

# 电销机器人识别技术的挑战

产品名称	电销机器人识别技术的挑战
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

## 产品详情

电销机器人遇到机器人解决不了的问题再反映给人工客服。有针对性的去完成工作。这样客服就只需要解决那些重要的产品问题，让客户的问题及时解决，工作效率也会得到大大的提高。电话机器人！电话机器人已经被应用到各个领域了，成了电销企业们必不可少的工具之一

那么它有哪些挑战和风险呢？首先是语音识别技术的挑战，在2013年电话机器人还在发展初期的时候，在实验室环境下，它的语音识别准确率只有87%，而到2017年，电话机器人的语音识别准确率已经达到97%了。但在实际环境中，这个数字会降到85%左右

因为实际环境中大量的噪音、口音、声源远近等问题。在电话机器人这个领域，短语音识别是一个难点，因为在缺少更多上下文信息的时候，语音识别很难确定你发的音和对应的字之间的关系。来自于技术方面的第二个挑战是多轮对话，人的自然语言从来都是含糊不清的

特别依赖上下文关系。如何综合全面考虑上下文信息一直是学术界的一项挑战。第三，人类的对话行为模型非常复杂。因为在外呼机器人场景下，人们期待的是和另一个人之间的交流而不是一台机器。研究显示，人们在和机器人对话的时候，会自然的放慢语速，发音会更清晰，也会用更加配合机器人的句式来交互。