

TalkIQ huy động 7 triệu USD đẩy mạnh phát triển phần mềm nhận dạng giọng nói

09:34 01/12/2016

Từ năm 2014, TalkIQ đã cung cấp sao chép từ giọng nói sang văn bản và phân tích cho các khách hàng trên hàng loạt ngành công nghiệp. Gần đây, công ty đã huy động 7 triệu USD nhằm thúc đẩy phát triển phần mềm phân tích giọng nói cạnh tranh với các đối thủ lớn như Watson, Google...

Từ năm 2014, TalkIQ đã cung cấp sao chép từ giọng nói sang văn bản và phân tích cho các khách hàng trên hàng loạt ngành công nghiệp. Gần đây, công ty đã huy động 7 triệu USD nhằm thúc đẩy phát triển phần mềm phân tích giọng nói cạnh tranh với các đối thủ lớn như Watson, Google...

Công ty Wifi Zenreach thường nắm tỷ lệ chiến thắng lên tới 60% trong những cuộc chạy đua với các đối thủ mạnh. Khi CEO Jack Abraham "chạm chán" với một đối thủ không được đánh giá cao nhưng lại từng 3 lần đánh bại Zenreach, thì có đến 150 thành viên trong nhóm startup tham gia nghiên cứu cuộc thoại với các đại lý bán hàng mà không một thành viên nào có thể nắm bắt được hết nội dung của cuộc thoại của đối thủ cạnh tranh.



Ảnh minh họa

Vì vậy, đội bán hàng của Zenreach đã nghiên cứu và cho ra mắt một công nghệ mới vào thứ 3 với tên gọi "TalkIQ". Quỹ đầu tư vốn mạo hiểm Abraham, TalkIQ huy động vốn đầu tư lên đến 7 triệu USD để thúc đẩy thương hiệu cùng tên và phần mềm nhận dạng giọng nói cho kinh doanh, dịch vụ khách hàng và nội dung tích hợp. Startup tuyên bố sẽ tốt hơn gấp đôi so với IBM Watson và 3 lần

so với Google.

TalkIQ được thành lập cách đây 1 năm và đã đưa ra một giả thiết: Nếu bất kỳ ai hay 1 cỗ máy đang nghiên cứu các cuộc gọi trong một công ty, họ có thể phát hiện ra các mô hình giúp thúc đẩy kinh doanh tốt hơn. Cụ thể nếu bạn chấp nhận, TalkIQ tìm kiếm và đưa ra gợi ý nhiều hơn 68% sự tương tác của khách hàng với trung tâm liên lạc của công ty qua điện thoại. Vì vậy, TalkIQ đã cùng đội ngũ chuyên gia nhận dạng giọng nói, chuyên gia xử lý ngôn ngữ tự nhiên và các kỹ sư để giải quyết những thách thức của việc sao chép các cuộc gọi đủ chính xác và sau đó xây dựng những công cụ phân tích để đưa ra các văn bản kết quả.

Sử dụng thuật toán chuyên sâu đọc quyền nhận dạng giọng nói và công nghệ phân tích dự đoán, TalkIQ cung cấp tới khách hàng khả năng hiển thị tất cả các cuộc đàm thoại của họ, giải nén những hiểu biết khác nhau, từ tối ưu hóa bán hàng, dịch vụ khách hàng, tuân thủ... Những gợi ý mà họ đưa ra giúp cho người sử dụng có thể tiết kiệm thời gian và tối đa hóa năng suất, mặc dù truy cập nhanh vào dữ liệu và phân tích theo định hướng hành động.

Thử nghiệm tỷ lệ mắc lỗi từ TalkIQ chống lại IBM Watson và Google với một số công ty. TalkIQ nhận ra rằng, phần mềm mà họ cung cấp có độ chính xác gấp 2 lần Watson và 3 lần so với Google.

Một lợi thế ban đầu của TalkIQ đó là có thể dựa vào công ty "chị em" của Abraham và Atomic huy động vốn vòng 30 triệu USD vào tháng 7 để tiến hành kiểm tra chặt chẽ hơn các sản phẩm với các công ty khác. Câu hỏi chiến lược đặt ra cho Zenreach: Nên tập trung vào mạng xã hội nào? TalkIQ nghiên cứu những cuộc thảo luận với những khách hàng trên các mạng xã hội. Từ đó, Zenreach nhận thấy rằng, Facebook được đề cập nhiều hơn gấp 4 lần so với Instagram và 6 lần so với Twitter, điều này đã đặt ra nhiều cuộc tranh luận trong công ty.

TalkIQ mong muốn sẽ có những bước tiến vượt bậc ra khỏi đại lý bán hàng, dịch vụ khách hàng, nội dung tích hợp hệ thống nhân viên và chiến lược công ty. Các nhà đầu tư Felicis Ventures, SV Angel, Polaris Partners và Cherubic Ventures dẫn dắt vòng vốn ban đầu trong TalkIQ.

Giang Trần - An Du