



Foto: Photodisk

## Zurück in die Zukunft

Nachdem der Markt für Sprachanwendungen in den letzten Jahren eine spürbare „Delle“ aufwies, deutet sich nun – nicht nur Dank „Siri“ eine starke Trendwende an.

**Blicken wir kurz zurück. Das Thema Sprachanwendungen erlebte ab 2004 – ausgelöst durch die Verfügbarkeit neuer Technologien, die deutlich bessere Ergebnisse in der Spracherkennung erlaubten, in Deutschland einen kurzen Hype, der viele neue Anwendungsbereiche aufzeigte, und dennoch relativ schnell wieder nachließ. Als Gründe dafür lassen sich Aspekte wie überzogene Erwartungen, falsch gewählte Einsatzbereiche und vor allem eine anhaltende Skepsis gegenüber Sprachlösungen in Feld führen.**

Aber das war die „Voice“-Welt von gestern. Die von heute wird überstrahlt von „Siri“. Jene Spracherkennungsanwendung die US-Hersteller Apple für seine Smartphones an-

bietet, und die einen natürlich-sprachlichen Dialog mit dem „Iphone“ erlaubt, wischt augenblicklich rund um den Globus Bedenken weg. Skepsis verwandelt sich allerorten in Wohlgefallen, oder, wie Lupo Pape es treffend zusammenfasst: „Das Glas ist jetzt überall halb voll und nicht mehr halb leer!“ so der Geschäftsführer von Semantic Edge. „Was sich aber vor allem seit der Apple-App geändert hat, ist die Einstellung der Menschen gegenüber Sprachanwendungen, man muss schon von einer Renaissance der Voiceportale sprechen“, so Pape. Diese Einschätzung teilt auch Anja Bonelli, verantwortlich für das Business Development bei der Münchner Telenet: „Die Anwendung hat einfach geholfen um zu zeigen, dass Sprachtechnik

funktioniert, dass sie Spass machen kann und dass die Lösung weiterhilft.“

„Natürlich sind Siri und Co. ein Megatrend in den USA, es herrscht echte Goldgräberstimmung“ beschreibt Pape die aktuelle Marktentwicklung in Amerika: „Viele Startups schießen hier aus dem Boden. Unternehmen fragen sich, wie kann ich Sprachtechnik einsetzen, wie kann ich es für unsere Kunden umsetzen?“ Wer jetzt allerdings meint, Sprachportale gehören als Folge dieser Entwicklung demnächst zur Grundausstattung von Unternehmen, ist auf dem Holzweg. „Sprachlösungen werden nicht wie jetzt praktiziert eine Zukunft haben, sondern in einer weiterentwickelten Form“, deutet Bonelli an. „Sprache rückt als reines Kommunikationsmedium am Telefon immer mehr in den Hintergrund“ meint auch Detlev Artelt, Buchautor und Kenner der Szene und erklärt: „Das neue Format ist eine Kombination aus Tippen und Schieben, also der Gestensteuerung auf dem Bildschirm des Smartphones, was mit Sprache zu einer Multimodalen Nutzung verschmilzt.“ Das habe den enormen Vorteil, dass die gesamte Bedienung immer mehr „menschle“ also der intuitiven Nutzung von Technologie näher komme. Sprachlösungen lassen also nicht alte Anwendungen aufleben, sie erschließen neue Anwendungsbereiche (siehe Kasten „Die Zukunft der Benutzerschnittstelle“). Für die zitierten Sprachportal-Anwendungen hat Bonelli aber auch gleich ein „Weiterentwicklungsbeispiel“ parat: „Wir liefern heute komplette Sprachlösungen für Unternehmen, also nicht nur ein Sprachportal, sondern auch eine App dazu mit der passenden Bedienoberfläche.“ Die Betrachtungsweise der gesamten Lösung habe sich bei Unternehmen gewandelt, heute stehe Nutzen einer Anwendung für Kunden im Mittelpunkt und nicht wie noch vor ein paar Jahren – die Technik.

Was sich für manche recht abstrakt anhört, lässt am Beispiel einer telefonischen Banküberweisung verdeutlichen: Wurden Bankkunden mithilfe von Sprachlösungen bisher beim Anruf durch eher hölzerne Kontextmenüs geführt, eröffnet sich durch den Einsatz von Smartphones ein andere Welt: Über eine passende App kann nun ein Teil des Überweisungsvorgangs direkt über das Touch-Display eingetippt werden, was beispielsweise bei sensiblen Daten wie einer PIN ein Vorteil ist. Denn einerseits sieht der Anwender, was er tippt (eine akustische

Bestätigung per Telefon ist nicht mehr notwendig) und andererseits ist man an öffentlichen Plätzen o.ä. nicht mehr gezwungen sensible Daten auszusprechen. Andere Teile der Abwicklung wie etwa ein Verwendungszweck der Überweisung lässt sich hingegen bequem per Sprache ansagen und auf dem Display auf Richtigkeit kontrollieren. Eine solche Kombination aus App, Bedienoberfläche und Sprachtechnik führt dazu, dass Servicevorgänge sich einfacher und schneller abwickeln lassen.

Jürgen Walther, Marketingchef beim Lösungsanbieter Crealog, benennt vor dem Hintergrund der Warteschleifen-Diskussion einen weiteren Einsatzbereich von Sprachlösungen für Service Center-Betreiber: „Sprachtechnologie kann durch Voice Self Lösungen Warteschleifen reduzieren, oder durch Kundenpriorisierung die wertvoll-

ten Kunden sofort bedienen“. Ferner könne man durch intelligentes Rückrufmanagement „Rückrufe statt Warten“ anbieten, oder durch Proaktive Anrufe Kunden frühzeitig anrufen, bevor sich Warteschlangen durch Kundenanrufe aufbauen.

Die Leipziger It Sonix setzt im Contact Center-Bereich auf Sprachanalyse-Tools wie den „Vocal Coach“, mit dem Anrufe im Call Center automatisch aufgezeichnet, per Sprachanalyse ausgewertet und so dem Agent noch während des Gesprächs Hilfestellungen gegeben werden können. „Das Wachstum im US-Markt beträgt aktuell für 2011 rund 30 Prozent, nur allein im Bereich des Einsatzes von Sprachanalyse-Tools im Contact Center-Bereich“ freut sich Konrad Kunze, Manager Speech Analytic bei It Sonix über die Entwicklung. Der deutsche Markt hinkt da noch hinterher, dennoch werde in fünf

bis sechs Jahren in Deutschland der Einsatz von Sprachanalyse-Anwendungen zum Standard gehören. „Der Stein kommt ins Rollen,“ ist Kunze überzeugt, denn „die Qualitätsanforderungen in Contact Centern steigen und das erzeugt Druck!“

Letztlich dürfe man auch den Bereich Social Media bei der Betrachtung der Einsatzmöglichkeiten nicht ausklammern: „Mittlerweile ist Social Com für uns das grösste Geschäftsfeld“, ergänzt Anja Bonelli. Unter Social Com versteht die Managerin die Interaktion in sozialen Netzen mit Hilfe von Analysetools. Das habe zwar zunächst nicht direkt mit Sprachtechnik zu tun, aber mit dem Verstehen von Texten. Die würden zwar nicht gesprochen, sondern geschrieben, aber der nächste Schritt werde sein, „das zu verbinden“.

**Kai-Werner Fajga**

## DIE ZUKUNFT DER BENUTZERSCHNITTSTELLE?

**Aktuelle Trends und neue Konzepte in der Benutzung unserer digitalen Begleiter und in der Nutzung von Kundenservice. Das waren nur einige der Themen auf der diesjährigen Mobile Voice Conference die vom 12. bis 14. März in San Francisco, Kalifornien, stattfand. Dabei rückte die Sprache als reines Kommunikationsmedium am Telefon immer mehr in den Hintergrund.**

Aktuelle Trends sind hauptsächlich im Bereich der persönlichen Assistenten à la „Siri“, also der Benutzung von Sprache und „Touch“ (Berührung) in gemeinsamen Anwendungen zu finden. Wir kennen zwar schon seit vielen Jahren Spracherkennung, aber erst in der Kombination mit anderen Formen der Bedienung entsteht eine neue Form der Kommunikation zwischen Mensch und Maschine. Diese geht zunächst mit einer – heute – hohen Akzeptanz der Benutzer und Käufer einher. Die Kommunikation der Maschinen wird dabei immer menschlicher beziehungsweise ahmt die bekannten menschlichen Formen der Kommunikation nach. Eine wirklich natürliche Konversation mit einer Applikation oder einem virtuellen Assistenten ist vielfach noch nicht ausgereift, verspricht aber ein sehr spannender Markt zu werden. Studien des Anbieters Nuance haben beispielsweise aufgezeigt, dass 77 Prozent der Nutzer durchaus positiv gegenüber der Interaktion mit einer App oder einem digitalen Assistenten mittels natürlicher Sprache eingestellt sind. Die aktuellen, sprachgesteuerten und virtuellen Assistenten seien heute allerdings allesamt noch „dumm“, da sie nur wenig auf die Daten des Besitzers zurückgriffen.

Wenn diese in Zukunft alle Informationen aus Sozialen Netzen, aus Benutzerdaten und aus allgemeinen Informationssammlungen wie Wikipedia, Magazinen und anderen Faktensammlungen zur Verfügung stellen, dann werden wir sicher mehr mit der Maschine „reden“. Denn es wird Zeit sparen, die wir mit sinnvolleren Dingen als Tippen auf Tasten verwenden können. Dieser sehr interessante Ansatz wird die Mensch-Maschine Kommunikation auf einen ganz anderen Level heben.

Zudem durfte das Thema Cloud und damit Sprachtechnologie in der Cloud natürlich nicht fehlen, denn auch hier bewegt Apples Lösung die Gemüter. So stimmen etwa die Hälfte der Besucher dem reinen Cloud Gedanken zu, man hört aber auch Kritik an dem aktuellen Hype. Denn die Verbindung in die Wolke ist noch nicht überall und permanent verfügbar. Das lässt den Gedanken für Service aus der Cloud zwar etwas weniger schön aussehen, gibt aber den Netzbetreibern die wichtige Aufgabe an die Hand, für eine umfassende Netzabdeckung ohne Funklöcher zu sorgen.

In verschiedenen Vorträgen wurde auch auf Anwendungen im Heimbereich hingewiesen, in dem der Fernseher dank Sprache und Winken in der Luft (Gestensteuerung) zur neuen Schaltzentrale mit einem hohen Unterhaltungswert mutiert. Durch rufen des Begriffs „Lautstärke“ wird die Steuerung der Lautstärke aktiviert, am Fernseher angezeigt und durch das Bewegen der Hand nach oben oder unten verstellt die Maschine den Ton. Es wurden auch Konzepte gezeigt, die erst durch ein bestimmtes Schlüsselwort den Dialog mit der Maschine aktivieren, damit diese nicht permanent „mithören“ muss.

### Fazit:

Sprachanwendungen kommen mehr und mehr auf uns zu und versprechen uns, das Leben noch einfacher zu machen. Es sind aber auf Seiten der Hersteller noch einige Hausaufgaben zu machen. Viele der Apps und ebenfalls viele der neuen Geräte die Sprache und „Streicheln“ unterstützen, sparen dem Benutzer aber bereits heute schon Zeit und werden per Softwareupdate stets verbessert. Daher macht es sehr viel Sinn sich bereits jetzt mit der Technologie und deren Nutzen auseinander zu setzen.



Detlev Artelt  
Geschäftsführer Aixvox

da@aivox.com