

电话机器人存在着哪些风险和弊端

产品名称	电话机器人存在着哪些风险和弊端
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
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

电销语音系统可能是人类历史上*次，大规模的在不知情的情况下和机器进行对话，这是一种崭新的交流方式。了解电销语音系统的挑战和风险才能更加了解技术和产品的边界，在降本增效的同时，尽量不影响用户体验。我们一起来看看了解下电话机器人存在着哪些风险和弊端。

电销语音系统1、语音识别技术的挑战，前面说到实验室环境下语音识别准确率已经从2013年的87%提高到了2017年的97%，而在实际环境中，这个数字会降低到85%左右，因为实际环境中大量的噪音、口音、声源远近等问题。在电销语音系统这个领域，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，中文更是如此，因为中文是一个同音不同字的语言，还有音调的变化，比如我发一个音“lao shi”，这在不同的语境下，可能代表这是一个教书育人的职业，在另外的语境下，可能代表这个人的性格很老实。2、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。比如说“我想订一个房间”，“什么位置？”，“中关村附近”，“什么时间？”，“周六”...
...这个例子里面，关于订房间的信息是散落在多轮对话之间的。如何综合全面考虑上下文信息一直是学术界的一项挑战。3、人类的对话行为模型非常复杂。因为在电销语音系统场景下，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。但是在和人沟通的场景中，人们的发音或更含糊，会在句子中省略很多字词，也会在句子中突然修改前面的对话信息，这些都给语音识别，语义理解造成了极大的困难。4、我们目前的电销语音系统大部分都还是播放提前录音，为了实现真正的人机语音对话系统，我们需要让机器能发出人的声音，这就是语音合成技术。但是要合成出人自然对话中的抑扬顿挫，并且骗过人是一件非常困难的事情，人的耳朵对于音频的敏感程度远超过人眼对图像的敏感程度，这也让语音合成这件事情的难度更高。5、一方面用户被长期培养出来的习惯是只要是陌生电话就完全不接。另外国家也不会坐视不理，甚至可能出现一刀切的管理，让整个行业都遭受重创。