

Abstrakt:

Bakalářská práce se zabývá problematikou rozpoznání řeči a jejím praktickým využitím. Tato funkce je popsána teoreticky k více vědeckým oborům, stejně tak směrem k oboru Informační vědy s důrazem na tématickou oblast Human Computer Interaction.

Součástí práce je také dotazníkové šetření zaměřené na získání informací k chování uživatelů kontaktních center – jejich zvyklostí, frekvence využívání, preference typu obsluhy a požadavků na nové funkce. Obsahuje i specifické otázky k funkcím rozpoznání řeči a identifikaci hlasem.

Jedná se o pilotní průzkum, který může být základem dalšího rozsáhlejšího výzkumu.

Cílem práce je zjistit možnosti využití funkcí rozpoznání řeči a reálné potřeby uživatelů.