**Mesterséges intelligencia a hang alapú ügyfélszolgálatokon felhasználói tapasztalat gazdagítására**

**Szaszák György, AVAYA Magyarország**

Az előadásban az Avaya Conversational Intelligence™ (ACI) platformot, illetve a hátterében működő technológiai újításokat mutatjuk be röviden. Az ACI a call centerekben zajló beszélgetéseket dolgozza fel valós időben, és teszi böngészhetővé, miközben a nagyszótáras gépi beszédfelismerő kimenetét szintaktikai és szemantikai információk kinyerésével támogatja. A teljesség igénye nélkül ad ízelítőt az előadás a kulcsszavazás, tartalmi kivonatolás, téma szerinte klasszifikáció, szentiment elemzés, minőségbiztosítás és személyre szabhatóság témaköreiből vett gyakorlati problémák megoldásának lehetőségeiről mesterséges intelligencia alapokon.