

VoiceCyber宇高发布新版IVOC联络中心客户之声产品

— Version 22.0.000.0 —

VoiceCyber 宇高发布新一代 IVOC (v22.0.000.0) 联络中心客户之声产品 (GA) 版本。

每一次的客户互动都隐藏着大量的客户需求，如何能够听见客户的心声，如何能够听清客户的诉求，如何能够听懂客户的期望，VoiceCyber 宇高的联络中心客户之声 IVOC 充分利用客户的声音、视频、图像、IM、E-Mail 等多源数据，辅以人工智能和大数据技术进行多维度分析，对海量的客户交互数据精准地分类汇总和调查研究，及时发现和梳理业务流程中碰到的问题，不断挖掘深层次的客户需求，帮助联络中心持续提升客户的满意度，持续加强客户的忠诚度。

IVOC 洞察的不是一个人或一个部门，而是整个企业。企业需要从整体战略角度出发，全面了解行业的发展现状及未来发展趋势，使整个企业的组织架构都以客户为中心，并依据客户的真实意图和需求采取正确的决策，快速地进行内部优化，使企业长期保持核心竞争力。

IVOC 以 VCLog 10 联络中心录音录像、SoIP 3 多功能客户端捕获的全渠道、全媒体数据为基础，在保证数据的真实性、有效性的前提下，从客户画像出发，通过构建复合分析维度，结合行业情况以及自身业务的需求，对大量结构化的数据进行自动聚类分析，充分了解某一段时期内客户的关注热点，还可以通过人工干预，对已知的关键点进行主动搜索、重点识别，并将这些结果以清晰的可视化图表形式展现出来，提醒企业从产品、品牌、服务、营销、舆情等多方面进行深入探索，以此做出详细的评估并指引企业采取正确的行动，从而赋予企业全面洞察客户之声的能力，在每一个环节为客户提供最佳的服务体验。

发布版本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。

IVOC (v22.0.000.0) 主要功能：

- 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
- 分类标签
灵活的标签功能为录音归类，包含业务、产品、评价、投诉等，为后续的数据关联、归类做准备
- 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
- 归类分析
按标签与时间统计展示各类录音随时间的变化曲线，让客户了解标签分类后录音的变化动态
- 关联分析
对业务字段、随录字段、标签等维度交叉分析，逐层下钻，在海量录音文件中逐步缩小范围，做到精准定位
- 预警管理
对超过阈值的录音进行归类，同时通过邮件或消息提醒告知相关人员，便于客户对录音里挖掘出的动态或趋势尽早了解，也可订阅相关的归类录音邮件消息提醒
- 客户评价
通过打分的形式展示归类录音文件的每日数量或百分比是否达到预期

软件更新和安装

IVOC 适用于购买了 VCLog 系列软件产品的客户，客户侧数据分析使用。

IVOC 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。