Gesamtverzeichnis
Streiflicht
Politik

Seite Drei
Meinungsseite
Panorama

Feuilleton
Münchner Kultur
Medien

Wirtschaft
Sport
München

Bayern
Nordrhein-Westfalen
Landkreisausgaben

Wissenschaft
Reise
Hochschulseite

Literatur
Mobiles Leben
SZ Wochenende

Bildung & Beruf
Immobilienseite
Sonderseiten

Sonderbeilage

ANZEIGE
lebens-erwartungstest
sueddeutsche.de

Marktplatz
Kfz-Versicherungsvergleich
Versicherungsvergleich
Bankenvergleich
Fondsvergleich

Computer lernen das Sprechen

VoiceObjects forscht an der künstlichen Stimme, Mediabeam probt ihren Einsatz

Von Jörg Wurzer

Bergisch-Gladbach – Wenn sich die freundliche Stimme einer Telefonauskunft meldet, könnte das in Zukunft immer häufiger ein Computer sein. Freundlich soll dieser Fragen beantworten und auch mal nachfragen, wenn das Anliegen des Anrufers nicht eindeutig ist. Keine Warteschleifen, die an den Nerven sägen, und keine miese Laune am anderen Ende der Leitung. Ein großer Markt, glaubt die erst ein Jahr alte VoiceObjects AG aus Bergisch Gladbach. Die Deutsche Telekom ebenfalls. Ihre Beteiligungsgesellschaft T-Venture investierte Millionen, um das Wachstum des Newcomers zu beschleunigen.

Die Technik, die Computern eine künstliche Stimme verleiht, hat sich in den vergangenen zwölf Monaten sprunghaft entwickelt. Eine ganze Reihe von Unternehmen bietet inzwischen Lösungen an, darunter Elan aus Toulouse, Loquendo aus Turin oder der Züricher Universitäts-Spin-Off Svox. Doch aufwendig und kostspielig ist es bisher, dem Computer beizubringen, einen sinnvollen Dialog zu führen. Genau hier setzte das Gründerteam der VoiceObjects AG an.

Wie im Legobaukasten

Nach einem Jahr Forschung und Entwicklung stellte das Start-up kürzlich ein Softwarepaket vor, mit dem Autoren Dialoge und intelligente Sprachdienste erstellen können, ohne programmieren zu müssen. Wie in einem Legobaukasten werden Bestandteile eines Dialogs mit Möglichkeiten für Fragen und Antworten auf einem Bildschirm zusammengesteckt. Eine weitere Software übernimmt anschließend die Bereitstellung des Sprachdienstes. Dabei sorgt sie auch für das Zusammenspiel mit anderer Technik, zum Beispiel für die Übersetzung von Texten in die gesprochene Sprache.

„Das ist ein evolutionärer Markt, der sich entwickelt“, prophezeit Time Winterkamp, Mitgründer der VoiceObjects AG, siegesgewiss. Auskünfte, Reisebuchungen und andere Dienste, die heute im Internet angeboten werden, würden „ohne technischen Hickhack“ per Sprache zugänglich. Zielgruppe seien Leute, die unterwegs sind. Nur wenige hätten einen hochgerüsteten, mobilen Taschencomputer, aber mehr als 70 Prozent der Deutschen bereits ein Handy. Damit seien Sprachdienste immerzu erreichbar: auf der Reise, auf dem Weg zu Arbeit oder bei Wartezeiten.

Auch Winterkamp gibt zu, dass sich automatisierte Auskünfte nicht durchgesetzt hätten, bei denen sich der Anrufer mit der Tonwahl seines Telefons durch ein Menü hangeln muss. Die intelligenten Sprachdienste sollen sich davon durch natürliche Dialoge unterscheiden. Will der Kunde einen Flug von Köln nach München buchen, soll der Computer am anderen Ende der Telefonleitung nicht einfach eine lange Liste von Flügen vorlesen, die sich niemand merken kann, sondern höflich nachfragen: „Wollen Sie vormittags oder nachmittags fliegen?“ Der Chef der Produktentwicklung glaubt sogar an einem Massenmarkt für Sprachdienste: In Unternehmen könnte jeder Mitarbeiter seinen Anrufbeantworter als virtuelle Vertretung nutzen – statt nur als Aufnahmegerät.

Zu den neuen Akteuren der Telefondienste gehört auch die Firma Media beam aus Aheim. Das Unternehmen mit elf Mitarbeitern hat sich vorgenommen, das Internet über das Telefon zugänglich zu machen. Dabei setzen die Gründer auf den einfachen Telefonanruf. Vor drei Jahren begann Mediabeam mit einem Dienst, der Kunden ihre neu eingetroffenen E-Mails vorliest. Auch die direkte Antwort ist auf diesem Weg möglich. Im Juli startete das Unternehmen mit einem neuen Angebot: Kunden können per Telefon bei dem Online-Auktionshaus Ebay mitbieten.

Wer sich vorher bei Mediabeam angemeldet hat, wird zwei Minuten vor dem Ende einer Auktion angerufen – in der heißesten Phase, auf die ausgefuchste Teilnehmer warten, um den Preis vorher nicht in die Höhe zu treiben. Der virtuelle Auktionator liest das höchste Gebot vor und wartet auf ein Gegenangebot. Das gibt der Kunde mit der Tastatur seines Telefons ein. „Man kann abends im Café mitbieten und anschließend wieder bei seinen Freunden sein“, erklärt Unternehmensgründer Jochen Müller. Während Ebay durch die Zusammenarbeit eine größere Reichweite bekomme, biete sich für Mediabeam ein neues Geschäftsfeld. Knapp zwei Euro kostet es, per Telefon mitzumachen.

Analysten würden keinen Cent auf ein Unternehmen setzen, das sich als Betreiber eines Dienstes platziert. Doch Mediabeam straft Lehrbuchweisheiten Lügen. Das Unternehmen wuchs ohne Fremdkapital und ist heute bereits profitabel. Der Return on Invest ist schon Vergangenheit – für neue Ideen noch genug Platz.

Aktuelles Lexikon →
Wochenchronik →
Kontakt →
Impressum →

ANZEIGE


zurück →
Seitenanfang →
sueddeutsche.de →

Copyright © sueddeutsche.de GmbH/Süddeutsche Zeitung GmbH

Eine Verwertung der urheberrechtlich geschützten Beiträge, insbesondere durch Vervielfältigung oder Verbreitung auch in elektronischer Form, ist ohne vorherige Zustimmung unzulässig und strafbar, soweit sich aus dem Urhebergesetz nichts anderes ergibt.

Artikel der Süddeutschen Zeitung lizenziert durch DIZ München GmbH.

Weitere Lizenzierungen exklusiv über www.diz-muenchen.de.