

Výzkum bottle-neck příznaků v oblasti rozpoznávání emocí

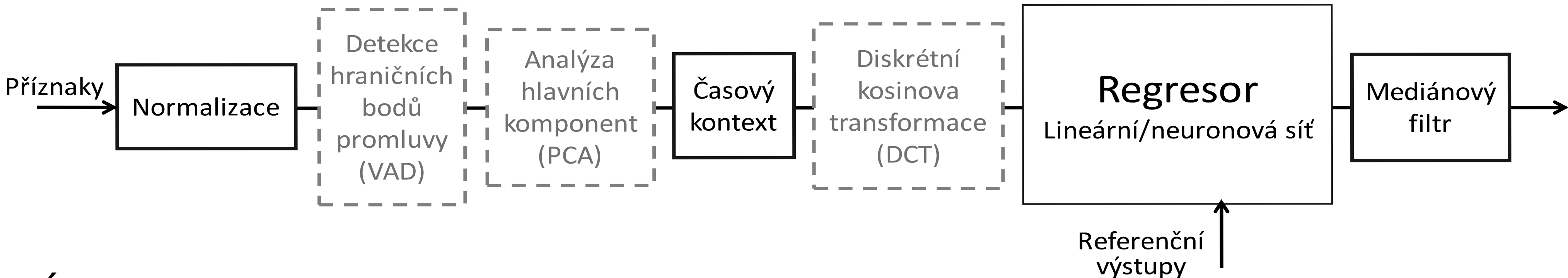
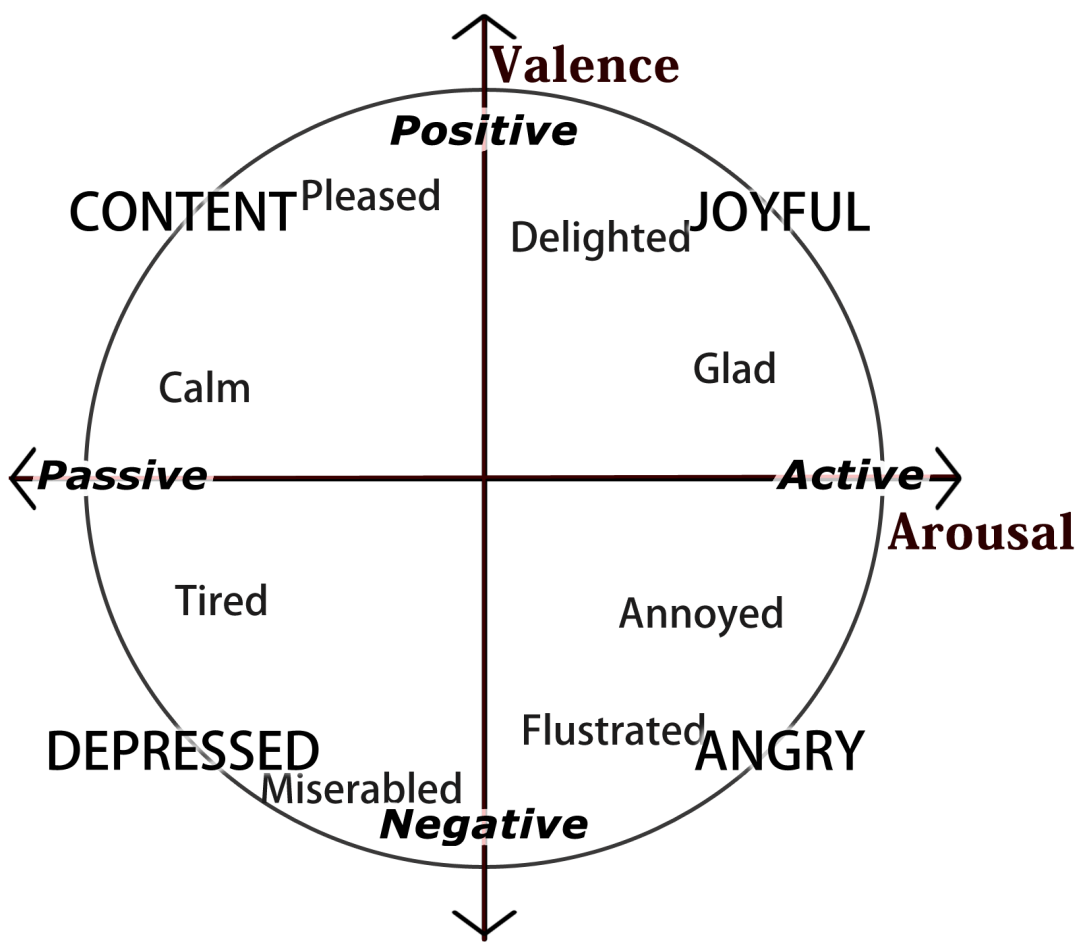
PROČ?

Pro dnešní dobu je typické neustálé zjednodušování komunikace. Tento trend se dotýká i služeb, na které jsou kladeny čím dál vyšší nároky. Má-li dnes zákazník problém, nebo potřebuje radu, nestartuje auto, ani nepíše dopis. Pouze zvedne telefon, vytočí číslo a předpokládá rychlé a plynulé vyřízení jeho problému. Spolu s tím očekává, že se v telefonu ozve milý a přívětivý hlas. Realita však nemusí být vždy taková – to je jedním z důvodů, proč začalo být téma rozpoznávání emocí z hlasu atraktivní. Nejen zaměstnavatelé call center chtějí mít dobře reprezentující mluvčí. K tomu by jim mohl dopomáhat automatizovaný přehled o tom, jak si v této disciplíně vedou jejich zaměstnanci.



JAK?

- Dvou-dimenzionální náhled na emoce:
 - AROUSAL: Aktivita vs. pasivita,
 - VALENCE: Pozitivita vs. negativita.
- Analýza předzpracování, trénování a pozpracování dat --> nalezení optimálního nastavení parametrů pro trénování regresoru.



VÝSLEDKY

EGeMAPS vs. bottle-neck příznaky (audio):

Emoční dimenze	eGeMAPS		Bottle-neck	
	arousal	valence	arousal	valence
CCC	0.704	0.190	0.722	0.410
Průměr	0.447		0.565	

Fůzní systémy:



VALENCE

spokojenost

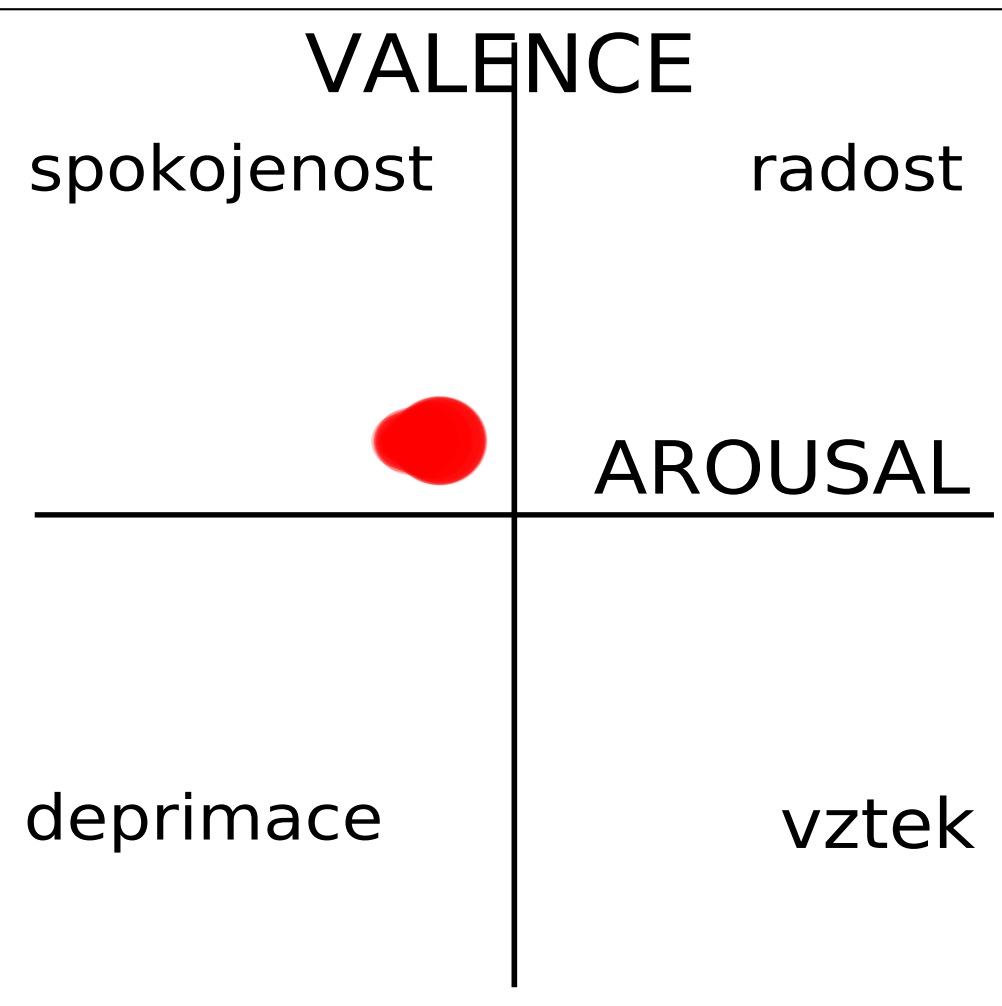
radost

deprimace

vztek

AROUSAL

AROUSAL - akustické příznaky (eGeMAPS + bottle-neck)



VALENCE - video příznaky (vzhled + geometrie obličeje)

