Dialoge lassen sich zusammenstecken

Sprachgesteuerte Anwendungen sollen sich in Zukunft so einfach bauen lassen wie Häuser aus Lego-Steinen. Gekapselte Sprachobjekte bilden die Elemente, aus denen die Dialoge gestrickt sind.

Der Kölner Softwerker Voice Objects will die Entwicklung von Sprachanwendungen vereinfachen. Anstelle Dialoge programmieren zu müssen, können sie aus vorgefertigten Bausteinen zusammengesetzt werden. Grundlage für die Voice-Objects-Plattform sind offene Standards wie Java und Voice-XML. Die Technik zur Spracherkennung wurde von Anbietern wie IBM, Nuance und Speechworks lizenziert.

Auf dieser Basis entstehen gekapselte Elemente, die im Sprachdialog beliebige Funktionen annehmen können. Dialogentwickler kommen nur mit diesen Elementen in Berührung, ohne sich mit der zugrunde liegenden Technik auseinandersetzen zu müssen. Um einen solchen Baustein handelt es sich etwa bei einem Konnektor, erläutert Tiemo Winterkamp, Strategy Manager des Kölner Unternehmens: „Der Konnektor nimmt Verbindung zu einer Datenbank auf, holt dort die gewünschten Daten und liefert sie im Dialogfluss zurück." Das Element lässt sich in viele Anwendungen einbauen, zum Beispiel in Auskunfts- und Buchungsdienste für Bahn- und Flugreisen, Telefon-Banking oder auch sprachgesteuerte Spiele. Ein Kunde, der über das Sprachsystem einen Flug buchen möchte, bekäme vom Konnektor eine Liste mit Flugverbindungen präsentiert, in der er durch Sprachbefehle navigieren könne, so Manager Winterkamp. Solche Elemente lassen sich dann in komplexere Dialogstrukturen einbauen.

Kostenaufwand wird reduziert

Das Voice-Objects-System soll die Entwicklungszeiten für Sprachdialoge reduzieren helfen und Kosten sparen. Zudem kann diese Plattform bis zu einem gewissen Grad Callcenters ersetzen. Winterkamp nennt als Beispiel die United Bank of Switzerland. „30 Prozent der Anfragen betreffen den Kontostand, die nächsten 30 Prozent sind Buchungen. Das kriegt ein elektronisches System heute ziemlich sauber hin." Ein Callcenter müsse sich dann nur noch mit den übrigen Anfragen befassen. Dafür reichten 30 bis 40 Prozent der ursprünglichen Größe des Callcenter. Ganz ersetzen lassen sich menschliche Ansprechpartner aber nicht, so Winterkamp: „Ein System sollte nicht 50-mal sagen: Diese Kontonummer gibt es nicht, bitte wiederholen. Wenn der Kunde auf dem falschen Weg ist, schaltet man in ein Callcenter." *fg*