

# La reconnaissance vocale pour les rapports d'intervention.

Accélérez la rédaction de vos reporting  
(rapports d'intervention, rapports d'expertise...)  
et la saisie de toutes informations utiles dans  
votre CRM.

# Table des matières

- 2 Une demande croissante en matière de productivité mobile
- 4 Relever les défis des professionnels itinérants grâce à la reconnaissance vocale
- 6 Gestion de la relation client optimisée grâce à la reconnaissance vocale
- 9 Développement d'une solution personnalisé
- 10 Retour sur investissement des solutions de productivité mobile
- 11 Service de transcription via smartphone
- 12 Équipement mobile compatible avec la reconnaissance vocale
- 13 Périphériques d'enregistrement avec transcription automatique via Dragon
- 14 Réduction des dépenses en matériel
- 15 Transcription différée : en pratique
- 16 Transfert du texte enregistré
- 18 Révision et édition du texte transcrit
- 19 Conclusion
- 19 À propos de Nuance Communications

# Une demande croissante en matière de productivité mobile.



## Une demande croissante en matière de productivité mobile

Selon une récente étude menée par les analystes industriels d'International Data Corp. (IDC), le nombre total de professionnels itinérants atteindra 1,2 milliard d'ici 2013. Ces professionnels représenteront alors plus d'un tiers (37,2 %) de la force de travail mondiale. Au vu de ces projections, la productivité mobile apparaît clairement comme une priorité pour les entreprises actuelles.

Souvent soumises à des exigences croissantes en matière de documentation et de conformité, les entreprises employant de nombreux professionnels itinérants requièrent une méthode simple, pratique et fiable pour capturer des notes détaillées sur le terrain. Pour une création de rapports de terrain efficace, la collecte d'informations par ces professionnels ne représente cependant qu'une base à partir de laquelle ils doivent élaborer une documentation détaillée. Ils ont généralement recours à des notes griffonnées sur place, qu'ils saisissent ensuite sur leur ordinateur de bureau, parfois à leur domicile, ou qu'ils envoient à des services internes ou externes de transcription. Mais l'expérience montre que ces approches présentent de nombreux inconvénients :

### – Temps passé

Processus long et fastidieux, la transcription des notes prises sur le terrain peut considérablement allonger une dure semaine de travail et limite le nombre de visites réalisées par les équipes.

### – Problèmes de qualité

Informations désorganisées, détails insuffisants et rapports incomplets sont autant d'inconvénients liés à la prise de notes manuscrites.

### – Coûts élevés

Le recours à des services de transcription internes ou externes, pouvant atteindre 400 € de l'heure, peut s'avérer très onéreux pour les entreprises au budget restreint, notamment dans le secteur public.

### – Impact sur le service

Afin d'offrir un service de qualité irréprochable aux clients, les professionnels itinérants doivent passer plus de temps sur le terrain et moins de temps à gérer les tâches administratives sur leur ordinateur.

De ce fait, les entreprises étudient les nombreux moyens d'exploiter les technologies mobiles afin d'améliorer la communication, la collaboration et la productivité. Le défi consiste à choisir des outils mobiles rentables, pouvant s'intégrer parfaitement aux processus métier existants, notamment en matière de documentation et de création de rapports de terrain.

“La productivité mobile apparaît clairement comme une priorité pour les entreprises actuelles.”

“Les décideurs souhaitent non seulement se recentrer sur la clientèle tout en la développant, mais également accroître la productivité et l'efficacité au sein de l'entreprise. Pour cela, ils investissent principalement dans des stratégies de mobilité.”

International Data Corporation (IDC)

## Relever les défis des professionnels itinérants grâce à la reconnaissance vocale

Depuis le succès rencontré par les outils les plus courants de reconnaissance vocale tels qu'Apple® Siri® pour iPhone®, les entreprises s'intéressent de plus en plus aux stratégies permettant d'intégrer la reconnaissance vocale automatisée à leurs processus métier mobiles, y compris pour la documentation et la création de rapports.

Les solutions de reconnaissance vocale actuelles offrent un moyen plus rapide et plus efficace de capturer les informations sur le terrain et de les intégrer dans des rapports, des correspondances et des applications back-end. Selon leur budget et leurs préférences, les professionnels itinérants peuvent exploiter ces solutions de diverses manières, à l'aide d'un enregistreur numérique, d'un téléphone mobile ou d'un smartphone personnel ou professionnel, ou encore d'une tablette.

Les solutions de dictée mobile offrent un outil de productivité précieux aux professionnels itinérants de nombreux secteurs d'activité : travailleurs sociaux et médicaux, experts en assurance, conseillers financiers, inspecteurs sanitaires et en BTP, officiers de police, enquêteurs, et d'une manière globale les professions commerciales. Malgré la grande diversité des processus métier mis en oeuvre dans ces secteurs, la technologie de reconnaissance vocale apporte les mêmes avantages à tous les professionnels itinérants :

### – Une productivité accrue

Créez rapidement et facilement des rapports de terrain et autres travaux rédactionnels, dans le respect des exigences attendues ou réglementaires. En réduisant le temps consacré à la création de documents, le personnel itinérant peut se consacrer pleinement au travail de terrain, sans avoir à se préoccuper des tâches administratives, de saisie et de dictée liées aux documents papier.

### – Une créativité dopée et des rapports plus détaillés

Capturez vos idées, où que vous soyez et à tout moment, tant que vous avez tous les détails en tête. Le personnel itinérant peut communiquer naturellement, en utilisant un langage courant. Dans la mesure où il est plus simple et plus rapide de parler que de taper, les rapports générés contiennent plus de détails essentiels.

### – Des coûts réduits

Les solutions de reconnaissance vocale éliminent le recours à un service de transcription externe et permettent au personnel administratif interne de se consacrer à des tâches plus productives.

“ Les solutions de dictée mobile offrent un outil de productivité précieux aux professionnels itinérants de nombreux secteurs d'activité.”

“ ... plus rapide et plus efficace de capturer les informations sur le terrain et de les intégrer dans des rapports, des correspondances et des applications back-end.”

De nombreuses solutions de reconnaissance vocale sont disponibles, répondant à tous les impératifs de budgets, de préférences utilisateur, de stratégies informatiques et d'infrastructures, et ce, quel que soit le domaine d'activité. Ces solutions, personnalisées pour répondre aux besoins de l'entreprise mobile, s'adosent sur le moteur Dragon, mainte fois primé. Les solutions de reconnaissance vocale intègrent les éléments suivants :

- **Périphériques d'enregistrement avec transcription automatique**  
Capturez des notes détaillées sur le terrain à l'aide d'un périphérique d'enregistrement, tel qu'un enregistreur numérique ou un smartphone, puis utilisez le logiciel de reconnaissance vocale Dragon pour transcrire les fichiers audio. Le texte transcrit peut ensuite être intégré dans des modèles de rapports ou directement transféré dans des applications de gestion documentaire.
- **Service de transcription téléphonique principalement dans le secteur médical**  
Utilisez un service téléphonique pour dicter votre rapport et vos notes comme si vous enregistriez un simple message vocal. Le fichier audio de chaque appel téléphonique est transcrit par le logiciel de reconnaissance vocale Dragon en un texte clair et précis.
- **Équipements mobiles compatibles avec la reconnaissance vocale**  
Générez tous vos rapports et documents sur le terrain en utilisant la solution de reconnaissance vocale Dragon directement sur un netbook, un laptop, un ultrabook ou une tablette sous Windows 7. Pour décupler votre productivité et optimiser votre retour sur investissement, étudiez chacune des options décrites dans les chapitres suivants, puis choisissez la solution la mieux adaptée à vos processus métier.

“ Ces solutions, personnalisées pour répondre aux besoins de l'entreprise mobile, s'adosent sur le moteur Dragon, mainte fois primé.”

# Gestion de la relation client optimisée grâce à la reconnaissance vocale.



## Gestion de la relation client optimisée grâce à la reconnaissance vocale

Les outils de Gestion de la Relation Client (GRC), en anglais Customer Relationship Management (CRM) et autres applications métier autour du reporting sont de plus en plus utilisées et déployées en entreprise.

Le CRM rassemble un certain nombre d'outils « front-office » prévus pour capturer, saisir et traiter les informations et données relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service possible, de renforcer la communication dans le cadre de la relation client.

Toutefois, la mise en place d'un CRM dans une entreprise ne consiste pas uniquement à déployer une solution logicielle, elle doit être appréhendée comme une démarche stratégique de l'entreprise, jusqu'à modifier plus largement l'organisation de l'entreprise tout entière, tant dans ses modifications structurelles, de compétences et de comportements.

Un exemple concret, les directions commerciales imposent à leurs commerciaux d'utiliser le CRM déployé dans l'entreprise afin de les assister dans leurs démarches de prospection (gestion des prises de contact, des rendez-vous, des relances, élaboration des propositions commerciales). Ce dispositif moderne implique une conséquence : chaque commercial doit saisir de manière individuelle tout ce flux d'informations dans le CRM, en plus de leur travail sur le terrain.

L'utilisation de la reconnaissance vocale directement dans le CRM permet des gains de productivité significatifs ; les utilisateurs ne sont plus obligés d'utiliser leur clavier, la saisie étant considérée de plus en plus aujourd'hui comme une tâche « improductive », ils peuvent désormais utiliser leurs voix pour saisir toutes les informations afférentes à leur prospection, jusqu'à six fois plus rapidement qu'une saisie clavier traditionnelle, sans faute de frappe, et en évitant le style télégraphique.

Le CRM implique bien souvent une refonte des processus opérationnels de l'entreprise, au niveau des différents services ou départements qui devront utiliser l'outil : service commercial et marketing, service clientèle, logistique, finance, R&D, RH, l'ensemble des directions...

Si le CRM s'inscrit dans le cadre du développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, il est impératif d'alimenter correctement ce dernier. La captation des données et l'enrichissement du CRM sont des axes essentiels. L'élargissement du flux documentaire permettra une utilisation plus poussée et plus précise du CRM, dans le cadre d'un meilleur suivi de la relation client. Pour ce faire, chacun à son niveau, quel que soit le service auquel il appartient, devra procéder à l'enrichissement du CRM, en ajoutant les informations utiles et attendues. Mais voilà, sans enrichissement, le CRM perd de son intérêt, la base se tarit, elle souffre du manque de réactualisation des données.

Il n'est malheureusement pas toujours facile de « faire plier » ses salariés à faire ce qui leur est demandé. Les commerciaux, par exemple, sont souvent récalcitrants à l'idée d'enrichir le CRM, car ils perçoivent cela comme étant une tâche administrative supplémentaire. Ils estiment à juste titre qu'ils ont mieux à faire sur le terrain, en clientèle. Il existe un moyen simple qui va leur permettre de gagner en productivité, et passer le moins de temps possible au bureau. Ce moyen, il existe, c'est la reconnaissance vocale.

“L'utilisation de la reconnaissance vocale directement dans le CRM permet des gains de productivité significatifs.”

“ Il existe un moyen simple qui va leur permettre de gagner en productivité, et passer le moins de temps possible au bureau. Ce moyen, il existe, c'est la reconnaissance vocale.”

## Simplement, en utilisant votre voix

- **Accélérer l'intégration** d'informations clients à votre système GRC (gestion de la relation client) ;
- **Dictier des notes** tant qu'elles sont encore claires dans leur esprit afin de rédiger des comptes rendus plus complets et plus précis ;
- **Créer d'autres documents destinés aux clients** (e-mails, correspondances écrites, contrats, plans, lettres d'information, etc.) ;
- **Gérer et conserver leurs documents** conformément aux exigences de conformité en vigueur, et réduire ainsi les risques de litige.

Les sociétés qui utilisent des outils CRM peuvent déployer des solutions de reconnaissance vocale à grande échelle, afin de réduire les délais de création de documents et d'aider chaque conseiller, chaque utilisateur à gagner en productivité, sans modifier les processus métier ni les systèmes de GRC ou d'information existants.

La gestion des contacts est cruciale pour utilisateurs de CRM, car elle conditionne leur capacité à développer des relations fructueuses et durables avec leurs clients. Dragon NaturallySpeaking Professional optimise et simplifie la gestion des contacts. Il permet aux utilisateurs de naviguer aisément dans n'importe quel système de GRC fonctionnant sous Windows, et d'enregistrer des notes, des tâches et des rendez-vous rien qu'en parlant. La gestion vocale des contacts offre de nombreux avantages. Elle permet notamment de :

- **Maintenir à jour** les données sur les clients et prospects, et créer une base de données fiable, exploitable à des fins commerciales ;
- **Améliorer le service client** et renforcer la fidélisation grâce à un suivi à la fois rapide et efficace ;
- **Consacrer plus de temps** aux rendez-vous initiaux et aux services pouvant déboucher sur des opportunités commerciales et financières.



## Développement d'une solution personnalisée

Certaines entreprises préfèrent mettre en oeuvre des systèmes personnalisés de workflow et de transcription, adaptés à leur processus métier et aux exigences spécifiques de leurs équipes terrain en matière de création de rapports.

Grâce au kit de développement logiciel (SDK) Dragon, les développeurs et intégrateurs (ISV) peuvent ajouter des fonctionnalités de reconnaissance vocale à leurs applications métiers qu'elles soient internes ou commerciales. Ce kit d'outils, dont les fonctionnalités s'étendent de la dictée textuelle libre au contrôle des applications, peut être déployé dans le cadre d'une solution serveur ou client.

### Principe de fonctionnement

**Dragon SDK Client** inclut toutes les fonctionnalités nécessaires pour intégrer à n'importe quelle application Windows une technologie de reconnaissance vocale de pointe. Les outils, bibliothèques et composants ActiveX du SDK permettent d'intégrer les fonctionnalités de reconnaissance vocale Dragon à n'importe quelle application Windows, sans utiliser l'interface utilisateur Dragon NaturallySpeaking. Grâce au SDK Dragon, les développeurs peuvent créer entièrement des applications utilisant la reconnaissance vocale ou ajouter des fonctions de reconnaissance vocale à des applications existantes. Le moteur de reconnaissance vocale Dragon permet aux utilisateurs de saisir, modifier et corriger le texte, ou encore de contrôler une application, à l'aide de commandes vocales.

**Dragon SDK Server** offre aux développeurs de logiciels un ensemble d'outils et d'interfaces pour créer des fonctions de reconnaissance vocale automatisées et les intégrer dans leurs solutions logicielles de workflow et de transcription. Cette version a été spécifiquement conçue en vue d'une intégration à des solutions impliquant l'exécution de la reconnaissance vocale en arrièreplan, sans dictée ni modification interactive par les utilisateurs. La reconnaissance vocale back-end autorise le traitement de dictées par lots à partir de nombreux équipements (enregistreurs numériques, assistants numériques personnels, PC tablettes, systèmes de dictée téléphoniques, etc.). Bien que le SDK Dragon ne soit pas une solution de dictée numérique, il peut être intégré à des systèmes existants pour automatiser la transcription, pour une productivité optimale et des coûts de transcription réduits.

“Grâce au kit de développement logiciel (SDK) Dragon, les développeurs et intégrateurs (ISV) peuvent ajouter des fonctionnalités de reconnaissance vocale à leurs applications métiers qu'elles soient internes ou commerciales.”

“Le moteur de reconnaissance vocale Dragon permet aux utilisateurs de saisir, modifier et corriger le texte, ou encore de contrôler une application, à l'aide de commandes vocales.”

## Retour sur investissement les résultats parlent d'eux-mêmes des solutions de productivité mobile

Les résultats parlent d'eux-mêmes.

Les outils de productivité mobile, y compris les solutions de dictée, offrent un excellent retour sur investissement aux organismes ayant recours à de nombreux professionnels itinérants - services sociaux et médicaux, assurances, sécurité publique, services financiers, services commerciaux et juridiques.

Les entreprises qui font l'acquisition de solutions de dictée basées sur le logiciel de reconnaissance vocale Dragon bénéficient d'un retour sur investissement optimal, souvent en l'espace d'une seule année, et voient leur productivité augmenter de manière spectaculaire, pour les raisons suivantes :

- **Il est extrêmement simple à utiliser.** Après une très courte période de prise en main les utilisateurs sont opérationnels. Résultat : un taux d'adoption élevé et des coûts de formation et d'assistance minimes.
- **Il fait gagner du temps,** et permet aux utilisateurs de créer des rapports et des documentations jusqu'à 6 fois plus vite qu'avec le clavier et la souris.
- **Il offre une précision pouvant aller jusqu'à 99 %** dès la première utilisation. Les utilisateurs peuvent créer rapidement des rapports complets et précis, exempts de fautes d'orthographe et de faute de frappe.
- **Il rationalise le flux de création documentaire** sans modifier les processus métier, les applications back-end ou les systèmes d'information déjà en place.

En combinant Dragon NaturallySpeaking Professional avec l'utilisation d'enregistreurs numériques, les conseillers de Youth Villages, un organisme privé à but non lucratif créé pour aider les familles avec des enfants souffrant de graves troubles émotionnels et comportementaux, ont réduit de 55 % leurs délais de création de rapports. Ils dictent désormais leurs notes sur le terrain, à l'aide d'un enregistreur numérique, et Dragon les transcrit automatiquement lorsqu'ils se connectent à leur PC.

Les raccourcis vocaux et les commandes vocales personnalisées accélèrent et simplifient le processus de création de documents. Cette solution de productivité mobile a permis à Youth Villages de fidéliser ses conseillers en leur offrant une maîtrise accrue de leurs tâches administratives.

À l'échelle d'une structure comptant des dizaines, des centaines, voire des milliers d'employés itinérants, les solutions de productivité mobile Dragon garantissent des réductions de coûts et des gains de productivité immédiats.

"...les solutions de productivité mobile Dragon garantissent des réductions de coûts et des gains de productivité immédiats."

"En combinant Dragon NaturallySpeaking avec l'utilisation d'enregistreurs numériques, les conseillers de Youth Villages, organisme social à but non lucratif, ont réduit de 55 % leurs délais de création de rapports. Ils dictent leurs notes sur le terrain et Dragon les transcrit automatiquement lorsqu'ils se connectent à leur PC."

## Service de transcription via smartphone

Pour les entreprises qui ne disposent pas du budget pour équiper leurs employés itinérants d'enregistreurs numériques ou qui n'autorisent pas, pour des raisons de sécurité, l'utilisation de périphériques personnels sur le lieu de travail, des prestataires de service tel que Voice Report aux États-Unis ou Zenidoc en France offrent un moyen simple, fiable et convivial de capturer des notes détaillées sur le terrain. Basé sur le moteur de reconnaissance vocale Dragon NaturallySpeaking, ce service de transcription accroît la productivité du personnel mobile et la qualité des rapports générés, en transformant n'importe quel téléphone fixe (voix I.P) ou mobile en dictaphone de haute qualité.

### Principe de fonctionnement

Grâce à ces prestataires, les professionnels itinérants n'ont pas besoin de maîtriser de nouveaux logiciels, ni d'investir dans de nouveaux équipements. À tout instant et en tout lieu, ils peuvent se connecter depuis leur smartphone et dicter leurs notes. Ils reçoivent ensuite très rapidement le texte transcrit. Ces prestataires exploitent le moteur de reconnaissance vocale Dragon NaturallySpeaking pour transcrire le contenu audio en texte. Le fichier texte transcrit est ensuite envoyé sur le poste de l'utilisateur (messagerie électronique) dans le délai prédéfini (de quelques minutes à quelques heures).

Le fichier audio d'origine peut être joint à chaque transcription. Les utilisateurs peuvent ainsi réécouter la dictée initiale tout en révisant le texte transcrit. Une fois la transcription sauvegardée, le texte peut être facilement inséré dans un e-mail, des documents Microsoft Word ou des applications back-end, ce qui permet d'accélérer les tâches administratives.

“Voice Report aux États-Unis ou Zenidoc en France offrent un moyen simple, fiable et convivial de capturer des notes détaillées sur le terrain.”

“Grâce à ces prestataires, les professionnels itinérants n'ont pas besoin de maîtriser de nouveaux logiciels, ni d'investir dans de nouveaux équipements.”

## Équipement mobile compatible avec la reconnaissance vocale

Dans de nombreux domaines d'activité, les entreprises équipent leur personnel itinérant de PC tablettes, de netbooks ou d'ultrabooks facilement transportable assurant ainsi un accès aux applications informatiques. Puissance de traitement optimisée, capacité de stockage accrue, développement du cloud computing... Ces différents facteurs sont en passe d'accélérer l'adoption de PC tablettes et d'ultrabooks.

“Pour les entreprises qui équipent leur personnel de netbooks ou qui envisagent l'achat de tablettes, Dragon peut contribuer à optimiser la convivialité de l'équipement et à maximiser l'investissement effectué.”

D'après les analystes industriels d'IDC, les ventes de PC tablettes devraient s'élever à 63,3 millions d'unités en 2012. Alors que le rapport prix/performances des PC tablettes continue de s'accroître, Digitimes Research estime que les ventes de PC tablettes devraient atteindre 170 millions d'unités en 2014, soit près de 70 % des ventes totales de notebooks.

Pour les entreprises qui équipent leur personnel de netbooks ou qui envisagent l'achat de tablettes, Dragon peut contribuer à optimiser la convivialité de l'équipement et à maximiser l'investissement effectué. Dragon permet aux professionnels itinérants de dicter des documents, d'envoyer des e-mails, de lancer des recherches sur le Web et de contrôler intégralement leurs ordinateurs à la voix, assurant ainsi de nouveaux niveaux de productivité mobile et d'efficacité documentaire, tout en garantissant d'importantes économies pour l'entreprise.

### Principe de fonctionnement

En utilisant le logiciel de reconnaissance vocale Dragon sur une tablette, un netbook ou un ultrabook, les professionnels itinérants peuvent dicter leurs notes et créer leurs documents jusqu'à six fois plus vite qu'avec un clavier, avec une précision de reconnaissance pouvant atteindre 99 %.

Les employés qui travaillent sur le terrain utilisent leur voix pour dicter et éditer des documents, et contrôler des applications telles que Microsoft Word, Corel WordPerfect, Microsoft Excel ou Microsoft Outlook, ainsi que des applications métier de gestion de la relation client (CRM), de gestion de dossiers, de gestion des litiges ou de suivi des incidents, par exemple.

À l'aide de simples commandes vocales, les utilisateurs peuvent créer des fichiers, envoyer des e-mails, planifier des réunions, ouvrir et fermer des applications, enregistrer des documents et même lancer des recherches sur le Web via leur tablette, netbook ou ultrabook, plus rapidement que jamais. La prise en charge de vocabulaires personnalisés intégrant la terminologie spécifique de l'entreprise ou du secteur d'activité, l'utilisation de macros pour le remplissage rapide de formulaires, l'insertion de textes ou d'éléments graphiques fréquemment utilisés et l'automatisation des tâches répétées sont autant d'atouts pour accélérer et simplifier la création du flux documentaire, et optimiser la productivité des professionnels itinérants.

## Périphériques d'enregistrement avec transcription automatique via dragon

Les professionnels itinérants passent leurs journées sur la route, enchaînant les visites. Face aux restrictions budgétaires et à la hausse des demandes, ces professionnels sont souvent confrontés à une charge de travail croissante.

“L'utilisation de Dragon avec un enregistreur numérique est extrêmement simple.”

Le logiciel de reconnaissance vocale Dragon leur permet de créer des rapports depuis quasiment n'importe quel endroit en dictant leur document sur un enregistreur numérique certifié par Nuance, puis en raccordant l'enregistreur à leur PC afin d'obtenir la transcription automatique de leurs dictées. Ils peuvent mettre à profit différents moments de la journée pour dicter des notes, des rapports et d'autres documents, de façon sûre et précise. Ils sont ainsi à même de traiter les demandes d'un plus grand nombre de clients et de fournir un meilleur service, dans une démarche qualitative.

Ainsi, les officiers de police et enquêteurs se rendent sur des lieux d'accident ou des scènes de crimes. Les travailleurs sociaux parcourent de nombreux kilomètres pour rencontrer des familles. Les inspecteurs du BTP et les inspecteurs sanitaires contrôlent différents sites pour en garantir la conformité, notamment en matière de sécurité publique. Les experts en assurance sont également amenés à se déplacer régulièrement pour évaluer les sinistres. Et ce ne sont que quelques exemples !

En fait, les informations recueillies sur le terrain par ces professionnels ne sont qu'une base à partir de laquelle ils doivent élaborer une documentation détaillée. Toutes ces personnes ont généralement recours à des notes qu'elles griffonnent sur place, puis qu'elles transcrivent plus tard sur leur ordinateur de bureau, parfois à leur domicile. Un processus long et fastidieux qui peut considérablement prolonger une dure semaine de travail, mettre en péril le respect des calendriers, et, à terme, peser sur le moral des employés.

### Principe de fonctionnement

L'utilisation de Dragon avec un enregistreur numérique est extrêmement simple. Après avoir dicté leurs notes sur leur enregistreur numérique, et une fois ce dernier connecté à leur PC portable ou de bureau, il ne reste plus aux professionnels itinérants qu'à transférer les fichiers audio du périphérique vers l'ordinateur. Même s'il existe différentes méthodes de transfert possibles, de nombreux périphériques peuvent se connecter directement au port USB de l'ordinateur, pour des transferts par simple « glisser-déposer ». Les formats de fichiers audio pris en charge sont les suivants : **.wav .wma .dss .ds2 .mp3**.

L'utilisateur peut choisir le format et la destination du texte transcrit par Dragon : un document Microsoft Word ou un champ spécifique d'une application back-end de gestion de la relation client (CRM), de gestion de dossiers, de gestion des litiges ou de suivi des incidents, par exemple. L'utilisation de Dragon avec un enregistreur numérique est gage de flexibilité, de convivialité et d'efficacité, et permet aux entreprises produisant de nombreux rapports de terrain d'optimiser leur niveau de service et de productivité.

Il existe également des applications de capture du son pour les smartphones sous Android.

## Réduction des dépenses en matériel

Aujourd'hui, près de 25 % des professionnels de l'information utilisent leur iPhone dans le cadre de leur travail. Alors, pourquoi ne pas tirer pleinement parti de cet outil de productivité ? Les entreprises ne possédant pas déjà d'équipements d'enregistrement, et/ou n'ayant pas besoin des capacités avancées (et coûteuses !) des périphériques d'enregistrement haut de gamme, peuvent choisir d'utiliser un périphérique existant, tel qu'un iPhone ou un iPod Touch Apple, comme enregistreur vocal pour la capture de notes sur le terrain.

**Dragon Recorder**, une application Nuance gratuite pour Apple iOS, disponible sur l'App Store, offre des fonctionnalités de dictée mobile conviviales en matière d'enregistrement qui permettent aux professionnels itinérants de se passer d'un périphérique supplémentaire. Utilisé conjointement avec les solutions de reconnaissance vocale Dragon pour PC ou Mac, Dragon Recorder est une application pratique et économique qui réduit les dépenses en matériel informatique associées à l'achat d'enregistreurs numériques et prend parfaitement en charge le flux documentaire mobile.

### Principe de fonctionnement

Grâce à Dragon Recorder, les professionnels itinérants peuvent utiliser leur iPhone ou iPod Touch de quatrième génération - personnel ou professionnel - pour dicter du texte à tout moment et depuis n'importe quel endroit, et capturer des enregistrements audio de haute qualité au format .wav. La taille des fichiers audio n'est limitée que par la mémoire disponible sur le périphérique. Les utilisateurs bénéficient des fonctions de lecture, d'avance rapide et de rembobinage, et peuvent modifier leurs enregistrements autant que nécessaire.

À la fois simple et rapide, le transfert des fichiers audio du périphérique mobile vers leur PC ou leur Mac peut être effectué via WiFi, c'est-à-dire sans fil ni équipement ou logiciel supplémentaire. Ils peuvent ensuite utiliser le logiciel de reconnaissance vocale Dragon pour générer une transcription précise de leur dictée effectuée sur le terrain, éliminant ainsi tout travail fastidieux de saisie ou de transcription audio. S'ils le souhaitent, ils peuvent également spécifier un préfixe qui sera automatiquement inclus aux noms des fichiers, via l'affichage Options de l'application.

Bien qu'utilisé le plus souvent pour des "dictées directes" (avec un micro-casque connecté à un PC pour dicter des documents ou contrôler des applications), Dragon révèle toute sa puissance lorsqu'il est associé à un enregistreur numérique. En effet, il peut dès lors transcrire automatiquement des enregistrements en fichiers texte.

Les enregistreurs numériques de différentes marques comme Olympus, Philips ou Sony, ont largement remplacé les équipements classiques à cassette ou analogiques. Ces périphériques portables permettent de transférer des fichiers vocaux vers un ordinateur via une connexion USB. Si vous utilisez déjà un enregistreur numérique pour dicter vos notes sur le terrain, vous pourrez facilement rentabiliser votre investissement matériel en l'associant à Dragon. Si vous ne disposez pas encore d'un enregistreur portable, il est important de tenir compte de différents facteurs lors du choix de votre appareil : style, format, confort d'utilisation, prix, qualité audio, affichage, encombrement, autonomie, fonctions de réécoute et autres fonctionnalités avancées.

**Pour consulter la liste des enregistreurs offrant les meilleurs niveaux de précision avec Dragon**, dans une gamme de prix allant de 30 € à 600 €, rendez-vous sur : <http://support.nuance.com/compatibility/>

“D’après l’étude internationale Forrsights Workforce Employee (4ème trimestre 2011), qui porte sur 3 982 professionnels de l’information travaillant dans des entreprises de 20 salariés ou plus, 24 % des professionnels interrogés utilisent un smartphone équipé du système d’exploitation Apple iOS – une preuve supplémentaire de la présence croissante d’Apple dans le monde de l’entreprise.”

“Vous pourrez facilement rentabiliser votre investissement matériel en l’associant à Dragon.”

## Transcription différée : en pratique

Bien que chaque enregistreur numérique présente ses spécificités, vous obtiendrez les meilleurs résultats de reconnaissance en suivant ces recommandations :

- **Maintenez une distance constante** entre votre bouche et l'enregistreur. Certains utilisateurs « calent » l'appareil entre leur épaule et leur mâchoire pour obtenir les meilleurs résultats.
- **Pour des enregistrements de meilleure qualité**, raccordez votre micro-casque ou votre micro-cravate à votre périphérique plutôt que de parler dans le microphone intégré. Le micro-casque et/ou le micro-cravate affiche généralement de meilleures performances en termes de réduction de bruit, ce qui permettra à Dragon une meilleure analyse de votre voix sans être perturbé par le bruit ambiant ou d'autre source de pollution sonore.
- **Utilisez les commandes restreintes** pour mieux contrôler la mise en forme et apporter des corrections lors de la dictée. Par exemple :

### Effacer ça

Supprime l'énoncé précédent.

### Reprendre

Vous permet de revenir sur du texte que vous avez dicté, si vous avez commis une erreur, ou simplement si vous changez d'avis. Par exemple, si vous dictez la phrase "le suspect a pris la fuite par la rue des archives" vous pouvez modifier le nom de la rue en disant "reprendre le suspect a pris la fuite par la rue du temple".

- **Utilisez différents modes pendant l'enregistrement**, selon vos besoins spécifiques. Par défaut, Dragon NaturallySpeaking effectue la transcription en mode normal. Dans certains cas, cependant, il peut être utile de choisir d'autres modes.

Vous vous apprêtez à dicter une série de chiffres ? Activez le mode numérique. Vous n'êtes pas certain de l'orthographe exacte d'un nom ou d'un terme technique ? Essayez le mode épellation.

### ACTIVER MODE [Nom du Mode]

Active un mode.

### ARRÊTER MODE [Nom du Mode]

Désactive un mode.

### PASSER EN MODE [Nom du Mode]

Permet de changer de mode.

“Pour des enregistrements de meilleure qualité, raccordez votre micro-casque ou votre micro-cravate à votre périphérique...”

“Vous n'êtes pas certain de l'orthographe exacte d'un nom ou d'un terme technique ? Essayez le mode épellation.”

“Vous vous apprêtez à dicter une série de chiffres ? Activez le mode numérique.”

## Transfert du texte enregistré

Vous avez dicté des notes lors d'un déplacement et vous êtes à présent prêt à transférer vos fichiers audio de votre enregistreur numérique vers votre PC, chez vous ou au bureau. Vous devez pour cela connecter votre enregistreur à votre PC. Les méthodes de connexion varient selon la marque et le modèle d'enregistreur.

La plupart des enregistreurs numériques utilisent une interface USB pour transférer des données vocales vers un PC, mais certains utilisent des stations d'accueil. Nous vous recommandons de suivre les instructions fournies avec votre enregistreur pour établir correctement la connexion. Certains enregistreurs peuvent inclure un logiciel permettant de transférer des fichiers audio sur votre PC. (Suivez simplement les instructions d'installation du fabricant pour charger le logiciel sur votre PC).

Notez que les formats des fichiers audio peuvent varier selon l'enregistreur utilisé. Afin de garantir une transcription optimale du texte dicté, assurez-vous que vos fichiers audio sont enregistrés dans l'un des formats de fichier compatibles avec Dragon, indiqués ci-dessous :

**.wav .wma .dss .ds2 .mp3.**

Avant de transcrire vos fichiers audio à partir d'un enregistreur numérique pour la première fois, vous devez configurer Dragon pour qu'il "capte" le signal de l'enregistreur.

Pour cela, vous devez créer un profil utilisateur spécifiquement adapté au son de votre voix telle qu'elle est enregistrée, afin de garantir une précision de reconnaissance optimale. Votre profil utilisateur contient des informations sur les caractéristiques spécifiques à votre voix ainsi qu'un ensemble de mots personnalisés constituant votre vocabulaire.

Remarque : si vous utilisez déjà Dragon, la meilleure option consiste à ajouter l'enregistreur vocal en tant que nouvelle source de dictée à votre profil existant, plutôt que de créer un profil utilisateur entièrement nouveau. Ainsi, tous les éléments déjà personnalisés pour Dragon (par exemple, des mots et expressions personnalisés, des formes orales et des prononciations individuelles, des paramètres optionnels, des commandes personnalisées, etc.) seront récupérés et utilisés. Si vous créez un profil utilisateur entièrement nouveau pour votre enregistreur, vous ne bénéficierez pas de tous ces éléments, et vous n'aurez donc pas accès aux ajustements effectués dans Dragon. Vos transcriptions pourront contenir de nombreuses erreurs qui auraient été évitées si vos mots personnalisés avaient été utilisés, par exemple.

Dragon NaturallySpeaking permet de créer un profil utilisateur en quelques étapes :

- **Dans l'Assistant configuration audio**, sélectionnez un texte à lire pour la création de votre profil. Différents textes sont proposés sur des thèmes et à des niveaux de difficulté variables. Certains reposent sur le langage des affaires, d'autres s'adressent à des classes d'âge spécifiques. En choisissant le texte le plus approprié pour la création de votre profil vocal, vous optimiserez la précision de la reconnaissance vocale dès la première utilisation de Dragon.

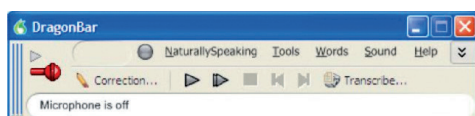
“Les méthodes de connexion varient selon la marque et le modèle d'enregistreur.”

“Vous devez créer un profil utilisateur spécifiquement adapté au son de votre voix telle qu'elle est enregistrée.”

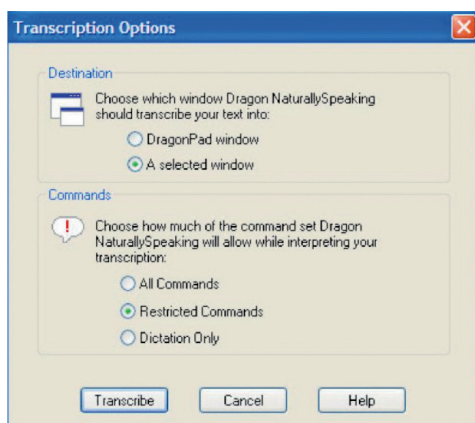
- **Lisez le texte sur l'écran de votre ordinateur.** Parlez clairement, à un rythme normal. Ne dictez pas la ponctuation. La lecture du texte peut prendre quelques minutes. Un enregistrement plus long produira un profil utilisateur plus précis. Dans la plupart des cas, cependant Dragon peut créer un modèle acoustique correct de votre voix à partir d'un enregistrement à partir de 4 minutes. À l'issue de la lecture du texte d'apprentissage, Dragon importe le fichier vocal et l'utilise pour créer votre profil utilisateur individuel. Selon les performances de votre ordinateur et la durée de l'enregistrement, ce processus peut prendre plus de temps. Une fois votre profil défini, vous n'avez plus à renouveler cette étape.

Après transfert de vos dictées vers votre PC, la transcription peut être effectuée de différentes façons :

- **Dites "Transcrire l'enregistrement" ou cliquez sur Transcrire** l'enregistrement dans le menu ad hoc de la barre Dragon, puis recherchez et sélectionnez le fichier que vous souhaitez transcrire. Vous pouvez sélectionner plusieurs fichiers à transcrire simultanément. Pour cela, cliquez sur les fichiers souhaités en maintenant la touche Contrôle enfoncée.
- **Faites glisser un fichier .wav sur la barre Dragon.** Dragon commence automatiquement la transcription.



- **Si votre enregistreur est fourni avec un logiciel compatible Dragon,** utilisez l'interface correspondante pour transcrire votre fichier audio.



Vous pouvez envoyer le texte transcrit vers DragonPad, le logiciel de traitement de texte de Dragon, ou vers une fenêtre en arrière-plan de votre choix. Si vous choisissez l'option Dans une fenêtre sélectionnée, Dragon insère automatiquement le texte transcrit dans la fenêtre active, à l'emplacement du curseur.

Vous pourrez ainsi insérer le texte transcrit directement dans un document Microsoft Word ou même dans un champ spécifique, et ce, dans presque n'importe quelle application Windows. Vous pourrez également insérer le texte dans un champ, au sein d'un rapport ou d'un formulaire personnalisé. Cette fonctionnalité est particulièrement utile pour insérer rapidement des notes dictées dans des modèles de document (gabarit, template...).

Lorsque vous ouvrez le fichier audio dans Dragon ou que vous utilisez le logiciel compatible Dragon de votre enregistreur pour sélectionner un fichier en vue de sa transcription, la fenêtre Options de transcription vous permet de définir l'application dans laquelle insérer le texte transcrit.

## Révision et édition du texte transcrit

Une fois votre dictée transcrite dans l'application sélectionnée, vous pouvez la réviser pour en vérifier l'exactitude. Sélectionnez le texte à corriger (à l'aide de la souris ou via une commande vocale), puis utilisez les fonctions avancées dans la barre Dragon.

“Une fois les erreurs de reconnaissance corrigées, Dragon intègre automatiquement vos corrections à votre profil utilisateur.”

Dragon intègre un mécanisme de relecture synchrone, dans le cadre d'une correction différée et déléguée par une tierce personne. Les mots transcrits sont mis en surbrillance à l'écran pendant la lecture. Si vous relevez une erreur, appuyez sur la touche rapide de correction (normalement la touche moins (-) du pavé numérique) ou cliquez sur le bouton Correction de la barre de fonctions avancée, dans la barre Dragon. Le menu Correction s'affiche à côté du texte sélectionné. Vous pouvez apporter les corrections nécessaires à l'aide du clavier ou à la voix (si vous êtes vous-même l'auteur et le correcteur).

Une fois les erreurs de reconnaissance corrigées, Dragon intègre automatiquement vos corrections à votre profil utilisateur. De cette façon, Dragon ne commettra plus cette erreur, ce qui garantira une reconnaissance encore plus précise lors de vos prochaines sessions de transcription.



## Conclusion

L'utilisation de Dragon NaturallySpeaking avec un enregistreur numérique ou un smartphone est extrêmement simple. Elle permet aux entreprises produisant de nombreux rapports de terrain d'optimiser leur niveau de service et de productivité.

Dragon offre notamment les trois avantages clés suivants :

– **Mobilité**

Restez productif, même lors de vos déplacements. Entre deux rendez-vous, dictez vos notes détaillées sur votre enregistreur portable tant qu'elles sont encore claires dans votre esprit. Utilisez le temps passé sur la route pour avancer sur la création d'un rapport et éviter l'accumulation de papier.

– **Productivité**

En utilisant Dragon pour transcrire automatiquement les dictées effectuées sur le terrain, vous pouvez créer des rapports et d'autres documents jusqu'à six fois plus rapidement qu'une saisie au clavier. La frappe au clavier est de plus en plus considérée par les entreprises comme une charge improductive. Avec Dragon, vous gagnez en productivité sur le long terme.

– **Investissement réduit**

Les coûts de mise en oeuvre de Dragon varient selon l'ampleur de son déploiement dans votre entreprise, le matériel et les logiciels nécessaires et le niveau de personnalisation, de formation et d'assistance souhaité. Dans la plupart des cas, l'investissement est vite rentabilisé : en rationalisant le processus de création de rapports de terrain, Dragon accroît la productivité des employés et optimise la qualité des services proposés aux clients.

---

### À propos de Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications est leader mondial sur le marché des solutions de reconnaissance vocale pour les particuliers et les professionnels. Parce qu'elles transforment l'interaction entre l'homme et la machine, les technologies, les applications et les services proposés par Nuance rendent l'expérience de dictée et de synthèse vocales absolument unique. Chaque jour, au travers des millions d'individus et des centaines de milliers d'entreprises qui nous font confiance de par le monde, les applications développées par Nuance prennent vie, offrant aux utilisateurs le contrôle vocal absolu de leur univers numérique. En choisissant les logiciels de reconnaissance vocale Dragon, optimisez plus que jamais l'usage de votre PC ou de votre Mac. Pour plus d'informations, consultez notre site [www.nuance.fr/dragon](http://www.nuance.fr/dragon)

---