



E-Interview mit Zeno Wolze



Name: Zeno Wolze
Funktion/Bereich: Geschäftsführung
Organisation: Die Lautmalerei

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

Im Rahmen unserer Competence Site möchten wir Kompetenzträger aus Forschung und Unternehmen vorstellen. Kooperieren setzt Kennen voraus und so sollen diese Interviews nicht nur Erfahrungen transferieren, sondern auch dazu beitragen, organisationsübergreifend mögliche Berührungspunkte für eine Zusammenarbeit zu identifizieren.

Heute berichtet Herr Zeno Wolze über den eigenen Erfahrungshintergrund, die Herausforderungen im eigenen Wirkungsbereich, aktuelle Aktivitäten und Projekte, und die Erwartungen an die Competence Site und andere Experten unseres Netzwerks.

In diesem E-Interview aus der Reihe „Mitglieder vorgestellt“ möchten wir Ihnen Zeno Wolze vorstellen.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr

NetSkill-Team



Sehr geehrter Herr Wolze,

Frage 1:

Was waren bisher in Ihrem Leben die wichtigsten Stationen, Erfahrungen und Erkenntnisse? Warum haben Sie sich jeweils für diese Stationen entschieden? Welche Kompetenzen konnten Sie dabei auf- und ausbauen, welche Erfolge mit diesen Kompetenzen erzielen? Welche Netzwerke (Verbände, Ehemaligen-Netzwerke, ...) waren und sind für Sie von Bedeutung?

Antwort:

Schon immer galt mein Interesse den Sprachen und der Kommunikation. Bereits als Jugendlicher machte ich mir viele Gedanken darüber, weshalb Menschen so häufig aneinander vorbeireden und wie man dies ändern kann. Als "logische Konsequenz" studierte ich später Linguistik und Kommunikationswissenschaft an der TU Berlin. In Kommunikationswissenschaften, dem sogenannten "Brückenfach zur Technik" legte ich den Schwerpunkt auf Phonetik (in der Mensch-Mensch und in der Mensch-Maschine-Kommunikation), in Linguistik widmete ich mich verstärkt der beschreibenden und der Psycho-Linguistik.

Schon während meines Studiums führte mich mein Weg zur gerade gegründeten Mundwerk AG, wo ich auch nach meinem Studium weiter als Dialog-Designer und Speech-Scientist tätig war. Von Anfang an war ich davon begeistert, an der Schnittstelle zwischen Nutzer und System die "perfekte Kommunikation" zu inszenieren.

Am 05.06.07 entschied ich mich gemeinsam mit Manja Baudis, meiner damaligen Kollegin bei der Mundwerk (bzw. später der Excelsis), eine eigene Agentur für VUI-Design zu gründen: Die Idee der Lautmaler war geboren. Heute verfolgen wir unsere eigenen Design-Vorstellungen. Denn der aktuelle Stand der Sprachtechnologie bietet viel mehr Möglichkeiten für eine intuitive und flüssige Dialoggestaltung als gemeinhin angenommen.

Neben unserer geschäftlichen Tätigkeit sind wir seit diesem Jahr als Jury-Mitglieder für den Voice-Award tätig. Der Voice-Award wird jedes Jahr auf den



Voice-Days an die Betreiber der besten Sprachapplikationen im deutschsprachigen Raum verliehen.

Frage 2:

Was sind Ihrer Einschätzung nach die wichtigsten Entwicklungen und größten Herausforderungen in Ihrem augenblicklichen Wirkungsbereich? Was sind die wichtigsten Erfolgsfaktoren und Kompetenzen für die Bewältigung der neuen Herausforderungen?

Antwort:

Sprachdialogsysteme haben nach wie vor einen schlechten Ruf. Oft wissen die Nutzer nicht, was sie tun sollen, um zum Ziel zu gelangen und häufig werden ihre Eingaben nicht vom System verstanden

Immer noch herrscht der Irrglaube vor, dies sei der nicht ausgereiften Sprachtechnologie zu schulden. Fakt aber ist, dass die Möglichkeiten der Sprachtechnologie ausreichen – sie werden nur nicht richtig eingesetzt. Gefragt ist also ein gutes Voice User Interface Design, denn so wird der Sprachdialog auf den Nutzer optimiert hinsichtlich Usability und Hear&Feel. Dadurch wird das System für den Nutzer transparent und er kann so seine Aufgaben schnell und sicher erledigen.

Größte Herausforderung für unseren Bereich ist es, für diese Problemstellung ein Bewusstsein zu schaffen. Der Hype um die Sprachtechnologie ist mittlerweile vorbei, man weiß, dass diese Technologie deutliche Grenzen hat. Aber ein Bewusstsein dafür, wie man die Technologie optimal nutzt und was ein gutes und ein schlecht designtes Voice User Interface (VUI) ist, dafür muss noch ein Bewusstsein entstehen.

Frage 3:

Welche Aktivitäten und Projekte betreuen Sie zur Zeit bzw. in welchen Aktivitäten und Projekten sind Sie eingebunden? Wie wichtig ist für Sie dabei, die Kooperation mit externen Partnern? Mit welchen externen Partnern arbeiten Sie ggf. zusammen?

Antwort:

Die Lautmaler beraten, konzipieren und schulen ausschließlich im VUI-Design. Mit der technischen Umsetzung haben wir nichts zu tun. Deswegen müssen wir entweder mit Partnern zusammenarbeiten oder aber der Kunde übernimmt die



Umsetzung selbst. Auch die Sprachaufnahmen werden von einem Partner übernommen – Dynamic Audio, ein professionelles Tonstudio. In der technischen Umsetzung sind das clt und Excelsis unsere wichtigsten Partner. Unsere Kunden kommen derzeit allesamt aus dem Bereich Telekommunikation – leider dauern die Projekte hier noch an, so dass wir keine Namen nennen können (Bestandskunden mit abgeschlossenen Projekten gibt es noch nicht, da die Lautmaler ein relativ junges Unternehmen sind).

Frage 4:

Was erwarten Sie von dem Kompetenz-Netzwerk der Competence Site? Über welche Themen, Organisationen, Kompetenzträger möchten Sie mehr erfahren? Wo wünschen Sie sich einen Austausch mit Kompetenzträgern anderer Organisationen in Forschung und Praxis?

Wo sehen Sie Berührungspunkte für gemeinsame Projekte oder andere Aktivitäten mit anderen Organisationen/ Netzwerkpartnern?

Antwort:

Gerne möchte ich mich mit anderen Experten im Call-Center- und E-Business-Umfeld austauschen und mehr erfahren über aktuelle Entwicklungen und Trends, hauptsächlich bzgl. Automatisierung per Sprachtechnologie. Zudem möchte ich Entscheider auf unsere Kompetenzen in diesem Bereich aufmerksam machen, zum Beispiel durch Veröffentlichungen (zwei unserer Whitepaper wurden bereits auf Ihrer Seite von meiner Kollegin Manja Baudis veröffentlicht).

Vielen Dank für das Interview!