

电话机器人功能技术有多好汇港通给你介绍

产品名称	电话机器人功能技术有多好汇港通给你介绍
公司名称	深圳市汇港通科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市龙岗区南湾街道上李朗社区平吉大道平朗路9号万国城C座C-23A-9（注册地址）
联系电话	18613047781

产品详情

智能电话机器人是人工智能语音识别系的应用产品，从2018年初开始全面兴起，并于2018年中旬呈现出一个井喷的状态。随后市场出现了鱼龙混杂的状态，不少行业外公司也纷纷设立智能电话机器人项目。

为什么很多外行的公司或者个人都纷纷看好这个行业呢，一方面电话机器人是市场刚需产品，另一方面电话机器人核心的语音识别技术可以外购或者使用开源的识别引擎。

除了语音技术，机器人的会话流程和对话能力也是非常重要的，经过深入的了解，小编总结出了7项技术特点：

01.语音技术-ASR

语音识别功能是智能语音机器人最基本的功能，也是一项很重要的功能；在识别准确率方面理论值整体差别不大，基本能够达到85%以上，而在实际使用过程中，环境和网络是影响识别率的主要原因。嘈杂的环境必然会降低语音识别的准确率，网络的传输也会影响到语音识别的准确率，所以外购或者开源的识别引擎要比本地自主研发的识别

率低和识别不稳定。

02.语音技术-NLP

自然语言处理功能目前在技术上主要有2种解析方式：关键词识别解析和相似句识别解析。从字面的意思就可以看出一个是基于词语的识别解析，一个是基于语句的识别解析，中文中有太多的词语是发音一样的，而意思却是完全不同的；关键词识别解析提高准确率的办法是不断累加词语，而相似句识别解析则只需要列出主要的语句，系统会自动学习并扩展相似的问题。

03.会话流程-多轮对话

电话机器人系统中的多轮对话功能决定着人机交互是否能像人和人交流一样顺畅，机器人和客户的交流会根据条件进行多节点跳转，没有设定多节点跳转的智能机器人会像小学生背书一样“一念到底”。

04.会话流程-知识库

电话机器人的知识库就好比是人类大脑中的知识库一样，人的一生中在不断学习累积知识。在不同的时代、不同的环境、不同的阶段，人类获取相应的知识来与他人交流；电话机器人也是一样的，丰富的知识能让机器人变得更像人。

05.会话流程-兜底话术

电话机器人毕竟是一个软件程序，哪怕识别技术多好，知识库多么丰富，整个交流会话中都会存在无法识别、无法解析、知识库中无该问题的答案等异常情况，那么这时候就需要一个兜底的话术来掩盖这一个无法回答的尴尬。一个好的兜底话术就能救活这一通对话，并继续整个交流。

06.对话能力-实时打断

对话中实时打断功能是一个非常重要的功能，对话中客户会凭借这一样来判断你是一个真人还是一个机器人。当机器人在讲话的时候，客户突然提出某个问题，电话机器人能像真人一样马上停下来并听完客户的提问，然后继续和客户交流，这样的人机交互才是真正的智能电话机器人。

07.对话能力-动态字段插入

动态字段插入是指在会话中根据不同用户的信息字段播报用户的姓名，金额等参数。