

## Schluss mit der laufenden Rolle

Effizienterer Workflow dank Spracherkennung

**(BS) Die Modernisierung der Arbeitsabläufe oder Workflows hin zu mehr Effizienz und schlankeren Prozessen ist sowohl bei Unternehmen wie bei Behörden nahezu ein Dauerthema. Ein Element dieses Modernisierungsprozesses, das sich seit einigen Jahren stark auf dem Vormarsch befindet, ist der Einsatz von Spracherkennungslösungen, die die Erfassung, Bearbeitung und Versendung von Texten jeglicher Art enorm vereinfachen und dadurch das gesamte Verfahren deutlich beschleunigen. Zu denen, die bereits frühzeitig die Vorteile der Spracherkennungssoftware erkannt haben, zählt Godehard Hennies, Geschäftsführer des Wasserverbandtags e. V. mit Sitz in Hannover. Er berichtete Behörden Spiegel-Redakteur Guido Gehrt von den Erfahrungen seines Verbandes mit dieser Technologie.**

*Behörden Spiegel: Herr Hennies, Sie sind Geschäftsführer des Wasserverbandtags. Könnten Sie eingangs kurz erläutern, welche Aufgaben der Wasserverbandstag hat, seit wann es diesen gibt und wie die Struktur aussieht?*

**Hennies:** Sehr gerne. Wir feiern in diesem Jahr 60-jähriges Jubiläum. Der Wasserverbandstag ist der Landesverband der in ihm gebündelten Wasser- und Bodensowie Zweckverbände. Das sind in den drei Bundesländern Bremen, Niedersachsen und Sachsen-Anhalt knapp 1.000 Verbände, alles Körperschaften des öffentlichen Rechts, die die Deichunterhaltung an der Nordseeküste, etwa 150.000 Kilometer Gewässer in diesen drei Bundesländern, die Gewässerunterhaltung, d. h. die Pflege und



Godehard Hennies, Geschäftsführer des Wasserverbandtags e. V., präsentierte seine Erfahrungen mit dem Einsatz von Spracherkennung auf dem Führungskräfte Forum "Servicequalität in der öffentlichen Verwaltung" in Berlin. Lesen Sie dazu auch den Beitrag oben auf dieser Seite.

Foto: BS/Archiv

Entwicklung sowie den ordnungsgemäßen Wasserabfluss gewährleisten und sicherstellen. Darüber hinaus vertreten

wir noch zahlreiche Mitglieder, vor allem im ländlichen Raum, die in den Bereichen Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung Verantwortung tragen. Wir sind als Wasserverbandstag einerseits Interessenvertretung unserer Mitglieder nach außen, etwa im politischen Raum bei Gesetzesvorhaben oder bei im Verband selbst entwickelten Gesetzesinitiativen. Andererseits transportieren wir, etwa im Rahmen von Seminaren, Informationen an unsere Mitglieder, haben also auch Fortbildungs- und Ausbildungscharakter.

Der Wasserverbandstag ist auch in einem Bundesverband, dem Deutschen Bund der verbandlichen Wasserwirtschaft (DGWW), engagiert und trägt ihn wesentlich mit. Inzwischen ist der Wasserverbandstag auch in einen eu-

ropäischen Verband eingebunden. Zur festen Struktur des Wasserverbandtages gehört die Geschäftsstelle mit insgesamt 16 Mitarbeitern, darunter Juristen, Ingenieure, Landespfleger. Zudem haben wir einen Schreibpool und parallel dazu als eigenständige Einrichtung auch die gesetzliche Eigenprüfung der Verbände zugeordnet.

*Behörden Spiegel: Seit wann ist das Thema Spracherkennung beim Wasserverbandstag auf der Tagesordnung?*

**Hennies:** Begonnen hat der Einsatz von Spracherkennungslösungen beim Wasserverbandstag mit meinem Eintritt als Geschäftsführer vor sechs Jahren. Ich habe bereits in meiner vorherigen Position als Direktor der

Landwirtschaftlichen Sozialversicherung intensiv mit Spracherkennung gearbeitet. Das habe ich im Wasserverbandstag nicht vorgefunden. Man hatte hier noch die alten Sprachrollen, bei denen direkt auf eine laufende Rolle diktiert und dieses Band dann der Schreibkraft übergeben wurde, die den erfassten Text letztlich nochmals zur finalen Freigabe an den Diktierenden zurückgegeben hat. Dies war ein ziemlicher zeitlicher und personeller Aufwand. Das wollten wir vor sechs Jahren ändern und mit dem Wechsel zu Spracherkennungslösungen einen kleinen Quantensprung in unseren internen Arbeitsabläufen schaffen.

**Behörden Spiegel:** Für welche Spracherkennungslösung hat sich der Wasserverbandstag entschieden?

**Hennies:** Dragon NaturallySpeaking von Nuance ist die Basis, die wir durch voice4legal ergänzt haben. Uns war wichtig, dass nicht nur die Spracherkennung sehr gut läuft, sondern vor allem das juristische Vokabular mit einem Workflow verbunden werden konnte. Durch die sogenannte Remote-Funktion war so auch möglich, unsere Heimarbeitsplätze in den Workflow einzubinden. Beide Lösungen zusammen haben uns überzeugt und Nuance folgerichtig die Ausschreibung dann letztendlich gewonnen. In der Retrospektive hat sich auch bestätigt, dass dies die richtige Entscheidung war.

**Behörden Spiegel:** Sie sprachen bereits das Effizienzpotenzial an. Wo liegt dieses und lässt es sich auch betriebswirtschaftlich erfassen?

**Hennies:** Der gesamte Workflow lässt sich mithilfe der Spracherkennung wesentlich effizienter gestalten. Wir können heute die Diktate selber erstellen, entweder per Diktiergerät oder Headset, senden diese vom Arbeitsplatz an den Schreibpool und dort werden sie direkt umgesetzt. Wir haben sogar ein mobiles Diktiergerät, was ich einsetzen und direkt aus dem Auto heraus den Rechner und den Schreibpool versorgen kann.

Durch diese Straffung des Workflows konnten wir – trotz wachsender Aufgabenbelastung – eine Stelle einsparen, die wir nun mit einer Halbtagsstelle wieder ersetzen werden. Ganz konkret hat uns die Effizienzsteigerung aber in die Lage versetzt, vier Jahre lang über 48.000 Euro jährlich für einen Arbeitsplatz einzusparen.

**Behörden Spiegel:** Die Akzeptanz der Mitarbeiter ist bei der Einführung derartiger innovativer Lösungen oft ein Knackpunkt. Gab es bei der Einführung der Spracherkennung auch Widerstände, die Sie überwinden mussten, oder Stellen, wo Sie Überzeugungsarbeit zu leisten hatten?

**Hennies:** Das war einer der wesentlichen Punkte. Hierauf haben wir auch viel Zeit verwandt, was uns am Anfang des Implementierungsprozesses sicherlich auch Zeit ge-

kostet hat. Denn die Diktierenden sind Juristen, die sowohl Rundschreiben machen als auch direkte Klageschriften, Klageerwiderungen oder sonstige juristische Schriftsätze verfassen. Wir gehen sogar bis zum Bundesverwaltungsgericht. Von den Juristen wurde das System am Anfang abgelehnt. Zwei unter Ihnen hatten bereits Erfahrungen mit Billigsoftware vom Großmarkt gesammelt und waren von den Vorzügen des Einsatzes von Spracherkennung überhaupt nicht überzeugt. Diese Hemmschwelle musste eingangs durch Demonstration der guten Performance überwunden werden.

Unterstützt wurden wir dabei auch von den implementierenden Unternehmen, die mit hohem Engagement die Mitarbeiter akribisch geschult haben. Hierfür mussten wir anfangs etwas Zeit investieren, doch mittlerweile wird die Spracherkennung wie selbstverständlich genutzt. Zudem haben wir in den vergangenen vier, fünf Jahren auch dazugelernt. So ist die kontinuierliche und gewissenhafte Pflege des Wortschatzes unerlässlich, damit sich nicht sukzessive Fehler in das System und so in den gesamten Arbeitsprozess einschleichen. Diese Erkenntnis, aber auch die neueren und besseren Generationen der Spracherkennungssoftware haben dazu geführt, dass wir dieses Problem heute nicht mehr kennen.

**Behörden Spiegel:** Wie sah die Zusammenarbeit mit den Anbietern bei der Lösung auftauchender Probleme aus?

**Hennies:** Wenn in unserem Hause ein Problem auftauchte, haben wir uns über die Hotline mit den Anbietern in Verbindung gesetzt. Diese haben dann vor Ort gemeinsam mit uns eine Lösung des Problems gefunden. Dadurch wurde im Grunde genommen ein kontinuierlicher Qualitätsverbesserungsprozess eingeleitet, der uns sehr geholfen hat. Zudem werden die Produkte ja auch ständig verbessert. Mit den Updates bzw. den Versionsnummern ist bei uns auch die Akzeptanz beständig gewachsen. Heute sind wir sehr zufrieden und sehen im Moment keinerlei Verbesserungsnotwendigkeiten. Wir haben festgestellt, dass die Zusammenarbeit unkompliziert ist, aufgetretene Problemstellungen gut über die Hotline bewältigt werden konnten und wir eine hohe Verfügbarkeit haben. Wir haben unsererseits gelernt, dass wir uns kontinuierlich um den Wortschatz kümmern müssen, um Fehler zu vermeiden.

Rund 1.000 Wasser- und Boden- sowie Zweckverbände sind im Wasserverbandstag e.V. (Sitz Hannover) Bremen, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt zusammengeschlossen. Die Mitglieder tragen Verantwortung in den Bereichen Küsten- und Hochwasserschutz, Gewässerunterhaltung und Landschaftspflege, Trink- und Abwasser sowie Regelung des Bodenwasserhaushalts. Weitere Informationen zum Wasserverbandstag unter [www.wasserverbandstag.de](http://www.wasserverbandstag.de)