

# 传统呼叫中心如何智能化

产品名称	传统呼叫中心如何智能化
公司名称	广东叁友科技股份有限公司
价格	699.00/件
规格参数	品牌:科大讯飞生态企业广东叁友 独立部署:支持 所在地:广州市黄埔区科学大道111号301-E、301-F
公司地址	广州市黄埔区科学大道111号301-E、301-F
联系电话	4009699112 18024024224

## 产品详情

人工智能AI技术，在呼叫中心主要应用在“电话机器人”和“智能语音质检”两个领域。电话机器人能够为呼叫中心节省大量的人力成本、为客户提供更长的服务时间。智能语音质检则通过对通话文字的实时提取，实现座席智能辅助，以及班长多通道实时质检。目前很多呼叫中心都准备进行AI的升级改造。但是市面上的AI产品都相对封闭，改造的技术难度大、成本高，令众多企业望而却步。“电话AI中间件”正是为了解决这些难题应运而生的。中间件顾名思义是一种中间产品，提供了丰富的二次开发接口，集成商在中间件的基础上进行开发变得十分简单。

作为合格的“电话AI中间件”产品，它至少应具备几个方面的能力：

- 1、 具备接入多种语音识别与语音合成引擎的能力，包括讯飞、阿里、腾讯的等主流产品；
- 2、 具有灵活的机器人话术定制和接口能力，除了对接第三方的话术引擎外，还能够提供业务层的“逐句”控制接口，方便业务层调整话术；
- 3、 提供与呼叫中心交换机的话务控制接口，能够在机器人对话过程中转接到呼叫中心，或者由呼叫中心转接到机器人；
- 4、 提供实时的收发分离的语音数据，实时进行文字转译，并将转译后的文字通过接口交给业务系统，能够支持实体词提取；
- 5、 提供丰富的二次开发接口供业务层调用，接口应当包括话务接口、话术接口、监控接口、转译接口、事件推送接口等；
- 6、 支持各种中继信令接口，与呼叫中心交换设备灵活对接；
- 7、 高中低端、本地化或云端各种部署方案，具有较高的性价比；
- 8、 重要的，电信级稳定性，支持热备或负载均衡。

叁友股份在呼叫中心中间件通讯领域已经深耕十余年，有着广泛的用户群体。其针对电话AI推出的中间件，与讯飞产品配合，已经在消防、供热、机场等重要领域得到使用，将有力推进传统呼叫中心AI升级改造工作。