

VoiceCyber 宇高发布新一代 IDHA 联络中心智能发现产品

— Version 22.0.000.0 —

VoiceCyber 宇高发布新一代 IDHA (v22.0.000.0) 联络中心智能发现产品 (GA) 版本，为联络中心提供更智能的管理手段。

IDHA联络中心智能发现产品，可以对使用电脑的联络中心坐席或居家远程坐席执行监屏、监看等全维度的实时监管，直观地看到坐席和客户交互过程中的行为轨迹，让联络中心的坐席服务行为具有更强的可观察性。

IDHA全面围绕电脑使用者的行为进行多维度的实时发现，数据解析和分析，帮助坐席班长及时发现坐席服务中出现的问题，并判断是否需要介入进行屏幕拦截、弹窗告警，或给予有效的支援，为联络中心的管理优化和效率提升带来了更多的可能性，使得现场或远程的管理更加高效。

IDHA功能强大，可以获取SoIP摄像头数据、屏幕数据、8K/16K及以上的VoIP语音、网络报文，还可以通过IBAE联络中心智能网桥系统全程或者按需实时转发各类数据，对接人工智能引擎，通过多元化数据分析可以显示、监控坐席的工作面貌状态、业务操作流程，并可通过IDHA实时视频页面获取需要关注的坐席的实时画面，还可手动控制连接在坐席电脑上的指示灯，发送实时消息，控制屏幕锁屏等介入辅助操作，有效提升联络中心的服务质量。

IDHA可以对VCLog录音录像系统捕获到的音视频数据，全量地进行数据结构化处理，并将最终分析结果作为补充信息推送给ICCM联络中心智能质检，帮助联络中心做到数据运营的闭环。通过积累数据挖掘用户的真正需求的同时不断发现问题，联络中心能够更好地倾听客户的声音和贴近客户的需求，更全面地规范自身合规性、及时终止和降低业务风险。

发布版本主要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。

IDHA (v22.0.000.0) 主要新增功能：

- 界面设置与使用功能

- 行为来源设置

- 行为数据结构化定义

- 引擎设置

- 用户管理

- 结果输出及控制设置

- 多屏监视：亮灯、内容提示、锁屏

- 实时发现与介入功能

- 远程亮灯（自动/手动）

- 消息预警（自动/手动）

- 锁屏预警（自动/手动）

- 多屏监控：固定某个已显示的屏幕；预警内容提示并置顶

多屏监控模式：均衡模式

- 坐席轨迹回溯功能

鼠标运动频率统计

键盘使用频率统计

应用进程使用时长统计

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。