



# Sprache **überwindet** Grenzen

*Ein Menschheitstraum scheint endlich wahr zu werden*

Auf der diesjährigen SpeechTEK in London wurde wieder einmal ein tragbarer Übersetzer vorgestellt. Detlev Artelt berichtet über diese und andere Neuigkeiten der Messe.

**S**chon immer waren der Kommunikation zwischen Menschen auf dieser Welt Grenzen gesetzt. Wer Reisen in fremde Länder machte, musste sich entweder um einen Dolmetscher bemühen, darauf hoffen, vor Ort auf jemanden zu treffen, der seine Muttersprache oder eine der Welt-sprachen verstand, sich mit Händen und Füßen verständigen oder sich mit der jeweiligen Landessprache auseinandersetzen. Die aktuellen technologischen Hilfsmittel aus der linguistischen Forschung sollen das aufwändige Sprachen-Lernen deutlich vereinfachen und vielleicht sogar überflüssig machen.

So ist es z. B. möglich, im Urlaub in Spanien einfach in ein Gerät zu sprechen und schon erklingt die Übersetzung von „Wo ist die nächste Bushaltestelle?“ im freundlichen Spanisch mit den Worten „¿Dónde está la próxima parada de autobús?“. Es erscheint zudem auf dem Display der jeweilige Text. Drückt man auf eine andere Landesflagge, wird eine Übersetzung in eine weitere Sprache gestartet. Der Clou an der Lösung ist der Preis, denn für ca. 30 € ist eine solche Software erhältlich und kann auf einem der üblichen Smartphones installiert werden.

Die Idee ist gut. Deshalb haben sich bereits verschiedene Anbieter mit ihren Produkten auf dem Markt platziert. Zum einen ist das Unternehmen Jibbig<sup>1</sup> mit seinem gleichnamigen Produkt zu finden. Dieses unterstützt im Moment bereits etwa 10 verschiedene Sprachen und hat den Vorteil, dass es unabhängig von einer Internetverbindung arbeiten kann. Im Gegensatz dazu muss bei der Nutzung von SpeechTrans und weiteren Lösungen immer eine Verbindung zum Internet hergestellt werden, was gerade im Ausland mit hohen Kosten verbunden sein kann. Zudem setzen einige Anbieter voraus, dass eine bestimmte Menge an Guthaben erworben wird, damit die Übersetzung durchgeführt werden kann. Dafür lässt sich die entsprechende Software teilweise kostenlos installieren.

Eines haben aber alle Lösungen gemeinsam: Sie funktionieren erstaunlich gut und helfen gerade in Ländern wie Japan, China oder auch im Irak dem Benutzer zu einer besseren Kommunikation mit den Einheimischen. In Krisengebieten arbeiten Ärzte bereits seit einigen Jahren mit der Jibbig-Lösung. Das Programm hilft ihnen dabei, durch die vereinfachte Kommunikation mit den Patienten die richtige Diagnose zu stellen.

1: Ein bidirektionales Übersetzungstool

## Googles Sicht der Dinge

Der Suchgigant hat mit seinem Betriebssystem Android<sup>2</sup> bereits verschiedene Funktionen zur Benutzung von Sprache integriert. Gleiches passiert im Moment auch auf den verschiedenen Google-Portalen und -Suchseiten. In dem Browser Chrome, einem Pendant zu Internet Explorer und Firefox, findet sich bereits an der einen oder anderen Stelle ein Bild von einem Mikrofon, das auf die Option zur Eingabe per Sprache hinweist. Laut Google werden mit dem Standard HTML 5<sup>3</sup> viele weitere Funktionen verabschiedet, die dann auch auf anderen Browsern zu finden sind. In der Keynote zum Kongress in London wies Dave Burke von Google zudem darauf hin, dass die Anzahl der mobilen Endgeräte die Anzahl aller PCs und Notebooks mittlerweile überschritten hat und dass die Folgen davon kurzfristig spürbar werden. Seine drei Thesen in Bezug

auf Sprachtechnologie stellte er in der Keynote ausführlich und nachvollziehbar dar:

1. Smartphones und Tablet-Computer werden die maßgeblichen Treiber zur Nutzung von Sprachtechnologie sein.
2. Es werden immer mehr Anwendungen mit Sprachunterstüt-

zung vollständig auf einem Endgerät nutzbar sein und immer weniger solcher Anwendungen werden einen Internetzugang benötigen.

3. Neue Standards im Internet werden Sprache direkt in den Browser integrieren und ermöglichen somit ein völlig neues und schnelleres Arbeiten.

## Die multimodale Herausforderung

Für die Kommunikation mit einer Maschine ist Sprache allein sicher ein wichtiger und auch zukunftsweisender Aspekt, aber die gleichzeitige visuelle Hilfe ermöglicht nochmals eine bessere und einfachere Bedienbarkeit. Dieses Konzept wird sich auch in der neuen Version der nächsten Geräte von Apple finden, die ja bekanntlich in Sachen einfacher Bedienung immer gerne einen Schritt voraus sind. An dieser Stelle können wir alle gespannt sein, was sich die Hersteller von iPhone und iPad ausdenken werden. Die Veranstalter der SpeechTEK hatten im Vorfeld der Messe zu einer Challenge<sup>4</sup> aufgerufen und Unternehmen gebeten, ihre neuen Konzepte und Anwendungen mit einem Video vorzustellen. Die Filme finden sich auf der

2: Ein Betriebssystem wie auch eine Software-Plattform für mobile Geräte wie Smartphones, Mobiltelefone, Netbooks und Tablets

3: eine textbasierte Auszeichnungssprache zur Strukturierung und semantischen Auszeichnung von Inhalten wie Texten, Bildern und Hyperlinks in Dokumenten

4: Engl. Herausforderung, Wettkampf

Webseite des Events und erlauben so jederzeit einen interessierten Blick. Auf dem Kongress durften dann alle Besucher und eine Jury entscheiden, welches die beste, sinnvollste bzw. innovativste Lösung ist. Gewonnen haben Include AS aus Norwegen und angel.com. Includes Lösung Textpilot ist eine intelligente und multisensorische Software, die überall dort genutzt werden kann, wo man mit Text arbeitet. Sie unterstützt den Nutzer beim Lesen, Zusammenstellen und auch Verstehen von Texten. Angel-MM ist eine iPhone-Applikation, die es Nutzern ermöglicht, ein IVR-System in Echtzeit zu nutzen, um beispielsweise Buttons zu klicken oder Antworten zu verfassen.

### Hotlines im Wandel

Einen interessanten Ansatz verfolgt die australische „Westpac Bank“. An der Hotline der Bank wird den Anrufern die Option

Loquendo. Einige Aussteller reisten sogar aus Australien an und unterstrichen mit ihrem Erscheinen die internationale Ausrichtung der SpeechTEK.

Auch einige vortragende Sprecher kamen aus deutschen Unternehmen. Gleich nach der Keynote des ersten Tages hielt semvox aus Saarbrücken einen Vortrag zur Bereicherung web-basierter Applikationen durch Sprache. Ein besonderes Highlight war die Keynote des zweiten Kongresstages durch Professor Alex Waibel von der Universität Karlsruhe, der gleichzeitig auch eine Professur an der Carnegie Mellon University in Pittsburgh hat. Seine Ausführungen zum Thema „Bridging the Language Divide“ zeigen deutlich, dass wir bald durchaus ohne Tastatur leben können. Weitere Sprecher kamen von der deutschen Telekom, Crealog und Loquendo.

# ■ DIE TECHNOLOGIE DER SPRACHERKENNUNG HAT DIE PUBERTÄT HINTER SICH GELASSEN

geboten, sich sofort mit einem Mitarbeiter verbinden zu lassen oder den Service per Spracherkennung oder Telefontastatur zu nutzen. Laut dem Projektmanager Sam Jackel von Westpac entscheiden sich ca. 60 % der Kunden dabei für die Benutzung per Selbstbedienung. Diese sehr interessante Zahl, die wesentlich höher ist als die vergleichbarer deutscher Hotlines, kommt zustande, da das Unternehmen die Kundenkommunikation soweit optimiert und vereinfacht hat, dass die Bedienung dem Kunden ganz klare Vorteile bringt. Vor allen Dingen wurden diese Vorteile so an die Kunden vermittelt, dass sie klar nachvollziehbar sind, während das System zugleich einfach zu bedienen ist.

### SpeechTEK Europe in Zahlen

Die Kongress-Messe, die ihre Wurzeln seit 17 Jahren in New York hat, fand als europäische Tochterveranstaltung das zweite Mal in Folge in London statt. Der Fokus dieses Events lag mehr auf der Vermittlung von Hintergrundwissen, neuen Trends und Fachinformationen und weniger auf der Ausstellung selbst. So fanden sich 2011 ca. 300 Besucher in London ein, die insgesamt aus über 20 Ländern anreisten. Unter den Ausstellern waren auch die deutschen Unternehmen Crealog aus München und die Berater der aixvox aus Aachen. Daneben war der Weltmarktführer für Sprachtechnologie Nuance mit einem Stand vertreten, ebenso wie das italienische Unternehmen

### Fazit

Es kommt mal wieder eine potentielle Veränderung auf uns zu. Die seit Jahren bekannte Technologie der Spracherkennung ist „erwachsen“ geworden und hat die Pubertät hinter sich gelassen. Immer mehr Lösungen ermöglichen eine einfachere Bedienung per Sprache und erlauben so das Diktieren von Texten aufs Mobiltelefon oder den PC und die Steuerung von Telefonaten in den Callcentern. Gleichzeitig werden die Sprachsynthese Werkzeuge, die Text in Sprache umwandeln, immer „wohlklingender“. Das bedeutet eine deutliche Steigerung in Bezug auf die Akzeptanz solcher Systeme im täglichen Einsatz. Kombiniert man nun bestehende Anwendungen mit diesen beiden Technologien, so ergibt sich eine immer leichtere und effektivere Bedienung. Ergo: Endlich hilft uns Menschen die Technologie einfacher zu kommunizieren! ■



### Detlev Artelt

Geschäftsführer  
des Beratungsunternehmens  
aixvox GmbH in Aachen  
sowie Herausgeber der Fachbuchreihe  
„voice compass“

## Summ Summ Summ... immer um den Kunden rum!

Ihr Kunde ist Ihr wertvollster Besitz. Er muss geschützt, umschwärmt und bei Laune gehalten werden. Er verdient nur das Beste: einen persönlichen und professionellen Dialog. Und zwar immer, überall und von jedem Ihrer Mitarbeiter. Jeder Kontakt zählt, der richtige Zeitpunkt auch. Wir müssen es schließlich nach 28 Jahren Erfahrung wissen. Qualität im Kundendialog ist kein Zufall, sondern basiertes Wissen darüber, was funktioniert und was nicht. Wir wissen aber auch, dass nicht alles Honig ist, was golden in der Dialogmarketingbranche glänzt. Darum, seien Sie wählerisch. Wie Sie Qualität erkennen? Ganz einfach. Machen Sie den Kompetenzcheck Dialogmarketing: [www.tdm.de/kompetenzcheck](http://www.tdm.de/kompetenzcheck).



Wir holen das Beste für Sie raus!

- **Dialog**  
Outbound, Inbound
- **Kommunikation**  
Telefon, Fax, Internet, Mailing
- **Erfahrung**  
Seit über 25 Jahren
- **Beratung**  
Kampagnen, Prozesse, Outsourcing
- **Nutzen**  
Kostenreduktion, Marktdurchdringung, Ertragssteigerung