

Workshop

Voice-Enabled Services aus Anwender- und Benutzersicht

In den letzten 10 Jahren wurden beachtliche technische und methodische Fortschritte im Bereich sprachgesteuerter Systeme und Anwendungen gemacht: Dedizierte Entwicklungsumgebungen (Grammatikmodellierung, Dialoggestaltung), Standardisierung (SALT, Voice-XML), Sprachplattformen und Voice Application Development Environments, usw. sind mittlerweile vorhanden, die ASR-Technologie ist mittlerweile ausgereift, und die erforderliche Rechenleistung ist sehr viel preiswerter geworden. Jetzt soll diese neue Sprachtechnologie „nur noch“ in die Praxis umgesetzt werden, d.h. es sollen Anwendungen ausfindig gemacht, entwickelt und vermarktet werden, die für Betreiber und Benutzer gleichermaßen sinnvoll und lohnend sind.

In diesem Workshop möchten wir u. a. anhand konkreter Fallbeispiele aus Forschung, Entwicklung und Praxis dazu beitragen, zumindest einige Erfolgskriterien der sprachlichen Interaktion als Komponente ganz bestimmter Dienstleistungen zu identifizieren und zu definieren. Dabei spielen nicht nur ergonomische sondern sicherlich auch wirtschaftliche Kriterien eine wichtige Rolle. Sprachtechnologie kann – richtig durchdacht und sinnvoll eingesetzt – zu Kostensenkung und Serviceverbesserung gleichermaßen führen und trägt somit zur viel beschworenen Innovation in der Wirtschaft bei.

Die Vorträge von Michael Rink („Akzeptanz und Nutzen von natürlichsprachlichen Systemen“) sowie Matthias Peissner et al. („Sprachapplikationen – Die Kundenperspektive“) beleuchten insbesondere die Bedürfnisse und Wünsche der Anwender und Benutzer von Sprachdiensten. Jürgen Haas („Aus der Praxis: Die automatische Zentrale bei der Sixt AG“) und Gerhard Hanrieder („Sprachbedienung im KFZ – Eine Erfolgsgeschichte“) berichten über zwei aktuellen Bereichen, in denen sprachbasierte Interaktion und Kommunikation erfolgreich umgesetzt wurde. Im technischen Vortrag „Generating Dialogue Applications with the GEMINI Platform“ von Volker Schless et al. wird auf einen software-gestützten Ansatz zur Implementierung von Sprachdiensten eingegangen. In der Pause werden einige der vorgestellten Sprachdienste bzw. Sprachentwicklungsumgebungen vorgeführt. Zum Schluss des Workshops findet ein Panel „Plädoyer für mehr Dialog-Bewusstsein“ (Moderation: Manuela Boros) statt.

Paul Hubert Vossen (Voice & Visual)