平台

初步计划采用百度云的API平台支撑应用软件，早期可以使用一年的免费体验，业务成熟后转向收费（价格不贵）；

软硬件、网络支持

由于所选支撑平台均是强大的服务商，能满足早期的需求，无需额外的支持；

技术难点

技术难点在于将语音转化成文字和区分客户和客服的话语。