深圳市南山区机器人应用场景征集表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求名称** | 购物中心多场景执行机器人 | | |
| **应用场景** | 1、顾客互动场景   1. 取代人工客服台，提供客服服务。包括：为顾客提供问询应答、活动宣传、消费积分、礼品兑换、链接会员小程序等服务，通过系统与后台沟通和执行指令。 2. 作为线上客服系统，提供从会员小程序进来的顾客服务。包括：问询应答、活动宣传、跳转会员小程序等，需要人工处理的自动分配轮值人工。 3. 作为宠物友好的设施，提升带宠顾客的体验。包括：智能遛狗，与宠物互动玩乐，通过系统与后台沟通和执行指令。 4. 现场管理场景 5. 作为安保巡场的补充，处理特定事项。包括：识别现场异常的影响、声音、气味，识别特定人员，并向监控中心报警和执行指令。 6. 作为环境保洁的补充，处理特定事项。包括：识别天地墙的垃圾和异物，在不干扰顾客的情况下处理地面垃圾，通过系统与后台沟通和执行指令。 | | |
| **具体需求** | 1. 功能需求：   软硬件整体系统具备以下功能：   1. 对空间进行扫描、建档、更新； 2. 拍照、录像并通过系统传递和保存； 3. 基于自有知识库和互联网搜索的自然语言实时应答，可执行授权的人脸识别； 4. 识别消费凭证，操作消费积分； 5. 独立行走，独立回站充电； 6. 识别垃圾和异物，集清扫、尘推、吸尘、洗地功能于一体； 7. 根据场景做动作，并具备延展的可能性，比如：遛狗机器人的能力有可能延展为儿童互动机器人； 8. 与现有的商场管理系统、会员系统打通，使现有系统能整合和呈现机器人数据。 9. 终端数量需求： 10. 基于同一个系统平台，可以采用一致的终端设备，也可以针对不同场景有不同的终端设备； 11. 客服终端需要2-4台，遛狗终端需要1-2台，保洁终端需要3-5台，安保终端需要3-5台。 | | |
| **拟投入资金（万元）** | 300万元 | **拟建设周期** | 12个月 |
| **应用现状** | 目前我公司仅通过会员系统实现线上AI客户服务机器人的基础功能，其他都没有开展。  外部市场应用状况非常初级，仅有少量商业项目使用过非常初级的互动机器人或扫地机器人，效果都不理想。 | | |