

# **VoiceXML: Voice Business im Alltag**

XML-Initiative, Auftakt 23 April 2003



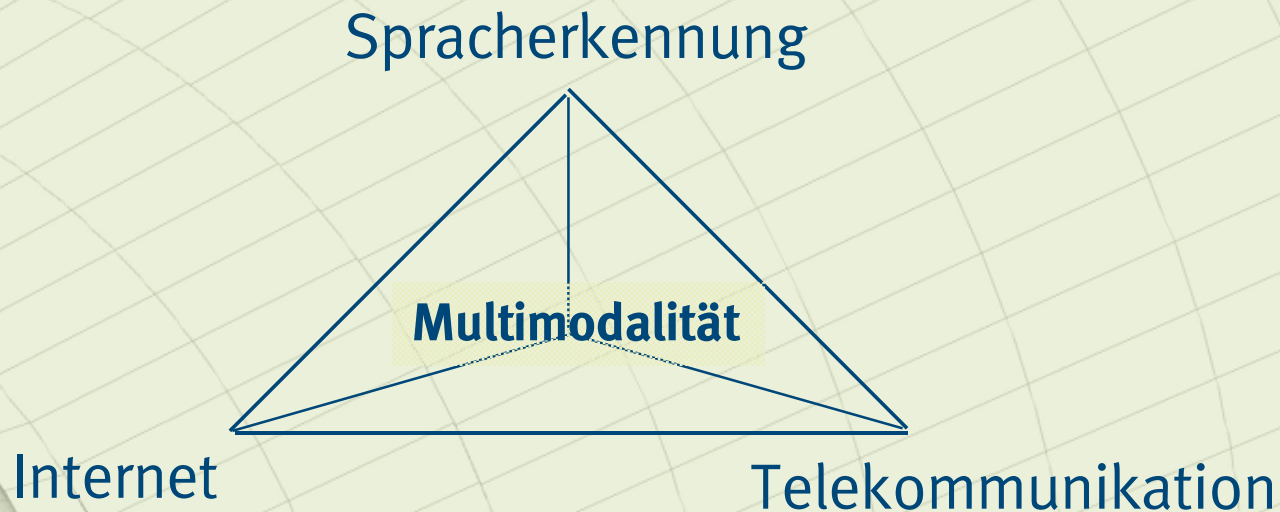
**Talk to your data!**

# Voice Business Enabler

- **Voice Business:** natürlichsprachliche Bedienung für Geschäftsprozesse
- **Team:** Internationale Experten für Spracherkennung, Telekommunikation, Internet
- **Leistung:**
  - Konzeption und Entwicklung von Sprachdialogsystemen;
  - intelligent, benutzerfreundlich, multilingual
- **„Speech Interface im mobilen Europa“**

# Was ist Voice Business - technisch?

„Zusammenführung dreier Technologiewelten“



# Vision

Die einfachste Benutzerschnittstelle zwischen  
Menschen und Maschinen:

Sprache

# Einfachheit



# Einfach: One Button Vision

- Zurück zur Vergangenheit: Jahr 1877
- “Was kann ich für Sie tun?”
- Ein Button verbindet den mobilen Nutzer mit der digitalen Welt

# Voice Business im Einsatz:

- Büro-Kommunikation
- Auto und Verkehr
- Telcos und Cellcos Mehrwertdienste
- Logistik und Produktion
- eGovernment
- eCommerce: Verkaufsprozesse
- Call-Center

# Voice Anwendungen u.a.

- Voice Office
- Paketverfolgung
- Content-on-Demand
- Fahrplanauskunft
- Mitfahr-Vermittlung
- Bürgertelefon
  
- Dialog Editor

# Die Voice Technologie

# Voice XML

- Offener Standard (W3C), seit 1999, jetzt in Version 2.0
- Erfinder (AT&T, IBM, Motorola und Lucent) wollten einfache Markup Language - wie HTML
- Vorteile
  - Einfache Pflege und Updates
  - Offen, skalierbar und kombinierbar
  - Internet-like
- Webanwendungen werden Voice-enabled
- 8hertz ist Supporting Member

# Grammatiken

- Natürlichsprachliche Dialoge, ganze Sätze verstehen
- Ermittlung Keywords, Phrasen und Wahrscheinlichkeiten
- Trennung in Logik und Lexika Teil
- Grammatik-Formate: GSL, SLM, GRXML, augmented BNF
- Transkription von Aussprache- und Dialektvarianten
- Eigenes Wörterbuch, phonetische Umschreibungen

# Anwendungen: Voice

# Einige Beispiel-Anwendungen

- DirektExpress: Paketverfolgung
- hitchhikers.de: Mitfahr-Vermittlung
- glonz.com: Voice Office
- CarModal: Taxi-Bestellsystem

# DirektExpress AG

- [www.direktexpress.de](http://www.direktexpress.de)
- 01805 776 804
- Erweiterung der Online Paketverfolgung
- Bis zu 2000 Sendungen pro Woche
- Statusermittlung der Sendung
- Weiterleitung zum Agent im Problemfall
  
- Paketnummer (geliefert):
  - FFFo0006825345
  - 1067086089953B

X-masPac



hier klicken

Presse

Über uns

Produkte

Karriere

Kontakt

Partnerlogin

Sendungs-verfolgung



IHR SPEZIALIST FÜR LOGISTIK.

individuell  
persönlich  
sicher.



Mittwoch, 11. Juni 103

# Mitfahrzentrale

- [www.hitchhikers.de](http://www.hitchhikers.de)
- 01805 / 448 244
- ca. 50.000 Angebote
- Versteht mehrere Zehntausend Einträge
- Über 95% Zuverlässigkeit bei der Spracherkennung von über 500 deutschen Städtenamen
- Anrufweitchaltung zu Service-Mitarbeitern
- “Barge-in”: Anrufer können den Dialog jederzeit unterbrechen



powered by hitchhikers®

# mitfahrzentrale.AG



## Ihre Traumpartnersuche!



[www.kontaktagentur-lovepoint.de](http://www.kontaktagentur-lovepoint.de)

**Unser Top Tip!**

Europas Mitfahrzentrale -  
Mitfahrgelegenheiten für Deutschland  
und Europa

Mittwoch, 11. Juni 2003

[Hauptseite](#)

[Eintragen](#)

[Schnellsuche](#)

[Fahrt bewerten](#)

[Impressum](#)

[HH PartnerNet](#)

[Toolbar/Toolbox](#)

[Kontakt/Feedback](#)

[Unfallschutz](#)

[Autos mieten](#)

[Login](#) ([vergessen?](#))

Login:

Kennwort:

[Mitglied werden](#)



Diese Web-Seite gehört zu den  
6.000 wichtigsten deutschen  
Internet-Adressen 2003  
[www.web-adressbuch.de](http://www.web-adressbuch.de)

### Hitchhikers - Suche

Von:

**Deutschland**  
**Berlin**

Nach:

**Deutschland**  
**Frankfurt am Main**

Zeitraum:

von: **13.06.2003**  
bis: **13.06.2003**

 Der **hitchhikers**  
**Unfallschutz!**  
[Hier klicken!](#)

### Ergebnisse:

([Legende anzeigen](#))

Fahrt	Datum ▼	Abfahrtsort	Zielort	Details
 ♀♂	13.06.2003, 19:00	Berlin	Frankfurt am Main	

### Nicht genügend Ergebnisse?

Probiere unsere [Umgebungssuche](#) oder [trag dich bei uns ein](#), damit andere dich finden!



# glonz.com

- glonz.com ist das völlig neue persönliche Mobilitäts Portal – über Web und Voice
- Sprechen Sie mit Ihren eMails am Telefon
- Verbinden Sie sich mit Ihren Adressen
- Hören Sie Ihre Termine
- Nehmen Sie Notizen auf
- Oder nutzen Sie eines der einfachsten, schnellsten und sichersten Freemail-Portale im Internet



glonz.com bietet mit einem innovativen Framework die Basis für integrierte und mobile Unternehmens-Portale zu günstigen Konditionen.

#### Wir nennen es 70/30

70% einer Lösung liegen bereits getestet und vielfach bewährt vor und bieten alle Vorteile eines Standard-Produktes. Die fehlenden 30% sind Ihre ganz individuellen Anforderungen, die mit glonz.com einfach, schnell und preiswert für Sie entwickelt werden. So verbindet glonz.com das beste aus beiden Welten und macht die Entscheidung für Produkt oder Dienstleistung leicht.

Überzeugen Sie sich von der breiten Palette unserer [Standardmodule](#) und weiteren spezifischen Möglichkeiten.

glonz.com ist ein Technologie-Unternehmen, das auf Basis von offenen, skalierbaren und standardisierten Technologien für namhafte [Kunden](#) Portal-Systeme und Internet-Anwendungen realisiert.

#### 16.04.03

##### Software-Entwickler ( w / m )

Für unseren Technologie-Bereich suchen wir einen erfahrenen und zuverlässigen **Programmierer**, der sich bei uns neuen Herausforderungen stellen möchte. Außerdem bieten wir **Informatik-Studenten** die Möglichkeit, neben dem Studium Erfahrungen zu sammeln. [»mehr](#)

#### 20.03.03

##### Erfolgreiche CeBIT für glonz.com

Als Mitaussteller des Landes Bremen, wurden zahlreiche konkrete Gespräche mit Kunden geführt und die neusten Entwicklungen präsentiert. [»mehr](#)

#### 05.03.03

##### www.glonz.com in neuem Gewand und mit allen Informationen zu Unternehmens-Portalen

Weiterhin bietet glonz.com auf seiner Website die kostenlose Möglichkeit einfach, schnell und sicher die Funktionen zu nutzen [»mehr](#)

[» zur Newsübersicht](#)

# Voice Mobility: Der Film

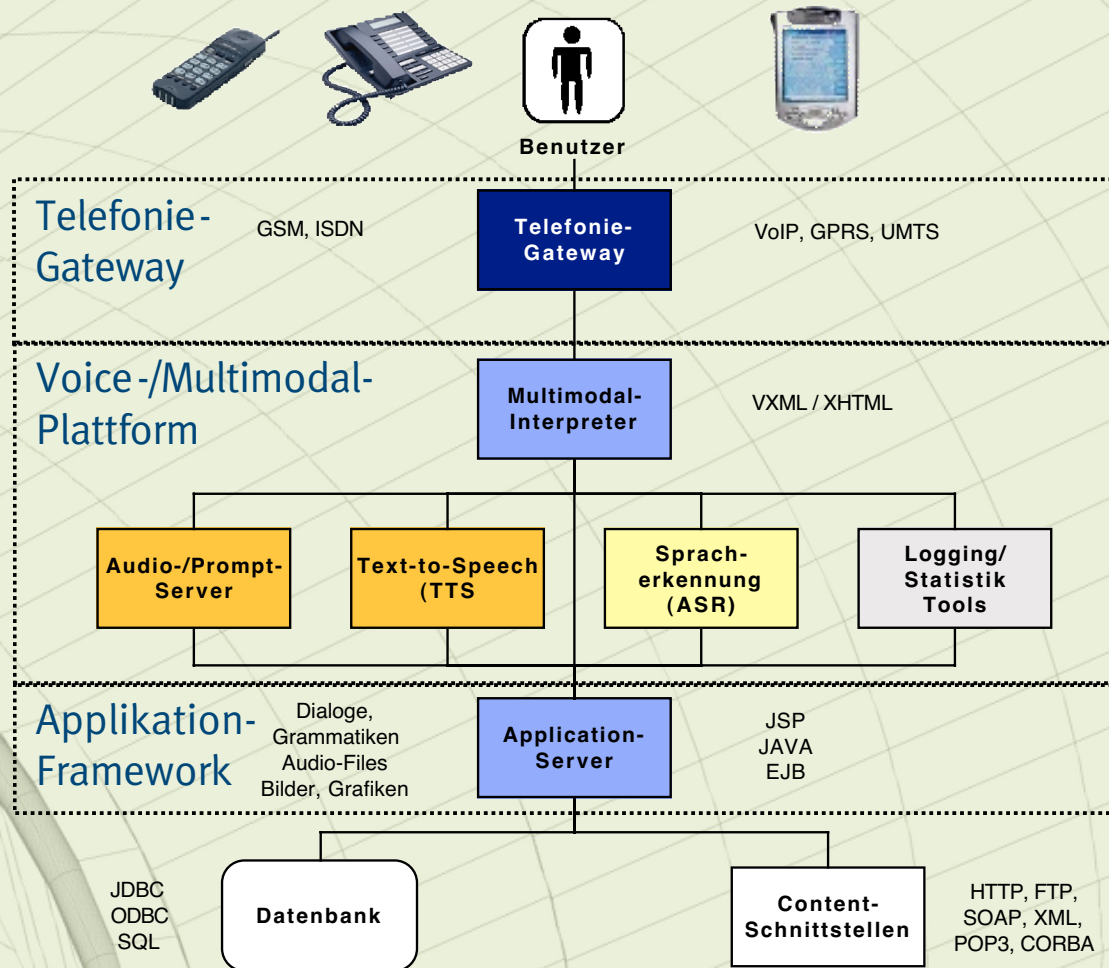
# Multimodalität



# Multimodalität

- Synchrone Bedienung per Sprache oder Tasten
- Technologie: Voice + Data Konvergenz
  - Wireless: UMTS/ WLAN/Bluetooth
  - VoiceXML (W3C Standard)
  - SALT: Speech Application Language Tags (Microsoft)
  - X+V: xHTML + VoiceXML (IBM)
  - Java
- Devices (TabletPC, iPaq, PALM, Danger, u.a.)

# Multimodal Technologie-Architektur



**“Talk to your data”**



Warschauer Str. 58a  
10243 Berlin

Humboldtstr. 30/32  
28203 Bremen

Tel +49.30.21 23 99 60  
Fax +49.30.21 23 99 61

[www.8hertz.com](http://www.8hertz.com)