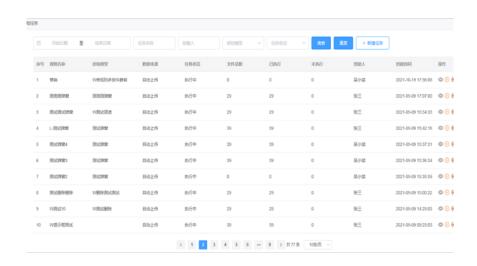
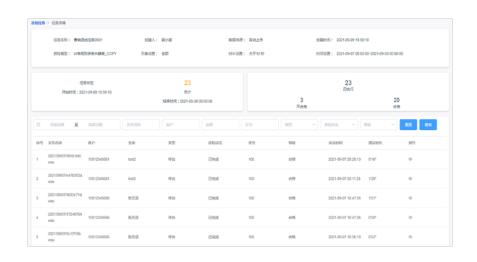
北京人工智能智能质检市场价

生成日期: 2025-10-23

智能质检系统的应用价值:1. 提高服务质量和效率,通过对所有录音数据的处理和分析,对客服的质量进行客观、多面地检查,极大的提高客服质量管理的效率和信度。2. 有助于提高决策的时效性和正确性. 可以有效的对海量录音数据进行处理、分析、挖掘、整理和汇总,提取出有效的信息,及时掌握目前业务中存在的热点问题,为客服质检和营销管理提供有效支撑。3. 提高客户满意度. 通过对话务员服务培训水平的辅助提高及严格服务质量检测,可确保每个客服人员的服务能力提升,客户对客服人员的服务变得更加满意。4. 降低运营成本被动质检变为智能化的主动质检,由原来的人工质检变为系统自动质检,减少质检坐席人员,节省了劳动力成本。传统人工质检多采用抽检方式,其覆盖率较低,容易产生遗漏。北京人工智能智能质检市场价

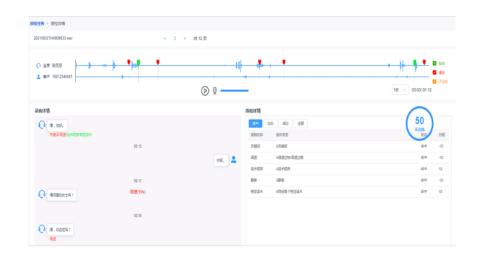


智能质检系统的使用:一般情况专项质检都需要进行质检条件的判断,比如险种回访场景A险种需要质检坐席是否告知客户险种的责任与风险而B险种不需要质检此项。因为业务特殊性,单一的质检评分逻辑无法满足多样化的业务考核标准,我们需要运用多元化的评分规则逻辑,目前常用到的评分逻辑有,违规扣分、合规加分、阶梯评分等。在业务不断发展过程中,还会遇到 "错了不全扣分,对了只取逻辑中较高分"的情况。此时可以通过阶梯打分来实现客户需求。北京人工智能智能质检市场价智能质检系统的优势在于,它可以实现全量质检。



一方面可以为客服的服务情况打分,监督客服的服务效果,降低成本和运营风险;另一方可以在录音中收集客户的信息,形成客户画像,更有针对性的进行业务跟进。传统质检以人工抽检为主,但抽检始终是管中窥豹,只见一斑。这种质检方式无法覆盖全部录音,漏检率高,也不能准定位存在问题的录音。此外,质检数据不能有效聚合,统一管理并无法更深入地剖析数据潜藏的价值,造成语音数据成了"沉睡"的富矿。同时,依赖于人工质检的企业,每年成本支出居高不下。为了满足抽检比例,话务量越多,企业需要投入的人力财力就越大。若自建质检系统,前期的一次投入和后续的运行维护产生的成本很高,并且系统升级难以与业务需求保持同步。

想了解一家企业是否值得信赖,打一次热线电话,咨询下常见问题,就知道了。企业的客服或者销售人员,指的是企业直接与客户交流的,他们能否快速定位和解答问题,就可以体现出企业的专业性和规范性,为了赢得更多客户信赖,企业不断总结出客户常见问题的标准作业流程□SOP□□要求业务人员按流程帮助客户定位和解答问题。那么,如何监督业务人员在遇到特定场景或客户的特定问题时,有没有执行标准流程呢?有没有按要求进行回复呢?智能质检的主要目标是,判断员工与客户沟通时"是否按照规范流程,解决了客户的问题"。怎么实现对智能质检的优化?



音视贝智能质检系统的功能点及优势:自动质检,根据自定义设置的质检模型,发起无时间周期的自动质检任务,检测结果按照不同任务与状态信息呈现在质检结果中,质检结果详细记录对应的质检规则、命中的录音,并提供录音调听、内容检索与人工质检功能;全量质检,智能质检覆盖率可达100%,信息提取与处理时长缩短至数秒,质检数量每天超万件,效率同时提升了百倍以上;音词同步质检,录音播放按不同音轨展示坐席、客户的对话波形,支持在波形上展示命中规则,在录音播放过程中,可进行拉听和跳转播放,帮助提升录音回听效率,同时,按对话角色(坐席、客户)和时间轴展示转译文本内容,显示关键词信息;质检结果,每日输出录音质检报告,自动汇总统计各类质检信息。智能质检系统相对于传统人工质检方式,较明显的就是提高了服务质检效率。北京人工智能智能质检市场价

智能质检系统是通过多样化的评分规则,为的就是对语义语境方面都能够进行专业的识别。北京人工智能智能质检市场价

当一个质检项命中的目标通话量比较少,只有几百甚至几十条,就无法产生足够的"正例"给机器学习模型进行训练,只能继续采用"关键词+正则"模式。这是一种被动场景,也是比较常见的场景。 还有一种场景比较特殊:有些质检项命中的目标通话比较多,原则上可以用来训练机器学习模型,但是因为"关键词+正则"已经得出不错的结果,既找得全(术语叫召回率高),又找得准(术语叫准确率高),两个值都超过 90%,那么暂时就不迫切需要升级到"非正则"质检模式了。比如很多企业需要的正向质检项——"礼貌问候",因为可以穷举出大部分"礼貌问候"的用词,用"关键词+正则"模式就能得到双 90%的结果。北京人工智能智能质检市场价

杭州音视贝科技有限公司专注于人工智能领域智能语音、智能图像、虚拟数字人等产品的研发,通过将人工智能技术与企业服务场景深度融合,助力企业智能化升级,帮助企业降本提效、升级用户体验、挖掘更多的营销价值,致力于为企业提供营销、服务、运营、管理一站式智能化解决方案。

公司坚持科学发展,将技术研发和人才培养作为公司的发展目标,团队成员来自于华为、阿里巴巴、蚂蚁金服、同盾科技、金蝶软件等企业,拥有多年人工智能与企业服务相关产品研发和商业化经验,专注于智能语音、语义理解、语义分析、语音网关等人工智能技术的研究与应用,在音视频互动领域有长期的技术积累能力和商业实践。

在此基础上结合ASR[]NLP[]TTS和人脸识别等技术,打造出了智能客服、智能外呼、智能质检、智能语音机器人、虚拟数字人、智能媒资等产品。团队拥有出色的商业化和项目交付能力,已成功积累了多个行业的成功案例,目前已服务于曹操专车、中移在线、赣南医学院等多家单位。

未来公司将会进一步探寻技术领域,提供更专业、更符合各行业发展方向的智能外呼、智能客服、智能语音网 关、虚拟数字人等产品,提供SAAS及PAAS的应用服务,保持研发技术持续走在行业前沿,实现长足发展。