

Speech Based Classification

Den Kunden besser kennenlernen - Wer spricht?



Was ist das?

- Sprachbasierte Klassifikation ordnet Anrufer bestimmten Sprechergruppen zu.
- Beispiele sind Alters-, Geschlechts-, Sprachen- oder Emotionserkennung, aber grundsätzlich kann jede menschliche Eigenschaft, die auf Sprachsignal Auswirkungen hat, klassifiziert werden.

Business Opportunities

- Zufriedenere Kunden durch Dialogadaption.
- Steigerung der Verkaufszahlen durch gezielte Angebote.
- Optimierung der Produktwerbung durch Kundenanalysen.
- Innovative neue Angebote im Gaming-Sektor

Was kann es leisten?

Marktforschung

- Wie viele Frauen interessieren sich für Produkt XY?
- Wie viele Kunden sind nach Preiserhöhung verärgert?

Vorqualifizierung

- Welche meiner Kunden sprechen Englisch?

Dialogadaption

- Angepasste Hilfeprompts für ältere Kunden.
- Stark verärgerte Kunden vor dem Auflegen mit Agenten verbinden.

Gaming

- Wie hoch ist mein "stimmliches" Alter? Liebt mich mein Freund?

Wie gut ist die Erkennung? Einige Faustregeln u. Beispiele

- Die maschinelle Klassifikation liefert ähnliche gute Ergebnisse wie der Mensch.
- Weniger Klassen \Rightarrow höhere Genauigkeit: Männer von Frauen zu trennen ist einfacher als das Alter auf's Jahr genau.
- Je mehr Sprachmaterial, desto besser: ganze Dialoge sind einfacher als ein "Hallo" von einer Sekunde Dauer.
- Je stärker sich die Eigenschaft in der Stimme ausdrückt, desto besser: Sprache z.B. leichter zu erkennen als Alter.

Geschlechtererkennung



>95%

Sprache



85%

Ärgererkennung



70% *



* vergleichbar mit Mensch