

VoiceCyber 宇高发布新版 ICCM 2 联络中心智能质检产品

— Version 22.0.000.0 —

VoiceCyber 宇高发布新一代 ICCM 2 (v22.0.000.00) 联络中心智能质检产品 (GA) 版本。

VoiceCyber宇高的联络中心智能质检ICCM 2基于人工智能和大数据技术，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，使得联络中心在为客户提供更好服务体验的同时，也拥有更智能的服务质量管理。

ICCM 2可以接入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，对语音、视频、文本、图像等数据文件进行100%的全量智能自动质检，识别坐席在客户服务过程中的违规和风险，系统还可以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。同时，在VCLog 10开启PCI DSS功能的前提下，ICCM 2将不显示客户的敏感信息，在保护客户隐私的同时，不破坏记录的完整性，不破坏数据的可评估价值。

通过ICCM 2对海量音视频等多渠道数据进行多维度挖掘和分析，联络中心可以快速深入到服务中最小的细节，更智能、更全面地掌握服务质量，实现以分析驱动的服务质量保障，增强以客户为中心的业务战略。

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 (v22.0.000.0) 主要优化及新增功能：

- 增加账号个性化设置保存功能。
- ES索引按月分区，提升查询、分析性能和维护成本。
- 增加Audit Trail用户查询条件。
- 标签、策略设定的分词单位支持字、词可选。
- 标记改为备注，增加预定义常用备注，供填写备注时选择输入。
- 增加用户扩展字段用来对接第三方系统（比如新员工，坐席等级等），增加按用户扩展字段查询、任务分配。
- 增加评分表组管理功能，可按组管理评分表。
- 增加密码复杂度验证功能。
- 增加人工质检评分暂存功能。
- 增加坐席智能评分报表。
- 标签、策略预览增加未命中列表显示功能。
- 增加标签组功能，可设置查看、编辑范围。
- 标签统计报表增加按标签组统计纬度。
- 新增智能质检管理-标签统计功能。
- 增加https支持。
- 优化调听接口、调听鉴权接口配置到转记录参数配置。
- 微服务加鉴权。

- 取消Dashboard中的标签统计功能。
- 取消VCLog 6录音系统支持。
- 编辑评分表评分项向下滚动时，固定右侧内容区域。
- 部门、角色管理增加“启用”和“禁用”按钮设定。

停止技术支持服务

自 2023.3.31 起，VoiceCyber 宇高正式停止所有 CPCe 产品版本的下载与销售。

自 2024.3.31 起，VoiceCyber 宇高停止为所有 CPCe 产品版本提供支持服务。

自 2023.3.31 起，VoiceCyber 宇高停止为 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 CPCe、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 (v22.0.000.0) 版本。

软件更新和安装

ICCM 2 软件更新服务适用于 ICCM 2 (v22.0.000.0)，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。