

# 云联络中心 词汇表



腾讯云

## 【 版权声明 】

©2013–2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

## 【 商标声明 】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

## 【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

## 【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

# 词汇表

最近更新时间：2025-04-28 17:52:29

## 云联络中心

云联络中心（Cloud Contact Center，CCC）是为您提供便捷的互动式联络中心管理的服务。

## API

API (application programming interface,应用程序编程接口)是一些预先定义的函数，目的是提供应用程序与开发人员基于某软件或硬件的以访问一组例程的能力，而又无需访问源码，或理解内部工作机制的细节。API除了有应用“应用程序接口”的意思外，还特指 API 的说明文档，也称为帮助文档。

## TTS

Text To Speech，即“从文本到语音”，是人机对话的一部分，让机器能够说话。TTS 是语音合成应用的一种，它将储存于电脑中的文件，如帮助文件或者网页，转换成自然语音输出。TTS 不仅能帮助有视觉障碍的人阅读计算机上的信息，更能增加文本文档的可读性。

## IVR

Interactive Voice Response，即互动式语音应答，您只需用电话即可进入服务中心，可以根据操作提示收听手机娱乐产品，也可以根据用户输入的内容播放有关的信息。IVR 是自助服务的重要设备，完成引导用户进行选择、自动语音报读、自动传真收发等功能，也是现代社会客服中心实现 7×24 小时服务的重要手段。

## ASR

语音识别技术（ASR），也被称为自动语音识别（Automatic Speech Recognition），其目标是将人类的语音中的词汇内容转换为计算机可读的输入，例如按键、二进制编码或者字符序列。与“说话人识别”及“说话人确认”不同，后者尝试识别/确认的对象是发出语音的人而非语音中所包含的词汇、句子等内容。