

可根据用户需求定制的聊天机器人解决方案，适用于不同行业领域中粤语、英语和普通话混合使用的情境。

#### 关键词：

- 智慧城市、金融科技、电话服务中心自动化、报告转录、语音识别、聊天机器人、混合语言、粤语
- 人工智能 (AI)、自然语言处理 (NLP)、文本转换为语音、语音转换为文本、大数据、版本控制

## 解决难题

- 市场上的大多数聊天机器人解决方案无法识别粤语、英语和普通话混合使用的对话
- 大多数聊天机器人解决方案为用户提供的自定义功能有限，只能让用户使用特定领域的词汇更新知识库
- 非技术用户很难掌握聊天机器人的自定义功能

应科院的人工智能聊天机器人通过应用深度学习、大数据分析和语音识别，配合自然语言处理技术来解决这些痛点。在混合使用不同语言的情境中，能够准确地处理超过 80% 的客户查询并进行文字语音转换，在提高运营效率和改善客户体验方面效果显著。

## 创新点

具有语音转文本功能的人工智能聊天机器人可以理解香港本地的粤语、英语及专业术语和俚语。创新元素还包括：

- **语音识别引擎**可以识别和分离群组对话中多个讲话者的声音
- **语音机器人**可以根据讲话者使用的语言，用相应语言回复查询
- **特定领域**知识库管理平台可供非技术用户构建特定知识库
- 处理查询时，若涉及未经训练的数据，或现有关键字数据库未能支援，可利用**大数据及自然语言处理技术**进行分析
- **实时语言分析**，并在转录文本中自动加入标点符号
- **版本控制功能**确保内容更新具透明度，将干扰减至最低
- **基于服务器的系统**能够提升储存敏感客户资料的安全性，并降低修改资料的成本

## 主要影响

- 让用户在进行面向客户的操作时体验更加
- 提高将语音采访转录为文字报告的效率
- 实时分析数字化内容，提升风险管理
- 支持跨不同行业领域应用，具有可扩展性

## 示例图片

您好！有甚麼可以為您效勞？請輸入內容，我們便可開始對話。

基金認購費有冇PROMOTION

本行提供不同的基金認購費優惠，客戶可享低至1%認購費優惠，有關優惠會不時更新，詳情可向分行查詢。

轉讓基金有冇CHARGES

轉入本行免費，轉出本行每個基金收取 \$100

## 项目完成日期

- 2019年3月

## 应用

- 自动化客户服务
- 各行业实时语音及文字转换
- 录音合规性分析
- 按主题自动分类电子邮件

## 专利

- 美国申请号 16/818,702,  
中国申请号 202080000380.2 和  
香港申请号 62021026953.1

[ASTRI Patent Search](#)

## 商业合作

- 知识产权许可
- 技术合作开发

[<应科院授权及研发项目检索>](#)