

VoiceCyber 宇高全新发布新一代 IDHA 联络中心智能发现产品

— Version 21.1.000.0 —

VoiceCyber 宇高重磅发布新一代联络中心智能发现 IDHA (v21.1.000.0) (QR) 版本。

联络中心的坐席人员与客户的每一次交互都非常重要，需要有效手段对坐席人员的服务行为进行及时发现，从而达到有效提升客户需求分析、有效提升客户关系、有效提升客户忠诚度，有效化解和防范风险的目的。

VoiceCyber宇高的联络中心智能发现IDHA结合人工智能技术，可以对坐席人员的电脑操作行为、视频图像、屏幕文字图片等数据进行实时监控、解析和分析，能够直观地看到坐席和客户交互过程中的行为轨迹与情绪表现，帮助联络中心决策者更加全面地掌控服务质量和更加全面地了解客户需求。

同时，联络中心也需要在第一时间对坐席人员在服务过程中出现的遗漏、缺失、差错等进行异常预警和介入，通过IDHA远程控制坐席人员的电脑屏幕，对服务过程中出现的违规行为发出实时弹窗告警并进行及时拦截，有效降低联络中心的运营风险隐患。

注：IDHA (v21.1.000.0) 需与VoiceCyber宇高的联络中心录音录像VCLog 10 (v21.1.000.0)、联络中心智能网桥IBAE 2 (v21.1.000.0)及多功能客户端产品SolP 3 (v21.1.000.0) 配合使用。

发布版本主要特性参见下列详细信息，若想获取更多信息，请访问www.voicecyber.com，或拨打电话 021-51877890。

IDHA (v21.1.000.0) 主要特性：

- 视频监控
实时多视频展示、切换、滚动显示、查询等功能，同时展示摄像头视频和电脑桌面录屏
- 异常告警
对预定义的异常行为在视频监控界面中进行提示性告警以及亮灯告警
- 实时介入
根据预定义的异常行为对相关员工的电脑屏幕进行锁屏，可以设置锁屏计时，也可由管理人员进行手工锁屏
- 实时AI处理
实时对视频监控、电脑操作、屏幕记录、图片等非结构化数据进行AI处理，实时计算AI结果
- 告警管理
支持实时监控告警策略的配置和管理、支持亮灯和锁屏策略的配置和管理
- 用户管理
支持用户信息、角色信息、部门信息、岗位信息的配置和管理
- 系统管理
支持字典信息、参数信息、日志等管理
- 系统监控

支持对IDHA监控账户的登录状态、登录名称、登录时间等进行监控并可以实施强制登出；实时监测IDHA所在服务器的状态

软件安装

IDHA 软件安装只能由 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。