

BOSCH & BERG LETSELSCHADE SPECIALISTEN MAAKT DICTEERPROCES LEAN

Bij Bosch & Berg werken advocaten die gespecialiseerd zijn op het gebied van letselschade. Persoonlijk contact, service, kwaliteit, betrokkenheid en een optimaal resultaat zijn erg belangrijk voor hen. Zij doen dit werk al bijna twintig jaar en hebben veel kennis en ervaring. Zij weten hoe verzekeraars werken.

Bosch & Berg heeft het Keurmerk Letselschade. Belangrijke zaken als onafhankelijkheid, deskundigheid en duidelijkheid zijn daardoor gegarandeerd.

Uitdaging voor Bosch & Berg

Voor iedere gerenommeerde onderneming die naar tevredenheid werkt, is de uitdaging groot om de werkprocessen aan te passen. Wanneer de werkdruk hoger wordt en je de bekende kwaliteit wilt blijven garanderen, kun je gaan zoeken naar een optimalisatieslag van de huidige werkprocessen. Zo is ook Bosch & Berg op zoek gegaan naar het 'lean' maken van het dicteerproces. Niet de druk bij de letselschadespecialisten verhogen, maar juist op het secretariaat meer tijd creëren, door de doorlooptijd van het dicteerproces te verkorten en de werkprocessen te optimaliseren. Het secretariaat meer armslag geven om de specialisten nog beter te kunnen ondersteunen.

Om de kwaliteit van het dicteerproces te optimaliseren is er gezocht naar een nieuwe, veilige en snellere methode. Versnelling van doorlooptijd en daardoor kostenbesparend. Servicegericht. Veiligheid van persoonsgegevens is hierbij van essentieel belang.

Bosch & Berg Letselschade Specialisten is, na een succesvolle pilot van drie maanden, overgestapt op Dictation Anywhere.

De eigen ICT-afdeling installeerde samen met Cedere de software. Nadat de techniek goedgekeurd werd, is een twee maanden pilot gestart. Bosch & Berg heeft bewust alle medewerkers laten meedoen met deze pilot zodat er een juiste indruk zou ontstaan en iedereen zijn input kon geven.

Cedere heeft de trainingen op zich genomen. De officemanager Daniëlle onderhoudt nauwe contacten met Cedere. Zij is het eerste aanspreekpunt voor het personeel. De kennis van het product groeit hierdoor snel, wat voor het eigen personeel een ware uitkomst is.

Na twee maanden is er een verlenging van de pilot met één maand aangevraagd omdat de pilotperiode precies in de zomervakantie viel.

Cedere Dictation Anywhere

Dictation Anywhere is een dicteer oplossing van Cedere. Een combinatie van digitaal dicteren en spraakherkenning via de beveiligde Cloud. In een volkomen veilige omgeving staan de spraakprofielen van de auteurs. In een beveiligde app wordt een dictaat ingesproken, eventueel worden foto's toegevoegd, en versleuteld verzonden naar de server. De Dictation Anywhere server vertaalt het dictaat naar tekst. 99 % herkenbaarheid is goed haalbaar. Het secretariaat luistert naar en leest de geschreven tekst, corrigeert en plaatst deze in een dossier. Dit geeft de secretaresses een tijdreductie van meer dan 50 %.

Bosch & Berg dicteer workaround

Bosch & Berg heeft, door het product Dictation Anywhere juist in te zetten, de doorlooptijd voor het generen van teksten enorm verkort. De advocaten en medisch adviseur dicteren direct in een beveiligde app op de smartphone, onafhankelijk van plaats en tijd. De secretaresses ontvangen binnen enkele minuten het uitgeschreven dictaat, dus dictaat dat al in tekst is omgezet. In plaats van de ingesproken tekst uit te typen luistert de secretaresse het dictaat af en corrigeert de herkenningfouten. Daarna verstuurt de secretaresse de gecorrigeerde tekst naar de server van Cedere/Winscribe. Dictation Anywhere leert van deze correcties en de spraakprofielen worden hierdoor nog intelligenter, waardoor er nog minder gecorrigeerd hoeft te worden. Onbekende woorden worden automatisch aan het lexicon toegevoegd. In het begin was de herkenbaarheid 95 % en na een korte periode is deze verhoogd naar 99 %.

Het verslag wordt door de secretaresse direct in een Word-document geplaatst en zo is de data beschikbaar voor verdere actie. De letselschadespecialist kan de gecorrigeerde teksten lezen op de laptop of smartphone en zo goedkeuring geven aan de secretaresse om het document te verzenden.



© Olympus

Bosch & Berg maakt het dicteerproces lean

- De letselschadespecialist spreekt de tekst in via de app op de smartphone
- De secretaresse ontvangt binnen enkele minuten de tekst en controleert de tekst in plaats van dat ze deze zelf typt
- De correcte tekst wordt in Word geplaatst
- De letselschadespecialist controleert het document
- De doorlooptijd is flink teruggebracht en het werkt kosten besparend

Reactie van Daniëlle:

'We zijn zeer tevreden over het product Dictation Anywhere. De doorlooptijd is inderdaad flink teruggebracht, wat de secretaresses ruimte geeft om pro-actiever te zijn in de praktijk van de letselschadeadvocaat en zij kunnen de advocaat intensiever en beter ondersteunen in zijn of haar praktijk. Dat maakt het secretaressewerk een stuk uitdagender. Door tijdsbesparing op het uitwerken van dictaten kan het takenpakket van de secretaresse namelijk behoorlijk worden uitgebreid. En doordat er veel efficiënter kan worden gewerkt, worden zeker kosten bespaard.'

INFORMATIE:

Telefoon: +31 (0)85-4863748

Bosch en Berg website: <http://www.boschenberg.nl>

Dictation Anywhere: <http://www.cedere.nl/home/mobiele-spraakherkenning>