









RAPORT RYNKOWY #2 ⁽¹¹⁾ 2021










stan na 28.02.2021 r.

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

Informacje z Polski

Link4 windykuje botem	
Alior Bank z voicebotem	   
Plany inwestycyjne banków	
Voiceboty trafiają pod strzechy	
Miliony na wschodzie	
Rok Lema	

Informacje ze Świata

Case IVR dla amerykańskiego ubezpieczyciela	 
Voiceboty zyskują w oczach konsumentów	
Spersonalizowany głos rekomendacji w TV	 
Nadeszło japońskie wsparcie na AI	 
Rozgrzewka dla AI	
Sposób na lepsze parametryzowanie audio	

Publikacje naukowe

Link4 windykuje botem

Ubezpieczyciel wprowadził voicebota do kontaktów z klientami, którzy nie uregulowali płatności za polisę. Zadanie wirtualnego asystenta to rzecz jasna uzyskanie deklaracji wpłaty, choć jednocześnie podpowie o konieczności wysłania umowy sprzedaży pojazdu, jeśli jego zbycie jest powodem zalegania. Co warte uwagi, konwersacja z botem na temat finansów jest w ocenie klientów mniej krępująca niż z człowiekiem. Jednocześnie odsetek wpłat jest wyższy niż po rozmowach z konsultantem. Link4 planuje zwiększać kompetencje voicebota.

źródło: cashless.pl ↗

Alior Bank z voicebotem

Alior Bank publicznie zakomunikował wdrożenie voicebota w infolinii. InfoNina rozpoznaje intencje rozmówcy i kieruje do właściwego doradcy. Kompetencje bota będą stopniowo rozszerzane o umiejętność przeprowadzenia klienta przez podstawowe czynności, np. logowanie do aplikacji mobilnej oraz informowanie o wybranych produktach i usługach. Narzędzie powstało we współpracy banku z SentiOne, Alfavox i Techmo :). Dziękujemy!

źródło: aliorbank.pl ↗

Plany inwestycyjne banków

Ciekawy artykuł będący analizą obecnej sytuacji polskich banków, w świetle zmian ekonomiczno-społecznych wywołanych pandemią. Autor przedstawia istotne i konieczne rozwiązania z sektora IT, których wdrożenie jest dobrym, czy wręcz niezbędnym krokiem. Wskazane zostały także voiceboty, oczywiście jako sposób na usprawnienie funkcjonowania infolinii w bankach.

źródło: asseconews.pl ↗

Voiceboty trafiają pod strzechy

Technologia asystentów głosowych pojawia się w kolejnych jednostkach samorządu publicznego. Tym razem Starostwo Powiatowe w Mikołowie zautomatyzowało infolinię Wydziału Geodezji, Kartografii i Katastratu. Voicebot wyjaśnia jak i gdzie złożyć wniosek, kto może odebrać zamówione dokumenty, czym różnią się poszczególne typy map, i tym podobne. W razie kłopotów ze zrozumieniem interesanta przełącza do ludzkiego konsultanta.

źródło: mojmikolow.pl oraz mikolowski.pl ↗

Miliony na wschodzie

Kończy się okres inkubacji w ramach Wschodniego Akceleratora Biznesu. 18 start-up'ów walczy o przepustkę do dotacji z PARP. Przeważają pomysły z branży IT, w tym dwa związane z sektorem głosowym. Firma Epinote skupia się na różnych rozwiązaniach uczenia maszynowego obrazu, videa, tekstu i mowy. Natomiast Voicemode ma pomysł na głosowy sposób zakupów internetowych. Dofinansowanie może wynieść do 200 tys. euro.

źródło: dziennikwschodni.pl ↗

Rok Lema

Czy pisarska twórczość Stanisława Lema to filozoficzne spory o przyszłość świata, a może literatura popularno-naukowa? Jakie miasto wywarło największy wpływ na tego autora, jak zwodził cenzorów i dlaczego nie został lekarzem? Systematyka twórczości pisarza, wiele ciekawostek i refleksji do przeczytania w obszernej rozmowie z Wojciechem Orlińskim, autorem kilku książek na temat Stanisława Lema, w roku dedykowanym temu twórcy.

źródło: krytykapolityczna.pl ↗

INFORMACJE
ZE ŚWIATA

Więcej o Techmo:

Case IVR dla amerykańskiego ubezpieczyciela

IBM przedstawił podsumowanie z wdrożenia rozwiązania voicebot dla amerykańskiej firmy ubezpieczeniowej Humana. Pracę zaczęły się w roku 2019, a do pomysłu użyto technologii IBM Watson. Rozwiązanie obsługuje zewnętrzne połączenia przychodzące, które dotyczą zapytań o świadczenia zdrowotne ubezpieczyciela. Do produktu zaimplementowano siedem modeli językowych i dwa modele akustyczne. W rezultacie rozwiązanie posiada średni poziom dokładności błędu w przedziale 90-95% dla 7000 połączeń dziennie od 120 partnerów biznesowych.

źródło: ibm.com ↗

Voiceboty zyskują w oczach konsumentów

Nowojorska firma LivePerson na potrzeby raportu "Consumer Preferences for Conversational Commerce" przebadła 5 tysięcy konsumentów z Europy, Ameryki Północnej, Azji i Australii. Badacze pytali o kontakty z voicebotami w roku 2020. 75% procent respondentów miała styczność z takim rozwiązaniem. Ocenie podlegały też odczucia z takich rozmów. Blisko co trzeci badany miał pozytywnie wrażenia, co stanowi wzrost o 10 pp. do roku poprzedniego. Zwrócono również uwagę, że 60% ankietowanych chciałoby wiedzieć, czy rozmową będzie konsultant czy voicebot.

źródło: outsourcingportal.eu ↗

Spersonalizowany głos rekomendacji w TV

Amerykańskie Pindrop i Xperi ogłosiły współpracę, w ramach której dekodery TiVo zostaną wzbogacone o dedykowaną technologię rozpoznawania głosu oraz identyfikacji mówcy. Wynikiem wspólnych działań będzie stworzenie rozwiązania sterowania głosowego, a także prezentowania spersonalizowanych treści. Dyrektor generalny Pindrop zwraca uwagę, że ta sama komenda wypowiedziana przez dwie różne osoby zaprezentuje inne wyniki. Nowa usługa zastąpi już istniejące w dekodernach rozpoznawanie głosu Amazon Alexa.

źródło: techcrunch.com ↗

Nadeszło japońskie wsparcie na AI

Nowojorski startup Agara poinformował o uzyskaniu 4,3 mln dolarów finansowania w rundzie A. Inwestorem jest japoński UTEC, który specjalizuje się we wspieraniu młodych podmiotów z branży deeptech. Agara od 2017 rozwija autonomicznego agenta głosowego, potrafiącego zrozumieć intencje w mowie w czasie rzeczywistym. Pozyskane środki będą przeznaczone na przyspieszenie rozwoju produktów i zatrudnienie strategicznych pracowników w dziale R&D, a także na powiększenie zespołu sprzedaży i marketingu w Ameryce Północnej.

źródło: entrepreneur.com ↗

Rozgrzewka dla AI

Badacze z Facebooka zaprezentowali koncepcję, która poprawi wydajność trenowania modeli językowych dla niesparametryzowanych danych. Rozwiązanie wykorzystuje self-supervised learning i opiera się na przygotowaniu "rozgrzewki". To metodologia dla modelu w oparciu o 4,8 miliona zapytań zdefiniowanych w ramach 50 zestawów danych. W opinii autorów pozwoli to na uzyskanie wydajniejszych modeli, a zysk z takiego procesu będzie zauważalnie większy, szczególnie dla małych zbiorów danych.

źródło: venturebeat.com ↗

Sposób na lepsze parametryzowanie audio

Naukowcy z Google zaprezentowali narzędzie o nazwie LEAF. To algorytm służący zautomatyzowaniu klasyfikacji i ekstrakcji banków audio. Uzyskany zbiór charakteryzuje się poziomem błędów, pozwalającym na natychmiastowe ich użycie do trenowania sieci neuronowych. Jak wskazują twórcy, zastosowanie LEAF umożliwi zbudowanie dedykowanych rozwiązań w krótszym czasie i o wyższej precyzji. W najbliższej przyszłości zespół planuje udostępnić kod źródłowy swoich modeli, a także wstępnie wytrenowane interfejsy audio.

źródło: venturebeat.com ↗

PUBLIKACJE NAUKOWE

Acoustic and language analysis of speech for suicidal ideation among US veterans

źródło: [biodatamining.biomedcentral.com](https://www.biodatamining.biomedcentral.com) ↗

Acoustic and Language Based Deep Learning Approaches for Alzheimer's Dementia Detection From Spontaneous Speech

źródło: [frontiersin.org](https://www.frontiersin.org) ↗

Smartphone-Detected Ambient Speech and Self-Reported Measures of Anxiety and Depression: Exploratory Observational Study

źródło: [formative.jmir.org](https://www.formative.jmir.org) ↗

A review of infant cry analysis and classification

źródło: [asmp-eurasipjournals.springeropen.com](https://www.asmp-eurasipjournals.springeropen.com) ↗

Moving Fast and Slow: Analysis of Representations and Post-Processing in Speech-Driven Automatic Gesture Generation

źródło: [tandfonline.com](https://www.tandfonline.com) ↗

Contrastive Unsupervised Learning for Speech Emotion Recognition

źródło: arxiv.org ↗

Dynamic out-of-vocabulary word registration to language model for speech recognition

źródło: [asmp-eurasipjournals.springeropen.com](https://www.asmp-eurasipjournals.springeropen.com) ↗

Speech Emotion Recognition with Multiscale Area Attention and Data Augmentation

źródło: arxiv.org ↗

Private Emotion Recognition with Secure Multiparty Computation

źródło: arxiv.org ↗

Modulation rate and age effect on intermittent speech recognition

źródło: [scielo.br](https://www.scielo.br) ↗

Speech Recognition by Simply Fine-tuning BERT

źródło: arxiv.org ↗

Highlighting interlanguage phoneme differences based on similarity matrices and convolutional neural network

źródło: [asa.scitation.org](https://www.asa.scitation.org) ↗