

Sprachtechnologie hält Einzug im Mittelstand

07.09.2005, 14:38 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *nic.pr*

Bonn, 6. September 2005 - Eine Jury unter Leitung von Prof. Wolfgang Wahlster, Leiter des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI), nominiert 12 Sprachdialogsysteme für den VOICE Award 2005. Das Testverfahren, das zum zweiten Mal durchgeführt wird, bewertet Telefondienste, die dem Nutzer einen Dialog in deutscher Sprache mit einem Computerdienst ermöglichen, ohne dass das System vorher auf die Stimme des jeweiligen Nutzers trainiert werden musste. 70 sprachgesteuerte Dienste aus Deutschland, Österreich und der Schweiz waren angemeldet. Davon haben sich 35 Systeme für die letzte Runde qualifiziert. Basierend auf einem umfangreichen Testverfahren wurde in fünf Kategorien die Vorentscheidung getroffen. Die Gewinner werden auf dem VOICE Day (www.voiceday.de), dem Fachkongress für Sprachtechnologie, am 20./21. Oktober 2005 in Bonn im Rahmen einer Galaveranstaltung bekannt gegeben.

Die Hauptkategorie „Best Practice“ prämiiert die beste deutschsprachige Sprachapplikation im Praxistest. Nominiert für den Best Practice-Preis sind das Kinoinformationssystem der Cinecitta Multiplexkino, das Sprachportal für Privatkunden von T-Mobile Deutschland GmbH, der T-Online Kundenservice und die Verkehrsauskunft Infotraffic der Schweizer Viasuisse.

In der Kategorie „Innovativste Applikation“ waren sowohl technische Innovation als auch innovative Geschäftsmodelle oder auch neuartige Dialogstrategien gefragt. Nominiert sind das Cinecitta Kinoinformationssystem, der Passwort Release Service der Swisscom IT Service AG, der T-Online Kundenservice und das neuartige VOICE-Casting „Stimme Deiner Stadt“, das erstmalig von RTL Radio in Berlin durchgeführt wurde.

Der Preis für das „Beste Voice User Interface“ zeichnet Sprachapplikation mit dem besten Dialog Design und der benutzerfreundlichsten Bedienung aus. Nominiert sind das Poldi Gewinnspiel, das der 1. FC Köln anlässlich des Aufstiegs durchgeführt hat, das Cinecitta Kinoinformationssystem, das Sprachportal für Privatkunden der T-Mobile Deutschland GmbH sowie der T-Online Kundenservice.

Die „Beste Enterprise Solution“ prämiiert gelungene Sprachautomation von Kunden- und internen Unternehmensprozessen. Nominiert sind die Automatisierte Bestellhotline des Pflanzen Versandhändler Ahrens + Sieberz GmbH & Co.KG aus Siegburg, das Bürgertelefon der Stadt Augsburg, die automatische Spielergebniserfassung des DFB Medien GmbH & Co. KG und das Telefonbanking der Postbank AG.

Als „Bester Mehrwertdienst“ wurden öffentliche Telefondienste und Sprachportale mit dem überzeugendsten Geschäftsmodell gesucht. Nominiert sind das 1. FC Köln Poldi Gewinnspiel, die 11886 Spätsauskunft der Telix AG, RTL Radio „Stimme Deiner Stadt“ sowie Viasuisse Infotraffic.

Die Ergebnisse des Leistungstests bestätigten: Sprachtechnologie hält Einzug im Mittelstand! Ein konkretes Beispiel stellt die automatische Bestellhotline von Versandhändler Ahrens + Sieberz dar, die sich durch einfache, zuverlässige und schnelle Bedienung auszeichnete. Bernhard Steimel, Sprecher der Initiative Voice Business, erläutert hierzu „während im letzten Jahr noch vielfach aufwendige Inhouse-Lösungen aus Großunternehmen die Sieger unter sich ausmachten, stellen wir fest, dass heute vermehrt „Sprachanwendungen auf Mietbasis“ genutzt werden. Das erleichtert den Einstieg für den Mittelstand deutlich.“

Ein Fazit des Testteams vom Evaluationszentrums für sprachtechnologische Systeme am DFKI lautet: Alle getesteten Systeme sind alltagstauglich. Jurymitglied Manfred Stockmann vom Call Center Forum Deutschland e.V. erkennt deutliche Fortschritte bei der Steuerbarkeit und intuitiven Nutzung.

Die vom DFKI mit eingesetzten Laien-Tester schätzten Sprachanwendungen, die einfach, schnell und zuverlässig arbeiten. So sieht auch Jurymitglied Jürgen Mehring von der Spardabank Hamburg den Mehrwert des Testverfahrens „in

der durch Laien-Tester eingebrachten Erfahrungs- und Nutzen-Betrachtungen“. Juror Matthias Peissner vom Fraunhofer IAO zeigt sich von der hohen Leistungsdichte beeindruckt: „Jeder dieser Dienste zeichnet sich durch mindestens eine spezielle Besonderheit aus“. Prof. Wahlster stellt abschließend fest: "Bei der Dialogführung wurden gegenüber dem Vorjahr weiterhin sehr gute Fortschritte gemacht, allerdings erreicht noch keines der Systeme das Ideal des Dialogs mit gemischter Initiative in Spontansprache, was heute in Laborsystemen schon der Standard ist."

Weitere Informationen: www.voiceaward.de

Hintergrundinformationen:

Veranstalter der Initiative VOICE BUSINESS sind mind Business Consultants, Strateco und telepublic Verlag. Das Aktionsprogramm der Initiative VOICE BUSINESS umfasst neben dem VOICE Award den Entwickler-Wettbewerb VOICE Contest und die Ausschreibung zum Best VOICE Campaign Wettbewerb. Höhepunkt ist der VOICE Day am 20./21. Oktober 2005.

Schirmherr des VOICE Awards ist Prof. Dr. Dr. mult. h.c. Wolfgang Wahlster vom Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI).

Goldspensoren der Initiative VOICE BUSINESS sind Genesys, Legion, Siemens, Sikom, Softlab, T-Com und VoiceObjects; Silbersponsoren sind Avaya, Intervoice, Nuance, NextiraOne, Danet, Nortel, ScanSoft, Eicon, Telenet, Loquendo und T-Systems.

Medienpartner des Aktionsprogramms der Initiative VOICE BUSINESS sind absatzwirtschaft, Acquisa, Behördenspiegel, Brand eins, Call Center Expo, Clickmall, Competence Site, Teletalk sowie VDI nachrichten.

Kooperationspartner der Initiative VOICE BUSINESS sind das Call Center Forum Deutschland e.V., das Deutsche Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI), das Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (Fraunhofer IAO) sowie der Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten (VATM).

Pressekontakt:

Bernhard Steimel

Initiative VOICE BUSINESS

C/o mind Business Consultants

Düsseldorfer Strasse 25a | 40545 Düsseldorf | Germany

Fon +49 211 989.695 70 | Fax +49 211 989.695 77 | Mobil +49 163 7834 635

Mail bernhard.steimel@mind-consult.net | Web www.mind-consult.net

News-ID: 59646 • Views: 2015 (Stand: 25.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/59646/Sprachtechnologie-haelt-Einzug-im-Mittelstand.html>