



MOBILITÄT UND SPRACHERKENNUNG:
Das sind die beiden wichtigsten Trends, die Diktier-technik für geübte und auch neue Nutzer interessant machen.

„Wer billig kauft, kauft teuer“

Bei einfachen Produkten mag die Auswahl über den Preis, der bei großen Onlinehändlern meist der günstigere ist, die richtige Entscheidung sein. Bei beratungsintensiven Lösungen sollte man davon absehen, hier kommt es stark auf die professionelle Fachausrichtung an – wie beim Diktiergeräteexperten ASKA und seinem Portal mikrofone24.de. Als einer der ersten Onlineshops Deutschlands für Philips Diktier- und Sprachtechnologien meistert das Unternehmen den Spagat zwischen Onlinehandel und persönlicher Beratung äußerst erfolgreich. So findet jeder Kunde genau die Lösung, mit der er rundum zufrieden arbeiten kann.

FACTS office: Herr Schlumberger, können Sie uns kurz Ihr Unternehmen ASKA und sein Portal mikrofone24.de vorstellen?

Tilo Schlumberger: Wir sind nach wie vor ein kleines Familienunternehmen mit zwei Mitarbeitern und Partnern an unserer Seite, die uns bei größeren Projekten unter die Arme greifen. Aufgrund der ganz speziellen Ausrichtung auf Spracherkennung und Diktiergeräte von

Philips können wir aber alle Anfragen immer zeitnah bearbeiten.

FACTS office: Wie verbinden Sie das schnelle Onlinegeschäft mit dem Anspruch von guter Beratung?

Schlumberger: Indem wir uns nicht auf jede „Schlacht“ um Preise und Sichtbarkeit im Internet einlassen und dadurch die Beratung

und den Service immer vorne anstellen. Wir hatten schon Zeiten, in denen wir die Anzahl unserer bei Google geschalteten Anzeigen reduziert haben, um bestehende Anfragen sauber bearbeiten zu können.

FACTS office: Bei Ihnen haben Qualität und Service ihren Preis. Sind Ihre Kunden bereit, mehr zu bezahlen?

Schlumberger: Absolut! In diesen schnellen Zeiten ist es den Kunden, die unsere Produkte als Handwerkszeug für ihre eigene Arbeit verstehen, sehr wichtig, einen verlässlichen Partner an ihrer Seite zu wissen, der schnell und kompetent reagiert, und das wird auch über den Preis honoriert, denn fast jeder versteht: Wer billig kauft, kauft teuer. Wir rechnen auch nicht jede Beratungsleistung ab, und bei einem größeren Auftrag geben wir gerne eine Schulung mit dazu.

FACTS office: *Passiert es auch, dass sich Interessenten gründlich bei Ihnen beraten lassen und dann anderswo einkaufen?*

Schlumberger: Eigentlich weniger – doch es ist schon vorgekommen, dass wir Kunden auf Marktplätze wie zum Beispiel Amazon verwiesen haben, wenn der Kunde dort schneller fündig wird und ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis bekommt. Ein USB-Kabel wäre zum Beispiel so ein Produkt.

FACTS office: *Welche Unterstützung benötigen Ihre Kunden von Ihnen? Können Sie ein paar Beispiele nennen?*

Schlumberger: Am Anfang stehen immer das große Ganze und die Möglichkeiten der Kombination. Vor ein paar Jahren zum Beispiel, als die Spracherkennung noch nicht dieses hohe Niveau der Erkennung hatte, ging es eher um den Austausch analoger Diktier-technik durch digitale Systeme. Die Abläufe in der Kanzlei oder Praxis blieben dadurch weitgehend unverändert. Heute stellt sich aber zunehmend die Frage, ob Spracherkennung die klassische Diktatabschrift ersetzt und somit Arbeitsabläufe in einer Kanzlei oder Praxis neu aufgesetzt werden müssen. Hierbei beraten wir von Anfang an, und das hat dann unmittelbaren positiven Einfluss auf die Wirtschaftlichkeit der Arbeitsprozesse.

FACTS office: *Bedienen Sie auch andere Zielgruppen als die klassischen Diktierer – Ärzte und Anwälte?*

info

Als zertifizierter Philips-Partner nutzt ASKA die Serviceangebote des Herstellers intensiv. Durch Schulungen ist das Unternehmen stets auf dem neuesten Stand der Entwicklungen und kann das erworbene Know-how an seine Kunden weitergeben.

„Die Texterstellung mittels Sprache wird sich immer mehr von der Bindung an den lokalen Arbeitsplatz lösen und flexibler verfügbar werden, und das mit hoher Qualität.“

TILO SCHLUMBERGER, Geschäftsführer der ASKA Diktiersysteme e. K.



Schlumberger: In immer größerem Maße. Dokumentation und Kommunikation sind auch für die Wirtschaft sowie Städte und Kommunen ein wichtiges Thema. Die zunehmende Digitalisierung und die damit verbundenen Möglichkeiten erlauben heute ganze andere Prozesse. Aktuell haben wir zum Beispiel ein interessantes Projekt umgesetzt, mit dem der Außendienst eines mittelständischen Unternehmens sein Angebot und das Gesprächsprotokoll unmittelbar nach dem Kundenbesuch digital erfasst und das Diktat über SpeechLive, die Cloud-Lösung von Philips, in das Büro übermittelt, wo es mit Spracherkennung vorerkannt und dann noch durch die Mitarbeiter in Form gebracht wird. Der Kunde bekommt so noch am selben Tag sein Angebot oder Gesprächsprotokoll und hat damit zeitnah alle Informationen zusammen.

FACTS office: *Welche Produkte sind bei Ihnen die Renner?*

Schlumberger: Momentan alles rund um Spracherkennung und damit hauptsächlich die „SpeechMike“-Handmikrofone, zunehmend auch die kabellosen „SpeechMike Premium Air“-Modelle.

FACTS office: *Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Entwicklungen in der Diktier-technik?*

Schlumberger: In der Diktier-technik insgesamt sehe ich die Mobilität und die noch bessere Verfügbarkeit als wichtigsten Schritt. Die Texterstellung mittels Sprache wird sich immer mehr von der Bindung an den lokalen Arbeitsplatz lösen und flexibler verfügbar werden, und das mit hoher Qualität. Die Spracherkennung wird zudem noch besser werden und sich vor allem besser gegen Hin-

tergrundgeräusche und wechselnde Mikrofontechnologie durchsetzen können – Stichwort Arbeitsplatz und Smartphone in Kombination. Künstliche Intelligenz wird auch hier immer mehr zum Einsatz kommen, und das Diktieren von Satzzeichen wie Punkt und Komma dürfte wohl bald der Vergangenheit angehören.

FACTS office: *Wird die Qualität der professionellen Spracherkennung und der sicheren Mobilität geschätzt – oder machen Billigangebote wie Aufnahme-Apps oder Cortana ernsthaft Konkurrenz?*

Schlumberger: Im Gegenteil. Wir haben das Gefühl, dass durch die sehr gute Erkennung dieser Apps der Spracherkennung selbst immer mehr zugetraut wird. Vor ein paar Jahren noch wurde mit dem Kunden eher darüber diskutiert, was die Spracherkennung wirklich leisten kann. Heute geht es eigentlich mehr um den richtigen Einsatz dieser Technologie. Siri und Cortana haben dazu einen wesentlichen Beitrag geleistet. Allerdings möchten unsere Kunden ihre Texte keiner dieser Lösungen anvertrauen und bauen deshalb auf lokale Lösungen von Nuance oder der Gesamtlösung Philips SpeechExec 10 mit integrierter Spracherkennung. Aber auch Nuance hat den Trend der Zeit erkannt und wird voraussichtlich bis Ende des Jahres die Spracherkennung vom eigenen PC auf dem Smartphone oder Tablet verfügbar machen, mit eigenem Vokabular, ohne US-Server in der Mitte. Philips war am schnellsten und bietet heute schon eine perfekte Verschmelzung von mobilem Diktat zum Beispiel auf dem Smartphone mit anschließender Spracherkennung vom eigenen Endgerät. Besser und schneller geht es nicht.

Anja Knies ■