

## 技術詞彙表

本詞彙表載有若干本文件所用且與我們及我們業務有關的技術詞彙釋義。該等詞彙未必與行業標準釋義相符，亦未必與其他公司所採用的類似詞彙相若。

「ACD」	指	自動呼叫分配器，一種接收來電呼叫，根據預設條件進行分類，並將其轉接至最為恰當的座席或團隊以處理問題的電話系統
「雙雲雙活架構」	指	服務在兩個雲計算平台並行運行及數據在兩個不同雲上實時同步的架構
「AI」	指	人工智能
「API」	指	應用程序編程接口，公司藉此能夠向外部第三方開發商、業務夥伴和公司內部各部門開放他們應用程序的數據和功能
「ASR」	指	自動語音識別，一種使用機器學習算法將語音轉換為文本的技術
「應用程序」	指	於智能手機及其他移動設備上運行的應用程序軟件
「架構」	指	信息系統的硬件、軟件、數據和通信能力的組合架構
「BERT」	指	來自轉換器的雙向編碼器表示，一種用於自然語言處理的機器學習技術
「BPMN」	指	業務流程建模標記法，一種對計劃業務流程步驟進行從頭到尾建模的流程圖方法
「複合年增長率」	指	複合年增長率

---

## 技術詞彙表

---

「雲端」	指	雲計算提供商可訪問共享可配置資源池的服務器應要求通過互聯網向用戶提供的應用程序、服務或資源
「COVID-19」	指	2019年的冠狀病毒疾病，由一種被稱為嚴重急性呼吸綜合症冠狀病毒2型的新型病毒引起的疾病
「CRM」	指	客戶關係管理，管理機構與客戶及潛在客戶的關係和互動的戰略
「CTI」	指	計算機電話集成，一套用於集成和管理計算機和電話系統的技術
「數據分析」	指	對龐大及多元化數據集採用先進分析技術以發掘隱藏模式、未知相關性、市場趨勢、客戶喜好以及可協助機構作出更明智業務決定的其他有用資料
「DDoS」	指	分佈式拒絕服務攻擊，一種網絡攻擊，犯罪者試圖通過暫時或無限期地破壞連接到互聯網的主機的服務，使機器或網絡資源對其目標用戶不可用
「深度學習」	指	具有能從非結構化或未標記的數據中自主學習網絡的機器學習的一個子集
「DevOps」	指	結合軟件開發與信息系統運營以縮短構建及向用戶提供功能、修復及更新的週期，同時保持軟件解決方案的可靠性、可擴展性及安全性的模型
「信封加密」	指	一種加密機制，用一個數據密鑰加密數據，然後用另一個密鑰對數據密鑰進行加密

---

## 技術詞彙表

---

「ERP」	指	企業資源管理，即讓機構可利用綜合應用程序系統，管理業務及將科技、服務及人力資源相關的後台職能數字化的業務流程管理軟件
「灰度發佈」	指	一種先向小部分用戶緩慢推出改動後再將改動推廣到整個基礎架構並使其人人可用的降低在生產中引入新軟件版本風險的技術
「IaaS」	指	基礎設施即服務，一類通過互聯網提供虛擬化計算資源的雲計算服務
「IDC」	指	互聯網數據中心，包括數據服務器及其他信息技術基礎設施的物理設施
「IVR」	指	交互式語音應答，一種透過語音應答系統而無須與座席人員對話提供或收集來電者信息的自動電話系統技術
「Kubernetes」	指	一個用於自動化計算機應用部署、擴展和管理的開源容器編排系統
「機器學習」	指	一種為系統提供無需明確編程即可從經驗中自動學習和改進能力的AI應用程序
「微服務」	指	一種架構類型，將應用程序構建為一個鬆散耦合且可獨立部署的服務集合
「MLPS」	指	經中國公安部頒發的網絡安全登記保護制度 (MLPS)三級認證，表明非金融機構可達到的最高水平
「MTBF」	指	平均無故障時間，正常系統運行過程中機械或電子系統固有故障間的預測耗時

---

## 技術詞彙表

---

「NLP」	指	自然語言處理，AI賦能進行文本語音智能交互的功能
「個人電腦」	指	個人電腦
「RNN」	指	循環神經網絡，一種使用序列數據或時間序列數據的人工神經網絡
「機器人流程自動化」或「RPA」	指	一種軟件技術，用於自動化普通的基於規則的業務流程
「SaaS」	指	軟件即服務，一種軟件及相關數據集中託管的雲端軟件許可及交付模式
「無服務器架構」	指	一種軟件設計模式，應用程序由第三方服務託管，消除了開發人員對服務器軟件和硬件管理的需要
「SDK」	指	軟件開發工具包，一套由軟硬件提供商提供的用於開發應用程序的工具
「SD-WAN」	指	軟件定義廣域網，通過將網絡硬件與控制機制脫鉤，簡化了廣域網的管理和操作
「SLA」	指	服務級別協議，服務提供商與客戶簽訂的確定所需服務及預期服務水平的書面協議
「SMS」	指	短信服務，一種移動數據傳輸的基本通信技術，特點是在數字線路與移動設備之間進行簡短字母數字文本信息的轉換
「軟交換」	指	軟件交換，是電信網絡中一種基於軟件而非專門的切換硬件的呼叫交換節點

---

## 技術詞彙表

---

「SQL」	指	SQL是一種用於編程的特定領域語言，其設計旨在管理關係數據庫管理系統中的數據，或進行關係數據流管理系統中的流處理
「TRUCS」	指	工信部認可的機構評定的「 <u>可信雲服務認證</u> 」(TRUCS)
「VPC」	指	一種公有雲的特殊類別，是在公有雲環境中託管的隔離雲並僅可由一名用戶進入
「WAN」	指	廣域網，一種跨接很大地理區域並主要用於計算機互聯網的電信網絡