

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology

**Herausgeber:** Swisscom

**Band:** 77 (1999)

**Heft:** 3

**Rubrik:** News

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 15.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Interactive Voice Response

**Der Markt für Interactive Voice Response (IVR) steht noch am Anfang seiner Entwicklung. Die Unternehmensberatung Frost & Sullivan erwartet jedoch eine beträchtliche Ausdehnung des Marktes durch die Integration mit dem Internet und die Schaffung allgemeingültiger Branchenstandards. Von derzeit 576,5 Mio. US-Dollar Umsatz in Europa (1998) wird ein Anstieg auf mehr als 1,1 Mia. US-Dollar im Jahr 2004 prognostiziert.**

In einer neuen Studie verweist die Unternehmensberatung auf die grosse Attraktivität interaktiver Sprachsysteme für die Automatisierung betrieblicher Abläufe. In den grossen Firmen wurde die Verantwortung für Kundenanrufe zunehmend auf Abteilungsebene delegiert, sodass die Abteilungen nun geeignete IVR-Systeme benötigen, die mit Datenbanken vernetzt sind. Besonders gefragt sind dabei Systeme, die Kundenanrufe auch über das Internet abwickeln können.

## Enger Kontakt zu den Kunden

IVR-Systeme werden vor allem von Firmen installiert, die besonders engen Kontakt zum Kunden brauchen oder ständig mit Lieferanten und Geschäftspartnern in Kontakt bleiben müssen. Auch Unternehmen in vertikalen Märkten setzen IVR-Systeme ein, um sich durch diese moderne Technologie Wettbewerbsvorteile zu verschaffen.

Jean Pierre Aubertin, Branchenanalyst bei Frost & Sullivan, bezeichnet die Integration mit dem Internet als entscheidenden Durchbruch für die IVR-Technik. Vor allem Call Center verlangen nach IVR-Systemen, die direkt ans Internet angebunden sind. Die anrufenden Interessenten können dann direkt über das Internet mit einem Mitarbeiter im Call Center verbunden werden. Es genügt, auf der Webseite auf eine entsprechende Schaltfläche zu klicken. Bei zahlreichen grossen Händlern sind solche Systeme bereits heute im Einsatz.

Die führenden Anbieter betreiben aktives Marketing, um die Bekanntheit der neuen Technologie zu steigern. Die gezielte Öffentlichkeitsarbeit der grossen Firmen kommt dabei auch den kleineren Anbietern zugute, denn neben der klassischen Werbung wird auch mit Konferenzen und Presseartikeln auf IVR aufmerksam gemacht.

## Internet als Schnittstelle

Offene Architekturen und gemeinsame Branchenstandards werden in der IVR-Branche zunehmend üblich, und der Einsatz des Internets als Schnittstelle zu IVR-Systemen beginnt sich immer mehr durchzusetzen. Die erfolgreichen Anbieter haben diese Trends erkannt und in ihre Strategien einbezogen. Nach Ansicht der Studie sind die Marktführer bestens gerüstet, das viel versprechende Marktpotenzial zu realisieren. Der Wettbewerb wird im Wesentlichen zwischen vier bis fünf Anbietern ausgemacht werden. Der Kampf um die Marktanteile wird sich weiter verschärfen, denn die Preise haben in allen Marktsegmenten bereits nachgegeben. Die Hersteller greifen nun zu innovativen Konzepten der Preisbildung, um Kunden für ihre Systeme zu finden. Im zunehmend strengen Klima des Marktes haben sich die ersten Anbieter bereits aus dem Wettbewerb zurückgezogen. Andere Hersteller versuchen sich in Nischen zu etablieren, um dem Konkurrenzdruck zu entgehen.

## Wachstumssektor mittlere Systeme

Wichtigster Wachstumssektor sind die mittleren Systeme, die sowohl bei kleinen und mittelgrossen Firmen als auch bei Grossbetrieben zunehmend auf Interesse stossen. Der untere Marktbereich (low-end) ist besonders attraktiv für kleinere Firmen, denen moderne Technik ermöglicht, dem Kunden gegenüber wie ein Grossunternehmen aufzutreten. Die oberen Marktsegmente (high-end) werden dagegen im Laufe des Prognosezeitraums allmählich Marktanteile an die Systeme der mittleren Kategorie verlieren.

Frost & Sullivan  
Münchener Strasse 30  
D-60329 Frankfurt/Main  
Tel. +49 (0)69 23 50 57  
Fax +49 (0)69 23 45 66  
E-Mail: stefan.gerhardt@fs-europe.com

## Open Text erwirbt Anteile von LAVA Systems

Open Text hat im Rahmen eines Kaufvertrages Unternehmensanteile von LAVA Systems Inc. (TSE:LVA) mit Sitz in Toronto, Ontario, erworben. Durch den Erwerb von LAVA Systems ist Open Text in der Lage, mit seinen Lösungen die in ERP-Systemen enthaltenen Informationen zu nutzen und diese in sein Wissensmanagementsystem Livelihood zu integrieren. Die Produkte von LAVA Systems zeichnen sich vor allem durch ihre Fähigkeit aus, Daten aus verschiedenen Unternehmensbereichen miteinander zu verbinden. Darüber hinaus verfügt LAVA über umfangreiche Erfahrungen mit Wissensmanagement in den Bereichen Finanzdienstleistungen und Versicherungen.

Open Text AG  
Eschenstrasse 3  
CH-9004 St. Gallen  
Tel. 071 227 85 00  
Fax 071 227 85 85  
E-Mail [lfletch@opentext.com](mailto:lfletch@opentext.com)  
[www.opentext.com](http://www.opentext.com)

## Natural Language Understanding

Mit dem «Natural Language Speech Assistant (NLSA)» offeriert Unisys eine umfassende Palette von Werkzeugen für die Entwicklung und den Betrieb von sprachgesteuerten Anwendungen. Anders als bei konventionellen Anwendungen sagt hier der Benutzer in seiner Sprache dem Computer, was er will. Zum Beispiel: «Ich hätte gerne den Saldo meines Sparkontos.» Ohne weitere Benutzerinteraktionen erkennt das System die Spracheingabe, interpretiert diese und meldet den Saldo über Sprachausgabe. Diese neue Art der Kommunikation ist sicher wesentlich benutzerfreundlicher und liefert die gewünschte Information auf direktestem Weg. NLSA ermöglicht erstmals Informatikern die sichere und einfache Erstellung und den Betrieb von sprachbasierenden Lösungen. Der Dialog Design Assistant (DDA) unterstützt den Entwickler beim Erstellen des Dialogteiles der Anwendungen.

Unisys (Schweiz) AG  
Communications Market Sector Group  
Chutzenstrasse 24  
CH-3000 Bern 14  
Tel. 031 880 37 00  
Fax 031 372 04 80

# kont@kt.anzeige.ch



Wann sehen wir uns, und wo? Demnächst, natürlich an der TELENETCOM. Hier finden Sie Anschluss und nehmen Verbindungen auf. Die TELENETCOM ist schliesslich die einzige Schweizer Telematik Fachmesse, und darum die einzige Gelegenheit, sich einmal von Mensch zu Mensch zu unterhalten über das, was die Kommunikation zurzeit von Grund auf verändert: Die Telekommunikation. Von Internet über e-commerce und news on demand bis zum geschäftstüchtigsten Handy. Sind Sie neugierig? Ehrlich. Wir sind es auch.



PATRONAT  
HANDELSZEITUNG



VOM 18. BIS 21. MAI '99 MESSEZENTRUM MESSE ZÜRICH

# Neue Märkte für Videokonferenz-Systeme

**Junge Unternehmen der Telekommunikationsbranche schaffen zusätzliches Potenzial im Markt der Videokonferenzsysteme, dessen Umsatzgrösse in Europa 1997 bei 3,08 Mia. US-Dollar lag. Die sinkenden Preise für Videokonferenzprodukte machen diese Technologie für immer mehr Nutzer erschwinglich. Die Zielsetzung vieler Unternehmen, erhöhte Produktivität zu niedrigeren Kosten zu erreichen, führt nahezu zwangsweise zum Einsatz von Videokonferenz-Systemen; zudem wird die Zuversicht in diese neue Technologie durch die Etablierung von Standards immer weiter gestützt.**

**D**araus entsteht ein schnelles Umsatzwachstum bis zu einem Volumen, das nach Angaben einer neuen Marktforschungsstudie<sup>1</sup> von Frost & Sullivan im Jahre 2004 die Summe von 22,75 Mia. US-Dollar in Europa erreichen soll. Hierbei haben die Übertragungskosten einen Anteil von mehr als 90%.

## Verbessertes Design der Systeme

Der europäische Markt für Videokonferenzen, Multipoint-Systeme und damit verbundene Dienstleistungen gewinnt an Bedeutung. Faktoren, die zum prognostizierten Wachstum dieses Marktes beitragen, sind das verbesserte Design der Systeme und die verbesserte Handhabung der Multipoint-Systeme (MCUs oder Multipoint Control Units). Daneben tragen fallende ISDN-Gebühren und sinkende allgemeine Systemkosten in ganz Europa zum Wachstum bei.

Der Markt für Videokonferenz-Systeme wächst sehr schnell, und zwar dank der Einführung von standardisierten Produkten und immer aggressiverer Preisstrategien der Anbieter. Dadurch wiederum entsteht Nachfrage nach Multipoint-Schnittstellen, weil immer mehr Anwender ihre Videokonferenzen auf mehr als nur einen Endpunkt ausrichten. Zum Wachstum tragen auch neue, ausschliesslich Software basierende Produkte bei. Besonders Gelegenheitsnutzer und die Kunden im Homeoffice-Bereich werden solche Produkte verstärkt einsetzen. Damit schaffen sie die Grundlage für eine weitere Verbreitung der Videokonferenz-Technik über die Grenzen der Grossunternehmen hinaus. Auch kleine und mittlere Unternehmen und ein wachsender Teil der Bevölkerung werden

so den Nutzen der Videokonferenz-Technik für sich erschliessen.

Das Interesse an Videokonferenzen wird gefördert von einer blühenden Serviceindustrie, wobei die Bedürfnisse der Anwender von einer Vielzahl von Service-Anbietern befriedigt werden. Diese Serviceunternehmen variieren, was ihre Grösse und Erfahrung angeht, stark und schiessen – im gleichen Tempo wie der Videokonferenzmarkt wächst – wie Pilze aus dem Boden. Wegen der zunehmenden Globalisierung der Wirtschaft müssen sich allerdings auch die europäischen Service-Unternehmen auf einen härteren Wettbewerb einstellen. Die ISDN-Gebühren sinken, und immer mehr Dienstleistungen werden auch von Telekommunikationsunternehmen angeboten werden.

## Ausbildung und Gesundheit

Impulse kommen auch aus dem Gesundheitswesen und dem Ausbildungssektor. Gerade in diesen Branchen stellen Videokonferenzen angesichts des Zwangs, die Kosten zu senken und die Effizienz zu steigern eine attraktive Option dar. Im Gesundheitswesen kommen Videokonferenzen beispielsweise ihren Einsatz im Bereich der Ferndiagnose und weiterer medizinischer Dienstleistungen zum Einsatz, und Ausbildungssektor setzt Videokonferenzen unter anderem bei Fernkursen ein.

## Mehr Zusatznutzen

Als Folge der steigenden Zahl ISDN-Zugänge und der niedrigeren Gebühren erleben die Netzwerk-Provider einen Nachfrageschub nach ISDN-Videokonferenzen. Die Ausarbeitung der Standards H.320, H.323, H.324 und T.120 erhöht die Effizienz der Kommunikationswege. So entsteht für die Anbieter ein wachsender Druck zur Standardisierung, da

sich im Endkundenbereich allmählich eine echte Multimedia-Umgebung herausbildet.

Die Unternehmen der Videokonferenzbranche müssen Angebote mit immer grösserem Zusatznutzen entwickeln, um sich im Wettbewerb zu behaupten. Dabei geht der Trend dahin, die Dienstleistungen zu spezialisieren und Nischenmärkte zu besetzen. Der Kunde wird angesichts der Vielzahl von Anbietern in diesem Marktsegment auch langfristig von niedrigen Preisen profitieren können.

Frost & Sullivan  
Münchener Strasse 30  
D-60329 Frankfurt/Main  
Tel. +49 (0)69 23 50 57  
Fax +49 (0)69 23 45 66  
E-Mail: stefan.gerhardt@fs-europe.com

## Colorfax kann digitale Fotos direkt aus der Kamera übertragen

In eine Marktlücke will Canon stossen: Mit einem neuen Faxgerät, das im Herbst 1999 auf den Markt kommen soll, will man die Faxübertragung von Bildern aus Digitalkameras ermöglichen, ohne den Umweg über das Fotopapier. Als Wiedergabetechnologie wird ein farbiger Inkjet-Drucker verwendet (der natürlich auch als Kopierer eingesetzt werden kann). Auf Grund eines Abkommens mit Fuji Photo Film will Canon die beiden digitalen Bildformate CIFF und EXIF in ein neues Standardformat einbringen: Damit soll die Verbreitung digitaler Kameras gefördert werden. Der Preis für das Colorfaxgerät soll erst im Sommer bekanntgegeben werden.

Canon Inc.  
7-1, Nishi-shinjuku 2-chome  
Shinjuku-ku  
Tokyo 163, Japan  
Tel +81-3-3348 2121  
Fax +81-3-3349 8973

Fuji Photo Film Co., Ltd.  
210, Nakanuma  
Minami-ashigara  
Kanagawa 250-01, Japan  
Tel. +81-465-74-111

<sup>1</sup> Titel der Studie: «The European Market for Desktop Videoconferencing Systems, MCU + Services» (Report 3358-64), Preis der Studie: 39.50 US Dollar