

VoiceCyber 宇高发布新版 VCIInsight 联络中心数据洞察

— Version 23.0.000.0 —

VoiceCyber 宇高发布新版 VCIInsight (v23.0.000.0) 联络中心数据洞察产品 (GA) 版本。

VoiceCyber 宇高的 VCIInsight 联络中心数据洞察集合了 ICCM 联络中心智能质检和 IVOC 联络中心数据分析产品，通过自动化记录、智能分析评估每一次的客户服务，有效缩短客户体验的反馈循环，并利用先进的算法和技术对收集到的数据进行细致的分类和整理，帮助联络中心更清晰地了解客户需求、员工表现以及通话质量等方面的情况，进而帮助联络中心优化业务流程，发现和处理潜在的风险和问题，提升服务质量和客户满意度，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。

VCIInsight 联络中心数据洞察以 VCLog 联络中心录音录像、FAPs IoT 设备录音产品、SoIP 多功能客户端、MoIP 智能实体门店录音捕获的全渠道、全媒体数据为基础，在保证数据的真实性、有效性的前提下，由 ICCM 制定统一的质检标准，对语音、视频、文本、图像等多源化数据文件进行 100%的全量智能质检，自动识别坐席在客户服务过程中的违规和风险，对坐席进行全方位的业绩考核，并给予坐席反馈。同时，IVOC 对客服数据进行深入分析和解读，并结合实际业务需求了解坐席服务水平、客户满意度和忠诚度，发现潜在的客户流失风险，从而帮助企业制定更加有效的客服策略和措施。

VCIInsight 联络中心数据洞察通过数据归类、关联分析、数据预警、客户评价等多个环节，辅以人工智能和大数据技术进行多维度分析，IVOC 可以对这些海量的客户交互数据进行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，为企业提供更全面、深入的数据洞察，帮助企业更好地理解客户需求和满意度，提升服务质量和客户体验，这些分析结果还可以为企业改进产品、优化运营策略提供有力支持，推动企业的持续发展和改进。

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。

VCIInsight (v23.0.000.0) 主要优化及新增功能：

- 优化报表
- 优化媒体查询及媒体下载功能
- 优化媒体查询文本展示结果
- 升级Elasticsearch至8.8.0版本
- 集成LDAP登录认证
- 新增坐席成绩排名接口（RESTful API）
- 新增流程模型
- 新增流程图展示
- 新增词云模型查询功能
- 新增热词飙升排行功能
- 新增同义词功能，提高查询、分析相关性

- 新增行内播放功能, 优化播放器, 增加重复播放功能
- 新增同音词功能, 可按全拼或首字母缩写查询、分析

停止技术支持服务

自 2024.3.31 起, VoiceCyber 宇高不再为 ICCM v2.0 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 ICCM v2.0 或更低版本的用户仍可继续使用, 如需升级至最新版本, 请咨询您的客户经理。

软件更新和安装

VCInsight 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 宇高自 2001 年成立以来, 一直致力于面向联络中心提供通讯数据的记录和挖掘, 以及人工智能的应用解决方案。销售的产品包括智能中台、录音录像、录屏监屏、居家监控、智能质检、客户之声、商业智能、高级报表等。公司以上海总部为中心, 在上海、北京、成都、长沙设立了研发中心, 并在上海、北京、广州、深圳、成都、香港、东京、吉隆坡等地建立了销售及服务网络, 长期服务于金融、通信、政府、交通、制造、电力、医疗等行业。