



Looking into Black Boxes: Berliner Filmteam berichtet über Sprachdialogsysteme und Callcenter

(Mynewsdesk) München/Nürnberg, 29. September 2014 - ?Für Meinungen ist der Computer nicht da.? Mit diesem Satz beschließt der Informatiker Dr. Jürgen Haas, Experte für Spracherkennung und Dialogdesign beim Münchner System-haus Crealog, seinen Part im hochinteressanten zweiten Teil der Dokumentationsreihe ?Looking Into Black Boxes? (http://youtu.be/U36t_xbepI0). In dieser Youtube-Serie ermöglicht ein junges Berliner Filmteam gemeinsam mit Branchen-Insidern faszinierende Einblicke in Technologien, die fast unbemerkt längst Teil unseres Alltags geworden sind.

Das Sprachdialogsystem der Sparda Bank in Nürnberg

Bereits seit 2008 ist bei der Sparda Bank in Nürnberg ein Sprachdialogsystem der Münchner Spezialisten am Werke, unter anderem um das dortige Service-Team von Routineaufgaben zu entlasten. So ermöglicht es den Nutzern des Telefonbankings zum Beispiel die Abwicklung eines kompletten Überweisungsauftrages in nur 45 Sekunden - einschließlich Anwahl, Legitimation und Auftragsbestätigung! Die Bloggerin Fiona Krackenbürger und ihr Filmteam wollen mehr wissen und werfen einen ?genaueren Blick in die schwarzen Kisten der Alltags-Computerisierung zwischen Melkrobotern, Sprachcomputern und Smartphones als Lebensberater.?

Erkennen ist nicht gleich verstehen

Was beim menschlichen Gehirn im besten Falle in einem Rutsch funktioniert, also das Erkennen der verwendeten Sprache und das Verstehen des Inhalts, ist für Computer eine besondere Herausforderung. Denn der Unterschied liegt auch hier im Detail, erklärt Dr. Jürgen Haas im Filmbeitrag: Im ersten Prozess erkennt der Sprachcomputer nur die Worte, die höchstwahrscheinlich gesagt wurden. Im zweiten Prozess steckt ein Algorithmus das ?Feld der Wahrscheinlichkeiten? ab und holt sich bei Bedarf zusätzliche Informationen aus anderen Datenquellen. Erst danach kann man so etwas wie ein ?Verstehen?, zum Beispiel der richtigen Bankleitzahl, attestieren. Da aber ein Dialog im Bereich Banken und Finanzen in ihrem Kontext mit rund 3.000 bis 4.000 Wörtern auskommt, bleibt die Komplexität relativ übersichtlich.

Filmprojekt über Crowdfunding

Viele journalistische Projekte sind leider nur noch über Crowdfunding zu realisieren, da die Etats bei Magazinen, Zeitungen und TV-Sendern immer weiter eingekürzt werden. Umso schöner, dass die sogenannten Krautreporter mit ihren Themen auf großes Interesse stoßen. Mehr dazu unter <http://intoblackboxes.tumblr.com/> und www.facebook.com/6sept13

Diese Pressemitteilung wurde via Mynewsdesk versendet. Weitere Informationen finden Sie im [Comfact Kommunikation und Design](#).

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:
<http://shortpr.com/wkcupa>

Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:
<http://www.themenportal.de/wissenschaft/looking-into-black-boxes-berliner-filmteam-berichtet-ueber-sprachdialogsysteme-und-callcenter-16064>

Pressekontakt

-

Nicolai Jereb
Gustavstraße 4
45219 Essen-Kettwig

nicolai.jereb@comfact.de

Firmenkontakt

-

Nicolai Jereb
Gustavstraße 4
45219 Essen-Kettwig

shortpr.com/wkcupa
nicolai.jereb@comfact.de

Über
CreaLog

Mit Referenzen in 30 Ländern ist CreaLog führender Anbieter von Contact Center- und Sprachdialog-Lösungen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist voll-ständig webadministrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz mit über 60.000 installierten Lines.

Voice Portale von CreaLog stellen ein Höchstmaß an Dialog-Qualität auf Basis natürlichsprachlicher Spracherkennung sicher. Sie sind in der Lage, eine große Anzahl von Wörtern und ganzen Sätzen in über 44 Sprachen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten. Außerdem unterstützen CreaLog-Portale die sehr menschlich klingende Sprachsynthese weltweit führender Anbieter. Die CreaLog Contact Center-Lösungen, Voice Portal-Lösungen und Media Portale für Carrier und Firmenkunden erhalten immer wieder begehrte Auszeichnungen: so zum Beispiel 2009 den Voice Con-test Silber-Award für ELVIS, das sprachgesteuerte Internetradio für mobile Endgeräte, sowie die Auszeichnung Nuance DACH Partner of the Year 2011/2012.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie die HypoVereinsbank, PAYBACK und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Carrier und Mehrwertdiensteanbieter wie Vodafone, A1 und Swisscom.

Mehr Info für Redaktion/ Leser:

CreaLog GmbH
Voice Portale, Contact Center,
Unified Messaging, CTI-Lösungen
Telefon: +49(0)89/ 324 656-32, Fax:
+49(0)89/ 324 656-99

Ansprechpartner: Jürgen Walther
E-Mail:
juergen.walther@crealog.com
Internet: <http://www.crealog.com>
Redaktion: nicolai.jereb@comfact.de