

VOICE Award 2006! Die von SemanticEdge entwickelten Applikationen standen bei der Verleihung der VOICE Awards 2006 – den „Oscars“ für Sprachdialogsysteme – wieder einmal ganz oben auf dem Siebertreppchen:

Die Track&Trace-Applikation der DHL erhielt den VOICE Award für die beste Automation von Geschäftsprozessen. Der Personal Assistant von DaimlerChrysler wurde mit dem „Best Innovation Award“ für „die Sprachapplikation mit der fortschrittlichsten technischen Umsetzung“ ausgezeichnet.

Auch im Jahr 2006 haben wir unsere neuesten Applikationen wieder auf den Prüfstand der VOICE Awards gestellt: Von insgesamt 72 Applikationen wurden 14 Applikationen für die Nominierung ausgewählt.

Die SemanticEdge Applikationen wurden in insgesamt drei von fünf Kategorien nominiert und wurden zweimal ausgezeichnet. Die Track&Trace-Applikation der DHL erhielt den VOICE Award für die beste Automation von Geschäftsprozessen. Der Personal Assistant von DaimlerChrysler wurde mit dem „Best Innovation Award“ für „die Sprachapplikation mit der fortschrittlichsten technischen Umsetzung“ prämiert.

In der Begründung der Jury heißt es:

"Best Innovation Award": Die Sprachapplikation mit der fortschrittlichsten technischen Umsetzung – DaimlerChrysler: Persönlicher Assistent

Die innovative Funktionalität in einem neuartigen Anwendungsfeld zusammen mit sehr guten Werten im Anwendungstest hat für die Jury-Entscheidung den Ausschlag gegeben. Der persönliche Assistent von DaimlerChrysler ist eine Vermittlungs- und Assistenzanwendung für das Personal Information Management der Mitarbeiter des Konzerns. Sie verwirklicht ein One-Number-Konzept für die ubiquitäre Erreichbarkeit der Mitarbeiter sowie den Übergang zum Wechsel von der Festnetztelefonie auf Vermittlungs- und Assistenzdienste. Sie bietet den Mitarbeitern eine Follow-Me-Funktion, Presence Management und den Zugriff auf Telephonnummern, die mit Lotus Notes verwaltet werden. Das System ist angeschlossen an einen Least Cost Router. Weitere Effizienzsteigerungen erwartet sich das Unternehmen durch den stets gleichen Datenbestand, der unabhängig von Standort und Medium (Handy, Festnetz, VoIP) drei Telefonbuchsysteme (persönlich, Werk, Konzern) integriert. Gut gelöst ist auch die integrierte getrennte Abrechnung von privaten und dienstlichen Anrufen. Die Jury war überzeugt von der sehr geringen Fehlerrate im Anwendungstest und der hohen Effektivität der Bedienung auch für die Laintester. Hinzu kommt die angenehme Dialogführung unter Verwendung von Earcons und der Option zum Barge-In. Besonders innovativ sind die Klärungsdialoge zur Disambiguierung von Personenreferenzen. Die Anwendung läuft derzeit auf unter 30 Ports und wickelt einige Tausend Anrufe pro Tag mit einer sehr beeindruckenden Fallabschlussquote von über 90% ab. Das Unternehmen verspricht sich von dieser B2E-Anwendung Einsparungen von über 100.000 EUR pro Jahr und eine deutliche Serviceverbesserung. Generalunternehmer ist SemanticEdge, die Verbundworterkennung kommt von Nuance.

"Best Enterprise Services": die beste Sprachautomation von Kunden- und Unternehmensprozessen – DHL: Paketdienst Info

Die sehr geringe Fehlerhäufigkeit, die hohe Effektivität der Bedienung sowie die schnelle Erlernbarkeit dieser automatisierten Sendungsverfolgung von DHL hat die Jury veranlasst, diese, im Vergleich zur Version vom Vorjahr stark verbesserte Systemversion zu prämiieren. Sie

bietet den Empfängern und Versendern Information zum Lieferstatus aller nationalen Sendungen sowie zum Absender und Adressaten an. Im System sind ständig etwa 90 Millionen Sendungen (bis zu 60 unterschiedliche Statusinformationen werden erfasst) hinterlegt. Die Jury war beeindruckt von der sehr sicheren Erkennung der zwölfstelligen Sendungsnummer und des Identcodes. Sehr gut aufeinander abgestimmt sind in der Sprachausgabe die synthetisierten Teile mit den aufgezeichneten Dialogsegmenten. Damit wurde die konstruktive Kritik aus dem Testbericht 2005 an der Sprachsynthese umgesetzt. Die Anwendung schickt das Ergebnis der Abfrage zudem auf Wunsch auch per Fax oder SMS an den Nutzer. Über eine halbe Million Anrufer haben bereits den Paket-Infoservice genutzt. Mehr als 20.000 Anrufe am Tag werden auf unter 60 Ports abgewickelt; im Jahr finden ca. 2 Millionen Transaktionen in der Anwendung statt. Der Automatisierungsgrad ist deutlich höher als zu Beginn des Projektes erwartet, laut Betreiber werden ca. 92 Prozent der Anrufe fallabschließend im System bearbeitet, das entspricht 60% aller Sendungsabfragen an das Unternehmen. Das System wurde in vier Monaten von SemanticEdge projektiert. SemanticEdge realisierte das Voice User Interface und integrierte die Anwendung auf eigener Plattform und Application Management Software. Der Spracherkenner stammt von Nuance.

Bereits 2004 erhielt die von SemanticEdge entwickelte Banking-Applikation für die [Sparda-Bank Hamburg](#) den VOICE Award für die „Beste Enterprise-Solution“