

Çağrı merkezlerinde kaydedilen sesleriniz izniniz dışında kullanılıyor olabilir

İsraili bir şirketin ön plana çıktığı yapay zeka tabanlı ses analiz sistemleri, görüşme sırasında saniyede 200'den fazla parametreyi analiz ediyor ve durumunuz hakkında isabetli tahminlerde bulunuyor.

Yayın Tarihi : 22 Nisan 2019 Pazartesi (oluşturma : 21.11.2019)

İsraili şirket, birinin banka kredisinde temerrüde düşme, daha pahalı bir ürün satın alma veya bir iş için en iyi aday olma ihtimalini değerlendirmek için çağrılar sırasında gerçek zamanlı ses analizi kullanıyor. Yapay zeka tabanlı ses analiz sistemleri şirketlerin yeni gözdesi.

Bir kişinin sesinden elde edilebilecek bilgi, son yıllarda girişimcilerin iştahını kabartmış durumda. Özellikle Amazon Alexa gibi ev asistanları, tüketicileri cihazlarla konuşurken giderek daha rahat hale getirdikleri için bir "hazine" olarak nitelendiriliyor.

IdTechEx tarafından yayınlanan bir rapora göre, ses teknolojisi pazarının büyümesi ve 2029 yılına kadar 15.5 milyar dolara ulaşması bekleniyor.

Ses analizinin kilit noktası kişilerin kullandıkları kelimeler değil, tüm bunları nasıl söyledikleri yani ton, hız, vurgu, duraklamalar gibi öğeler. Bu öğelerin analizinde yapay zeka teknolojisi kullanılıyor.

"ÇOĞU ZAMAN DOĞRU TAHMİNDE BULUNUYORUZ"

Voicesense, CallMiner, RankMiner ve CompanionMx Cogito, iş bağlamında ses analitiğini geliştiren şirketler arasında. İsrail merkezli Voicesense'nin CEO'su Yoav Degani'ye göre, şirket bu yöntemle "tam bir kişilik profili" oluşturabiliyor. Şirket temel olarak "her şeyle" ilgileniyor: kredi temerrüt tahminleri, sigorta talep tahminleri, müşterilerin yatırım stilini ortaya koyma, şirket içi aday değerlendirmesi, çalışanların ayrılma ihtimalini değerlendirme. Klinik psikoloji alanında deneyimi olan Degani "Yüzde 100 olmasa da çoğu zaman doğru tahminde bulunuyoruz. Sağlık, çalışma ortamı davranışı, eğlence vb. hakkında öngörülerde bulunabiliyoruz" diyor.

BÜYÜK BİR BANKA MÜŞTERİLERİNİN SES KAYITLARINI VERDİ

Degani'nin paylaştığı bir çalışmada Voicesense, teknolojisini büyük bir Avrupa bankası ile test etti. Banka birkaç bin borçlunun ses kayıtlarını şirketle paylaştı. Kredileri kimlerin aldığı ve kimin ödeyemediği halihazırda biliniyordu. Voicesense, geliştirdiği algoritmayı uygulayarak sesleri kaydedilen müşterileri "düşük, orta ve yüksek riskli" olarak sınıflandırdı. Program hala test aşamasında olsa da, şirket büyük bankalar ve yatırımcılarla temas halinde.

Voicesense'in konuşma işleme algoritması ürkütücü bir şekilde her saniyede 200'den fazla parametreyi ölçüyor ve Mandarin gibi tonal olanlar da dahil pek çok farklı dilde doğru sonuçlar elde etmeyi başarabiliyor.

SES BİYOMETRİK BİR ÖLÇÜT, YASAYLA KORUNMALI"

Drexel Üniversitesi'nde kriminoloji profesörü olarak çalışan Robert D'Ovidio, Voicesense'in ses analizinin ayrımcı olabileceğini hatırlatarak, kişilerin seslerinin toplanmasına karşı koruma mevzuatı hazırlanması gerektiğinin altını çiziyor.

"En azından, sesin görüşme sırasında veya sonrasında analiz edildiği müşterilere bildirilmeli" diyen D'Ovidio algoritmaların hatalı olabileceğini de hatırlatıyor.

Washington Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nde profesör olan Ryan Calo'ya da sesin biyometrik bir ölçü olduğunu ve bazı eyaletlerde yasalarla korunmakta olduğunu altını çiziyor.

Bu dökümanı orjinal adreste göster

Çağrı merkezlerinde kaydedilen sesleriniz izniniz dışında kullanılıyor olabilir