

## 技術詞彙表

本技術詞彙表載有本文件所用若干技術詞彙的釋義。該等詞彙及其涵義未必與業界標準定義或用法相符。

|            |   |                                                                                 |
|------------|---|---------------------------------------------------------------------------------|
| 「5G」       | 指 | 5G指第五代蜂窩網路技術。與其前身4G相比提供更高的速度及容量，並減少延遲                                           |
| 「API」      | 指 | 應用程序接口，通常稱為API，是一套允許未連接的應用程序相互通信的約定                                             |
| 「大數據」      | 指 | 指超出傳統數據管理工具處理能力的極為龐大且複雜的數據集。大數據分析領域的重點為檢查該等大型數據集，以發現可為各部門的決策及戰略規劃提供數據的模式、相關性及見解 |
| 「呼叫代理」     | 指 | 於呼叫中心或客戶服務環境中處理來電及來電的個人                                                         |
| 「呼叫機器人」    | 指 | 通過語音或文本對話與人交互的自動化軟件程序                                                           |
| 「雲計算」      | 指 | 基於雲計算的服務是指通過互聯網從雲計算提供商的服務器上按需提供給客戶的任何服務、應用程序或資源，而不是由公司自身的本地服務器提供                |
| 「雲原生」      | 指 | 指充分利用雲端運算技術的軟件開發方法。其涉及構建及運行，旨在利用雲端環境的可擴展性、靈活性及彈性的應用程序                           |
| 「算力」       | 指 | 指電腦或電腦系統在給定時間範圍內執行複雜計算及數據處理任務的能力                                                |
| 「聯絡中心SaaS」 | 指 | 聯絡中心軟件即服務為本集團業務分部之一                                                             |

## 技術詞彙表

|           |   |                                                                                           |
|-----------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「CPaaS」   | 指 | 通信平台即服務為本集團業務分部之一                                                                         |
| 「交叉銷售」    | 指 | 向現有客戶營銷額外服務和解決方案的慣例                                                                       |
| 「CPU」     | 指 | 中央處理器                                                                                     |
| 「邊緣計算」    | 指 | 一種分散式運算的信息技術架構，其中數據在盡可能接近原始來源的情況下進行處理。該方法將計算資源從集中式數據中心轉移到更靠近生成和使用數據的設備（如物聯網設備、智能手機或本地服務器） |
| 「終端用戶」    | 指 | 就描述我們基於雲計算的通信服務而言，指使用我們客戶的應用程序、網站或服務並在此過程中提供中國個人信息保護法所界定的個人信息的個人                          |
| 「ECS」     | 指 | 彈性計算服務是一種提供可擴展虛擬服務器的雲計算服務。該等服務器可用於運行應用程序、存儲數據及執行各種計算任務                                    |
| 「通用大語言模型」 | 指 | 適用於一般對話場景的大語言模型。對於與特定行業或應用場景相關的問題，與特定大語言模型相比，其可能會產生不太令人滿意的回答                              |
| 「GPU」     | 指 | 圖形處理單元，其為專為加速處理圖像及視頻而設計的電子電路。最初設計用於為電腦遊戲呈現圖形，現已發展為處理廣泛的計算任務                               |
| 「H5」      | 指 | HTML5，為HTML（超文本標記語言）的第五個及最新主要版本，是描述網頁內容和外觀的標準編程語言                                         |

## 技術詞彙表

|         |   |                                                                                             |
|---------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「IDC」   | 指 | IDC代表互聯網數據中心。互聯網數據中心是用於存放計算機系統及相關部件（如電信和存儲系統）的設施。其通常包括冗餘或備用電源、冗餘數據通信連接、環境控制（例如空調、滅火）及各種安全設備 |
| 「物聯網」   | 指 | 物聯網指嵌入電子設備、軟件、傳感器和網絡連接的物理設備網絡，使這些物件能夠收集和交換數據，從而使這些設備能夠相互通信並與用戶通信                            |
| 「知識圖譜」  | 指 | 知識圖譜是一種結構化的信息表達方式，可模擬不同實體、概念或事物之間的關係，旨在將複雜的數據融合、處理及擷取為人類可理解及機器可處理的數據                        |
| 「負載均衡」  | 指 | 將網絡流量或運算任務分配到多個伺服器或資源以最佳化資源利用率、最大化吞吐量、最小化回應時間，並避免任何單一資源過載的過程                                |
| 「大語言模型」 | 指 | 大語言模型，指一種人工智能，旨在透過利用從大量文字資料中學習到的統計模式，處理及產生人類語言                                              |
| 「機器學習」  | 指 | 機器學習側重於算法和統計模型的開發，使計算機能夠從數據中學習並根據數據作出預測或決策。機器學習系統通過從數據中學習而不是遵循預先編程的規則來提高其在任務上的表現            |
| 「MCU」   | 指 | 多點控制單元                                                                                      |
| 「NLP」   | 指 | 自然語言處理(NLP)是人工智能(AI)的一個領域，專注於通過自然語言在計算機與人類之間進行交互。NLP的目標是使計算機能夠以有意義和有用的方式理解、解釋和生成人類語言        |
| 「節點」    | 指 | 呼叫流程或決策樹中的特定點或步驟。每個節點指呼叫機器人和呼叫者之間對話中的特定交互或決策點                                               |

---

## 技術詞彙表

---

|           |   |                                                                                     |
|-----------|---|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 「PaaS」    | 指 | 平台即服務是一種基於雲端的服務，為用戶提供預先配置及隨時可用平台以運行及管理軟件應用程序，而無須構建及維護相關基礎設施的複雜性。該平台由服務提供商託管並透過互聯網存取 |
| 「RCS」     | 指 | 豐富通訊服務(RCS)是傳統短信服務(SMS)及多媒體訊息服務(MMS)的增強版本，包括各種高級功能，如已讀回執、打字指示器、高質量媒體共享、經改進群聊及互動元素   |
| 「SaaS」    | 指 | 軟件即服務，指一種雲端運算模式，為使用者提供透過互聯網存取軟件應用程序的方式，無須用戶在其本身的電腦或基礎設施上安裝及運行應用程序                   |
| 「SDK」     | 指 | 軟件開發工具包，一套軟件工具、指引和程序，以供開發人員用於為特定平台創建應用程序                                            |
| 「SMS」     | 指 | 短信服務                                                                                |
| 「特定大語言模型」 | 指 | 一種大語言模型，經過訓練可用於回答與特定行業或應用場景相關的問題                                                    |
| 「升級銷售」    | 指 | 賣家鼓勵顧客購買更昂貴的商品、升級產品或增加額外功能來賺取更多利潤                                                   |
| 「URL」     | 指 | 統一資源定位符(URL)是一個字串，提供一種在網絡(通常是互聯網)上定位及檢索資源的方式。URL的常見範例是網址                            |