

## Raport Rynkowy Techmo #2, stan na 27.05.2020 r.

Szanowni Państwo,

Oddajemy kolejny raport do Waszej dyspozycji. Mamy nadzieję, że zawarte informacje okażą się przydatne i inspirujące do dalszych działań. Mamy mocną nadzieję, że wychodzicie obronną ręką z trudnej chwilowo sytuacji. My mamy dużo energii i entuzjazmu, których i Państwu życzymy wraz ze zdrowiem oczywiście.

Piotr Stankiewicz  
i  
Zespół Techmo

*Lista Odbiorców Raportu Rynkowego Techmo jest ograniczona. Z założenia otrzymuje go tylko jedna osoba w danej organizacji, z którą Techmo ma podpisaną Umowę Partnerską. Ewentualną dalszą dystrybucję raportu wśród pracowników pozostawiamy do decyzji Odbiorcy.*

### INFORMACJE Z POLSKI

**Polski start-up z pomysłem na głos**

[LINK](#) (źródło: msn.com)

Firma *Kristalic* rozwija aplikację do tworzenia notatek głosowych. Według twórców najważniejszą cechą produktu jest możliwość klasyfikowania danych, nadając transkrypcjom logiczny sens. Wszystko to ze wsparciem dla 120 języków oraz integracją z *Zoom*. Twórcy zapewniają, iż kierunkiem rozwoju produktu jest stworzenie kompleksowej technologii działającej w tle, która będzie klasyfikować wypowiedane przez nas informacje.

---

**Start-upowy voicebot dla szpitali**

[LINK](#) (źródło: brief.pl)

Akcelerator *Accelpoint* uruchomił dwa programy wsparcia dla obiecujących projektów technologicznych. Jednym ze wspartych pomysłów branży medtech stanowi voicebot *Medai*. Według opisu jest to usługa służąca do zarządzania jakością usług medycznych poprzez ocenę stanu pacjentów oraz ocenę możliwości leczenia z użyciem telemedycyny.

---

## LINK4 stawia na AI

[LINK](#) (źródło: superbiz.se.pl)

Znana firma ubezpieczeniowa stawia obecnie na automatyzację procesów. W trakcie rozmowy z Patrycją Kotecką pojawiają się informacje od kiedy i w jakich miejscach jest wykorzystywana sztuczna inteligencja. Przeczytamy dużo o zaletach z automatyzacji jako elementu budowania zaufania klienta. Członkini zarządu zaznaczyła również, że LINK4 testuje voiceboty w celu wdrożenia ich w obsłudze klienta.

---

## Skonfiguruj swój sklep głosem

[LINK](#) (źródło: portalspozywczy.pl)

Platforma internetowa *Shopper* podzieliła się informacją o uruchomieniu wirtualnego asystenta w dziale obsługi klienta. Wprowadzone rozwiązanie to platforma głosowa pomagająca konfigurować sklep. Przedstawiciel firmy oznajmił, że wdrożona innowacja pomogła odciążyć dział obsługi klienta, gdyż w szczycie pandemii liczba zapytań dotyczących uruchomienia witryny sprzedażowej wzrosła trzykrotnie.

---

## WIADOMOŚCI ZE ŚWIATA

---

### Automatyzacja minimalizuje skutki COVIDa

[LINK](#) (źródło: gcn.com)

Departament Bezpieczeństwa Pracy w *Illinois* borykając się z rosnącą liczbą wniosków o zasiłek, zdecydował się zautomatyzować część zgłoszeń. W połowie kwietnia uruchomiono chatbota, który został wytrenowany na podstawie najczęściej zadawanych pytań. W pierwszych dwóch tygodniach obsłużył 3,2 miliona zapytań, a wskaźnik poprawnych odpowiedzi wyniósł 90%. Dodatkowo z końcem kwietnia został uruchomiony voicebot. Początkowo odpowiadał na 15 000 pytań dziennie, obecnie liczba ta wzrosła do 300 000.

---

### Czy inteligentne głośniki są bezpieczne?

[LINK](#) (źródło: voicebot.ai)

Obawy wynikające z bycia podsłuchiwanym przez asystentów głosowych stają się powszechnym zjawiskiem wśród amerykańskich konsumentów. Co trzecia badana osoba ma wątpliwości odnośnie poufności danych i własnej prywatności. Grono respondentów podzielających to zdanie z roku na rok rośnie. Autorzy przeprowadzonego badania wskazali, że zaniepokojenie może prowadzić do malejącego zainteresowania inteligentnymi głośnikami. Czy rozwiązania on-premise zyskają na popularności?

---

### Na rynku kolejne przejęcie dużej firmy

[LINK](#) (źródło: techcrunch.com)

*Medallia* (firma z branży CX) przejęła *Voci Technologies* za kwotę 59 milionów dolarów. Firma w swoim portfolio oferuje transkrypcję na żywo wraz z analizą zadowolenia klienta. Nowy właściciel zamierza się skupić na integrowaniu technologii analizy głosowej w rozwiązaniach CC.

---

### AI wspiera seniorów

[LINK](#) (źródło: businesskorea.co.kr)

Mija rok od premiery południowo-koreańskiego inteligentnego głośnika do opieki nad samotnymi seniorami. Choć na opublikowanie szczegółowego raportu trzeba jeszcze poczekać, to już wiemy, że odnotowano pozytywny wpływ urządzenia na samopoczucie i komfort psychiczny osób starszych, a także poprawę zdolności poznawczych. Twórcy chcą rozwijać produkt o kolejne funkcjonalności.

---

### Mowę ciała wyczytasz z głosu

[LINK](#) (źródło: neurosciencenews.com)

Istnieje możliwość „usłyszenia” języka ciała rozmówcy. Zauważono korelację pomiędzy procesem gestykulacji a parametrami akustycznymi głosu. Okazuje się, że czynniki takie jak przyjęta postawa mówcy czy układ mięśni wpływa na to, jak rezonuje aparat mowy człowieka.

---

### Trump nie do zrozumienia

[LINK](#) (źródło: dailymail.co.uk)

Program *Margaret*, opracowany do analizy treści udostępnianych przez polityków, próbował zrozumieć sens wypowiedzi Donalda Trumpa. Okazało się to dla algorytmu niemożliwe. Jako przyczynę podano niespójny styl wypowiedzi prezydenta USA. Dopiero po dokonaniu korekt w transkrypcji, usunięciu gramatyki oraz zmianie kodowania składni analiza jego wystąpień była możliwa. Program stał się ważnym narzędziem dla administracji Trumpa. Został też wytrenowany do identyfikacji stanów emocjonalnych polityka.

---

## PUBLICYSTYKA

### “Czy pracownicy contact center utracą swój „głos” na rzecz AI?”

[LINK](#) (źródło: technocodex.com)

W dobie „*social distancing*”, pytanie o utrzymanie jakości obsługi klienta przez sztuczną inteligencję zdaje się być ważniejsze jak nigdy dotąd. Artykuł, który oryginalnie pojawił się na łamach *Financial Times*, przybliżył to zagadnienie odnosząc się do realiów filipińskiego rynku CC.

---

### Zadowolenie ponad skuteczność

[LINK](#) (źródło: medium.com)

Osoba odpowiedzialna za sprzedaż IBM Watson próbuje odpowiedzieć na pytanie dlaczego w rozwiązaniach typu voicebot wrażenia użytkownika są ważniejsze niż dokładność mowy. Porusza też ważne zagadnienie dotyczące kwestii dokładności rozpoznania jako niewłaściwego miernika biznesowego.

---

## PUBLIKACJE NAUKOWE

---

### Incorporating Noise Robustness in Speech Command Recognition by Noise Augmentation of Training Data

[LINK](#)(źródło: mdpi.com)

---

### Clustering-Based Speech Emotion Recognition by Incorporating Learned Features and Deep BiLSTM

[LINK](#) (źródło: ieeexplore.ieee.org)

---

### An improved gaussian mixture hidden conditional random fields model for audio-based emotions classification

[LINK](#) (źródło: sciencedirect.com)

---

### CHiME-6 Challenge: Tackling multispeaker speech recognition for unsegmented recordings

[LINK](#) (źródło: hal.inria.fr)

---

## WYDARZENIA

---

### Voice Global już niebawem

[LINK](#) (źródło: voicesummit.ai)

Już 9 czerwca rozpocznie się 24-godzinne wydarzenie dla szeroko rozumianej branży głosowej. Wystąpienia będą transmitowane w ramach 6 kanałów wideo. Tematy prezentacji będą obejmowały zagadnienia od najnowszych trendów po to, jak technologia głosowa pomaga nam w tych trudnych czasach.

---

### Dłuższe wnioski do zautomatyzowanych tłumaczy

[LINK](#) (źródło: ec.europa.eu)

*Agencja Wykonawcza ds. Innowacji i Sieci* (organ powołany przez *Komisję Europejską*) ogłosiła przedłużenie okresu na składanie wniosków do 25 czerwca. Pula środków dostępnych w ramach Automated Translation to 4 mln euro, a wysokość możliwego dofinansowanie wynosi 60 procent. Zachęcamy do zapoznania się z linkiem powyżej.

---