Gespräche mit dem Computer

Bergisch Gladbacher Firma entwickelt Software für „intelligente Dialoge“

Die Spracherkennung bei Computern macht rasante Fortschritte. Ein Gladbacher Unternehmen engagiert sich auf diesem Gebiet.

VON ALINA FICHTER

Bergisch Gladbach – Die Espressomaschine funktioniert schon wieder nicht und muss dringend entkalkt werden. Kämpft sich der Benutzer nun durch die Bedienungsanleitung, wird die Reparatur häufig zu einer Geduldsfrage. Am liebsten würde er einfach zum Telefon greifen und sich von einem hilfsbereiten Gegenüber alles erklären lassen, was auf den ersten Blick unverständlich erscheint. Laut Christoph Sieberz, Marketingvorstand der VoiceObjects AG in Bergisch Gladbach wird das schon bald keine Zukunftsvision mehr sein. „Die Technik der Spracherkennung von Computern hat sich rasant entwickelt. Wir haben im vergangenen Jahr eine Software entwickelt, die intelligente Dialoge zwischen user und einer künstlich erzeugten Stimme ermöglicht.“ Das Unternehmen, das er letztes Jahr mitgegründete, stellte vor fünf Wochen das bereits patentierte Produkt vor: Wie beim Lego lassen sich verschiedene Bausteine eines Dialogs – die VoiceObjects – zu komplexen Gesprächen zusammensetzen.



Intelligente Dialoge zwischen dem „user“ und einer künstlichen Stimme streben Marketingvorstand Christoph Sieberz und seine Kollegen an. BILD: CHRISTOPHER ARLINGHAUS

Eine Besonderheit liegt darin, dass der Anwender nicht wie bisher jeden Schritt von Hand programmieren muss. Bestehende Dialoge können – auch in veränderter Form –

Made in Rhein-Berg

leichter wieder verwendet werden. Sie können beispielsweise problemlos in andere Sprachen übersetzt werden oder statt einer weichen Frauenstimme spricht eine tiefer Männerbass. Dadurch ist die Software in allen Bereichen einsetzbar.

Luis Praxmarer von der META Group AG ist überzeugt, dass bis 2005 „ein Großteil der telefonischen Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen automatisiert durch Sprachanwendungen realisiert“ werde. Nicht nur diesen Bereich möchte das Team von VoiceObjects revolutionieren. Auch Zeitungen sollen zukünftig Hintergrundinformationen in Callcenters zur Verfügung stellen, Restaurants ihre Tageskarte und Reisebüros die billigsten Flüge.

Dabei wird der Kunde von einer stets höflichen Computerstimme beraten und erspart sich lästige Wartezeiten oder inkompetente Angestellte. Die Zielgruppe geht also weit über den Bevölkerungsteil, der Zugang zum Internet hat, hinaus: Ein einfacher Telefonanruf genügt schließlich. Derjenige, der viel unterwegs sind, kann über Handy jederzeit alle erdenklichen Informationen abrufen. Und selbst Bill Gates ist überzeugt: „Menschen vertrauen Computern nicht mit der gleichen Selbstverständlichkeit mit der sie das Telefon nutzen.“ Kein Wunder also, dass die Telekom das Wachstum des start-up über ihre Beteiligungsfirma T-Venture bereits kräftig unterstützt.

Dass sich die vier Gründer für Bergisch Gladbach als Sitz ihres Unternehmens entschieden haben, hat mehrere Gründe. Zum einen bietet der Technologiepark ihnen die Möglichkeit, in den Räumlichkeiten bei Bedarf zu expandieren. Was aber viel wichtiger zu sein scheint, ist die Aussicht, die die Mitarbeiter aus dem 10. Stock des Gebäudes haben: direkt auf den Kölner Dom. „Ein gehöriges Stück Regionalpatriotismus hat da schon eine Rolle gespielt,“ gibt Christoph Sieberz zu. Egal wie international das junge Unternehmen noch agieren wird, es bleibt Bergisch Gladbach dabei sicherlich erhalten.