



Sprache ist die Zukunft

Voice-Lösungen

In jedem Call Center sind Sprachanwendungen sinnvolle Helfer. Sie dienen der Vorqualifizierung des Anrufers, nehmen erste Informationen auf, die dann gleich an den Agent im Call Center übermittelt werden, oder geben bei einfachen Anfragen sogar fallabschließend Auskunft. Künftig werden sicher noch weitere Bereiche von Voice-Lösungen erschlossen – denn Sprache ist und bleibt die Zukunft. Detlev Artelt, Herausgeber des „voice compass 2007“ gibt einen Ausblick.

Ob bei der Kinoauskunft, bei der Bank oder im Call Center. Es finden immer mehr automatisierte Telefonsysteme ihren Einzug in alle Branchen. Die Sprachcomputer ermöglichen den einfachen Zugang zu Informationen jeglicher Art. Durch einen einfachen Sprachbefehl pariert der Computer mit der gewünschten Information.

Noch müssen wir die Informationsmassen des Internets mühsam mit der Tastatur abfragen, aber dies wird sich in den nächsten Jahren drastisch

sigen Benefit und schafft eine effektivere Nutzung der sonst so komplizierten Technik.

Im Moment stehen wir in der Entwicklung der Sprachanwendungen gerade da, wo das Internet vor 15 Jahren stand, nämlich vor dem Schritt zum Massenmedium. Die Basistechnologien sind ausgereift und in den meisten Landessprachen und Dialekten vorhanden. Massen an Informationen finden sich ebenfalls, und nun sind Geschäftsideen gefragt, die daraus mehr machen. Die Anbieter

automatische Telefonzentrale, die immer weiß, ob ein Mitarbeiter im Haus ist, ob er im Moment telefoniert, nur auf dem Handy erreichbar ist, in einem Termin sitzt oder im Urlaub verweilt, bringt dem Anrufer einen unbeschreiblichen Vorteil.

Der Anrufer muss seine kostbare Zeit nicht mit Warten, Nachfragen und mehreren Anrufen auf unterschiedlichen Rufnummern verbringen, sondern erfährt sofort, dass sein Ansprechpartner um 15 Uhr aus dem Termin kommt, und kann gleich einen Rückrufwunsch hinterlassen. Solche Systeme gibt es heute bereits von einigen Herstellern als Standardlösung. Diese Systeme werden nur noch an die Datenbasis des jeweiligen Unternehmens angepasst und sind als neuer Helfer in nur wenigen Tagen einsatzbereit.

In großen Unternehmen mit mehreren Tausend Mitarbeitern ist der Zugang zu dem internen Netzwerk und zu Datenbanken durch kryptische und sichere Passwörter gesichert. Solche Passwörter werden gern vergessen und sollen nicht unter der Tastatur notiert werden. Der Arbeitsprozess, um ein „vergessenes“ Passwort zu ersetzen, erstreckt sich oftmals über mehrere Personen und Abteilungen und hat somit einen hohen Zeit- und Kostenfaktor. Mit einer Sprachanwendung lässt sich dies auf wenige Minuten und Euro reduzieren. Jeder Mitarbeiter kennt die Rufnummer des Telefoncomputers und kann dort durch die biometrischen Daten seiner Stimme (Sprecherverifizierung) innerhalb einer Minute sein Passwort zurücksetzen lassen.

Im Moment stehen wir in der Entwicklung der Sprachanwendungen da, wo das Internet vor 15 Jahren stand: nämlich vor dem Schritt zum Massenmedium.

ändern. Durch Sprachanwendungen werden wir einfachst per Telefon oder durch Nutzung anderer Geräte auf nahezu jede Information zugreifen können. Darüber freuen sich nicht nur die Technik-Fans, sondern jeder Nutzer. Auf diese Weise wird das Internet noch mobiler, denn überall wo ein Telefon vorhanden ist, kann damit sicher und vor allen Dingen einfach nach Informationen gesucht werden. Da wir nahezu überall auf der Welt telefonisch erreichbar sind, ist dies der nächste große Schritt im Informationszeitalter.

Die Nutzung von Sprache anstatt der Tastatur ist der nächste Quantensprung zu einer noch höheren Geschwindigkeit der Informationsnutzung. Die Worte „Ich möchte heute gern um elf Uhr von Wiesbaden nach Aachen“ werden vom Sprachcomputer in einem Stück verstanden, um sofort die Datenbank nach einem passenden Zug zu durchforsten.

Die Technik ist da – nun sind Geschäftsideen gefragt

Der generelle Vorteil von Sprachanwendungen ist schnell erklärt. Er besteht in der viel einfacheren Bedienung elektronischer Geräte durch das, was wir alle sehr gut beherrschen – die Sprache. Dies bringt einen rie-

von Suchmaschinen machen es uns vor und ermöglichen bald die Nutzung von Sprache zum reinen Suchen im Netz. Hier sind weitere gute Ideen gefragt, auch teilweise bereits vorhanden. Viele Systeme bestehen schon in der älteren Form der Sprachanwendung, als starres Tonwahlsystem (drücken Sie Taste 1, um ...) und nutzen die Vorteile der Spracherkennung noch nicht.

Es gibt immer mehr Einsatzgebiete

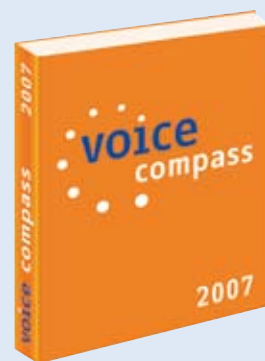
Das Einsatzgebiet ist riesig, denn Informationen werden überall verarbeitet und ändern sich ständig. Eine



Buchtipp

Der „**voice compass 2007**“ ist das Kompendium über den Markt der Sprachautomation. Diese Publikation gliedert erstmalig alle relevanten Anbieter in logische Bereiche und hilft Entscheidern, diese Technologie, den Nutzen und den Markt zu verstehen. Zudem gibt der voice compass 2007 wertvolle Tipps zur Nutzung von Sprachtechnologie in Unternehmen.

CallCenterProfis erhalten den voice compass 2007 mit dem Options Code CCP0407 zum **Vorzugspreis von 499 Euro** statt 599 Euro. Mehr Infos unter www.voice-compass.com





Sprachsysteme haben eine ähnliche Erkennungsrate wie „normale“ Kommunikation.

In diesem Fall stimmen für das Unternehmen und den Nutzer die Rahmenbedingungen der Sprachanwendung, denn es wird viel Arbeitszeit gespart, die Kosten sind niedrig und der Mehrwert der Sprachanwendung ist riesig. Solche Systeme können in Zukunft generell den Zugang zu Unternehmen sichern, denn die biometrischen Daten der Stimme sind so sicher, dass man auf einen Schlüssel im herkömmlichen Sinne durchaus verzichten kann.

Es gibt immer mehr Einsatzgebiete

In jedem Call Center sind Sprachanwendungen ein sinnvoller Helfer. Leider rennt man heutzutage immer noch gegen veraltete Einstellungen einiger Entscheider an, die diese Technologie als „Teufelszeug“ abtun. Dieser Meinung muss man jedoch entgegensetzen, dass die Technik der Sprachanwendungen in den letzten zwei Jahren riesige Fortschritte gemacht hat und dass wir

einer Vielzahl von Dialekten und nicht nur in Hochdeutsch. Sicher kann jeder Benutzer mehr oder weniger mit Absicht eine Sprachanwendung in die Irre führen. Wenn man sich bei dem Dialog mit einer Sprachanwendung einen „normalen“ Menschen als seinen virtuellen Gesprächspartner vorstellt, liegen die Erkennungsraten bei mehr als 98,5 Prozent. Das liegt im Rahmen der normalen Kommunikation zwischen Menschen. Dieser kleine Teil an Missverständnissen kann durch geschicktes Nachfragen im Verlauf des Gesprächs geklärt werden.

Auch bei Voice-Lösungen gibt es Pro und Kontra

Bei dem ganzen Lob für Sprachanwendungen, darf natürlich auch die Kritik an den Systemen nicht außer Acht gelassen werden. So sollte etwa der Einsatz einer automatisierten Anwendung auf jeden Fall im Vorfeld genau mit einem Experten analysiert werden. Sprachanwendungen sind

Ein Mix aus Sprachanwendung und Call Center-Agent kann eine wirklich sinnvolle Lösung sein.

mittlerweile Lichtjahre von den starren und lästigen Dialogen entfernt sind, die dieser Meinung zugrunde liegen. Die Technik der Spracherkennung ist heute in der Lage, in einem gesprochenen Satz gleichzeitig viele Informationen zu erkennen. Die Sprachanwendung versteht diese Informationen natürlich auch in

keine Allheilmittel und müssen wie jede neue Technologie wohl dosiert eingesetzt werden. Im Fall von immer gleichen und wiederkehrenden Call Center-Tätigkeiten aber kann der Mix aus Agent und Sprachanwendung eine wirklich sinnvolle Lösung sein. Bei Kundenbefragungen beispielsweise kann etwa ein Agent den

Anruf annehmen und den Kunden auf ein Gespräch mit der Maschine vorbereiten. Der Anrufer kann dann bei einem immer gleich gut gelaunten Sprachsystem die Befragung durchführen und wird danach wieder zu dem Agent geleitet, der gegebenenfalls gleich eine Zusammenfassung und eine Abschlussbewertung zu dem Gespräch geben kann.

Das eindeutige Fazit lautet: Sprache ist die Zukunft!

Es dürfte jedem klar sein, dass der Innovationszug der Sprachanwendungen weiter beständig an Fahrt zunehmen wird – ja schon aktuell spürbar zunimmt. Nicht nur im Bereich der telefonbasierten Anwendungen finden Sprachanwendungen ihren Einzug. Dergleichen passiert zurzeit auch in der Steuerung von Hausgeräten, in Lagerhaltungssystemen, in Navigationssystemen und natürlich an unserem Arbeitsplatz. Mit der richtigen Sprachanwendung lassen sich Schriftstücke mittlerweile einfacher diktieren als per Tastatur eintippen. Es drängen immer mehr Firmen in diesen Markt, und Giganten wie Microsoft kommen in naher Zukunft mit eigenen Produkten. „Sprache wird Mainstream“, sagen Experten und Marktforscher. Sie freuen sich alle auf einen neuen aufkommenden Markt, mit einem jährlichen Wachstum im mehrstelligen Prozentbereich. ■

Detlev Artelt

Autor



Detlev Artelt ist Geschäftsführer der aixvox GmbH und Herausgeber des Kompendiums „voice compass 2007“.

aixvox GmbH
 Monheimsallee 22
 52062 Aachen
 Telefon: (0241) 41 33-100
 E-Mail: info@aixvox.com
 Web: www.aixvox.com
 Web: www.voice-compass.com