

De stem is de boodschap

Door: Hans Henkes, Call Center Magazine, 9 december 1997

Het door Call Center Magazine georganiseerde CTI-congres van 25 november in de RAI ging veel over de toekomst van Computer Telefoon Integratie en het Internet. Daar is niets op tegen. Toekomst moet er zijn. Aan het Internet valt waarschijnlijk niet te ontkomen. Maar het heden is eigenlijk even interessant, want het wordt bewoond door mensen die we kunnen horen en zien. Door tijdgebrek en het fileprobleem wordt dit laatste moeilijk, zodat we steeds meer zijn aangewezen op de telefoon. Van deze nood hebben we echter een deugd weten te maken.

Na jarenlang telefoneren heeft onze hoorzin zich ontwikkeld tot een precisie-instrument waarmee wij veel meer waarnemen dan alleen de riedel woorden die aan de andere kant van de lijn wordt uitgesproken. Wij zijn in staat om door de woordenvloed heen te luisteren naar een soort muziek die iets vertelt over de leeftijd, de herkomst en de gemoedstoestand van de spreker. Geen computer doet ons dit na. De muziek achter de woorden zorgt bovendien voor charme. Dat is belangrijk. De charme in de stem die we horen voorkomt dat we voortijdig afhaken. Soms is de charme zo sterk dat we blijven luisteren - ook al slaan de woorden nergens op of zijn ze pertinent onwaar.

Iedereen is zich van deze gave bewust. Wij oefenen onze stem om te zorgen dat deze afhankelijk van de situatie aardig, afstandelijk of bars klinkt. Als we bijvoorbeeld door iemand worden gebeld die iets van ons wil kopen, doen we onze best aardig te klinken. We draaien de knop van de charme helemaal open.

Bij IVR (Interactieve Voice Responce)-systemen wordt gesproken tekst elektronisch ingeblikt en vaak ook verknipt. De kans dat de muziek - en ook de charme - door deze bewerkingen uit een stem verdwijnen is groot. Sommige mensen lijken zich hierover geen zorgen te maken. Zij vinden dat de betekenis van de woorden na zo'n bewerking niet wordt aangetast en daarom, zeggen ze, gaat het toch. Dat is waar. De woorden klinken alleen een beetje gekunsteld. De muziek is eruit verdwenen en ook de aardigheid om er met belangstelling naar te luisteren.

Bel, luister en oordeel

Drs. Ing. Dick Bakker, directeur van het Rotterdamse bedrijf Audiotex Nederland, gaf op het CTI-congres een inleiding waarin hij liet zien en horen hoe dit euvel wordt voorkomen. Het was een verhelderend verhaal. De meesten van ons zijn ons niet bewust van de precisie van ons gehoor en evenmin van de technische mogelijkheden versneden tekst op een natuurlijke manier te reproduceren.



Om te beginnen moet stem haarscherp hoorbaar zijn. Achtergrondgeluiden en ruis doen afbreuk aan het concentratievermogen van een luisteraar. Iemand die zich niet kan concentreren verliest zijn belangstelling voor het onderwerp dat aan de orde is en houdt op met luisteren. Door het stemsignaal te digitaliseren en vervolgens te comprimeren verliest het signaal aan scherpte. Daarom dient een commerciële IVR-dialoog altijd ongecomprimeerd te worden vastgelegd. Het is volgens Baker een absolute must.

Voorts dienen tekstcomponenten die in een IVR-dialoog worden gebruikt hetzelfde te klinken. Dit heeft niet alleen betrekking op de sterkte van de stem maar ook op de gemoedsstemming van degene die de tekst uitspreekt. Gemoedsstemming is hoorbaar, maar verandert onbewust. Iemands stem klinkt na de lunch anders dan ervoor. Klankvariaties worden voorkomen door de tekstcomponenten in één enkele sessie op te nemen. Het liefste 's morgens, want dan klinken we het meest overtuigend.

Intonatie is een andere bron van klankverschillen. Een punt aan het einde van een zin wordt uitgesproken, al gebeurt het niet bewust. Het laatste cijfer van een reeks klinkt anders dan de andere cijfers. Als een getal wordt geconcateneerd en uit afzonderlijke componenten wordt samengesteld, moeten we er voor waken dat de laatste component van de reeks met een punt wordt uitgesproken.

Maar waarschijnlijk het meest doorslaggevend is het karakter van de stem. Omdat karaktertrekken in een stem moeilijk onder woorden zijn te brengen, heeft Audiotex een stemselectie lijn geopend met voorbeelden (0800 STEMKEUS). Het is de moeite waard dit nummer een keer te bellen. De eerste indruk is dat de stemmen op elkaar lijken, maar dat komt omdat het gaat om een zakelijke dialoog. Bij een tweede horing beginnen de verschillen op te vallen. Een van de stemmen klinkt enthousiaster en bereidwilliger. Een andere stem klinkt verstandiger. Na een paar keer luisteren wordt het steeds moeilijker om te kiezen. De reden is dat het belang van karakter pas duidelijk wordt als je het verschil in karakter beter hoort.

Charme

Bakker sloot zijn presentatie af met een voorbeeld van hoe het wel moet. Wij horen de stem van een vrouwelijke medewerker van een luchthaven die ons vertelt wanneer een toestel met vluchtnummer (cijferreeks) afkomstig van (plaatsnaam) is geland. De concateneringen waren nog net te horen, maar de componenten hadden dezelfde sterkte, kleur en stemming. Ze werden met een natuurlijk tempo uitgesproken. De charme was weer terug.

- 0 - 0 - 0 -