

Интеллектуальные телефонные услуги на основе речевых технологий

В. А. Жожикашвили, Р. В. Билик, В. А. Вертлиб, З. П. Мясоедова,
Н. В. Петухова, М. П. Фархадов

Рассмотрена проблема создания интеллектуальных телефонных сервисов на основе компьютерных речевых технологий. В качестве примера приведено описание программы Speech Attendant, выполняющей функции автосекретаря и разработанной специалистами Института проблем управления РАН.

The article explores the problem of creating of intellectual telephone services on the base of speech technologies. It presents the review of current state of speech technologies and platforms for application development. Speech Attendant is the example of intellectual service, developed by specialists of Institute of Control Sciences RAS.

Жожикашвили Владимир Александрович – докт. техн. наук, зав. лаб. Института проблем управления им. В.А. Трапезникова РАН (ИПУ РАН).

Область научных интересов: системы массового обслуживания, распознавание речи.

Билик Радий Васильевич – канд. техн. наук, ст. научн. сотрудник ИПУ РАН.

Область научных интересов: системы массового обслуживания, распознавание речи.

Вертлиб Валерий Абрамович – канд. техн. наук, вед. научн. сотрудник ИПУ РАН.

Область научных интересов: системы массового обслуживания, распознавание речи.

Петухова Нина Васильевна – ст. научн. сотрудник ИПУ РАН.

Область научных интересов: системы массового обслуживания, распознавание речи.

Фархадов Маис Паши оглы – канд. техн. наук, ст. научн. сотрудник ИПУ РАН.

Область научных интересов: системы массового обслуживания, распознавание речи.

Мясоедова Зинаида Павловна – научн. сотрудник ИПУ РАН.

Область научных интересов: системы массового обслуживания, распознавание речи.

Введение

Применение в телефонии компьютерных речевых технологий значительно расширяет возможности пользователей по получению информации в режиме самообслуживания. Многие западные компании создают в своих информационных службах автоматизированные сервисы на базе применения компьютерного распознавания речи. В России речевые технологии не нашли пока широкого распространения. Практическое применение этих технологий в нашей стране было связано с работами лаборатории автоматизированных систем массового обслуживания Института проблем управления РАН. Эти работы рассматривали компьютерное распознавание речи в блоке с информационными системами обслуживания, что позволяло модернизировать существующие системы и создавать новые таким образом, что клиенты могли получать справочную информацию и другие услуги, такие, как заказ билетов на виды транспорта или зрелищные мероприятия, заказ машин также самостоятельно, в режиме самообслуживания, без участия операторов. В 2004 г. распознавание речи, использующее речевые