

Handel und Industrie entdecken Sprachautomatisierung

10.04.2007, 09:54 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *medienbüro.sohn*

Logistik, Qualitätsmanagement, interne Kommunikation, Reklamation oder Mahnwesen als neue Anwendungsfelder

Stuttgart/Bonn/Berlin. Mit der Einführung von Sprachdialogsystemen lassen sich selbst effizient gestaltete Arbeitsabläufe in der Industrie noch weiter verbessern. Diese Auffassung vertritt das Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung <http://www.ipa.fraunhofer.de> in Stuttgart. Beim Einsatz der Sprachtechnik für den industriellen Betrieb kristallisieren sich viele Potenziale für Instandhaltung, Logistik, Qualitätsmanagement und Reklamation heraus. Professor Engelbert Westkämper, Institutsleiter des Fraunhofer IPA, erläutert die Vorteile der Technik: „Mit Hilfe von Sprachapplikationen kann der Nutzer freihändig und konzentriert seine Aufgaben erfüllen.“ Außerdem lassen sich Arbeitsabläufe durch sprachgestützte Prozesse straffen. Mittlerweile, so das IPA, böten eine natürliche sprachliche Erkennung von Worten und Sätzen, die den Einsatz in der Industrie erleichtern.

Das kann man beispielsweise im Distributionszentrum der Warenhauskette Marktkauf <http://www.marktkauf.de> in Laichingen bestätigen: „Führerlose Fahrzeuge, die von einem Leitsystem durch das Lager gesteuert werden, und ein sprachgesteuertes Kommissioniersystem nehmen den Mitarbeitern beim Zusammenstellen von Aufträgen zeitraubende Nebentätigkeiten ab“, berichtet das Handelsblatt <http://www.handelsblatt.de>. Laut Technology Review <http://www.heise.de/tr> gilt das Potenzial für Innovationen in der Logistik „als längst noch nicht ausgereizt“. Die Rolle von Spracherkennungssystemen scheint dabei immer größer zu werden. Der Handelskonzern Rewe <http://www.rewe.de> hat sein Lagerpersonal im Zentrallager Westfalen mit sprachgesteuerten Endgeräten ausgestattet. Statt wie vorher mit Handhelds umherzulaufen, Listen abzuarbeiten und zu bestätigen, haben sie nun einen Kopfhörer und bekommen Schritt für Schritt angesagt, was sie zu konfektionieren haben. Man bestätigt den Ladevorgang per Sprache. Durch die Umstellung von Touchpad-Steuerung der Lagerarbeit auf Sprachsteuerung können die Konfektionierungszeiten erheblich verkürzt werden. Analysten wie Praktiker sehen ein großes Potenzial auch bei mobilen Servicekräften. So lassen sich Teile der Prozesskette von der Auftragsannahme bis hin zur Rechnungsstellung per Sprachsteuerung ebenso automatisieren wie Help Desk-Services, gleiches gilt für Bestell- oder Buchungsprozesse. Mit der automatischen Vermittlung der Lufthansa Cargo <http://www.lufthansa-cargo.com> etwa können Mitarbeiter einer Spedition sich über das Sprachdialogsystem zum jeweils zuständigen Lufthansa-Ansprechpartner direkt verbinden lassen.

„Damit dies möglich ist, arbeiten Linguisten mit Neurobiologen und Technikern an immer besseren Dialogsystemen. Intonation, Lautdauer, Sprechpausen, Dialekt oder Akzent sind Punkte, die beim so genannten Dialogdesign beachtet werden müssen“, erläutert die Stuttgarter Zeitung <http://www.stuttgarter-zeitung.de>. „Das Zauberwort heißt ‚natürliche Spracherkennung‘. Diese hat die Kommunikation zwischen Mensch und Maschine in den vergangenen Jahren deutlich weitergebracht.“

Das Berliner Unternehmen SemanticEdge <http://www.semanticedge.com> hat im vergangenen Jahr den Branchen-Oscar Voice Award <http://www.voiceaward.de> gleich in zwei Kategorien gewonnen, unter anderem mit dem "Persönlichen Assistenten", der für DaimlerChrysler entwickelt wurde. Dies ist ein Sprachdialogsystem, das sich im persönlichen Adressbuch des Nutzers auskennt. Vergessene Telefonnummern oder Adressen gehören der Vergangenheit an.

Hier sieht man einen direkten Zusammenhang zwischen so genannten Human Touch Dialogen mit menschlichen Zügen, die dem menschlichen Sprechen sehr nahe kommen und der Akzeptanz eines Sprachdialogsystems. „Wir wollen keine starren Dialoge steuern, bei denen man nur bestimmte Begriffe verwenden kann, sondern freies Sprechen ermöglichen“, sagt Lupo Pape, Geschäftsführer von SemanticEdge. Bei einem Dialog mit menschlichen Zügen werde sich der Anrufer eher angenommen fühlen als bei einem mit starrer Menüführung und Abfrage von bestimmten Antworten, so der Sprachdialogexperte.

Mittlerweile haben immer mehr Branchen die Sprachautomatisierung für sich entdeckt. „Marktforschungsinstitute lassen

Umfragen durch Computer erstellen, Energieversorger nehmen automatisch Zählerstände und Versandhändler Bestellungen entgegen. Auch im Mahnwesen können die Sprachautomaten eingesetzt werden, indem sie zum Beispiel an fällige Zahlungen erinnern“, so die Stuttgarter Zeitung.

Medienbüro.sohn
V.i.S.d.P: Gunnar Sohn
Ettighoffer Strasse 26a
53123 Bonn
Germany

Telefon: +49 - 228 - 6 20 44 7
Telefax: +49 - 228 - 6 20 44 75

Portrait

Online-Nachrichtendienst NeueNachricht www.ne-na.de.

News-ID: 129328 • Views: 1238 (Stand: 03.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/129328/Handel-und-Industrie-entdecken-Sprachautomatisierung.html>