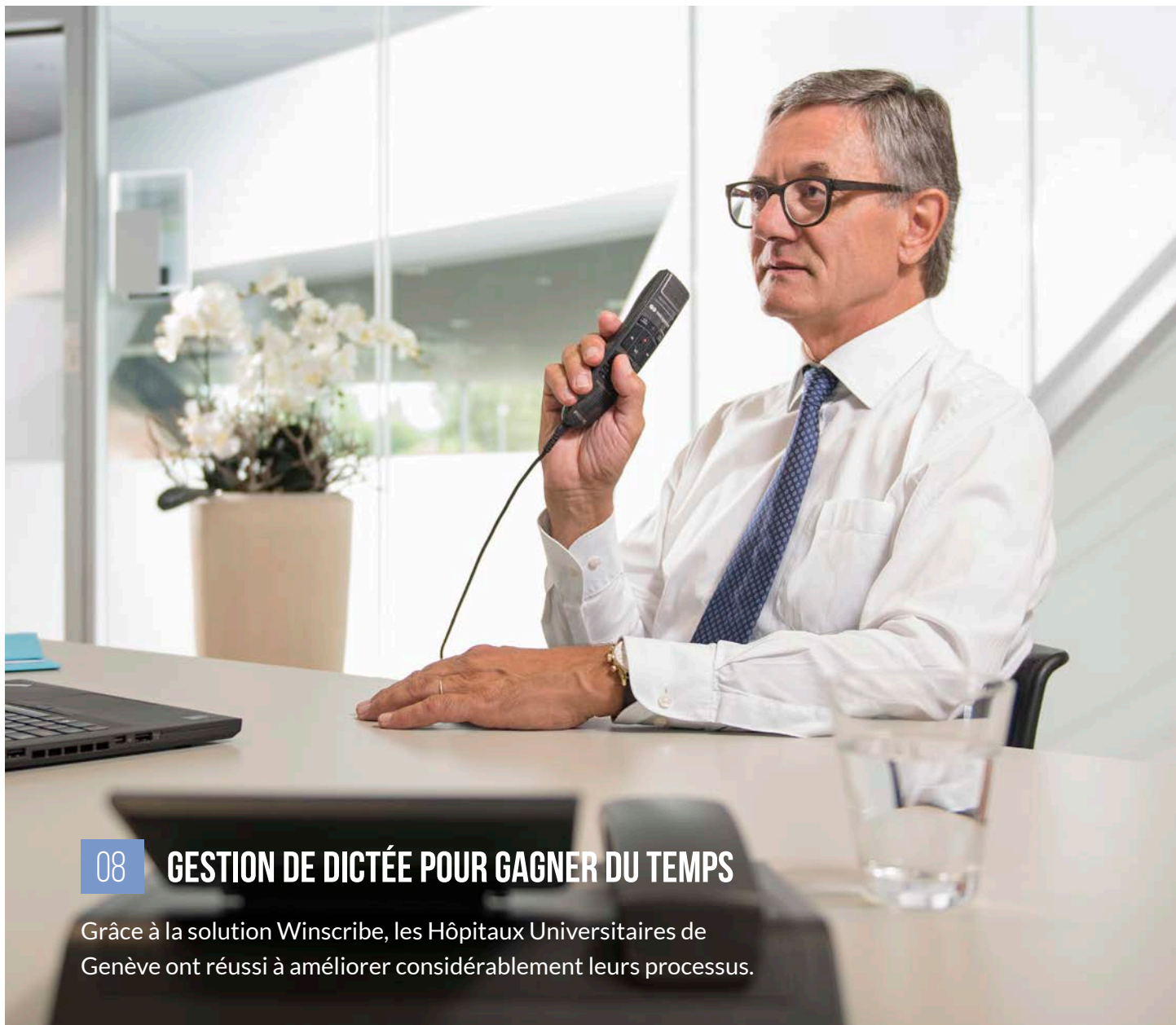


VOICEPOINT

CONNECT

2017 / 2018

LE MAGAZINE DE LA DICTÉE NUMÉRIQUE ET DE LA RECONNAISSANCE VOCALE



08

GESTION DE DICTÉE POUR GAGNER DU TEMPS

Grâce à la solution Winscribe, les Hôpitaux Universitaires de Genève ont réussi à améliorer considérablement leurs processus.

04

RECONNAISSANCE VOCALE

La solution cloud : de l'ordinateur à la plateforme de reconnaissance vocale, coup d'oeil sur le passé et l'avenir.

12

ÉTUDE DE CAS

Grâce à la solution Winscribe : le workflow documentaire est plus efficace chez Walder Wyss avocats.

16

INNOVATION

Made in Switzerland : Découvrez l'autre facette de Voicepoint, éditeur de logiciel !

CONTENU

04. LA RECONNAISSANCE VOCALE

Coup d'œil sur le passé et l'avenir

06. NOUVEAUX PRODUITS

Nouveautés matérielles et logicielles

08. ÉTUDE DE CAS HÔPITAUX UNIVERSITAIRES DE GENÈVE

Intégration complète de la gestion de dictée dans tout l'hôpital

12. ÉTUDE DE CAS DOMAINE JURIDIQUE

Un plaidoyer pour la dictée numérique

14. GUIDE

La reconnaissance vocale ? Créateur d'efficacité ! Notre guide découverte

16. INNOVATION

Voicepoint, éditeur de logiciel Suisse

18. DES SOLUTIONS INTÉGRÉES

Les bons outils pour une création plus efficace des comptes-rendus, pour des résultats optimaux

MENTIONS LÉGALES

Éditeur Voicepoint AG, Zürcherstrasse 35, CH-8620 Wetzikon **Direction du projet** Sarah Woodtli **Rédaction** Jonas Blum, Reto Heusser, Katja Marti, Sarah Woodtli **Conception/réalisation** Jonas Blum, Sarah Woodtli **Traduction** right ink Translations **Photographie/illustrations** Jonas Blum, Koni Frey, Getty Images, Speech Processing Solutions, Olympus, HUG, RFSM **Impression** Oetterli Druck AG **Tirage** 4'000 exemplaires **Mode de parution** une fois par an, en allemand et en français

NEWSLETTER

Vous souhaitez être informés régulièrement des actualités de Voicepoint et des nouveautés dans le monde de la dictée ?

Dans ce cas, abonnez-vous à notre newsletter par e-mail !

www.voicepoint.ch/fr/newsletter

Impression neutre pour le climat sur du papier recyclable :



imprimé climatiquement neutre
Nr.: OAK-ER-00000-0000
www.oak-schwyz.ch/nummer



printed in
switzerland



PLUS DE TEMPS POUR L'ESSENTIEL

Chers lecteurs, chères lectrices,

Le temps est d'une importance primordiale dans la vie professionnelle à l'heure actuelle. Il faut optimiser les processus administratifs afin d'avoir suffisamment de temps à consacrer aux clients ou aux patients. Cet aspect est au centre de notre préoccupation dans cette édition du magazine «CONNECT». En tant que fournisseur spécialisé de solutions de reconnaissance vocale, nous vous présentons des technologies et méthodes de travail qui permettent d'établir les documents de manière plus efficace et de soulager l'administration.

De nombreux hôpitaux, cabinets médicaux et cabinets d'avocats ont réussi à optimiser leurs processus grâce à nos solutions de dictée numérique et de reconnaissance vocale. Sur les pages qui suivent, vous aurez l'occasion de découvrir quelques études de cas ainsi que des exemples d'application. L'un des articles est consacré à l'histoire de la reconnaissance vocale et vous donnera également un aperçu de son avenir. Vous découvrirez également notre équipe de développement ainsi que des informations utiles sur nos nouveaux

produits. Pour terminer, nous vous montrerons comment la reconnaissance vocale peut être intégrée dans votre système informatique existant et quels sont les facteurs importants à prendre en compte.

Depuis sa fondation il y a plus de 11 ans, Voicepoint met l'accent sur la qualité des services et des produits. Nous avons ainsi pu nous hisser au rang de principal fournisseur suisse de solutions de numérisation de la documentation, via la dictée numérique et la reconnaissance vocale. Et nous continuerons à vous proposer des solutions innovantes et de qualité afin que vous puissiez avoir plus de temps pour vous-même et vos clients.

Merci de prendre le temps de lire «CONNECT». Nous vous souhaitons une agréable lecture.

Christophe Renggli

Directeur de Voicepoint Romandie

LA RECONNAISSANCE VOCALE

LE DÉVELOPPEMENT DE LA RECONNAISSANCE VOCALE : COUP D'OEIL SUR LE PASSÉ ET L'AVENIR

Depuis des décennies, les passionnés de technologie s'intéressent à la transformation automatique de la parole en texte. Il a fallu de nombreuses années avant que la reconnaissance vocale devienne ce qu'elle est aujourd'hui : une technologie établie et largement répandue permettant de créer des documents de manière plus efficace.

NUANCE & VOICEPOINT

Voicepoint est le principal intégrateur des solutions de reconnaissance vocale Nuance en Suisse. Il agrandit l'éventail de fonctions avec Firebox, son propre développement (voir page 7).

Tout le monde se souvient des premières tentatives de commande vocale pour composer un numéro sur les téléphones mobiles. La plupart du temps, les commandes vocales n'étaient pas comprises et un mauvais numéro était saisi. Pour différentes raisons, il a fallu un certain temps avant que la reconnaissance vocale arrive à maturité. D'importants progrès ont toutefois été réalisés au cours des dernières années. La reconnaissance vocale est aujourd'hui une technologie établie et largement répandue permettant d'optimiser les processus et d'augmenter l'efficacité. Ce sont surtout les cabinets médicaux, les hôpitaux et les cabinets

d'avocats qui misent sur la reconnaissance vocale, afin d'avoir plus de temps à consacrer aux patients et aux clients. Après la présentation par IBM d'une machine de la taille d'une boîte à chaussures capable de résoudre des problèmes de calculs simples dictés oralement lors de l'exposition universelle de 1962, la reconnaissance vocale a eu du mal à évoluer. Le degré de probabilité qu'un mot donné en suite un autre n'a pu être calculé que dans les années 80 à l'aide du « modèle de Markov caché », baptisé selon le nom du mathématicien russe Andrej Markov. Ceci a permis de différencier des phrases à la prononciation similaire ou identique en fonction du con-

Évolution de la reconnaissance vocale

1962

IBM présente un ordinateur qui résout des problèmes de calculs simples dictés oralement.



1980

Vérification statistique en contexte de combinaisons de mots selon le modèle « Hidden-Markov ».



1984

Premier logiciel commercial de reconnaissance vocale d'IBM et Dragon Systems.



L'HISTOIRE D'UN SUCCÈS

texte, grâce à l'analyse des Phonèmes. Le premier système de reconnaissance vocale pour ordinateur a finalement vu le jour au début des années 90. Pendant ce temps, IBM, Lernout & Hauspie, Dragon Systems, Philips et Microsoft étaient en concurrence avec leurs produits respectifs. Au cours d'une phase de consolidation difficile après la fin du millénaire, le fabricant Scansoft, qui a plus tard été rebaptisé Nuance Communications, acquiert plusieurs petites sociétés et technologies. Entre-autres, les technologies développées par IBM (ViaVoice) et Philips (SpeechMagic) appartiennent désormais également à Nuance.

C'est au cours des dix dernières années que la reconnaissance vocale a réellement réussi à percer grâce aux logiciels, à la puissance de calcul et au vocabulaire technique de plus en plus performants. Même si la technologie est aujourd'hui bien établie, nombreux sont les professionnels qui continuent à utiliser un clavier pour rédiger leurs e-mails et leurs rapports. Dans

les branches où le flux de documentation est important, il est toutefois relativement plus efficace et plus facile de rédiger les textes à l'aide de la reconnaissance vocale. La courte période d'apprentissage, la mise en pratique rapide et la grande précision de reconnaissance font des solutions de reconnaissance vocale professionnelles un outil hautement efficace.

Avec ses produits Dragon Medical, Dragon Professional et Dragon Legal, Nuance Communications est aujourd'hui leader du marché des logiciels de reconnaissance vocale. « Comparé aux produits concurrents, Dragon se distingue par une précision de reconnaissance optimale, que ce soit pour les textes généraux ou les textes spécialisés dans le domaine médical ou juridique », explique Christophe Renggli, directeur de Voicepoint Romandie. La technologie Nuance peut également être intégrée dans d'autres applications. Elle offre des options de navigation simples pour l'ordinateur ainsi que des processus de correc-

tion efficaces et le plurilinguisme. En tant qu'intégrateur suisse de Nuance, Voicepoint propose avec Firebox un module complémentaire permettant de gérer les logiciels et les utilisateurs de manière automatique dans les cabinets médicaux et les hôpitaux.

D'autres innovations sont attendues dans les années à venir. En plus des modèles statistiques, Nuance a intégré une technologie d'apprentissage basée sur l'intelligence artificielle dans ses dernières versions. Pour terminer, Voicepoint lancera prochainement une plateforme de reconnaissance vocale suisse fiable et hautement disponible basée sur le cloud et sur Dragon Medical Direct, Technologie de Nuance. « Notre plateforme permet aux médecins d'utiliser la reconnaissance vocale à tout moment, peu importe où ils se trouvent et peu importe leur environnement informatique, sans devoir procéder à une installation », explique Christophe Renggli au sujet des avantages de la solution.

2000

consolidation du marché et avancées technologiques massives, premiers pas dans le domaine médical.

2016

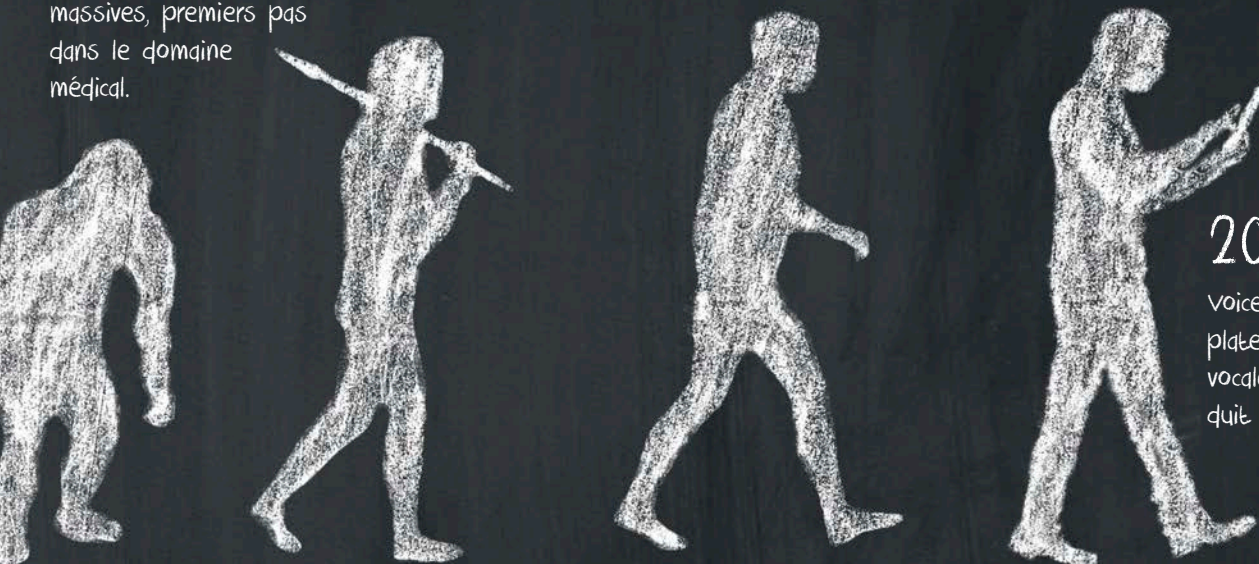
Nuance présente les réseaux neuronaux visant à optimiser la précision.

2017

voicepoint commercialise le logiciel Firebox pour l'utilisation de Dragon Medical à l'échelle de l'entreprise.

2018

voicepoint lance la première plateforme de reconnaissance vocale sur le cloud. Un produit fiable et disponible.



NOUVEAUX PRODUITS

DRAGON PROFESSIONAL GROUP

Avec Dragon Professional Group 15, Nuance a proposé une nouvelle version des logiciels de reconnaissance vocale pour le domaine commercial et juridique. La nouvelle version jouit d'une précision de reconnaissance plus élevée, d'un meilleur formatage et d'un soutien accru pour les applications web et de bureau. Nuance a en outre optimisé l'interface utilisateur de Dragon pour les appareils Windows 10 avec écran tactile notamment. Nous conseillons d'utiliser un microphone de dictée fixe ou un casque pour une reconnaissance vocale optimale.

Nuance®
Dragon®
Professional
Group

SPEECHMIKE PREMIUM TOUCH & PREMIUM AIR

Philips a ajouté deux nouveaux modèles à la gamme de produits SpeechMike Premium. Le nouveau SpeechMike Premium Touch est équipé d'un capteur tactile au lieu de la traditionnelle trackball pour la fonction de souris, ce qui simplifie davantage l'utilisation de l'appareil. Le lecteur de code-barres a également été optimisé. Les codes-barres et codes QR peuvent désormais être lus facilement et rapidement directement sur l'écran de l'ordinateur. Le SpeechMike Premium Air est un microphone de dictée sans fil. Il remplace l'ancien modèle SpeechMike Air et séduit par sa qualité d'enregistrement et son équipement équivalent aux caractéristiques de la gamme SpeechMike Premium.



OLYMPUS RECMIC II SERIE

Olympus a retravaillé les microphones de dictée de la gamme RecMic. Les nouveaux appareils présentent un nouveau look et sont dotés d'une surface antimicrobienne. Grâce au nouveau système de microphone, ils garantissent une orientation flexible et une atténuation des bruits pour une qualité d'enregistrement optimale. Ces appareils fournissent ainsi d'excellents résultats lors de l'utilisation avec la reconnaissance vocale. Le RecMic II est doté de différents modes de touches. En mode personnalisé, il est possible d'attribuer des raccourcis clavier individuels aux touches et de commander ainsi directement n'importe quelle application logicielle. Les entreprises qui utilisent des environnements virtuels profitent du mode de touches HID étant donné qu'aucun pilote ne doit être installé.



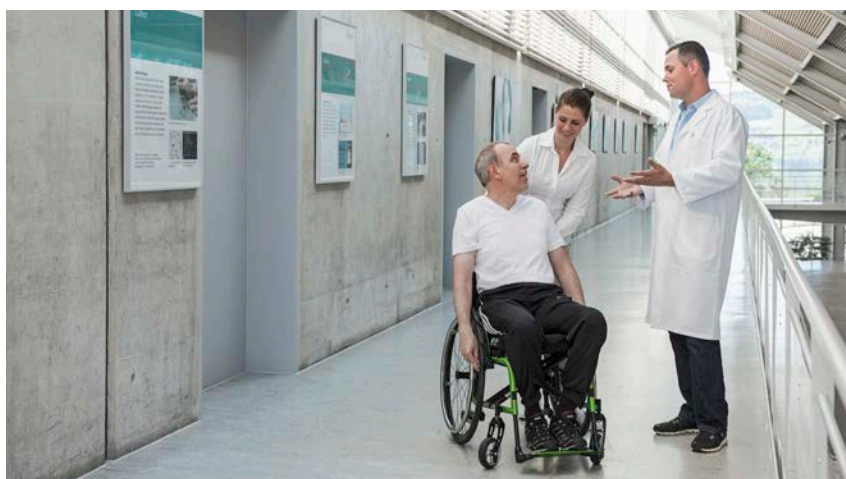
www.voicepoint.ch



0844 22 77 91

FIREBOX PERMET DE GAGNER DAVANTAGE DE TEMPS AVEC DRAGON MEDICAL

Le module logiciel Firebox vient compléter le système de reconnaissance vocale Dragon Medical avec différentes fonctions productives et fait gagner encore plus de temps aux médecins lors de la rédaction de documents médicaux.



AVANTAGES

- + Single Sign-on
- + Sélection de profils simplifiée
- + Configuration des boutons du microphone
- + Sauvegarde et restauration des profils utilisateurs
- + Gestion des profils centralisée

Firebox a été entièrement développé par Voicepoint en Suisse et est disponible en tant que version monoposte pour les cabinets médicaux et en version entreprise pour les cliniques et les hôpitaux. Firebox peut en outre être utilisé comme extension de la solution de gestion de dictée Winscribe.

Gestion des utilisateurs intégrée avec Dragon Medical

Grâce à Firebox, les profils utilisateurs Dragon peuvent être commandés et utilisés via le compte Windows. Les utilisateurs peuvent donc se connecter avec leur identifiant personnel et ouvrir automatiquement leur profil utilisateur. Il existe différentes possibilités pour s'identifier, que ce soit à l'aide de l'identifiant Windows (Active Directory) personnel ou par le biais d'une

liste de sélection. Firebox facilite également le travail dans différentes langues et domaines spécialisés.

Configuration des microphones

Le réglage individuel des microphones peut directement être réalisé dans Firebox. L'affectation des touches est gérée de manière centrale et peut être adaptée aux besoins individuels si nécessaire.

Fiabilité au quotidien

Grâce à Firebox, les profils utilisateurs sont automatiquement enregistrés. Il est possible de configurer la fréquence, le nombre et le lieu des enregistrements. Ceci permet de garantir que les médecins puissent accéder à leur profil partout et à tout moment.



ÉTUDE DE CAS HÔPITAUX UNIVERSITAIRES DE GENÈVE

CONTRÔLER LA GESTION DU FLUX DE LA DICTÉE POUR GAGNER DU TEMPS

Les Hôpitaux Universitaires de Genève améliorent considérablement leurs processus documentaires grâce à la solution de dictée numérique Winscribe.

LES FAITS

Client :

Hôpitaux Universitaires de Genève
www.hug-ge.ch

Objectifs :

Des processus de travail plus efficaces, une gestion des dictées optimisée, des gains de temps lors de la rédaction des résultats et la suppression des pertes de dictées

Solution :

Logiciel de dictée Winscribe

Logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical

Voicepoint Importer

Voicepoint Device Administrator

Intégration HL7 de Winscribe dans le système d'information hospitalier

Philips SpeechMike 3610/3810 avec code-barres

Philips Digital Pocket Memo 8500 avec code-barres

Fruit d'une longue tradition d'excellence en médecine et en sciences, les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) ont été constitués en 1995. Regroupant les huit hôpitaux publics genevois et, depuis le 1er juillet 2016, deux cliniques (Joli-Mont et Montana), ils représentent le 1er hôpital universitaire de Suisse. Ils disposent également de 40 consultations ambulatoires, réparties sur l'ensemble du canton de Genève.

Les HUG contribuent au rayonnement international de Genève, grâce à leur situation géographique. Ils collaborent ainsi activement avec l'Organisation mondiale de la santé (OMS), qui les a nommés centre de référence dans six domaines. Les HUG collaborent aussi régulièrement avec des organismes tels que le Comité international de la Croix-Rouge, le Corps suisse d'aide humanitaire, la Chaîne suisse de sauvetage, Médecins sans Frontières, Terre des Hommes, Children Action et Sentinelles.

Situation initiale et objectifs

En 2013, les HUG lancent un projet visant à introduire une solution de gestion de dictée centralisée pour tous les sites et départements. Pour ce faire, il faut d'une part uniformiser les différents systèmes de dictée locaux, et d'autre part remplacer les nombreux dictaphones analogiques restants. Au total, quelque 3500 utilisateurs et utilisatrices devaient être équipés de la nouvelle solution. Après l'introduction réussie de la solution de gestion de dictée Winscribe en 2011 dans l'Hôpital

des Enfants, la direction de l'hôpital a cherché une solution pour l'ensemble des HUG. « Des processus de documentation optimisés, une gestion plus efficace, la suppression des pertes de dictées, l'amélioration de la sécurité et de la protection des données ainsi que l'analyse des statistiques : voilà ce que nous attendions du nouveau système », explique Anouck Muller responsable informatique du département DEA. La solution devait en outre être intégrée dans le système d'information hospitalier de manière à ce que les dictées puissent être clairement reliées à un cas, que ce soit avec les dictaphones fixes ou mobiles.

Solution et introduction

Étant donné que Winscribe répondait à tous les critères de performance, les HUG ont choisi d'introduire la solution dans tout l'hôpital. La solution est complétée par le gestionnaire de périphériques Voicepoint pour la gestion centralisée des dictaphones, ce qui réduit considérablement les efforts de configuration lors d'une installation d'une telle ampleur. Il est notamment possible de savoir où et quand les différents appareils ont été branchés pour la dernière fois et à qui ils sont attribués. Pour ce qui est des dictaphones, le client a opté pour les modèles Digital Pocket Memo et SpeechMike de Philips, tous deux équipés d'un lecteur de code-barres pour une identification facile et fiable des cas. Le grand avantage des appareils Philips est que les codes-barres peuvent également être lus sur un écran. Grâce à l'intégration HL7 de Voicepoint avec le système



Des processus de documentation optimisés, une gestion plus efficace, la suppression des pertes de dictées, l'amélioration de la sécurité et de la protection des données ainsi que l'analyse des statistiques : voilà ce que nous attendions du nouveau système. Avec sa solution de gestion de dictée Winscribe, Voicepoint répond à ces exigences et à nos attentes.



Anouck Muller,
responsable informatique du
département de l'enfant et de
l'adolescent (DEA)

d'information hospitalier, les dictées sont ajoutées aux autres données du patient en fonction du numéro de cas scanné (nom et numéro du patient, date de naissance, sexe, etc.). Dans certains services, les médecins travaillent également avec la solution de reconnaissance vocale Dragon Medical, ce qui leur permet de gagner encore plus de temps étant donné que les dictées ne doivent plus être retranscrites.

Résultats et utilité

Grâce à Winscribe, les HUG ont considérablement pu améliorer leurs processus de travail et réduire la charge du secrétariat, ce qui a entraîné un gain de productivité dans la rédaction des rapports : « Grâce à l'optimisation des processus, nous gagnons un temps précieux, notamment au secrétariat. L'identification des dictées par code-barres y est également pour quelque chose. Elle permet de trouver rapidement les données du patient concerné », explique Anouck Muller. Selon Lorenza Pastore, responsable du secrétariat médical, les avantages du logiciel Winscribe sont fortement

appréciés : « Chaque fonctionnalité représente une plus-value certaine dans notre travail au quotidien. Les nombreuses possibilités de hiérarchisation, de flux de dictée, de répartition du travail et d'évaluation statistique en font partie ». Le secrétariat est ainsi mieux organisé en cas d'absence imprévue des collaborateurs : « Les absences sont plus faciles à gérer étant donné que les dictées peuvent directement être réattribuées par des personnes autorisées sans devoir passer par le département informatique », explique Lorenza Pastore. Afin d'améliorer davantage l'efficacité dans le cadre de la rédaction des rapports, les HUG comptent désormais développer le logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical, qui est aujourd'hui déjà utilisé dans différents services.



Hôpitaux
Universitaires
Genève

CLIENTS VOICEPOINT

DOMAINE MÉDICAL

- 01 LUZERNER KANTONSSPITAL
3 Sites
- 02 INSEL GRUPPE
6 Sites
- 03 HÔPITAUX UNIVERSITAIRES GENÈVE
8 Sites
- 04 KANTONSSPITAL AARAU
Aarau
- 05 KANTONSSPITAL WINTERTHUR
Winterthur
- 06 SCHWEIZER PARAPLEGIKER ZENTRUM
Nottwil
- 07 STADTSPITAL TRIEMLI
Zürich
- 08 STADTSPITAL WAID
Zürich
- 09 SCHULTHESS KLINIK
Zürich
- 10 PSYCHIATRISCHE UNIVERSITÄTSKLINIK
Zürich
- 11 HIRSLANDEN GRUPPE
6 Sites
- 12 KANTONSSPITAL BASELSTADT
Liestal
- 13 RÉSEAU SANTÉ VALAIS
7 Sites
- 14 HÔPITAUX NEUCHÂTELOIS
7 Sites
- 15 HÔPITAL FRIBOURGEOIS
6 Sites

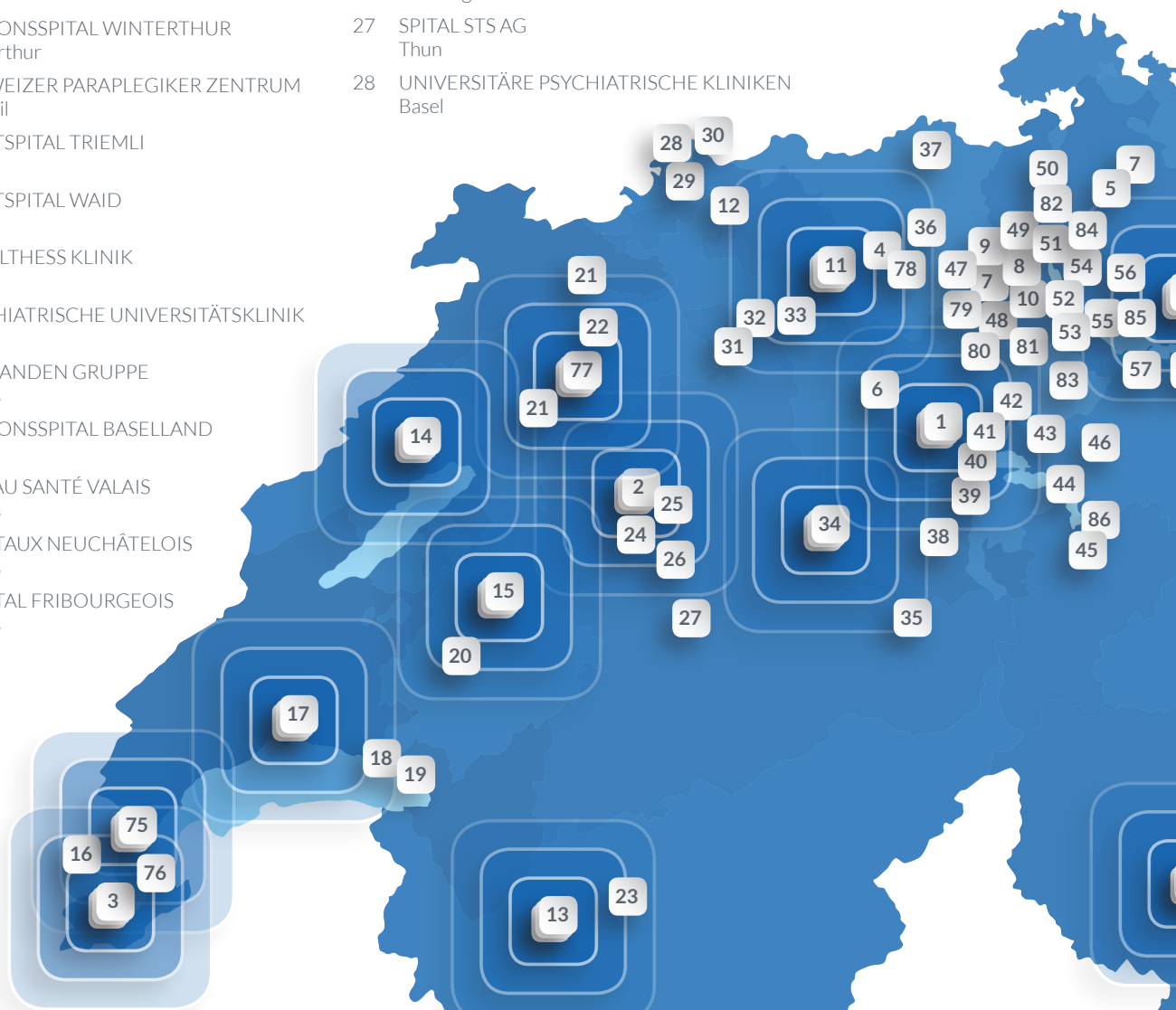
- 22 HÔPITAL DU JURA BENOIS
Moutier
- 23 OFFICE CANTONAL AI DU VALAIS
Sion
- 24 IV-STELLE KANTON BERN
Bern
- 25 KLINIK SILOAH AG
Gümligen
- 26 PSYCHIATRIEZENTRUM MÜNSINGEN
Münsingen
- 27 SPITAL STS AG
Thun
- 28 UNIVERSITÄRE PSYCHIATRISCHE KLINIKEN
Basel

- 33 SPITAL ZOFINGEN
Zofingen
- 34 MONVIA AG
7 Sites
- 35 MICHEL GRUPPE
Meiringen
- 36 HINT
Lenzburg
- 37 REHACLINIC
Bad Zurzach
- 38 KANTONSSPITAL OBWALDEN
Sarnen
- 39 KANTONSSPITAL NIDWALDEN
Stans

- 16 HÔPITAL DE LA TOUR
Genève
- 17 FÉDÉRATION DES HÔPITAUX VD
12 Sites
- 18 OFFICE CANTONAL AI VAUD
Vevey
- 19 CLINIQUE LA PRAIRIE
Clarens
- 20 RÉSEAU FR DE SANTÉ MENTALE
Marsens
- 21 HÔPITAL DU JURA
Delémont

- 29 ST. CLARASPIITAL
Basel
- 30 KLINIK SONNENHALDE AG
Riehen
- 31 SPITAL REGION OBERRAARGAU
Langenthal
- 32 KLINIK SGM
Langenthal

- 40 ORTHOPÄDISCHE KLINIK LUZERN
Luzern
- 41 NHZ NEURO - WIRBELSÄULENZENTRUM
Luzern
- 42 PSYCHIATRISCHE DIENSTE KANTON BASELSTADT
Baar
- 43 KINDER- UND JUGENDPSYCHIATRIE
Goldau
- 44 SEEKLINIK BRUNNEN
Brunnen



- 45 KANTONSSPITAL URI
Aldorf
- 46 SPITAL SCHWYZ
Schwyz
- 47 UNIVERSITÄT ZÜRICH (RECHTSMEDIZIN)
Zürich
- 48 SPITAL AFFOLTERN
Affoltern am Albis
- 49 KINDER- UND JUGENDPSYCHIATRISCHER DIENST
Zürich
- 50 SPITAL BÜLACH
Bülach
- 51 SPORT CLINIC
Zürich
- 52 SANATORIUM KILCHBERG
Kilchberg

- 61 KLINIK SEESCHAU
Kreuzlingen
- 62 SPITALVERBUND APPENZELL AR
Herisau
- 63 ORTHOPÄDIE ST. GALLEN
St. Gallen
- 64 ZETUP TUMOR- UND BRUSTZENTRUM
St. Gallen
- 65 GERIATRISCHE KLINIK
St. Gallen
- 66 OKS OSTSCHWEIZER KINDERSPITAL
St. Gallen
- 67 MEDIZINISCHES ZENTRUM
Arbon
- 68 KANTONSSPITAL APPENZELL
Appenzell
- 69 REGIONALSPITAL SURSELVA
Ilanz
- 70 KLINIK VALENS
Valens
- 71 FLURY STIFTUNG
Schiers
- 72 KLINIK GUT
St. Moritz
- 73 ZÜRCHER REHAZENTREN
Wald & Davos
- 74 CLINICA HOLISTICA ENGIADINA
Susch



- 53 PARACELTUS-SPITAL RICHTERSWIL AG
Richterswil
- 54 SPITAL ZOLLIKERBERG
Zürich
- 55 SPITAL MÄNNEDORF
Männedorf
- 56 SPITAL USTER
Uster
- 57 VISTA KLINIK
Pfäffikon ZH
- 58 CLIENIA
9 Sites
- 59 SPITAL LACHEN
Lachen
- 60 EOC - ENTE OSPEDALIERO CANTONALE TI
6 Sites

DOMAINE JURIDIQUE

- 75 ALLIANZ SUISSE PROTECTION JURIDIQUE
3 Sites
- 76 LENZ & STAEHELIN
Genève
- 77 BRACHER & PARTNER RECHT AG
3 Sites
- 78 SCHÄRER RECHTSANWÄLTE
Aarau
- 79 CMS VON ERLACH PONCET AG
Zürich
- 80 BLUM & GROB RECHTSANWÄLTE
Zürich
- 81 WALDER WYSS RECHTSANWÄLTE
Zürich
- 82 THOUVENIN RECHTSANWÄLTE
Zürich
- 83 KIESER SENN PARTNER
Zürich
- 84 BÄR UND KARRER RECHTSANWÄLTE
Zürich
- 85 WENGER PLATTNER RECHTSANWÄLTE
Küsnacht ZH
- 86 OBERGERICHT
Uri
- 87 ME ADVOCAT RECHTSANWÄLTE
Staad SG
- 88 BEZIRKSGERICHT PLESSUR
Chur
- 89 SCHWÄRZLER RECHTSANWÄLTE
Schaan

ÉTUDE DE CAS DOMAINE JURIDIQUE

UN PLAIDOYER POUR LA DICTÉE NUMÉRIQUE

Walder Wyss est l'un des cabinets de droit économique les plus réputés en Suisse. La solution de gestion de dictée numérique Winscribe a apporté des flux de travail plus efficaces.

Walder Wyss compte des entreprises nationales et internationales, des sociétés publiques, des entreprises familiales ainsi que des institutions de droit public et des personnes privées parmi ses clients. L'étude a été fondée en 1972 à Zurich et n'a cessé de grandir depuis lors. Elle compte aujourd'hui des succursales dans 6 endroits.

La mission

Les dictées sont un outil indispensable au quotidien chez Walder Wyss. Elles sont la source d'information pour un traitement ciblé, efficace et rentable dans l'intérêt des clients. Grâce à la solution de dictée de Winscribe, Walder Wyss est désormais en mesure d'enregistrer très facilement les infor-

mations importantes et d'y accéder à tout moment. Voicepoint a permis à Walder Wyss de passer d'une solution analogique à une solution numérique. La solution de gestion de dictée numérique Winscribe a pu être intégrée sans problème dans les structures existantes de Walder Wyss. Tous les critères obligatoires ont été remplis. La solution de dictée basée sur réseau était entièrement intégrée et opérationnelle après seulement 3 semaines.

La solution

Les utilisateurs de la solution basée sur serveur sont organisés sous forme de groupes dans un souci de clarté. Les dictées sont transmises à une secrétaire prédéfinie. Winscribe garantit ainsi que les contenus puissent être trouvés et consultés facilement. Il est également possible d'accéder de manière fiable à toutes les applications en dehors du bureau. Les données doivent être disponibles et traitées avec le plus grand soin. Active Directory permet d'agencer les utilisateurs en groupes et sous-groupes. Ceci permet de garantir que seuls les utilisateurs autorisés aient accès à certaines données. Les droits d'utilisateur et autres restrictions sont ainsi pleinement pris en compte. Pour les utilisateurs, le changement ne prend que quelques minutes. Une fois la dictée terminée, l'appareil est placé sur la station d'accueil. Le logiciel Winscribe transmet alors instantanément le fichier vocal au secrétariat compétent.

Le résultat

Stephan Neidhart, partenaire de Walder Wyss estime que les processus sont considérablement plus simples aujourd'hui : « Je dicte beaucoup durant le week-end. Le transfert par ordinateur n'est donc pas un problème. » Il ne dicte toutefois pas uniquement des conclusions, mais gère également ses e-mails oralement. « Je peux parler 4 fois plus vite que je n'écris », explique-t-il. « Cela allège considérablement la charge de travail. »

Un traitement rapide : un meilleur service client

Lorsqu'une dictée arrive au secrétariat, les collaborateurs reçoivent une notification. L'assistant compétent se charge alors du traitement de la dictée. S'il n'est pas disponible, n'importe quel autre collaborateur du secrétariat (groupe de rédaction) peut reprendre la tâche. La solution de gestion de dictée Winscribe a considérablement facilité le flux de travail chez Walder Wyss, en particulier pour les dictées externes. Le travail des avocats et des assistants est ainsi fortement allégé. Le discours oral est transformé en texte rapidement et sans perte de qualité. Il en résulte un meilleur service client. Les assistants apprécient la meilleure qualité de parole des dictées et la fiabilité de la solution numérique.

LES FAITS

Client :

Walder Wyss AG, Zürich
www.walderwyss.com

Objectifs :

Capture des informations de façon rapide et sûre, flux de dictée numérisé et plus de fluidité dans la transcription.

Solution :

Logiciel de dictée Winscribe
Dictaphones Olympus DS-7000

walderwyss

ÉTUDE DE CAS DOMAINE MÉDICAL

DES RAPPORTS PLUS RAPIDES AVEC WINSCRIBE

Le Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM) profite d'une création de documents plus rapide grâce à la gestion de dictée numérique avec la solution Winscribe.



Le Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM) est un pôle de compétences médicales, infirmières et psychosociales spécialisé en santé mentale. Chaque patient du RFSM bénéficie, au sein des chaînes de soins spécialisées, de conditions optimales pour un projet de soins personnalisé respectant ses droits et ses attentes. Le RFSM est un réseau bilingue en constante évolution et à l'écoute permanente des dernières nouveautés thérapeutiques. Avec environ 600 collaborateurs déployés sur 13 sites dans le canton de Fribourg, le RFSM et également une entreprise formatrice non seulement pour les métiers de la santé, mais également pour une quarantaine d'autres filières professionnelles.

Numérisation et optimisation des processus

En 2010, le RFSM a décidé de remplacer ses dictaphones analogiques par un système numérique. Parallèlement, une solution logicielle en réseau a été évaluée. Celle-ci était censée optimiser les processus de dictée ainsi que soulager le corps médical et le secrétariat. Après une évaluation complète, le RFSM a opté pour le logiciel de gestion de dictée Winscribe proposé par Voicepoint, ainsi que pour les dictaphones numériques de Philips. La solution a été complètement intégrée en l'espace de quelques semaines début 2010. Voicepoint a organisé plusieurs formations de groupe pour le corps médical et les collaborateurs du secrétariat, en collaboration étroite avec les personnes concernées du RFSM. « Lors de mon arrivée au RFSM, j'ai participé à une formation au produit qui m'a per-

mis de maîtriser les fonctionnalités pertinentes. Je suis très satisfaite », déclare le Dr. Elena Monbaron, médecin et utilisatrice de Winscribe. Aujourd'hui, le système est utilisé de manière productive par quelque 100 utilisateurs et utilisatrices.

Un travail flexible pour gagner du temps

Le grand avantage pour les utilisateurs et utilisatrices du RFSM est l'augmentation du rendement : « Grâce à la solution de Voicepoint, je gagne beaucoup de temps », explique le Dr. Elena Monbaron. Ceci a été possible, car les processus de transmission, de gestion et de traitement des dictées ont considérablement été améliorés. Aujourd'hui, il importe peu de savoir d'où les dictées sont envoyées au secrétariat et à quel poste de travail elles sont réalisées. Les médecins peuvent transmettre leurs rapports à Winscribe depuis n'importe quel service. Grâce aux flux de travail personnalisables, les dictées sont envoyées directement au secrétariat compétent. Ces configurations sont gérées de manière centralisée par le RFSM à l'aide d'une application Internet, ce qui réduit le temps nécessaire pour l'administration du système. Pour Christophe Renggli, directeur du site Voicepoint de Genève, ce projet est un véritable succès : « Grâce à notre solution de gestion de dictée évolutive, le RFSM peut développer son système comme bon lui semble et est idéalement équipé pour ce faire. Il peut par exemple introduire la reconnaissance vocale, qui est un outil désormais très répandu permettant d'augmenter davantage le rendement. »

LES FAITS

Client :

Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM)
www.fr.ch/rfsm

Objectifs :

Remplacement des dictaphones analogiques, introduction d'un système de gestion de dictée numérique pour optimiser les processus et gagner du temps lors de l'élaboration des rapports

Solution :

Logiciel de dictée Winscribe
Philips Digital Pocket Memo
9600/8000

« Grâce à la solution de Voicepoint, je gagne beaucoup de temps. »

Dr. méd. Elena Monbaron,
médecin et utilisatrice de Winscribe

LA RECONNAISSANCE VOCALE ? CRÉATEUR D'EFFICACITÉ ! NOTRE GUIDE DÉCOUVERTE

Nous sommes beaucoup à avoir essayé la reconnaissance vocale. Que ce soit en envoyant un SMS, une recherche sur internet ou l'utilisation d'un navigateur de route. Dans les secteurs qui génèrent de larges quantités de documents, la reconnaissance vocale a permis des gains de temps considérables. Points importants pour les réaliser ? Une bonne évaluation des solutions et un accompagnement adéquat. Nous vous présentons les points clés de la réussite.



La reconnaissance vocale s'est imposée dans de nombreux domaines spécialisés au cours des dernières années, comme la médecine, le juridique et l'assurance. Les secteurs précédemment mentionnés ne sont qu'un bref aperçu des secteurs dans lesquels nous pouvons utiliser notre voix pour saisir des informations. En tant que fournisseur spécialisé de création de documentation par reconnaissance vocale, Voicepoint aide vos clients à rédiger plus rapidement les documents texte tels que les résultats, les avis et les rapports. L'expérience acquise au cours des nombreux projets réalisés a permis à Voicepoint de formuler certains facteurs de réussite critiques dont il faut tenir compte lors de l'évaluation et de l'introduction d'un produit. Le but étant que la reconnaissance vocale livre le résultat recherché : un flux documentaire plus efficace et de qualité afin d'avoir plus de temps à accorder aux patients et aux clients.

La différence : le langage courant et les textes spécialisés

La masse de documents dans les hôpitaux, les cliniques, les cabinets médicaux et les cabinets d'avocats est particulièrement importante. Le fait d'utiliser un logiciel de reconnaissance vocale pour dicter un rapport plutôt que le taper permet d'augmenter le rendement. En général, les utilisateurs

rédigent aussi bien des textes à caractères spécialisés (tels que des résultats médicaux) que des contenus d'ordre général. Sylvain Renggli, responsable commercial de Voicepoint Romandie, explique : « Un logiciel de reconnaissance vocale doit faire preuve d'un taux de reconnaissance élevé afin de réduire le temps passé à la correction ». Si le logiciel reconnaît toutefois mal un mot, celui-ci doit pouvoir être corrigé directement dans le texte et sans délai. Le système reconnaîtra ainsi correctement le mot la prochaine fois. « C'est principalement sur la base de ces fonctions décisives pour un gain de temps que les différents produits disponibles sur le marché se distinguent », explique Sylvain Renggli.

La reconnaissance vocale n'importe où et dans n'importe quelle application

Une autre caractéristique est l'intégration dans différentes applications. Que le texte soit destiné à être utilisé dans un logiciel professionnel tel qu'un système d'information hospitalier ou un e-mail, cela ne doit pas avoir d'importance pour l'utilisateur. Le produit doit prendre ces deux cas de figure en charge et traiter du texte libre ainsi que des blocs de texte. Ceci permet de gagner du temps supplémentaire dans le domaine médical étant donné que des blocs de texte prédéfinis sont sou-



vent utilisés pour établir les rapports et les résultats en plus des contenus non structurés. La reconnaissance vocale est également utile pour travailler de manière mobile et à partir de n'importe où. Si les profils utilisateurs de tous les ordinateurs sont accessibles sur le réseau, les utilisateurs et utilisatrices profitent d'une plus grande flexibilité, ce qui est très utile étant donné qu'ils travaillent souvent dans plusieurs services. Outre les logiciels locaux qui sont installés dans l'environnement informatique du client, il existe également des solutions de reconnaissance vocale basées sur le cloud pour les plus petites organisations. Pour ces produits, il est important que les normes les plus exigeantes en matière de protection des données soient respectées et qu'ils soient hébergés dans un centre informatique certifié et hautement disponible.

Une bonne intégration pour une amélioration durable de l'efficacité

Après tout, même le produit le plus performant ne peut atteindre le gain de productivité souhaité que s'il est accepté et utilisé comme prévu par les utilisateurs. L'introduction doit idéalement être précédée d'une phase de test complète afin de vérifier la qualité du produit et son applicabilité dans l'environnement de travail donné. L'introduction doit ensuite se faire de

manière à ce que les utilisateurs puissent s'habituer à la nouvelle méthode de travail et aux processus adaptés et soient encadrés pendant la phase de transition. Il faut donc une gestion du projet adaptée qui prend en compte les exigences individuelles et propose un concept de formation adéquat. Le projet est complété par des séminaires visant à donner des trucs et astuces quelques mois après l'introduction ainsi qu'un support client pour les questions individuelles. Sylvain Renggli conclut : « Une solution de reconnaissance vocale performante et correctement mise en œuvre est une plus-value certaine dans les tâches quotidiennes où les flux de documentation sont importants et est amortie en quelques mois seulement ».



Une solution de reconnaissance vocale performante et correctement mise en œuvre est une plus-value certaine dans les tâches quotidiennes où les flux de documentation sont importants et est amortie en quelques mois seulement.



Sylvain Renggli,
responsable commercial de Voicepoint Romandie

FACTEURS DE SUCCÈS DE LA RECONNAISSANCE VOCALE

- + Précision optimale pour les textes spécialisés et le langage quotidien
- + Dictée directe dans toutes les applications
- + Correction et apprentissage de mots sans clavier ni souris
- + Blocs de texte configurables dans un but d'automatisation
- + Disponibilité indépendante du poste de travail
- + Concept de support et de formation individuel

Les clients sont impliqués le plus possible dans le processus de test. En effet, les versions bêta et les nouvelles versions potentielles sont toujours testées en situation réelle. Grâce à la méthodologie appliquée, les observations faites peuvent directement être utilisées pour améliorer le produit.

Beaucoup de suissitude au-dessus des nuages

La proximité culturelle, l'échange client et l'influence directe sur l'ensemble du processus de développement sont les pierres angulaires de la décision de Voicepoint de gérer le développement logiciel complet sur le site de Wetzikon. Ceci est indispensable pour répondre aux exigences d'un centre de compétence complet consacré à la création de documentaire par reconnaissance vocale. Voicepoint est toujours à la pointe du progrès. À l'heure actuelle, l'accent est mis sur le cloud. On utilise

désormais en général des technologies web ainsi que des composants de bureau éprouvés si nécessaire. Avec les solutions basées sur le cloud, les clients profitent de besoins considérablement réduits en matière d'infrastructure, de possibilités d'accès absolument partout et d'un modèle de location attrayant au lieu d'importants investissements.

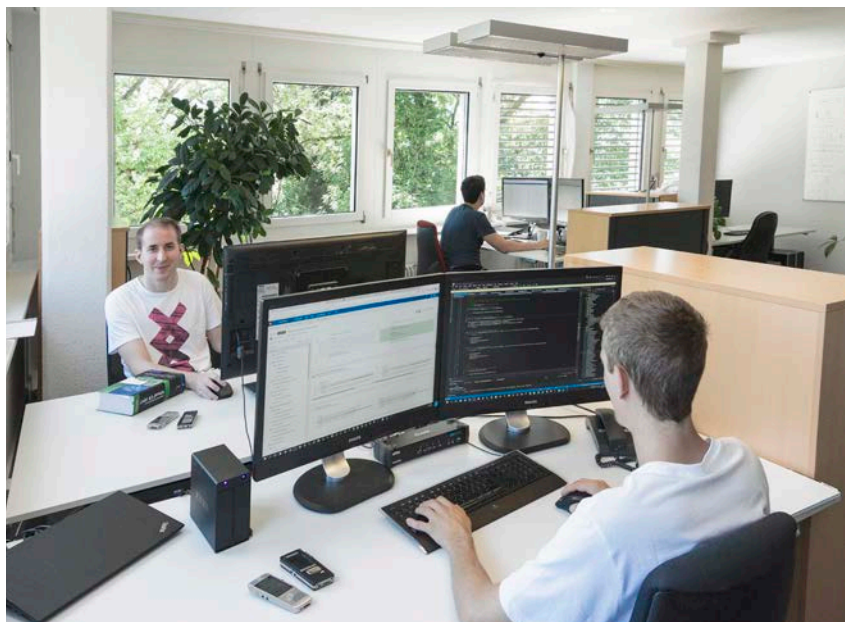
La gamme de logiciels de Voicepoint est aujourd'hui très variée. Les produits sont sans cesse dotés de nouvelles fonctions. Visitez le site internet ou contactez directement Voicepoint pour un conseil personnel et laissez-vous séduire par les capacités de développement de Voicepoint.



www.voicepoint.ch



0844 22 77 91



Un clin d'œil dans les bureaux des développeurs chez Voicepoint



La proximité avec nos clients et notre connaissance approfondie du marché nous permettent de profiter d'un développement linéaire qui suit les besoins concrets des utilisateurs.



Jonas Blum,
responsable du développement des produits

DES SOLUTIONS INTÉGRÉES

DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR UNE CRÉATION DE COMPTE RENDU EFFICACES

Lors de l'adaptation des processus, Voicepoint cherche à augmenter le rendement et le confort. Les besoins des clients et la qualité sont notre priorité. L'équipe de projet Voicepoint propose des solutions sur mesure.



La fonctionnalité, la facilité d'utilisation et la gestion efficace du logiciel et des appareils sont des facteurs importants pour nos clients. Une solution de dictée numérique et de reconnaissance vocale numérique doit allier tous ces aspects.

Christophe Renggli,
Directeur de Voicepoint Romandie



Le volume croissant de documentation dans les cabinets médicaux, les hôpitaux et les cabinets d'avocats requiert des solutions innovantes visant à optimiser les processus administratifs. Les solutions de documentation numériques à commande vocale sont d'une grande aide dans ce contexte.

Le bon produit correctement intégré

Grâce à sa proximité optimale à la clientèle et son propre département de développement en Suisse, Voicepoint est en mesure de réaliser rapidement les souhaits individuels des clients. En fonction des exigences, différentes pistes de solution sont envisagées : « D'une part, nous optons pour les so-

lutions de gestion de dictée pour de nombreux clients, qui peuvent être complétées par un système de reconnaissance vocale intégré basé sur client ou sur serveur. D'autre part, nous proposons également des solutions de reconnaissance vocale pures. Dans ce cas, l'utilisateur dicte directement ses documents depuis son poste de travail et les finalise ensuite lui-même », explique Christophe Renggli, Directeur de Voicepoint Romandie.

Une gestion centrale automatisée

Comme illustré dans le graphique, des dictaphones numériques ainsi que des smartphones sont utilisés pour dicter les rapports et les résultats. Afin de réduire les efforts d'entretien et de maintenance, le matériel est géré de manière centralisée dans la solution Voicepoint. Un portail de libre-service basé sur le Web est en outre disponible. Les utilisateurs et utilisatrices sont ainsi en mesure de configurer eux-mêmes leur appareil, ce qui soulage le département informatique. Christophe Renggli : « La fonctionnalité, la facilité d'utilisation et la gestion efficace du logiciel et des appareils sont des facteurs importants pour les clients. Une solution de dictée numérique et de reconnaissance vocale numérique doit allier tous ces aspects ».

C'est ainsi que les solutions de dictée et de reconnaissance vocale de Voicepoint atteignent leur but : les processus d'élaboration des documents sont optimisés, l'efficacité est augmentée et le département informatique est soulagé. Le but est toujours d'aider les clients Voicepoint dans la gestion de leur charge administrative croissante.



BIEN PLUS QU'UN SIMPLE SHOP EN LIGNE

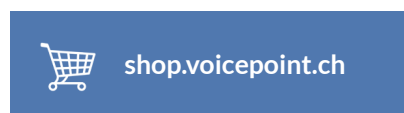
Nous sommes heureux de pouvoir vous proposer nos produits de dictée numérique et de reconnaissance vocale également sur notre boutique en ligne. Chez nous, vous profitez en outre de conseils compétents et d'un soutien technique.

Vous pouvez dès à présent passer commander et trouver toutes les informations relatives à nos produits sur notre boutique en ligne, et ce 24h/24. Avec la nouvelle plateforme, nous nous sommes fixés comme objectif d'optimiser les processus de commande et vous fournir des informations transparentes à tout moment au sujet de la disponibilité et du statut de commande.

Nous vous fournissons également des conseils et des documents utiles sur nos produits de dictée numérique et

de reconnaissance vocale. Outre le vaste assortiment, la boutique vous propose également des conseils sur les produits ainsi qu'un soutien technique. Les commandes passées avant 11h00 sont livrées le jour ouvrable suivant. La livraison est gratuite pour toute commande à partir de 500 francs.

Enregistrez-vous aujourd'hui sur le shop.voicepoint.ch et recevez votre identifiant personnel. Nous nous tenons à votre disposition pour toute question et serions ravis de connaître vos idées et remarques.



ÉVÈNEMENT

IFAS 2018

L'IFAS, le salon spécialisé du marché de la santé, reste un point de rencontre extrêmement prisé des acteurs du secteur de la santé. En 2018, Voicepoint sera une fois de plus présent.

Le salon IFAS prend place tous les deux ans au parc d'expositions de Messe Zürich. Ici, les professionnels de la santé, médecins, assistantes médicales et responsables de gestion et d'application métier pour le médical viennent découvrir les dernières nouveautés et services disponibles dans le secteur de la santé en Suisse. Voicepoint sera présent sur son propre stand pour la 7ème fois, avec son équipe de conseillers qui répondront volontiers à vos questions.

Leader sur le marché de la dictée numérique et de la reconnaissance vocale, nos solutions d'avant-garde qui ont comme but d'augmenter la rapidité du flux de la création et de la gestion

documentaire tout en libérant des ressources importantes pour nos clients, seront en démonstrations.

Saisissez cette occasion pour les découvrir, participez aux démonstrations, demandez des offres sans engagement, profitez de nos actions « spécial salon » et de notre concours Voicepoint IFAS 2018. Vous pouvez commander dès l'été 2018 une entrée gratuite sur notre site web. Nous nous réjouissons déjà de vous accueillir sur notre stand du 23 au 26 Octobre 2018.

Vous avez besoin d'un conseil ou d'un rendez-vous avant le salon – contactez-nous dès aujourd'hui.



AVEZ-VOUS DES QUESTIONS AU SUJET DE LA RECONNAISSANCE VOCALE ?



www.voicepoint.ch
Tél. 0844 22 77 91

 **voicepoint**
connected • speech