

电话机器人的日常工作状态

产品名称	电话机器人的日常工作状态
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

产品详情

有价值信息挖掘、从而有助于优化市场营销等功能。电话机器人作为企业的服务中心、获客中心、营销中心、客户关系管理中心，是企业与客户联系的纽带，是企业服务数据的集中地，也是发现问题的主要来源。作为典型的人力密集型行业，其质量监控管理一直是一项重要并浩瀚的工程。

在长期远程办公或重复性工作的情况下，也可能导致客服人员质检人员工作的投机性，采取传统的人工抽听方法进行质量监控管理，受限于质检人力不足，其简单的随机抽样所得出的结果并不能完整反映该客服人员普遍的日常工作状态。因此，人为质检向智能语音质检转变已成为必然趋势。

智能语音质检相比人工录音质检来说有以下的好处：1、智能质检功能可以让人工座席进行百份百的覆盖客服这项岗位是人力密集型行业，所以在服务质量把控方面，由于语音数据的非结构性，限制了质检工作的全面覆盖。通过智能语音分析系统可以将海量的通话精准地转写为文字

并提供灵活、全面的质检评分规则，实现人工座席服务的全自动化。2、通过实时的智能语音分析