

VoiceCyber 宇高发布新版 ICCM 2 联络中心智能质检产品

— Version 21.1.000.0 —

VoiceCyber 宇高发布新版联络中心智能质检 ICCM 2 (v21.1.000.0) (QR) 版本。

VoiceCyber宇高的联络中心智能质检ICCM 2融合了语音、视频以及图像等多数据源、辅以人工智能和大数据技术进行多维度分析，以帮助联络中心实现人工质检AI自动化为目的，面向联络中心和音视频数据密集型客户，提供对海量客户通话录音、录像、录屏的自动化质检。

ICCM 2可以通过自动化记录、智能分析、自动评估每一次客户互动，从而有效缩短客户体验的反馈循环，使得联络中心管理者可以通过大数据分析，对客户行为数据进行挖掘，在为客户提供更好服务体验的同时，也让企业拥有更智能的服务质量管理。

通过对海量音视频文件100%的全量智能自动质检，ICCM 2可全方面识别通话中的违规和风险，系统自动根据预定义的合规策略，自动识别风险通话以及通话所在位置、通话内容、风险类和员工信息，帮助企业进行合规检查，及时规避风险。

发布版本优化及新增功能参见下列详细信息，若想获取更多信息，请访问www.voicecyber.com，或拨打电话 021-51877890。

ICCM 2 (v21.1.000.0) 主要优化及新增功能：

- 优化页面布局设置，首页增加任务提醒功能；首页质检量质检率合并；增加AI任务管理模块、统一表格样式、统一导出功能等
- 优化标签、业务类型，包括新增标签和业务类型设置参数、增加分词浏览功能、增加标签组合、优化情绪标签等
- 优化评分表，计分项修改更贴近用户使用习惯
- 优化首页标签和机检的准确率
- 优化角色权限管理模块，统一使用权限控制页面功能
- 优化查看成绩权限，只有发布的成绩且有查看成绩权限的员工，才能查看分数和分数详情及导出
- 优化录音转换参数配置，从参数配置窗口移动到服务管理窗口
- 新增可视化实时监控系统，对录音、录像、录屏的系统运行情况进行监控
- 新增初、复检筛选条件、随机取样功能
- 新增延期任务申请功能、以及延期任务审核模块
- 案例库可增加附件作为辅导材料、案例库增加查询功能

停止技术支持服务

自 2023.3.31 起，VoiceCyber 宇高不再为 ICCM 1 及更低版本提供软件安全更新、软件功能定制化开发、软件兼容性优化、软件性能优化等服务，详情请查看官方公告。

已安装了 ICCM 1 或更低版本的用户仍可继续使用，出于安全因素的考虑，VoiceCyber 宇高建议您尽快将系统迁移至 ICCM 2 (v21.1.000.0) 版本。

软件更新和安装

ICCM 2 软件更新服务适用于 ICCM 2 (v21.0.000.0) ， 其中包括对应版本的软件更新。

ICCM 2 软件安装和升级只能由 VoiceCyber 宇高的专业服务团队或 VoiceCyber 宇高认证合作伙伴来执行。

同时，您也可以通过如下方式了解更多信息：

- 联系您的客户经理
- 咨询电话：021 5187 7890



如果您有任何问题，请联系我们。

www.voicecyber.com

VoiceCyber 宇高成立于 2001 年，是一家专注于客户互动智能管理解决方案供应商，用户涵盖银行保险、证券基金、政府服务、电信广播、公用事业、公共安全、电力能源、交通运输等行业。公司总部设立在上海，在北京、广州、深圳、成都、长沙开设了分公司，并在香港、东京、吉隆坡等地建立了海外销售公司和服务网络，致力于向大中华地区及亚洲其它地区的用户提供客户互动智能管理解决方案。