersacceptatie wordt vergroot. De meeste advocaten die gewend zijn om te dicteren, hebben weinig moeite met spraakherkenningsoftware. Maar misschien mompelen ze of spreken ze woorden slordig uit omdat ze verwachten dat een transcribent wel kan interpreteren wat ze zeggen. De kwaliteit van het "menselijk geluidssignaal" is net zo belangrijk als de kwaliteit van de geluidskaart.

Aanpassing

Een investering in aanpassing van het lexicon kan veel voordelen opleveren. Door het systeemlexicon direct aan het begin van een project aan te passen, profiteert een onderneming vanaf de eerste dag van de implementatie van opmerkelijk nauwkeurige herkenningresultaten. Bovendien kunnen de spraakdeskundigen van Nuance of de leden van de VAR-gemeenschap (Value-Added Reseller) de processen van de organisatie en de mogelijkheden ter verbetering van de efficiëntie in kaart te brengen. Als volgende stap kunnen lexica en aangepaste opdrachten en macro-opdrachten worden gemaakt en geleverd waarmee terugkerende, complexe taken sneller kunnen worden uitgevoerd. Dit levert grote productiviteitsvoordelen op vooral voor taken waarbij alle gebruikers binnen de onderneming betrokken zijn. Voor het maken van tekst- en stapsgewijze macro's is geen kennis van programmeren vereist. Voor complexere macro's moeten echter geavanceerde scripts worden gemaakt met Microsoft Visual Basic. Sommige advocatenkantoren of juridische afdelingen kunnen terugvallen op een IT-afdeling die na wat instructies over de specifieke Dragon-functies dergelijke macro's voor gebruikers kunnen maken. Verder kunnen organisaties hulp invoeren bij het ontwikkelen van sommige of alle initiële opdrachten. Ook is het mogelijk om een paar "supergebruikers" op te leiden.

Netwerkbeheer

Omdat een dicteeroplossing voor het bureaublad via een centrale netwerkklocatie kan worden geïnstalleerd en beheerd, kunnen systeembeheerders het volgende doen:

- Installaties en gebruikersprofielen via een netwerk maken en beheren.
- Aangepaste lexica en opdrachten automatisch verspreiden.
- Instellingen beheren.
- Specifieke functies alleen toegankelijk maken voor bepaalde gebruikers.
- Updates en wijzigingen via tal van communicatieprotocollen automatisch synchroniseren.
- Backups van systemen maken.

Dankzij de beheerfuncties van geavanceerde spraakherkenningsystemen kunnen gebruikers in een bedrijfsomgeving aangepaste lexica en macro's onderling delen. Als iemand dus een lexicon in zijn/haar eigen profiel heeft verbeterd, kan de beheerder deze verbeteringen verspreiden onder andere gebruikers. Updates van gedeelde lexica kunnen automatisch aan meerdere eindgebruikers beschikbaar worden gesteld.

Nieuwe woorden en de uitspraak ervan hoeven dus niet meer één voor één op het systeem van iedere eindgebruiker te worden ingevoerd, wat veel tijd bespaart. Dankzij de netwerkfuncties kunnen medewerkers handige tips vinden en deze snel en eenvoudig met de gebruikerscommunity delen. Bovendien kan via intranet een Dragon-informatiecentrum worden gemaakt voor het posten van demo's, tips en trucs, veelgestelde vragen, voorbeelden van lexica en opdrachten, suggesties en nog veel meer.

DE KOSTEN ERUIT HALEN

Bij de implementatie van spraakherkenning in een onderneming gaat het om verschillende componenten:

- Clientsoftware.
- Professionele services (planning, installatie, aanpassing, training en ondersteuning).
- Audiorandapparatuur (headsets, digitale recorders, draadloze microfoons).
- Hulpbronnen in de onderneming (server- en opslaghulpbronnen, integratie van backendsystemen, eindgebruikersondersteuning, gegevens- en profielonderhoud).

Een vastgoedadvocaat verklaart dat Dragon NaturallySpeaking de manier waarop hij de juridische praktijk uitoefent aanzienlijk heeft veranderd. Of hij nu op kantoor is of onderweg, met Dragon handelt hij werkzaamheden die hij eerder voor transcriptie aan een juridisch assistent delegerde, in een mum van tijd af. Vastgoeddocumenten, met inbegrip van beleidsregels ten aanzien van specifieke uitzonderingen, kan hij op kantoor, in de auto of met zijn laptop opstellen. Wanneer hij meerdere documenten moet opstellen, dicteert hij met Dragon conceptversies, inclusief instructies die hij als gesproken aantekeningen opneemt. Deze concepten slaat hij in een speciaal bestand op zijn computer op zodat zijn juridisch assistent ermee aan de slag kan. Op deze manier kan hij een groter deel van de tijd op kantoor besteden aan factureerbare taken en zo meer winst maken.

Ik kan mij nu al niet meer voorstellen dat ik het ooit anders heb moeten doen. Voor mij heeft Dragon NaturallySpeaking na meer dan 30 jaar advocatenpraktijk een nieuwe dimensie gecreëerd in de uitoefening van mijn beroep”, aldus advocaat Vanbuul”.
“Het is een fantastische oplossing dat me ongelooflijk veel tijd bespaart”.

Personeelsgerelateerde kosten

Een ROI-evaluatie voor spraakherkenning begint met het in kaart brengen van het interne verlies van personeel dat zich bezighoudt met transcriptietaken in plaats van met primaire taken. Hierbij wordt uitgegaan van het gemiddelde uurloon. Kijk echter ook naar de kosten van andere personeelsgerelateerde zaken:

- Geschatte kosten per jaar als de American Disabilities Act niet wordt nageleefd in computerbewerkingen (juridische kosten, rechterlijke uitspraken en schikkingen, gemiste zakelijke kansen, enzovoort).
- Kosten van computergelateerde RSI en vergelijkbare vorderingen.
- Geschat productiviteitsverlies per jaar onder het personeel als gevolg van RSI.

RSI-klachten behoren tot de grootste groep werkgerelateerde letsel- en ziekteproblemen in de hele wereld. Hoewel de meeste RSI-patiënten na een behandeling van hun klachten in hun baan kunnen terugkeren, blijven sommigen voorgoed arbeidsongeschikt. Zij kunnen nooit meer met hun handen of met een computer werken. Spraakherkenning helpt blessures voorkomen voordat zich problemen voordoen, en zorgt ervoor dat werknemers sneller weer aan de slag kunnen. Hierdoor nemen de kosten voor schadevergoedingen, medische kosten en kosten voor vervanging af.

ROI (RETURN ON INVESTMENT)

In de meeste ondernemingen die geavanceerde spraakherkenningsfuncties zoals Dragon NaturallySpeaking aanschaffen, is vrijwel direct sprake van een toename van de productiviteit en het rendement (ROI). Hoe is zo'n snel rendement mogelijk?

- **Spraakherkenning is gemakkelijk in gebruik.** Voor een geavanceerd programma is Dragon opvallend eenvoudig in gebruik. De meeste gebruikers kunnen in minder dan 15 minuten aan de slag. Hierdoor stappen gebruikers graag over en zijn de trainings- en ondersteuningskosten minimaal.
- **Spraakherkenning bespaart tijd.** Met Dragon kunnen gebruikers documenten en e-mails driemaal sneller maken dan met typen mogelijk is. Terugkerende handmatige processen worden met macro's geautomatiseerd en gestroomlijnd. Dit zorgt voor productiviteitsverhogingen van meer dan 300%.
- **Spraakherkenning is nauwkeurig.** Dankzij een herkenningsnauwkeurigheid van maar liefst 99% stellen gebruikers in een handomdraai gedetailleerde, nauwkeurige documenten zonder spelfouten samen.

Advocaat Joseph Field heeft zijn uitgaven eens grondig onder de loep genomen en kwam erachter dat de winst van zijn kantoor grotendeels werd opgeslokt door stijgende administratieve kosten. Net als de meeste advocatenpraktijken maakte hij voor de uitvoering van transcriptietaken gebruik van een duur ondersteunend team van juridische medewerkers. Maar wat erger was: het werk stapelde zich op terwijl zijn medewerkers er nooit echt in slaagden om de achterstand weg te werken. Tegenwoordig wordt in zijn bedrijf dagelijks gebruik gemaakt van Dragon NaturallySpeaking Dit levert een besparing van zo'n €100.000 per jaar op en zorgt voor een betere dienstverlening aan de klant.

Wanneer de voordelen van Dragon worden opgeteld in een onderneming met tientallen of zelfs honderden juridische professionals, lopen de kostenbesparingen en productiviteitsverhogingen snel op.

INFORMATIE OVER NUANCE COMMUNICATIONS

Nuance is wereldwijd de belangrijkste leverancier van spraak- en beeldoplossingen voor bedrijven en consumenten. Dankzij de technologieën, programma's en diensten van Nuance hebben mensen eenvoudiger toegang tot informatie en kunnen ze gemakkelijker documenten maken, delen en gebruiken. Miljoenen gebruikers, waaronder duizenden bedrijven, genieten dagelijks van de programma's en professionele services van Nuance die hun waarde meer dan bewezen hebben. Ga voor meer informatie naar

<http://netherlands.nuance.com>