

Computer Zeitung – 05. März 2007

<http://computerzeitung.de/themen/middleware/portal-software/article.html?thes=&art=/aktuell/050307-sprachportal.html>

Sprachportale als Kommunikationszentrale für Unternehmen

Berlin - Unternehmen arbeiten immer dezentralisierter und mobiler. Auch die Sprach- und Datenkommunikation läuft zunehmend komplex über verschiedene Endgeräte. Laptops, Handys und der Festnetzanschluss im Büro zählen mittlerweile zum Mindeststandard der Mitarbeiter. Kostenprobleme, eine Vielzahl von Diensten, steigender Verwaltungs- und Wartungsaufwand sind die Folge.

Die Forderung nach einer Zusammenführung der verschiedenen Kommunikationsformen wird deshalb immer lauter und bleibt nach Prognosen des Marktforschungsunternehmens Gartner in den nächsten Jahren das Hauptthema der Branche für Telekommunikation und Informationstechnik (ITK). Allein durch den jährlichen Preisverfall für den Transport von Daten und Sprache um bis zu 15 Prozent steige der Datenverkehr in den kommenden fünf Jahren um rund 60 Prozent.

Der Trend zur Konvergenz werde bis 2010 so gut wie alle Unternehmen erfasst haben: 95 Prozent der großen und mittleren Firmen haben bis zu diesem Zeitpunkt zumindest mit der Zusammenführung begonnen. Rund 40 Prozent aller Unternehmen werden ihre Sprach- und Datennetze in nächsten drei Jahren bereits zusammengeführt haben. Die ITK-Anbieter haben das erkannt: Ericsson propagiert sein Onephone-Konzept, Avaya setzt auf One-X und Cisco nennt das Konzept gleich bei seinem generischen Namen: Unified Communications. Alle drei wollen Ordnung in das Nummern- und Gerätechaos bringen.

Sprachportale spielen dabei eine große Rolle. Bernhard Steimel, Sprecher der Brancheninitiative Voice Business (www.voicedays.de): „Jedes noch so einfache Telefon erlaubt den Zugriff auf Telefonbücher und Kalender, die auf einem Server hinterlegt sind. Der Anruf auf einer Servicenummer und die anschließende Weiterverteilung der Anrufe in IP-Netze spart Kosten und der Nutzer hat eine nahtlose Schnittstelle zu allen Kommunikationsdiensten.“ Die klassische Festnetzinfrastruktur entfällt dabei, die Administrationskosten und die Personalkosten in der Telefonzentrale verringern sich. Weitere Sprachportale wie Taxiruf, Hotelbuchung oder Bahnauskunft lassen sich integrieren und zu einem virtuellen Sekretariat ausbauen.

Das Ganze ist keine Zukunftsmusik mehr und zum Beispiel bei DaimlerChrysler von der Berliner Firma SemanticEdge schon realisiert worden. Für diese Art der Kommunikation wurde der Personal Assistent des Herstellers im vergangenen Jahr mit dem Voice Award für die innovativste Sprachapplikation ausgezeichnet.

Nach Einschätzung von Branchenexperten werden die Mobilfunkprovider nachziehen und durch das Bereitstellen solcher Personal-Assistent-Portale auch Kleinunternehmen und Freiberufler erreichen. O2 macht das bereits mit seinem Communication Center. Die Telekom wird auf Basis der von Bundeskanzlerin Angela Merkel geplanten 115-Bürgerrufnummer bundesweit ein sprachgesteuertes Eingangsportale schaffen.

Gunnar Sohn/pk