IBM / T-Systems / Voiceobjects

Voice Days 2003

Von Christoph Kartes

Durch den Einsatz von Voice-Applikationen können Unternehmen entweder Kosten einsparen oder zusätzlich Gewinn erzielen. IBM, T-Systems und Voiceobjects zeigten Beispiele und Lösungen auf den Voice Days 2003. Dass die Unternehmen damit eine interessante Marktnische bearbeiten, zeigen aktuelle Zahlen. Nach Angaben vom Bitkom sollen Ende 2003 weltweit etwa gleich viele Mobil- wie Festnetztelefone am Markt sein, jeweils etwa 1.200 Millionen. Dagegen gibt es jedoch nur 726 Millionen Internetnutzer. Daraus lässt sich schließen, dass etwa 500 Millionen Menschen keinen Zugang zu bestimmten Informationen haben. Mit Hilfe von Sprachportalen beziehungsweise Voice-Applikationen kann sich dies ändern. Dies bedeutet auch, dass Unternehmen mit einer Sprachapplikation zusätzlich Gewinn erzielen können, wenn sie vorhandene Internetdienste auf Sprache umsetzen. „Auch Datamonitor schätzt in einer Studie von Juni 2002, dass der Gesamtmarkt für Voice zwischen 2001 und 2007 um jährlich 38 Prozent wächst. Gründe dafür: Die Endgeräte und auch die Informationen in Form von Datenbanken zum Beispiel für Web-Applikationen sind bereits vorhanden und müssen nicht mehr neu erarbeitet werden. Nur die Umsetzung auf Sprache steht noch aus“, so Tiemo Winterkamp. Doch genau in diesem Punkt liegt die Schwierigkeit: Tom Houwing von Voiceobjects erläuterte in seiner Präsentation die Wichtigkeit eines innovativen Sprachdesigns. Denn das Hauptproblem läge in der Dialogführung, wenn Kunden frühzeitig auflegten. An einem praktischen Beispiel demonstrierte er, wie ein erfolgreicher Dialog ablaufen kann, etwa mit der Möglichkeit des „Dazwischen Redens“ und dem Anlegen von Favoriten.

Sprach-Applikationen als Magnet

Zwischen dem 8. und 10. April 2003 fanden jeweils in München, Berlin, und Köln die Voice Days statt. Auf diesen Veranstaltungen präsentierten IBM, T-Systems und Voiceobjects verschiedene Voice Services. An den kostenlosen Veranstaltungen nahmen in München 80, in Berlin 60 und in Köln rund 100 Personen teil. Die überwiegende Mehrzahl waren Verantwortliche aus Unternehmen, Callcenter-Betreiber waren dagegen relativ wenige vertreten. „Im Gegensatz zum vergangenen Jahr, hatten die meisten Besucher konkrete Gedanken beziehungsweise Pläne über Projekte. Sie wollten sich nicht wie im letzten Jahr über die reine Technik informieren, sondern über Lösungen zu Problemen“, so Tiemo Winterkamp, Head of Product Strategy and Research von Voiceobjects.

Bilder: Voiceobjects



Tiemo Winterkamp ist Head of Product Strategy and Research von Voiceobjects



Auf den Voice Days 2003 von IBM, T-Systems und Voiceobjects herrschte großer Andrang

Beispiele für Voice-Applikationen

IBM, T-Systems und T-Com präsentierten Beispiele, wie eine Sprach-Lösung aussehen könnte. So zeigte T-Com Location Based Services und das intelligente Freizeichen. Dabei handelt es sich um die sprachgesteuerte Nutzung des Festnetzes. Das kann beispielsweise ein Restaurant Guide oder ein Einkaufszentrum sein, wo der Anwender per Sprache bestellen kann. Nutzer können beispielsweise ein Restaurant suchen und sich eine Wegbeschreibung geben lassen, oder sie bestellen per Sprache Musik.

Auch Steffen Güntzler von IBM zeigte eine Zukunftsvision: den mobilen Begleiter für den ganzen Tag. Der Anwender besitzt ein Sprachportal, das sämtliche Informationen umfasst, die er benötigt. Zum Beispiel morgens die neuesten Nachrichten, Unterstützung auf dem Weg zur Arbeit (Mails vorlesen und bearbeiten) oder das mobile Einkaufszentrum.

Daneben stellte T-Systems eine Lösung vor, die schon verfügbar ist: das Caroffice. Damit können Anwender sich E-Mails im Auto vorlesen lassen und auch gleich bearbeiten. Die Navigation durch das Menü erfolgt per Sprache. Damit ermöglicht T-Systems den ersten Schritt inRichtung Mobile Office. *(CK)*

Das sagen Experten

Sprache als zusätzlicher Zugangskanal

Steffen Güntzler, IBM Voice Systems, über Vorteile von Sprachanwendungen: „Sprachapplikationen können nicht als abgetrennte Silos im Unternehmen betrachtet werden, sondern werden mehr und mehr in die IT-Infrastruktur integriert. Das zentrale Bindeglied spielt dabei ein Application Server. Dies ermöglicht das einmalige Entwickeln der Backendanbindung, unabhängig vom genutzten Zugangskanal. Durch den Trend in Richtung VoiceXML nehmen bewährte IT-Infrastrukturkomponenten eine größere Rolle auch für IVR/Sprachapplikationen ein. Neben Application Servern brauchen Unternehmen auch Datenbanken, Systemmanagementsoftware oder Entwicklungstools. Nicht zu vergessen ist die eigentliche Sprachplattform an sich, mit VoiceXML-Browser, Spracherkennung und Text-to-Speech. Diese muss skalierbar sein, auf Standard-Hardware laufen, vielfältige Anbindungen ans Telefonnetz unterstützen und im Callcenter-Umfeld CTI-Integration bieten. Darüber hinaus sollten sich Unternehmen informieren, welche Personalressourcen und Skills der Anbieter im eigenen Haus für Spracherkennung, IVR und IT-Systeme lokal anzubieten hat.“

Bild: IBM



Steffen Güntzler arbeitet bei IBM im Bereich Voice Systems

Sprachtechnologie hat viele Vorteile

Fred Kaminski, Presales Consultant im Bereich Advanced Voice Solutions bei T-Systems, über die Resonanz auf die Voice Days: „Sprache als das natürlichste menschliche Kommunikationsmedium erobert immer mehr Anwendungsfelder im ITK-Umfeld. Hintergrund sind neben der Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch verbesserte Erreichbarkeit auch Nutzung von Kostereinsparungs-Potenzialen sowie die Umsatzsteigerung durch zusätzliche Dienste. Gestützt werden diese neuen Möglichkeiten durch enorme Weiterentwicklungen bei den Spracherkennungstechnologien. Präsentationen zu praxisorientierten Lösungen, der Gestaltung von Sprachapplikationen sowie Einsatzmöglichkeiten im mobilen Umfeld erzeugten beim Teilnehmerkreis ein hohes positives Echo. T-Systems beispielsweise präsentierte als innovative mobile Lösung Caroffice, welche insbesondere für Geschäftskunden, die oft außerhalb ihres Büros unterwegs sind, aktuell und effizient wichtige Kundentermine und Nachrichten (Vorlesen und Bearbeiten von Texten, E-Mails, Terminen) bereitstellt. Starke Resonanz kam insbesondere von internationalen Großunternehmen verschiedener Branchen.

Bild: T-Systems



Fred Kaminski ist als Presales Consultant im Bereich Advanced Voice Solutions bei T-Systems tätig