NUANCE | WHAT'S NEXT BLOG

Kundeninteraktion auf allen Kanälen, Verifizierung und Betrugsprävention

Sprache wirkt wie eh und je

Nuance Communications

28 Januar 2020

Sprache wird niemals aussterben, denn sie verbindet Menschen auf unnachahmliche Weise. Dabei entwickelt sie sich permanent weiter und nimmt immer wieder neue Formen an. Sie ist eines der stärksten Kommunikationsinstrumente, die wir Menschen zur Verfügung haben. Auch im Hype um Multi-Channel-Kundenbindung nimmt Sprache immer noch den zentralen Platz in der Kommunikation ein. Tatsächlich verbinden viele Technologien Services mit einer Spracherkennung und erzielen damit bemerkenswerte Ergebnisse.

Spricht man mit einem Telekommunikationsdienstleister oder einem Kabelanbieter über das Thema Sprache, meinen diese meist Telefongespräche. Teilweise fallen auch Sprachnachrichten in diese Kategorie, doch primär geht es stets um die Verbindung mindestens zweier Parteien über das Telefon. Allerdings hat sich die Sprachtelefonie in der Vergangenheit rasant entwickelt: Noch vor einigen Jahrzehnten nutzten die Menschen stationäre Festnetztelefone. Dabei zahlten sie zum Teil hohe Preise für stabile Leitungen und Telefone. Hinzu kamen astronomische Gebühren für Ferngespräche.

Mit Aufkommen der Mobiltelefonie verfielen die Preise für Ferngespräche, denn Kunden zahlten nun pauschale Minutenpreise für ihre Gespräche. In dieser Zeit wurden Textnachrichten zur lukrativen Einnahmequelle für Anbieter, denn Kunden zahlten pro Nachricht eine Gebühr.

Das Smartphone als Game Changer

Die Verbreitung von Smartphones veränderte das Geschäftsmodell der Telekommunikationsunternehmen erneut. Von da an wurden Gespräche und die Nutzung des Datenvolumens abgerechnet. Dabei verloren die Unternehmen jedoch viel Umsatz an Anbieter wie WhatsApp, die neue Formen der Kommunikation populär machten.

Unabhängig davon haben Kommunikationsdienstleister schon immer nach Wegen gesucht, um ihre Datenleitungen zu monetarisieren. Dabei wurden schwächer werdende Kanäle durch neue Technologien ersetzt, um die entstandenen Einnahmelücken zu füllen. In dieser Zeit hat sich die Bedeutung von Sprache zwar verändert – doch ist sie noch immer so wichtig, wie eh und je. Mittlerweile wächst die Bedeutung in verschiedenen Bereichen sogar wieder an.

Geht es der Sprache gut oder hängt sie am Tropf?

Sprache ist quicklebendig und entwickelt sich weiter. Tatsächlich gibt es diverse Statistiken, die bei der Dauer von Telefonaten eine Abnahme und bei Textnachrichten einen Anstieg verzeichnen. Das zeigt sich eindrücklich am Beispiel von WhatsApp, einer der weltweit erfolgreichsten Apps.

Mit ihr können Nutzer über WLAN oder mobiles Datenvolumen Text- und Sprachnachrichten in die ganze Welt versenden. Laut einer Statista Studie im Januar 2019 nutzen in Deutschland 95% der 18- bis 64-Jährigen regelmäßig WhatsApp. Im Mai 2018 wurden laut dem Unternehmen täglich 65 Milliarden Nachrichten (rund 29 Millionen pro Minute) verschickt.

Traditionelle Voicemails sind zwar auf dem Rückzug, aber neue, auf Sprache setzende Technologien zeigen, dass sie die Kommunikationslandschaft umwälzen können. Das trifft insbesondere auf die Umwandlung von Sprache in Text zu, seitdem diese von Nuance 2007 eingeführt wurde.

Die wachsende Bedeutung von Sprachtechnologie zeigt sich eindeutig im Aufstieg virtueller Assistenten. Heute nutzen mehr Menschen denn je Sprache, um mit Geräten wie Smartphones, Fahrzeugen oder zu Hause zu kommunizieren. Die Zunahme der Nutzung von Geräten wie Alexa oder anderen intelligenten Lautsprechern ist dafür ein deutlicher Beleg. Eine Studie der Postbank aus dem Jahr 2019 zeigt, dass inzwischen jeder 3. in Deutschland im Besitz eines smarten Lautsprechers ist. Unter den 40-jährigen sprechen sogar schon 48% mit Siri, Googles Assistant oder Alexa. Dabei führt Google Assistant mit 19%, gefolgt von Siri (15%) und Alexa (8%).

Wohin wird sich die Sprachtechnologie entwickeln?

Es deutet viel darauf hin, dass die Sprachtechnologie in den kommenden Jahren signifikant weiterwachsen wird. So werden Statista zufolge 55 Prozent aller Neuwagen über eine integrierte Technik zur Spracherkennung verfügen. Diese Fahrzeuge erkennen die Stimme ihrer Besitzer, verstehen ihre Präferenzen und verbessern auf diese Weise ihr Fahrerlebnis.

Auch im Gesundheitsbereich tut sich etwas. So hat Nuance intensiv an den Auswirkungen der Sprache geforscht. Dabei wurde festgestellt, dass die Integration von Sprachtechnologie zu einer Reduzierung der Anzahl verspäteter Diagnosen um 80 Prozent führte. Ähnliches gilt für den TV-Bereich. Hier konnte Dragon TV bei der Kundentreue Werte von über 60 Prozent erzielen, nachdem Sprachtechnologie von Nuance in das Fernseherlebnis integriert worden war.

Zudem zeigt eine Prognose von BCC Research das enorme Umsatzpotential, das im Markt der Spracherkennung liegt: Demzufolge sollen die Umsätze Ende 2021 bei 185 Milliarden US-Dollar liegen. Nicht zuletzt diese Zahlen deuten an, dass die Sprachtechnologie nicht aussterben wird. Im Gegenteil. Sie wird weiter wachsen und in ganz neuen Technologien Anwendung finden.

Denn Sprache ist Teil der menschlichen Existenz. Sie ist mächtig und dabei doch leicht, da sie ohne jegliche technische Hilfe auskommt. Kurz: Sie verbindet uns alle.

Tags: Sprachbiometrie, Spracherkennung, Sprachtechnologie

More Information

Erleben Sie die Kraft der Sprache

Erfahren Sie mehr darüber, wie Nuance Sprachtechnologie Ihren Kunden helfen kann.

Learn more