

Jetzt kommt das Jahrzehnt der Sprachsteuerung – Durchbruch über mobile Webdienste

Theo Lutz, Schüler des legendären Kybernetikers Max Bense, erarbeitete als technischer Chefredakteur zum 70jährigen Firmenjubiläum von IBM eine bemerkenswerte Studie. Lutz versuchte, mit „Zehn mal 2010“ die IBM-Version vom Computing im Jahre 2010 zu erklären. Wichtige Hilfsmittel waren für ihn das Moore'sche Gesetz von der ständig wachsenden Prozessorleistung und Einsichten in die Forschung von IBM, etwa im Bereich der Glasfasertechnik. Interessant ist die fünfte These. So prognostizierte Lutz, dass der Mensch mit dem Computer „umgangssprachlich“ in Schrift und Stimme kommunizieren wird. Technisch ist man mittlerweile soweit, die Mensch-Maschine-Kommunikation in normaler Sprache zu ermöglichen. Der Google-Forschungsdirektor Peter Norvig <http://norvig.com> ist sogar davon überzeugt, dass in einigen Jahren die Mehrheit der im Web nicht mehr getippt, sondern per Sprache gesteuert werden.

Theo Lutz, Schüler des legendären Kybernetikers Max Bense, erarbeitete als technischer Chefredakteur zum 70jährigen Firmenjubiläum von IBM eine bemerkenswerte Studie. Lutz versuchte, mit „Zehn mal 2010“ die IBM-Version vom Computing im Jahre 2010 zu erklären. Wichtige Hilfsmittel waren für ihn das Moore'sche Gesetz von der ständig wachsenden Prozessorleistung und Einsichten in die Forschung von IBM, etwa im Bereich der Glasfasertechnik. Interessant ist die fünfte These. So prognostizierte Lutz, dass der Mensch mit dem Computer „umgangssprachlich“ in Schrift und Stimme kommunizieren wird. Technisch ist man mittlerweile soweit, die Mensch-Maschine-Kommunikation in normaler Sprache zu ermöglichen. Der Google-Forschungsdirektor Peter Norvig <http://norvig.com> ist sogar davon überzeugt, dass in einigen Jahren die Mehrheit der im Web nicht mehr getippt, sondern per Sprache gesteuert werden.

Multimodale Systeme, also Anwendungen, die sich über Sprache, Gesten oder Tastatur bedienen lassen, haben nach Einschätzung der Firma Telenet <http://www.telenet.de> ein Marktpotenzial, das bislang nur in Ansätzen ausgeschöpft wird. Das will der Spezialist für Sprachdialogsysteme ändern: So hat er gemeinsam mit SemVox eine Mobilfunkapplikation für die Veranstaltungssuche konzipiert. Durch die Einbindung von Services wie Google Maps, YouTube oder Google Calendar bekommt man neben den Suchergebnissen auch Videos und weitere Informationen. „Die Sprache als Steuerungsmedium für komplexe Eingaben bei mobilen Endgeräten einzusetzen, ist naheliegend. Die kleinen Tastaturen und Bildschirme erschweren die Nutzung der Webdienste auf dem Handy“, so Dr. Florian Hilger, Leiter

Innovation bei Telenet. Automatische Sprachverarbeitung beschränke sich aber nicht nur auf das Erkennen von Kommandos oder das Diktieren. „Sie kann auch zur automatischen Verschriftung von Sprachnachrichten genutzt werden und so die Grenze zwischen E-Mail und Voice-Mails auflösen“, erklärt Hilger. Zudem werde die automatische Verifikation des Sprechers an Bedeutung gewinnen, wenn Banktransaktionen und andere Serviceleistungen zunehmend mobil durchgeführt werden. „Wer Textnachrichten auf dem Handy verfassen will, muss immer noch viele Beschränkungen hinnehmen. Am Format der Endgeräte wird sich nicht viel ändern. Die Tastatur in unterschiedlichen Variationen ist für viele Menschen einfach zu klein. Sprachsteuerung wird sich hier über kurz oder lang durchsetzen, nicht nur beim Schreiben von Kurznachrichten, sondern auch bei Suchfunktionen“, erläutert der After Sales-Experte Peter Weilmuenster, Vorstandschef von Bitronic <http://www.bitronic.eu>.

Manfred Pinkal, Professor am Institut für Computerlinguistik und Phonetik an der Universität des Saarlandes http://www.coli.uni-saarland.de/~pinkal/index_de.html, sieht vielfältige Einsatzmöglichkeiten „in allen Anwendungsfällen, in denen die Benutzung anderer Eingabe-Wege unmöglich oder lästig ist. Dazu gehört natürlich das Feld der Telefonie-Anwendungen. Da ist die kommerzielle Umsetzung am weitesten fortgeschritten.“ Nützlich sei die Sprachsteuerung zudem in Fällen, in denen Hände und Augen für andere Aufgaben gebraucht werden, beispielsweise bei operierenden Chirurgen, die Spiegel und Beleuchtung nachsteuern möchten. Der wirtschaftlich derzeit mit Abstand attraktivste Anwendungsfall sei der Sprachdialog im Auto: „Navigation, Telefon und Radio, mitgebrachte Elektronikgeräte - wie iPod oder Organizer - und Zugriffsmöglichkeiten auf externe Informationsdienste und Internet erlauben dem Fahrer, seine Zeit im Auto für immer reichhaltigere Infotainment-Angebote zu nutzen. Er braucht aber die Hände am Steuer und die Augen auf der Straße.“ Deshalb habe Sprache hier eine echte Chance und durchschlagende Funktion, prognostiziert der Wissenschaftler. Spannend sei nach Auffassung von Nuance-Generalmanager Michael-Maria Bommer <http://www.nuance.de> alles, was sich unter der Überschrift „Connected Services“ für Autos abspiele. „So bekommt mein PKW in Zukunft eine SIM-Karte, mit der ich unterschiedliche Webdienste abrufen kann: Musikwünsche, aktuelle Stauwarnungen, Navigation, Ortung eines gestohlenen Fahrzeugs oder Geschwindigkeitsalarm“, so Bommer.

Weitere Einsatzmöglichkeiten sieht Telenet im telefonischen Kundenservice, vor allen Dingen im

Mittelstand. So könnten Firmen mit dem Produkt „Telenet Swichtboard“ eine automatisierte Telefonzentrale schlüsselfertig kaufen. Für den Kunden ist man rund um die Uhr und ohne Wartezeiten erreichbar. Investitionen in zusätzliches Personal entfallen. Eingehende Anrufe werden durch viele Vermittlungseigenschaften und die mögliche Anbindung an bestehende Systeme schnell und flexibel weitergeleitet, beispielsweise auf das Mobiltelefon. Das System erkennt sogar, ob der gewünschte Ansprechpartner im Meeting ist und organisiert den Rückruf. Telenet setzt dabei auf Standardprodukte nach dem Prinzip eines Legobaukastens. Aufwändige Schulungen werden dadurch vermieden.

Mit der Lösung Telenet Customer Survey erhalten Unternehmen mit telefonischen Kundendiensten ein Werkzeug an die Hand, mit der sie die Qualität ihrer Services jederzeit messen können. Der Nutzen einer solchen Lösung – auch gegenüber persönlichen Befragungen – liegt klar auf der Hand: Zu geringen Kosten können beliebig viele Befragungen durchgeführt werden. Die Fragebögen werden mit einer intuitiv bedienbaren Web-Oberfläche erstellt. Die Ergebnisse sind über Echtzeit-Monitoring sofort abrufbar, um punktgenau die Zufriedenheit der Kunden zu messen. Diskussion unter: <http://www.ne-na.de/jetzt-kommt-das-jahrzehnt-der-sprachsteuerung-durchbruch-ber-mobile-webdienste/00236>.

Unternehmensinformation / Kurzprofil:

Online-Nachrichtendienst NeueNachricht
www.ne-na.de

Leseranfragen:

Redaktion
NeueNachricht
Gunnar Sohn
Ettighoffer Straße 26a
53123 Bonn
Tel: 0228 – 622243
Mobil: 0177 – 620 44 74
E-Mail: gunnareriksohn@googlemail.com
URL: <http://www.ne-na.de>

Weitere Infos zur Pressemeldung:

<http://ne-na.de>

Diese Seite kommt von

<http://www.firmenpresse.de>

Die URL für diese Seite ist:

<http://www.firmenpresse.de/pressinfo151861.html>