

okcc对接ASR平台，okcc客户投诉的安全问题

产品名称	okcc对接ASR平台，okcc客户投诉的安全问题
公司名称	广西呼塔智能科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	南宁市西乡塘区秀厢大道东段81号保利·爱琴海13号楼1单元2201号（注册地址）
联系电话	13211314205

产品详情

客户投诉:

客户为什么要投诉？实际上分为两种情况，一是客户被冒犯到不能容忍导致的投诉，二是恶意投诉。降低客户被冒犯投诉的概率，无非就是选择客户、规范用语、降低频度；减少恶意投诉，回避是实践证明有效的办法：禁止呼叫黑名单库中的用户。

1.被叫超频

OKCC设计了被叫号码超频功能，即设置特定时长的时间段内被叫号码被呼叫次数的上限，避免客户被频繁骚扰导致投诉的发生。

2.地域限呼

地域限呼，可以理解为地区黑名单，对于投诉高频的地区或者线路禁呼的地区加以限制，降低线路投诉概率。

3.黑名单

黑名单包含本地黑名单以及第三方黑名单，通过黑名单过滤机制，能够有效地拒绝或者接受呼叫，减少恶意投诉。

4.语音转写

语音转写功能，将客服人员与客户的语音对话内容转写成文本显示,可对客服人员进行场景监督，监督通

话结果，并监督客服人员的情绪状态，可以间接的对客服的规范用语起到威慑作用，进而降低被投诉的可能。

当前OKCC对接有6个ASR识别平台，欢迎试用。