Sprachtechnologien sollen den Komfort in der Telekommunikation erhöhen

Intelligentes Freizeichen erspart lästiges Tastentippen

Von Hans Schürmann, Handelsblatt

Die Technik der Sprachsteuerung und der Sprachsynthese ist bereits ausgereift. Viele sinnvolle Anwendungen in der Telekommunikation sind nun möglich. Das zeigen zahlreiche Beispiele auf der Cebit.



HANNOVER. Moderne Sprachtechnologien könnten künftig das Telefonieren komfortabler machen. Statt des gewohnten Freizeichens wird der Anrufer beim Abheben des Telefonhörers von einer freundlichen Stimme begrüßt. Er muss nicht mehr selbst die Nummer des gewünschten Gesprächsteilnehmers eintippen, es reicht, den Namen und den Ort zu nennen. Zum Beispiel: „Mit Müller in Hennef verbinden." Sekunden später steht die Verbindung.

Was sich wie Science-Fiction anhört, könnte eines Tages ein Service sein, den man – wie schon heute den Anrufbeantworter im Telefonnetz – gegen eine monatliche Gebühr bei der Deutschen Telekom AG buchen kann. Besucher der Cebit in Hannover können das so genannte „intelligente Freizeichen" auf dem Stand des Konzerns (Halle 26, Stand 439) testen.

Hinter dieser Anwendung steckt ein Telefonbuch, dass der Kunde im Sprachdialog selbst anlegt und pflegt. Es ist auf einem Rechner des Netzbetreibers gespeichert. Entwickelt wurde diese Telefonanwendung von der Voice Objects AG in Bergisch Gladbach. Das Softwareunternehmen hat eine Plattform entworfen, über die Sprachtechnologien mit Datenbanken verknüpft werden. „Wir sorgen mit unserer Software dafür, dass Spracherkennung, Sprachsynthese und Dialogführung wie Legobausteine mit Computer und Kommunikationstechnik in Telefonanlagen oder Callcenter-Technik zu neuen Sprachanwendungen gekoppelt werden können", erläutert Karl-Heinz Land, Vorstandsvorsitzender von Voice Objects, die Technik. Sie basiert auf offenen Standards wie VoiceXML und SALT.

Schon länger werden Sprachsteuerung und Dialogsysteme zur Rationalisierung im Callcenter genutzt. Sprachcomputer erfragen den Grund des Anrufs und leiten die Anrufe an die zuständigen Callcenter-Mitarbeiter weiter, so dass zeitraubendes Hin- und Herverbinden entfällt. „Über unsere Plattform können eine Vielzahl von Dialogsituationen künftig schneller und einfacher entwickelt werden, weil nicht jedesmal alles neu generiert werden muss, sondern vorhandene Technik miteinander verknüpft wird", erläutert Land den Nutzen der Entwicklung.

So könnte beispielsweise das sprachgesteuerte Telefonbuch im Festnetz durch den modularen Aufbau ohne großen Aufwand auch ins Mobilfunknetz eingebunden werden, so dass der Kunde darauf auch über sein Handy zugreifen kann. Außerdem könnte die Sprache für die Steuerung der ISDN-Funktionen genutzt werden. Der Telekomkunde könnte, wenn er seine Wohnung verlässt, die Anrufweiterleitung mit dem kurzen Sprachbefehl „Bin jetzt über Handy zu erreichen" einschalten. Die Telekomfirma kann so ohne große Zusatzinvestition den Nutzen für den Kunden verbessern.

Technikexperte Michael Huch vom VDI/VDE-Technologiezentrum Informationstechnik in Teltow ist davon überzeugt, dass solche Techniken Sinn machen. Die Spracherkennung und Sprachsynthese sei in den vergangenen Jahren immer besser geworden, sagt der Branchenkenner. „Jetzt kommt es darauf an, diese Technologien in die Praxis zu bringen."

Auf der Cebit zeigen Unternehmen wie Clarity, Novotech, Svox oder Speech Experts, wie dies gelingen könnte. Clarity hat eine Software entwickelt, mit der Informationen über das Telefon von Internetseiten abgerufen werden können. Die Sprachsteuerung von Novotech passt sogar auf einen Taschencomputer, und die Software von Svox kann auf Chips gespeichert werden und sorgt dafür, dass Handys künftig E-Mails vorlesen können.

Die Marktforschungsunternehmen Frost & Sullivan und Giga Information Group haben den Sprachtechnologien schon vor Jahren ein hohes Umsatzwachstum vorausgesagt. Bereits im Jahr 2005 würden weltweit 1,66 Mrd. US-Dollar mit der neuen Technik erzielt werden, schrieben die Marktforscher von Frost & Sullivan im Jahr 2000 in ihrer Studie.

Doch daraus wird nichts werden. „Der Konjunktureinbruch und die schleppende Erholung haben diese Hoffnungen zunichte gemacht", so die Einschätzung von Huch. Für die Anwender sind Sprachtechnologien lediglich nette Zusatzfunktionen für die zurzeit das Geld fehlt. Daher werden in diesem Markt nur die Firmen überleben, die die nötige Ausdauer haben und auf bessere Zeiten warten können.

HANDELSBLATT, Freitag, 14. März 2003, 09:26 Uhr