

聊天機械人可根據客戶需求而定製功能，適用於粵語、英語和普通話混合使用的情境及不同行業領域

### 關鍵詞：

- 智慧城市、金融科技、電話服務中心自動化、報告轉錄、語音識別、聊天機械人、混合語言、粵語
- 人工智能 (AI)、自然語言處理 (NLP)、文字轉換為語音、語音轉換為文字、大數據、版本控制

### 解決難題

- 市場上大多數的聊天機械人無法識別混合粵語、英語和普通話的對話
- 大部分聊天機械人提供的自訂功能有限，只能讓用戶使用特定領域的詞彙更新知識庫
- 非技術用戶不易掌握聊天機械人的自訂功能

香港應用科技研究院以創新思維研發人工智能聊天機械人，透過深度學習、大數據分析和語音識別，配合自然語言處理技術來解決這些痛點。在混合使用不同語言的情境中，準確地處理超過 80% 的客戶查詢和進行文字語音轉換，在提高運營效率和改善客戶體驗方面效果顯著。

### 創新點

具有語音轉換為文字功能的 AI Chatbot 能夠理解香港的粵語、英語、專業術語和俚語。創新元素還包括：

- 語音識別引擎可以識別和分離群組對話中多個發言者的聲音
- 語音機械人可以因應發問者使用的語言，選擇相應語言回答查詢
- 特定領域的知識庫管理平台，供非技術用戶制定客戶知識庫
- 處理查詢時，若涉及未經訓練的數據，或現有關鍵字數據庫未能支援，可利用大數據及自然語言處理技術進行分析
- 實時語言分析，並於轉錄文本中自動加入標點符號
- 版本控制功能確保內容更新具透明度，將干擾減至最低
- 基於服務器的系統提升儲存敏感客戶資料的安全性，並降低修改資料的成本

### 主要影響

- 讓用戶在進行面向客戶的操作時，有更佳體驗
- 提高將語音訪問及報告轉錄為文字的效率
- 透過實時分析數碼化內容，提升風險管理
- 支援跨行業應用，且具有可擴展性

### 示範圖片

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

### 項目完成日期

- 2019 年 3 月

### 應用領域

- 自動化客戶服務
- 於不同行業作實時的語音及文字轉換
- 錄音分析
- 電郵主題的自動分類

### 專利

- 美國申請號 16/818,702,
- 中國申請號 202080000380.2 和
- 香港申請號 62021026953.1

[ASTRI Patent Search](#)

### 商業合作

- 知識產權授權模式
- 合作開發技術

### 聯絡方式

Director, Commercialisation  
Priscilla Yeung  
電郵: priscillayeung@astri.org  
電話: (852) 3406 0280