

电话机器人值得使用吗

产品名称	电话机器人值得使用吗
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

人工智能技术加入智能ivr语音交互系统之后，改变了传统的按键式语音交互应答模式，开始使用真正意义上的语音交互。我们的研发人员将智能的语音识别技术接入到ivr语音交互系统中，即让系统听得懂用户说的话。由此助力企业与用户开展智能ivr语音交互。Ivr自助语音查询又称“交互式语音应答”。它是呼叫中心系统的一个重要功能，可以放置到呼叫中心系统中，也可以单独拿出来自成一家。常见的使用方式是用户用手机或固话通过按键的方式/语音的方式与企业ivr系统进行语音交互，进而在没有客服参与的情况下，解答用户疑问，完成对话。那么对ivr自助语音查询系统来说重要的是什么呢?根据企业多年ivr自助语音查询系统开发经验，重要的是ivr的交互流程开发、企业问答知识数据库。既是ivr开发者用程序开发出一套交互应答流程，当用户按键时触发流程设定的答案，随即将答案以语音的方式播放给用户听取、或转向下程。Ivr自助语音查询系统适用在哪些场景中呢?大家都熟知的场景就是10086客服电话，让我们根据语音提示来按键获取自己想要的信息。还有就是过去的银行客服、信用卡办理咨询/查询等。企业使用ivr自助语音查询系统的目的是减轻呼叫中心呼入业务量，减轻人工客服压力，让一部分初级有固定答案/处理方法的信息使用ivr自助语音查询系统来告知用户，避免所有用户都拨打任年功客服。不是所有的企业都需要配备呼叫中心系统，但是ivr自助语音应答系统确实标配。对呼入量大的企业来说使用ivr自助语音应答系统可以缓解人工客服压力;对呼入量小的企业来说使用ivr自助语音应答系统可以不使用人工客服，直接使用系统服务客户，为企业降低人力成本。本文仅仅介绍ivr自助语音查询系统的部分功能，ivr还可配合企业呼叫中心系统实现录音功能、自动应答、自动转接、数据库检索等功能，可更全面的为企业呼叫中心业务服务。智能ivr语音交互系统和传统ivr语音交互的区别有哪些呢?传统ivr语音交互通过语音提示用户按键，根据按键系统来判断用户意图，随后去知识库匹配答案，以语音形式返回给用户。劣势是需要用户不断的按键来逐级获取需要的知识。智能ivr语音交互系统，采用智能语音识别技术，根据语音识别来识别用户意图，然后调取知识库内容，以语音形式返回给用户。二者的根本区别是智能ivr语音交互系统去掉“按键”触发识别用户意图步骤，直接听取语音来获取用户意图。智能ivr语音交互系统的核心是语音识别技术。语音识别技术让系统听得懂用户语音，了解到用户意图，让系统更快、更准确的返回客户需要的信息。它的主要功能有上下班设置、语音留言、自动播报工号、移动座席、座席排队、座席满意度调查、全年无休等。企业使用智能ivr语音交互系统进一步压缩服务客户时间、提高用户友好体验、增加用户粘性，同时它还拥有传统ivr语音交互系统的使用优势，以及各项功能。智能ivr语音交互系统可帮助企业实现随时随地服务用户、智能语音应答解答用户疑问。为大企业减轻人工座席压力、提高用户体验友好度、为中小企业降低人力成本、甚至是不使用人工座席。如果您想要了解更加具体的智能ivr语音交互系统功能及使用信息可在线咨询客服。