

Rynek Polska 2

Rynek świat 3

Techmo Developers' Diary 4



Zastosowanie, użycie, wdrożenie – to zdecydowani sponsorzy tego odcinka Raportu Techmo. Na rodzimym rynku słowo voicebot odменя się już niemal przez wszystkie branże i obszary gospodarki. (Oczywiście nie mylić z „voicebot”, jak ten z popularnej rozmowy głosu Google Maps i bardzo sztucznej inteligencji). Nie tylko branża finansowa chętnie korzysta z takich rozwiązań, bo jest coraz więcej przykładów z obszaru medycyny, czy przemysłu ciężkiego. O konkretnych wdrożeniach będzie grudniowa konferencja HiperAutomatyzacja, w całości zbudowana z prezentacji case study. Nie dziwi więc, gdy Arek Cempura tłumaczy i zachęca do osvajania zautomatyzowanego rozmówcy. Wszystko to cieszy nas bardzo i czekamy co dalej. I robimy swoje, bo mamy wizję naszego wkładu w boty przyszłości. Obecnie rozwijane projekty prezentujemy w Developer’s Diary.

Tymczasem na świecie mówi się o Zoom, który nie wejdzie (póki co) na rynek call center. Za to Apple robi promkę na dostęp do swojej biblioteki muzycznej. Jak zwykle – ceną są dane użytkowników, tutaj – głosowe. Na pewno bez problemu gigant może je zdobyć w Kambodży, która przede wszystkim wymienia się wiadomościami głosowymi. A duży gracz z branży gastronomicznej, ten spod złotych łuków, zmienia strategię działania, aby jak najszybciej zautomatyzować proces zamówień. W tym wyścigu w Techmo trzymamy kciuki za skrzydełka z Kentucky - wsparliśmy ich pierwszy kiosk sterowany głosowo. I jeszcze z przyjemnością czytamy, że Orange w Rumunii też ma swojego Maxa.

Zapraszamy do czytania!

Iwona Jendernal

Marketing Manager, Techmo
e-mail: iwona.jendernal@techmo.pl



P.S. Jeśli chcesz razem z nami zadbać o dobry wizerunek asystentów głosowych - odezwij się!

INFORMACJE Z POLSKI

Boty na bank

Coraz więcej instytucji finansowych korzysta z usług asystentów głosowych w swoich biurach obsługi klienta. Kto już ma i co, a kto mieć będzie, prezentuje przegląd Gazety Prawnej.

(jesteśmy dumni, że wiele z tych rozwiązań korzysta z technologii Techmo :))

źródło: gazetaprawna.pl

Skuteczność technologii głosowych w BOK

Voiceboty, chatboty czy wirtualne call center – technologie głosowe wspierane sztuczną inteligencją są skuteczniejsze od człowieka, czy wręcz przeciwnie? A może jak zwykle to zależy, od branży i celu, jaki jest stawiany przed pracownikami obsługi klienta?

źródło: rp.pl

Nauczmy się komunikować z rozmowobotami?

Czy rozmowa z botem musi budzić frustracje? Technologie głosowe, podobnie jak ludzie, wciąż się uczą skutecznej komunikacji, rozpoznawania emocji i intencji rozmówcy. Arek Cempura zachęca do oswojenia się z taką formą „rozmowy”.

źródło: homodigital.pl

Sztuczna inteligencja pod ziemią

Propozycji na wykorzystanie algorytmów sztucznej inteligencji w górnictwie podziemnym jest wiele. Zapis informacji o trwających pracach górniczych czy analiza uzyskiwanych wyników to tylko niektóre z nich. Jednak czy automatyzacja w pełnym zakresie jest możliwa w tej branży?

źródło: nettg.pl

AI w genetyce

Sztuczna inteligencja jest już wykorzystywana w medycynie, między innymi przy tworzeniu protokołów badań czy uzupełnianiu dokumentacji medycznej. Jednocześnie możliwości pomocy medykom są jeszcze bardzo duże, na przykład w diagnozie wad genetycznych.

źródło: forsal.pl

HiperKonferencja

Kolejna edycja największej konferencji poświęconej automatyzacji już niebawem. Tematem będą dwa obszary: robotyzacja procesów z wykorzystaniem narzędzi RPA i RDA oraz automatyzacja procesów biznesowych przy zastosowaniu między innymi voicebotów. Spotkanie w całości on-line będzie miało formułę prezentacji case study przez odbiorców i użytkowników technologii (bez wystąpień producentów i sprzedawców).

źródło: hiperautomatyzacja.pl

Mekatron na nie

Popularny serwis Mekatron, będący polską implementacją syntezatora TTS znanego jako Tecatron2, ogłosił zamknięcie. Projekt przez lata rozwijany jako inicjatywa non-profit wspierająca rozwój technologii, nieświadomie dawał narzędzia do bezprawnego korzystania z cudzych głosów.

źródło: PolscyLektorzy.pl

Chatbot pyta o voicebota

Firma weterynaryjna Dechra sprawdziła, jak jej klienci zareagują na kontakt z asystentem głosowym. Ponad połowa z nich będzie kontynuować rozmowę, a sztuczna inteligencja w pracy wzbudza zaciekawienie u 52% badanych. Badanie zrealizowano z wykorzystaniem platformy Omni-Chatbot.

źródło: omni-chatbot.pl

INFORMACJE ZE ŚWIATA

Call Center nie dla Zoom'a

Ogłaszane przejęcie Five9 w kwocie 14,7 miliarda dolarów nie dojdzie do skutku, i w konsekwencji Zoom nie wejdzie na rynek contact center. Jedną z rozpatrywanych przyczyn jest gwałtowny spadek akcji firmy Zoom.

źródło: voicebot.ai

Brytyjskie radio na inteligentnych głośnikach?

Raport brytyjskiego departamentu Cyfryzacji, Kultury, Mediów i Sportu wskazuje na gwałtowny wzrost udziału inteligentnych głośników w gospodarstwach. Obecne zapisy prawne nie są przygotowane na zarządzanie dostępem do kanałów radiowych na tych urządzeniach.

źródło: gov.uk

Kambodża nie do przegadania

W 2018 roku Facebook zarejestrował, że ponad połowa globalnego ruchu dla funkcji głosowych w Messengerze jest wykorzystywana przez mieszkańców Kambodży. Obecnie dla wielu aplikacji głosowych wygląda to podobnie. Powodem takiego zjawiska jest złożony alfabet, a także niedostosowanie klawiatury do tego języka.

źródło: restofworld.org

Tańsza muzyka za Twój głos

Apple ogłosiło nowy cennik dla Apple Music. Wprowadzono tańszą 5-dolarową opcję, która wymaga od użytkownika wykorzystywania komend głosowych w Siri do obsługi biblioteki. Przyczyną tej strategii może być zbieranie danych do rozpoznawania kolejnych języków oraz dialektów.

źródło: techcrunch.com

Rumuński Orange z voicebotem

W kwietniu bieżącego roku rumuński oddział Orange rozpoczął proces automatyzacji obsługi klienta z użyciem czat/voicebotów. Scenariusz oraz proces działania głosowego asystenta wydaje się być podobny do polskiego Maxa. Przedstawiciel Orange Romania wskazuje, że projekt jest rozwijany i obecna forma osiągnęła połowę zakładanej skuteczności.

źródło: voicebot.ai

Partnerstwo w automatyzacji Fast-Fooda

Firmy McDonald's oraz IBM nawiązały strategiczne partnerstwo w celu zautomatyzowania Drive-Thru. Od 2019 roku sieć restauracji rozwijała własne rozwiązanie, lecz dedykowany dział zostanie prawdopodobnie zamknięty w grudniu br. Za nowym produktem AI ma stać rozwiązanie IBM Watson.

źródło: thetakeout.com oraz newsroom.ibm.com

Więcej o Techmo:

TECHMO DEVELOPERS' DIARY

Techmo ASR

- o opracowaliśmy nowszą wersję modelu rozpoznawania mowy dla bankowości (202129_banking)
- o serwis rozpoznawania płci rozmówcy został wydany w wersji 1.2.1, uwzględniającej szyfrowanie komunikacji TLS, zwiększoną dokładność logowanych informacji oraz poprawiony algorytm detekcji płci

Techmo TTS

- o wydaliśmy nową wersję głosu Maszy - 5.0.3 HD. Dzięki wykorzystaniu nowego vocoder-a udało się uzyskać znacznie ulepszone brzmienie tego głosu
- o nasz pierwszy w pełni dedykowany głos zadebiutował na infolinii mBanku. Jesteśmy dumni z efektów pracy zespołu!

Prace w toku

- o testujemy serwis TTS 3.0, z rozbudowaną obsługą alfabetu IPA
- o pracujemy nad udostępnieniem dla klientów serwisu rozpoznawania wieku oraz obsługą protokołu MRCP w serwisach rozpoznawania wieku i płci