

Учреждение Российской академии наук

Институт проблем управления
им. В.А. Трапезникова РАН

Билик Р.В., Мясоедова З.П., Петухова Н.В.,
Трощенко А.Ю., Фархадов М.П.

**ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ СИСТЕМ
САМООБСЛУЖИВАНИЯ
С РЕЧЕВЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ**



МОСКВА – 2008

УДК 681.5:62-519

ББК 32.81:32.965

П76

П76 **Принципы построения интеллектуальных систем самообслуживания с речевыми технологиями/ Билик Р.В., Мясоедова З.П., Петухова Н.В., Трощенко А.Ю., Фархадов М.П.; Институт проблем управления им. В.А. Трапезникова РАН. – М.: МАКС Пресс, 2008. – 140 с.**
ISBN 978-5-317-02685-1

Рассматриваются типовые архитектуры контакт-центров с целью выявления путей повышения эффективности их работы. Приводится концепция повышения эффективности контакт-центров за счет создания интеллектуальных сервисов самообслуживания на основе речевых технологий. Предложена типовая архитектура системы интерактивного речевого самообслуживания (речевого портала) на базе открытых стандартов, с доступом к удаленным ресурсам посредством web-сервисов и с возможностью использования распределенных компонентов структуры. Рассматривается создание действующих приложений на основе сформулированных принципов.

УДК 681.5:62-519

ББК 32.81:32.965

Научное издание

БИЛИК Радий Васильевич, МЯСОЕДОВА Зинаида Павловна,
ПЕТУХОВА Нина Васильевна, Трощенко Алексей Юрьевич, ФАРХАДОВ Маис Паша-оглы

**ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ СИСТЕМ
САМООБСЛУЖИВАНИЯ
С РЕЧЕВЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ**

Напечатано с готового оригинал-макета

Издательство ООО "МАКС Пресс"

Лицензия ИД N 00510 от 01.12.99 г.

Подписано к печати 25.12.2008 г.

Формат 60x90 1/16. Усл.печ.л. 8.75. Тираж 70 экз. Заказ 811.

119992, ГСП-2, Москва, Ленинские горы, МГУ им. М.В. Ломоносова,

2-й учебный корпус, 627 к.

Тел. 939-3890, 939-3891. Тел./Факс 939-3891.

ISBN 978-5-317-02685-1

© Институт проблем управления
им. В.А. Трапезникова РАН, 2008