Kaum etwas ist heute so wichtig, wie Kosten im Unternehmen zu sparen. Sehr gute Ansätze dazu liefern Sprachportale, deren Kosten sich je nach Einsatz schon innerhalb weniger Monate amortisieren können.

Sprachverarbeitende Technik ist in: Bereits im letzten Jahr zeigten die Langtech in Berlin und der Voice Portal Congress in Hamburg anschaulich, welches Potenzial im Medium Sprache steckt. Seither rumort es in der Branche, da erste Praxiserfahrungen von größeren Projekten mit neuen Sprachportallösungen vorliegen und eine klare Sprache sprechen: Professionell und zielgerichtet aufgesetzte Voiceportal-Lösungen arbeiten nicht nur effizient, sie können deutlich Kosten einsparen und erzielen mitunter einen Return on Investment (ROI) in wenigen Monaten. Diese Erkenntnis spricht sich derzeit in Chefetagen herum und man sucht fleißig nach Einsatzmöglichkeiten für solche Applikationen.

An solchen Beispielen mangelte es auf der Cebit nicht, gleich ob die Applikation für den Einsatz in mittelständischen und großen Unternehmen gedacht ist. So präsentierte beispielsweise Voicecom mit seinem Produkt Voice Butler eine abgespeckte Version des Voice Director. Der Voice Butler erlaubt die interne und externe Anwahl von Mitarbeitern eines Unternehmens per Sprache und lässt sich an diverse TK-Anlagen anbinden. Ein ähnliches Produkt für große Unternehmen mit mehreren tausend Mitarbeitern zeigte Clarity mit dem Dialer 2, der mit verschiedensten Landessprachen gefüttert werden kann. Dass sich die Effizenz im Unternehmen auch für mobile Mitarbeiter durch den Einsatz von Sprachlösungen steigern lässt, demonstrierte beispielsweise Crealog mit der Followme-Funktion der Creavoice-Applikation: Sie erlaubt die Rufumleitung mittels Sprachanwahl, per Text to speech (TTS) kann sich der mobile Worker auch seine E-Mails vorlesen lassen. Unter dem Namen Caroffice fand sich ein solches Produkt als Projekt bei T-Systems, hier ließen sich sogar Mails per Sprachbefehl an andere Mitarbeiter weiterleiten.

Angesichts der Vielzahl der vorgestellten Lösungen tun Interessenten gut daran, die vorgestellten Produkte genau zu hinterfragen, denn für die eigenen Zwecke ist meist eine maßgeschneiderte Lösung notwendig, bei der die Anwendung selbst, und nicht die Technik im Vordergrund stehen muss. Insofern bieten fertige Box-Konzepte im Mittelstand nicht immer die ideale Lösung, große Unternehmen benötigen in jedem Fall individuelle Möglichkeiten. Für die Anbieter in diesem Marktsegment ist das eine mitunter große Herausforderung, identifiziert man sich innerhalb der Branche doch teilweise über Anzahl und Marke der verwendbaren Sprachkarten oder der Spracherkenner, die mit dem eigenen Produkt eingesetzt werden können – und demonstriert so die Leistungsfähigkeit der Lösung.

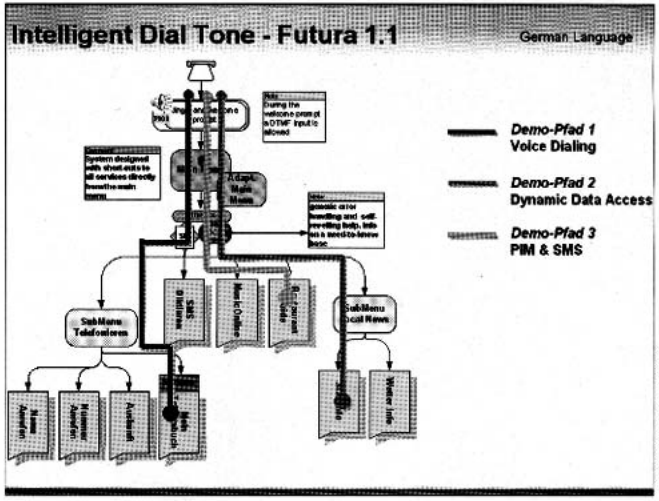
Mehr Praxis bitte

Wie eingangs erwähnt, sind heute jedoch fertige Szenarien für den Einsatz von Sprachlösungen gefragt, selbstverständlich mit plausibler ROI-Berechnung. Besonders mittelständische Unternehmen finden hier eine reichhaltige Auswahl, die in puncto ROI auch schnell nachgerechnet werden können. Lösungen für größere Unternehmen oder Call Center, die mehrere hundert oder tausende Sprachkanäle versorgen sollen, sind jedoch immer noch spärlich gesät. Bereits realisierte Lösungen, die mit natürlichsprachlichem Dialog arbeiten, wie beispielsweise das Travel-Portal für Flugauskunftsdienste von Clarity, bilden die Ausnahme. Die stark beworbene kostenlose Auskunft der Deutsche Bahn AG (0800-1507090) zählt wohl eher zu den abschreckenden Beispielen, moderne Spracherkennungstechnik könnte hier deutlich mehr Komfort bieten. Die Bahn-Auskunft kann sicherlich dazu beitragen, Vorbehalte gegenüber Sprachtechnologie aufzuwärmen. In diesem speziellen Fall ist indes ungeklärt, ob das schlechte Servicelevel vielleicht sogar gewollt ist, damit Kunden die kostenpflichtige Hotline benutzen. Ein gänzlich neuer Service steht vielleicht künftig allen Telekom-Kunden zur Verfügung, denn unter dem Namen Futura entwickelt Voiceobjects mit T-Systems derzeit ein Projekt, dass das Freizeichen durch ein künstliches Fräulein vom Amt ersetzen soll. Mit der Applikation kann der Anrufer per Sprachsteuerung etwa Namen aus seinem persönlichen Telefonbuch per Stimme wählen, Hotels buchen, Reiseauskünfte einholen, und vieles mehr (siehe Grafik). Und natürlich kann das Fräu-

lein vom Amt jederzeit unterbrochen oder gar ganz auf ihre Dienste verzichtet werden.

Heiligt der Zweck die Mittel?

Voice Portals sind kein Allheilmittel für Unternehmen, um Kosten zu sparen und die Effizienz in Arbeitsabläufen zu erhöhen (siehe TeleTalk 1/2003, S.42 und 8/2002, S.66). Darum sollte, wer sich mit dem Gedanken trägt, eine Sprachlösung einzusetzen, zunächst die Faustformel: „Auskunft ja – Beratung nein" beherzigen. Wie Erfahrungen aus zahlreichen Projekten belegen, wünschen Anrufer bei einer Beratung einen persönlichen Kontakt, für Auskunftsdienste werden Sprachautomaten akzeptiert. Je nach Branche muss diese Einschätzung relativiert werden, ja es entsteht sogar Handlungsbedarf: Bei Applikationen, die mit sicherheitskritischen Inhalten zu tun haben, beispielsweise Kontoabfragen bei Banken, ziehen Anrufer eine Sprachlösungen der persönlichen Betreuung vor. Dementsprechend groß ist das Interesse bei Handel, Banken und Versicherungen. Bei mittelständischen Unternehmen, wo in der Regel ein sehr enger Kontakt zu Kunden besteht, verbietet sich geradezu der Einsatz einer Sprachlösung für Beratungsdienste, wo hingegen die Bestellannahme oder -abwicklung hier deutlich effizienter gestaltet werden könnte.



SCREENSHOT: VOICE OBJECTS

Das Fräulein vom Amt kommt wieder – aber als Sprachlösung: Voiceobjects arbeitet mit der Telekom an einem Projekt, dass das Freizeichen durch eine Sprachansage ersetzen soll.

Die Investitionskosten für Sprachlösungen werden hauptsächlich durch die Lizenzkosten für Spracherkenner und Anzahl der eingesetzten Sprachkarten bestimmt, die der Lösungsanbieter in seiner Applikation verbaut. Bei großen Anwendungen schlägt dann noch die eigentliche

FAZIT

Sprachverarbeitende Lösungen, ob sie nun Voice Portal oder Interactive Voice Response (IVR) genannt werden, helfen, im Unternehmen Kosten zu sparen und Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten. Schon allein die Tatsache, dass die Zentrale des Betriebs mithilfe solcher Applikationen rund um die Uhr besetzt ist, Bestellungen auch nach Ladenschluss aufgegeben oder Auskünfte über Produkte eingeholt werden können, zeigt das enorme Potenzial. Systeme neuerer Generationen erlauben die Passwort-Verifizierung oder die Steuerung des E-Mail-Accounts per Sprache. Und wenn UMTS endlich kommt, ist hier ein erneuter Schub in Richtung multimodaler Systeme zu erwarten. Da Sprache auch in Zukunft das wichtigste Kommunikationsmittel des Menschen bleiben wird, egal ob per Handy oder Festnetz, werden wir künftig sicher häufiger mit dem künstlichen Fräulein vom Amt telefonieren.

Applikationsentwicklung zu Buche, also die Gestaltung des Dialogs und die Festlegung der Ressourcen. Je nach Größe und Zweck der Anwendung lassen sich schon hier Kosten einsparen, denn nicht immer ist der beste Spracherkenner mit dem größten natürlichsprachigen Wortschatz auch die beste Wahl für die Gesamtlösung. Im Gegenteil: Bei einem einfachen Dialogaufbau und hervorragendem Spracherkenner merkt der Anrufer vielleicht nicht, dass er mit einer Maschine spricht und reagiert – wenn er es merkt – verärgert, aber genau das sollte bei solchen Lösungen vermieden werden.

Bei kleineren Out of the box-Lösungen erübrigt sich die Diskussion über Spracherkenner oder Hardware, da sie hier vom Hersteller vorgegeben werden. Auch der Dialogablauf ist oft vorgegeben. Aufwändige Lösungen erlauben die beliebige Gestaltung des Dialogs der von Applikationsentwicklern nur für diesem Zweck designt wird (siehe Kasten).

KAI-WERNER FAJGA