

VoiceCyber 宇高正式发布新一代联络中心智能质检 ICCM 产品

— Version 21.0.000.0 —

VoiceCyber 宇高很高兴地宣布新一代联络中心智能质检 ICCM 产品正式发布 (GA)。

VoiceCyber 宇高的联络中心智能质检 ICCM 可以通过自动化记录、人工质检、智能合规、智能质检评分，从而有效缩短客户体验的反馈循环，使得管理者可以通过大数据分析，对客户行为数据进行挖掘，让客户的需求引领我们一如既往地提供卓越的客户体验，为市场决策提供有效依据。并能从庞杂的数据中提炼出有价值的信息，让联络中心实现目标并提升在整个业务中的价值，帮助企业洞察市场先机，提升核心竞争力。

主要特性：

- 语音识别
采用先进的语音识别引擎进行语音转写、话者分离、静音检测、语速检测、关键词提取等分析处理，生成相应的文本分析结果
- 质检策略
灵活可配的质检策略，包括但不限于服务规范、礼貌用语、开场白和结束语、语速、静音时间等质检场景
- 可视化竖式播放
通话声音、内容、时间轴可视化展示；来去话分离，一目了然；语音播放时相应文字的光标伴随；可以在测听过程中实现任意位置的快速定位
- 全文本检索
清晰标记通话内容，坐席、客户的通话内容区别显示
根据模型、业务点模型数据等进行搜索，快速锁定业务需求信息
- 自动全量质检
对海量录音文件进行全量预检，综合监控坐席在服务过程中的语速、语气、规范用语及违禁语的使用情况，及时锁定高风险通话过程，并对其进行风险评估后提交质检员进行人工复核
- 智能合规
基于语音标签技术，用户可以设置合规归类，比如：建立红线违规类、禁忌语违规类；除了合规类，也可以根据用户的需要设置其它类，比如和业务相关的类、和市场活动相关的类、和某个产品相关类、和竞争对手相关的类等等
- 数据挖掘
实现质检统计、风险分析、业务根源分析、热点趋势分析等，定位导致话务异常、客户流失等异常业务的根源，帮助发现业务热点及其变化趋势，寻找业务改进和营销活动的依据
- 人工质检
支持人机配合的方式对自动质检的分析结果做人工质检，二次提升结果准确性

停止技术支持服务

虽然已安装 ICCM 1 或更低版本仍可继续使用，出于安全因素的考虑，VoiceCyber 宇高不推荐您继续使用系统，并建议您尽快将迁移到 ICCM 2 (v21.0.000.0) 及以上版本。

软件更新和安装

ICCM 软件更新适用于购买了 ICCM 2 (v21.0.000.0)的客户，其中包括对应版本的软件更新。

ICCM 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。