

Kocsor András 2007. Kempelen-díj

A beszéd kutatás területén elért kiemelkedő eredményeiért 2007. április 12-én Kempelen Farkas-díjat vehetett át Kocsor András, a szegedi Mesterséges Intelligencia Kutatócsoport vezetője. A szakember és kutatócsoportja jelenleg a Nextent Informatika Zrt. partnereként a beszédjel-feldolgozáson alapuló, a hazai piacon egyedülálló ügyfélszolgálati protokoll és érzelemdetektálási projekteken dolgozik.

A Kempelen Farkas-díjat a gépi beszédfeldolgozás területén kiemelkedő szakmai teljesítmények elismerésére hozták létre, és évente-kétévente az a személy kaphatja meg, aki közvetlenül vagy a határterületi tudományok területén (távközlés, számítástudomány, akusztika, nyelvtudomány, pszichológia, hallás- és beszédfiziológia, logopédia, mikroelektronika, jelfeldolgozás, mesterséges intelligencia, alakzatfelismerés) hozzájárult a gépi beszédfeldolgozás fejlődéséhez.

Kocsor András több mint tíz éve folytat kutatásokat a jelfeldolgozás, beszédtechnológia, gépi tanulási módszerek területén, ezalatt Szegeden nemzetközi színvonalú beszédtechnológiai kutatóközösséget hozott létre. Kocsor - egyéb munkái mellett - a Nextent Informatika Zrt. és a Tárki Data Research közös hangbányászati projektjében is részt vesz.

A hangbányászat az ügyfélszolgálati megoldások továbbfejlesztésében játszhat majd szerepet. Az ügyfélszolgálati tevékenység minőségi és hatékony ellátásához jelenleg is komplex CRM- és call center-megoldásokat használnak, amelyek olyan technikai paramétereket kezelnek, mint a hívás időtartama, az elveszett hívások aránya vagy éppen a megoldásig eltelt idő. Arról azonban nincs információ a rendszerben, hogy az ügyintéző milyen hangnemben, stílusban kommunikál az ügyféllel, mennyire tartja be a beszélgetés elvárt protokollját - pedig egy cégről alkotott képnek ezek talán a legfontosabb elemei. A hangbányászatnak e problémák megoldásában lehet kulcsszerepe.