

# Das Mikrofon verjagt die Maus

Webseiten lassen sich per Spracheingabe steuern. Das bietet Firmen neue Möglichkeiten, um mit ihren Kunden stärker in Kontakt zu treten. Auch richtige Verkaufsgespräche lassen sich auf diese Weise führen. Die Entwickler sehen die Zukunft aber vor allem im Mobilfunk.

von Chris Löwer



Aus die Maus:  
Webseiten lassen sich in Zukunft per Sprache steuern.  
Quelle: dpa

BERLIN. Es wirkt wie eine nette Plauderei mit dem Computer, doch der Chat endet mit dem Abschluss einer Hausratversicherung: Die Versicherungsmitarbeiterin auf dem Schirm fragt mit sanfter Stimme, was es denn Wertvolles in der Wohnung gebe und wie die gesichert sei. Der Kunde am PC lässt sich von ihr verschiedene Angebote aufzeigen – und übersieht beinahe, dass seine Gesprächspartnerin nicht wirklich auf ihn eingeht.

Die Videosequenzen lassen den Eindruck entstehen, dass hier tatsächlich eine Vertreterin ihr Bestes gibt – doch sie sind Szene um Szene vorgefertigt. Das simulierte persönliche Gespräch kostet den Versicherungskonzern verschwindend wenig – soll aber dank der Lebensnähe viele Neuabschlüsse bringen.

Die Kölner Firma Dotkomm Rich Media Solutions hat die Lösung mit dem Dortmunder IT-Haus Materna entwickelt. Die zum Patent angemeldete Technologie namens Voiceflash soll Webinhalte von Unternehmen den Kunden per Sprachsteuerung nahe bringen. „So lassen sich richtige Verkaufsgespräche führen. Das schafft eine andere Verbindlichkeit als beim bloßen Klicken über eine Webseite“, erklärt Dotkomm-Chef Ralf Pispers.

Die Abbruchrate sinke, auch weil bei Voiceflash reale Personen agieren und keine animierten Kunstgestalten. Die Spracherkennung sei so ausgereift, dass auch die Kommandos nuschehender Anwender noch richtig ankommen. Hinzu kommt, dass die Moderatoren auf Fehler oder auf Passivität des Nutzers reagieren – und ihn durch das Gespräch führen.

Die neuartige Fehlertoleranz in der Spracherkennung gibt Pispers die Hoffnung, künftig so auch Unterhaltungselektronik zu bedienen und Touchscreens zu ersetzen, etwa an Fahrkartenautomaten der Bahn. Für Manfred Breul, Telekommunikationsexperte des Branchenverbands Bitkom, ist das keine allzu ferne Vision: „Die Bedeutung der Sprachsteuerung nimmt zu.“ Heutige Lösungen nervten nicht mehr wie früher durch beharrliches Nicht-Verstehen.

„Erkennung und Flexibilität der Systeme sind deutlich besser geworden, so dass auch auf ganze Sätze zuverlässig reagiert wird“, sagt Breul. Allerdings sieht er ein größeres Potenzial in mobilen Anwendungen, da der Handynutzer ohnehin nur eine Hand frei hat und händisches Bedienen zuweilen etwas fummelig sein kann.

Bis der Markt für solche Anwendungen in Schwung kommt, könnte es aber noch ein wenig dauern. Ludwig Linkenheil, Geschäftsführer des Sprachtechnologieunternehmens Voiceinterconnect, hat eine Lösung für sprachgesteuerte Portale in der Schublade – und lässt sie dort auch erst mal liegen.

„Derzeit scheint es keinen großen Bedarf dafür zu geben“, sagt er mit Blick auf die Krise. Allerdings: „Ich bin davon überzeugt, dass Portale künftig per Sprache bedient werden. Technisch ist das schon heute kein Problem“, sagt Linkenheil. „Unternehmen können sich so gegen Billiganbieter im Netz abgrenzen.“

© 2010 Handelsblatt GmbH

Verlags-Services für Werbung: [www.iqm.de](http://www.iqm.de) (Mediadaten) | Verlags-Services für Content: [Content Sales Center](#) | [Sitemap](#) | [Archiv](#) | [Schlagzeilen](#)

Powered by [Interactive Data Managed Solutions](#)

Keine Gewähr für die Richtigkeit der Angaben. Bitte beachten Sie auch folgende [Nutzungshinweise](#), die [Datenschutzerklärung](#) und das [Impressum](#).