Pressemitteilung

Megatrend Sprachlösungen und Voice Portale:

- **Jährliches Wachstum von über 50 Prozent bis 2005**
- **Marktvolumen 2005 über 30 Milliarden US Dollar**

Köln – 16. Juli 2002

„Mit dem hohen Reifegrad von Sprach-Dialogsystemen vollzieht sich aktuell der Eintritt in einen Massenmarkt," stellte Luis Praxmarer, Vorstand und General Manager Central Europe der META Group AG, heute im Rahmen einer Pressekonferenz fest. Automatisierte Dialoge in natürlicher Sprache seien kaum noch vom persönlichen Kontakt mit einem Call-Center zu unterscheiden.

Führende Systeme der Spracherkennung verfügten inzwischen über ein großes Vokabular und erkennen Worte unabhängig vom Sprecher im Zusammenhang. „ Mit der industriellen Nutzung von Sprache als Objekt etabliert sich Sprache zunehmend als eigenständige Schnittstelle zu Anwendungen aller Art," stellte Praxmarer fest.

Derzeit stehen Kostensenkung, Effizienzsteigerung und höhere Servicequalität im Fokus der Anwendungen. Einsatzbereiche sind vor allem Auskunfts- und Informations-Systeme etwa im Bereich Finanzdienstleistungen. Darüber hinaus sieht Praxmarer bereits den Trend zur Einbindung von Voice Applications in die Unternehmensprozesse. Sprache als Schnittstelle zu Back-Office-Systemen oder die Anbindung von Kunden und Partnern stelle ein zentrales Thema dar.



Zur Investitionssicherheit beim Einsatz von Voice Applications seien offene Standards sowie flexible Pflege und Ausbau entscheidend. Für global agierende Unternehmen müssten Anpassungen wie die Einbindung einer zusätzlichen Sprache praktisch auf Knopfdruck erfolgen können. Luis Praxmarer skizzierte hierfür die Struktur einer Open Voice Applications Platform (OVAP) und wertete den gemeinsamen Ansatz von IBM und der VoiceObjects AG als wegweisend. Kapselung der komplexen Sprachtechnologie in Objekten nach dem Lego-Prinzip sei ein viel versprechender Ansatz für die mehrfache Verwendung einmal geleisteter Entwicklungsarbeit.

Investitionsschutz, Plattformneutralität und schnelleres Time- to- Market sind nur einige der positiven Effekte dieses Modells.