VoiceObjects
simplifying voice technologies

Pressemitteilung

VoiceObjects gründet Service-Unit für das Design benutzerfreundlicher Sprachanwendungen

Neue Voice User Interface Design-Group unterstützt künftig den Kundenservice für das Voice Application Management System VoiceObjects Factory und gibt Impulse für dessen technologische Weiterentwicklung

Bergisch Gladbach, den 03. September 2003: Die VoiceObjects AG, Anbieter eines der weltweit ersten Voice Application Management Systeme (VAMS) für die Entwicklung und den Betrieb automatisierter Sprachdienste im telefonischen Kundenkontakt, hat mit der VUI-Group (Voice User Interface) eine neue Service-Abteilung ins Leben gerufen. Diese Service-Unit unterstützt Kunden und Anwender dabei, die einzigartigen Funktionalitäten des VAMS VoiceObjects Factory *voll auszuschöpfen, um den Gestaltungs- und Entwicklungsaufwand für benutzerfreundliche Sprachanwendungen drastisch zu senken und so die Wirtschaftlichkeit entscheidend zu verbessern.*

Mit dem Zusammenwirken von ausgereifter Technologie sowie an den Bedürfnissen der Anrufer orientierter Gestaltung der Schnittstelle hat VoiceObjects einen weiteren Grundstein für erfolgreiche Sprachanwendungen gelegt, die von den Anrufern als gleichwertig mit persönlichem Telefonkontakt akzeptiert werden

VoiceObjects bündelt in der VUI-Group die Kompetenz und Erfahrung seiner internationalen Experten bei der Gestaltung der Benutzerschnittstelle von Sprachanwendungen. Ziel eines guten VUI-Designs ist die angenehme und informative Dialoggestaltung mit der Anwendung. Der Kunde soll leicht an für ihn wertvolle Inhalte gelangen und zugleich ein positives Hörerlebnis haben. Dabei muss er stets das Gefühl

haben, die Anwendung zu steuern, und nicht umgekehrt. Systeme mit sympathischen „Hear & Feel“ berücksichtigen die Besonderheiten der gesprochenen Sprache mit ihren emotionalen und intuitiven Elementen.

Ein hoher Gestaltungsaufwand steht im Widerspruch zur Wirtschaftlichkeit. Um diesen Aufwand zu minimieren, bietet das VAMS *VoiceObjects Factory* eine ganze Reihe einzigartiger Features, die einige für die Nutzer wichtige Gestaltungselemente erst in wirtschaftlich vertretbarer Weise möglich machen. Dazu zählen Merkmale wie die Layer-Technologie, mit der VUIs ganz einfach mehrsprachig erstellt oder, je nach Zielgruppe, mit verschiedenen „Persönlichkeiten“ versehen werden können. Das Feature „Random Prompting“ variiert Dialogelemente – wie etwa Fragen, Begrüßungen oder Aufforderungen – zufällig, um Langeweile und Überdruss beim Anrufer zu verhindern. Die Funktion „Vererbung“ erlaubt zudem eine rationelle Pflege und Aktualisierung von Inhalten und Daten.

„Anwenderfreundliche Benutzerschnittstellen entscheiden über die Akzeptanz von Sprachanwendungen. Voraussetzung dafür ist ein Nutzer-zentrisches Design. Dies erfordert langjährige Erfahrung und detaillierte Kenntnisse auf verschiedensten Gebieten, von der Kommunikations-psychologie bis zum Sound Engineering“, sagt Tom Houwing, Head of VUI-Group bei VoiceObjects. „Allerdings nutzt auch das beste Know-how nichts, wenn die technologische Grundlage fehlt, die Benutzerschnittstelle mit vertretbarem Aufwand frei gestalten zu können. VoiceObjects Factory bietet ausgereifte Technik mit durchdachten Funktionalitäten, die professionelles VUI-Design nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten erst möglich machen.“, ergänzt Karl-Heinz Land, CEO der VoiceObjects AG.

VUI-Group - Professional Services für Nutzer-zentrisches Design

Dialog Designer entwerfen den richtigen Dialogfluss für eine einfache Navigation und ein packendes Storyboard, um den Anrufer bis zum erfolgreichen Abschluss des Gesprächs in der Anwendung zu halten.

Persona Designer verleihen den virtuellen Ansprechpartnern eine passende Persönlichkeit, abgestimmt auf die Zielgruppe, aber auch passend zur Rolle und Aufgabe der Sprachanwendung.

Prompt Designer texten auf die Zielgruppe zugeschnittene, ansprechende Dialogelemente, je nach Sinn und Zweck unterhaltend-locker oder

informativ-seriös. Für häufig wiederkehrende Dialogelemente kommen verschiedene Varianten zum Einsatz, um Eintönigkeit zu vermeiden.

Recording-Spezialisten wählen je nach Zielgruppe und der Funktion der Sprachanwendung eine entsprechende Stimme aus (Voice Selection). Dafür werden echte Schauspieler und Sprecher so instruiert, dass die Sprachapplikation immer den richtigen Ton trifft (Voice Coaching).
Sound Designer kümmern sich um ein angenehmes, natürliches Hörerlebnis hinter, um und in den Sprachaufzeichnungen. Sound-Effekte unterstützen die Sprachanwendung und helfen, im Kopf des Zuhörers eine real wirkende Welt zu erschaffen.
Detaillierte Informationen zur VUI-Group erhalten Sie auf der Website von VoiceObjects unter: www.VoiceObjects.com.

Das Produkt: VoiceObjects Factory
V*oiceObjects Factory* ist das führende Voice Application Management System (VAMS) für die Entwicklung und den Betrieb personalisierter Sprach- und DTMF-Anwendungen (dual tone multi frequency). Das Konzept beruht auf der dynamischen Erzeugung von Sprachdialogen aus Objekten – den *VoiceObjects*. Diese lassen sich mit integrierten Werkzeugen nach dem Lego-Prinzip ohne aufwändige Programmierung auf der Grundlage modularer Bausteine zu interaktiven Dialogen beliebiger Komplexität zusammenstellen. Die Hersteller-unabhängige Software unterstützt Standards wie VoiceXML oder SALT. Die *VoiceObjects Factory* besteht aus dem skalierbaren *VoiceObjects Server* für die dynamische Dialogausführung und aus dem Browser-basierten *VoiceObjects Desktop* für Design und Entwicklung sowie Administration und Management. Somit integriert *VoiceObjects Factory* Werkzeuge für den Betrieb mit Funktionen für Erstellung und Administration, Wartung und Dialog-Analyse in einer Oberfläche. Die Software ist für die Web Application Server Apache Tomcat, Bea WebLogic, Caucho Resin, IBM WebSphere Application Server, JBoss und Jetty verfügbar.

Das Unternehmen: VoiceObjects AG
Die VoiceObjects AG entwickelt und vermarktet mit der VoiceObjects Factory ein Management System für die einfache und schnelle Erstellung von automatisierten Sprachdiensten im telefonischen Kundenkontakt. Unternehmen und Behörden erhalten damit einen effizienten Kommunikationskanal für Informations-, Transaktions- und Entertainment-Dienste. Zudem bietet das Unternehmen seinen Kunden umfassende Services wie Consulting, Design, Training und Support.

Das nicht börsennotierte Unternehmen mit Sitz in Bergisch Gladbach hat 45 Mitarbeiter. Mehr Informationen unter www.voiceobjects.com.
Für Rückfragen stehen Ihnen gerne zur Verfügung:

VoiceObjects AG
Sabine Winterkamp
Friedrich-Ebert-Straße
D-51429 Bergisch Gladbach
Telefon (02204) 845-142
Fax (02204) 845-110
Mobil (0173) 2877221
swinterkamp@VoiceObjects.com
www.VoiceObjects.com

unicat communications
Gabi Eckart & Anja Seubert GbR
Thomas Konrad
Alois-Gilg-Weg 7
D-81373 München
Telefon (089) 743452-20
Fax (089) 743452-52
voiceobjects@unicat-communications.de
www.unicat-communications.de