

## Auf Reformkurs!

### Fallstudie: Berliner Landesamt für Gesundheit und Soziales führt digitale Spracherkennung Dragon NaturallySpeaking ein.

Bundesweit stehen öffentliche Verwaltungen unter Druck. Bei meist leeren Kassen von Städten und Gemeinden hallt von allen Seiten der laute Ruf nach Einsparung von Kosten. Gleichzeitig werden Umstrukturierungen erwartet, die mehr Bürgernähe bringen. Wachsendes Arbeitspensum, weniger Personal, höhere Effektivität - ein großes Dilemma, das nach neuen Lösungen verlangt. Mit der Einführung digitaler Spracherkennung sieht das Landesamt für Gesundheit und Soziales in Berlin einen Weg, hohes Datenaufkommen zügig zu bearbeiten und bei gewohnt hoher Ergebnisqualität gleichzeitig Personal zu entlasten.



Das Berliner Landesamt für Gesundheit und Soziales mit seinem Präsidenten Franz Allert. Foto: LAGeSo

Franz Allert, Präsident des Landesamtes für Gesundheit und Soziales in Berlin (LAGeSo), sieht die Herausforderungen an seine Behörde realistisch: „Wir müssen schneller und kostengünstiger arbeiten – sonst können wir unsere vielfältigen Aufgaben nicht erfüllen und ersticken in einer Datenflut. Als moderne Behörde nutzen wir hierbei selbstverständlich zeitgemäße Informationstechnologien, ohne die keine Umstrukturierung erfolgreich sein kann.“

Mit Unterstützung des Berliner Unternehmens ABITZ.COM GmbH führte das Landesamt Anfang 2008 auf 100 Arbeitsplätzen digitale Spracherkennung ein. Dragon NaturallySpeaking Professional 9.5 heißt das innovative System, das Diktate unmittelbar in Text umsetzt und die Beschäftigten bei der termingerechten Erfüllung ihrer Aufgaben unterstützt.

#### Effiziente Berichterstattung

„Berichte habe ich früher im Anschluss an einen Firmenbesuch im Büro diktiert“, erklärt Jörg Jäger, Sachbearbeiter im Integrationsamt und zuständig unter anderem für die Ausstattung von behindertengerechten Arbeitsplätzen und die Bewilligung von Leistungsansprüchen. „Das Band wurde dann von unserem zentralen Sekretariat bearbeitet. Mehrere Stunden oder auch schon einmal ein paar Tage konnte es im Einzelfall dauern, bis das Schriftstück auf meinem Tisch lag. Bis dahin hatte ich manche Details bereits wieder vergessen, weil schon wieder neue Berichte anstanden. Künftig besteht die Möglichkeit, noch vor Ort zu diktieren. So kann ich Projekte kurzfristig abschließen. Auch die Gefahr, dass wichtige Informationen durch die zeitliche Verzögerung vergessen werden, ist mit dem neuen Verfahren deutlich reduziert.“

#### Kompetente partnerschaftliche Zusammenarbeit

Für jeden Anwender der Software wurde ein individuelles Sprachprofil erstellt. Auf Basis eines rund 10-minütigen gelesenen Beispieltextes analysiert und speichert die Software anwenderspezifische Feinheiten zur Aussprache, Lautstärke und Intonation. Nach rund zwei Stunden ist ein Nutzer in der Regel mit dem System vertraut. Dann kann er oder sie mit der Software Texte diktieren und per Sprachbefehl beliebig lange Textbausteine einsetzen. Allein mit der Stimme können Programme, Ordner und Dateien aufgerufen und in diesen navigiert werden.

„In enger Kooperation mit dem Servicebereich IT des Landesamtes haben wir zunächst eine Testphase mit 12 Anwendern durchgeführt, während der sich alle Beteiligten bei auftretenden Fragen jederzeit an uns wenden konnten. Danach haben wir mit den Mitarbeitern des Servicebereichs IT einen Schulungs- und Supportplan für weitere Anwender aus allen Abteilungen des Amtes konzipiert“, erklärt Sebastian Prieß, Projektleiter der Firma ABITZ.COM. „Jetzt haben wir den Idealfall, dass jeder Nutzer der Spracherkennungstechnologie direkt von einem technischen Mitarbeiter des Landesamtes betreut werden kann und gleichzeitig unser eigenes Firmenteam bei Bedarf Unterstützung leistet.“

Jede Organisation und jeder Aufgabenbereich arbeitet mit spezifischen Vokabeln – Eigennamen, Fachbegriffen und Ortsbezeichnungen. Um die Erkennungsleistung zu optimieren, wertete die Firma ABITZ.COM vorab einen umfangreichen Dokumentenbestand der beteiligten LAGeSo-Abteilungen aus und erstellt daraus ein speziell auf die Behörde zugeschnittenes Fachvokabular.

### **Digitale Spracherkennung - zukunftsweisende Lösung**

„Als praxisorientierte Gesundheits- und Sozialbehörde vereinigen wir eine Vielzahl von Themen unter einem Dach. Wir kümmern uns um die Belange von Schwerbehinderten, Spätaussiedlern und Asylbewerbern. Die Tierversuchskommission, Ethikkommission, außerdem Aspekte der Wasserhygiene und Gentechnik oder die Krankenhaus- und Heimaufsicht sind weitere Aufgaben aus unserem Zuständigkeitsspektrum, mit denen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Hauses beschäftigen“, erklärt Franz Allert. „Rund jeder sechste Berliner nimmt inzwischen eine unserer Leistungen in Anspruch. In unseren Abteilungen läuft eine Flut von Daten zusammen, die bearbeitet, verwaltet und gesteuert werden müssen. Wir müssen bei der Organisation unserer Arbeit offen sein für neue Ideen und moderne Techniken nutzen – die digitale Spracherkennung ist eine der zukunftsweisenden Lösungen.“

### **Partner des LAGeSo: ABITZ.COM GmbH**

„Mit dem LAGeSo haben wir einen Behördenkunden mit sehr komplexen Anforderungen gewonnen - eine interessante Herausforderung für unsere Firma“, verdeutlicht Frau Dieu Hao Abitz, Geschäftsführerin von ABITZ.COM GmbH.



*Geschäftsführerin Dieu Hao Abitz der ABITZ.COM GmbH Berlin. Foto: ABITZ.COM GmbH*

„Fachabteilungen mit teilweise sehr unterschiedlichen Arbeitsschwerpunkten sollen auf Basis effizienter Sprachtechnologien modernisiert werden. Wir haben daher mehrere Technologien kombiniert: digitale Spracherkennung mit individualisiertem Kundenvokabular, Vokabularverwaltung sowie geeigneten Eingabegeräten.

Letztlich förderte auch die gute Zusammenarbeit mit den IT-Verantwortlichen des LAGeSo die gelungene Umsetzung des Projekts!“ ABITZ.COM ist Spezialist für IT-Lösungen rund um Sprache. Die Produktpalette reicht von Spracherkennung über elektronische Wörterbücher bis zu Übersetzungsprogrammen. Im Bereich digitaler Spracherkennung ist ABITZ.COM marktführender Lösungsanbieter in Berlin-Brandenburg. Neben Beratung und Vertrieb implementiert ABITZ.COM Sprachtechnologielösungen bei Kunden und führt Anwenderschulungen durch. Zum Kundenstamm von ABITZ.COM gehören u. a. Behörden, Unternehmen und Kanzleien wie zum Beispiel das Bezirksamt Neukölln, die KSA Verwaltungsgesellschaft mbH oder das Landesamt für Gesundheit und Soziales (Berlin).

ABITZ.COM garantiert professionellen Service:

- als zertifizierter Premier-Solutions- sowie Schulungs-Partner von NUANCE für die Spracherkennungslösung Dragon NaturallySpeaking
- als Partner von OLYMPUS für hochwertige digitale Diktiergeräte
- als Distributor von PROMT für automatisierte Übersetzungstechnologien

Pressevertreter, die mit Frau Dieu Hao Abitz einen Termin vereinbaren möchten, nehmen bitte Kontakt auf unter 030 - 684 72 90 oder per E-Mail unter [abitz@abitz.com](mailto:abitz@abitz.com).

#### **Kontakt**

ABITZ.COM GmbH  
Sebastian Prieß, [sebastian.priess@abitz.com](mailto:sebastian.priess@abitz.com)  
Tel.: 030 33 77 59 44 – 2

Landesamt für Gesundheit und Soziales  
Zentraler Servicebereich IT  
Margret Meyer, [margret.meyer@lageso.berlin.de](mailto:margret.meyer@lageso.berlin.de)  
Tel.: 030 9012 6188