

VoiceCyber 宇高正式发布 VCIInsider 联络中心数据洞察产品

– Version 25.0.000.0 –

VoiceCyber 宇高重磅发布新一代 VCIInsider (v25.0.000.0) 联络中心数据洞察产品 (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 VCIInsider 联络中心数据洞察可以充分利用客户的声音、视频、图像等多源数据，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。通过建立客户反馈即时响应机制，精准捕获客户的需求痛点，以此为基础构建分层级的忠诚度计划，通过积分体系、专属权益、个性化服务等激励形式，深度激活客户复购意愿，推动短期交易向长期价值升级。VCIInsider 还能追踪坐席人员的服务质量，并对销售额、客户数量等销售指标做出正确的评估，深度挖掘潜在商机，提高销售转化率，为企业开拓新市场、探索业务新方向提供坚实的数据支撑。

VCIInsider 融合数据归类引擎、关联分析模型与实时预警模块，依托 AI 与大数据，对数据进行全维度解析，自动完成清洗、标签化及行为聚类，精准识别问题与需求，构建客户旅程全景视图以追踪体验痛点与满意度趋势，将洞察转化为产品、服务与营销决策依据，实现从被动到主动的智能服务转型，提升客户生命周期价值。

VCIInsider 内嵌智能化数据集成引擎，可以自动将 VCLog、SoIP、MoIP、FAPs 等平台获取到的全量媒体数据，包括通话录音、文本信息、视频图像、通话小结、来电意图、业务类型识别，以及客户满意度评估等核心数据资产同步到系统中，更能基于预置标签体系进行多维度的二次分析。通过自动化数据清洗与智能关联分析，深度挖掘客户行为模式、服务热点及潜在风险，为业务决策提供精准的数据洞察支持。

VCIInsider 创新性地构建智能数据萃取矩阵，以模型为横轴构建动态分类体系，以业务属性、交互特征等数据基因为纵轴建立分析坐标。通过该多层级智能分类架构，系统可精准定位客户核心需求数据链。

VCInsider 能够让企业听见客户的声音，这包括对客户意见和建议的广泛收集，以及将这些声音以数据的形式呈现出来。企业利用各种渠道收集客户的声音，同时还需要对数据进行清洗、去重和分类，以保证数据的准确性和可用性。

VCInsider 通过数据分析可以让用户更好地理解客户的需求，从而聚焦客户的痛点，进而预测客户以后的需求，来实现以后可以及时响应客户的需求。

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 +86 21-51877890。

VCInsider (v25.0.000.0) 主要功能：

1. 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

2. 大模型分析：

采用大模型对录音进行分析分类，包含业务、产品、评价、投诉等，为后续的数据关联、归类做准备

3. 分类业务：

基于录音文本，进一步对录音进行业务拆分，为后续的数据关联、归类做准备

4. 归类分析：

按分类业务展示各类录音随时间的变化曲线，让客户了解不同分类业务下录音的出现趋势

5. 关联分析：

对业务字段、随录字段、分类业务、满意度等维度交叉分析，逐层下钻，在海量录音文件中逐步缩小范围，做到精准定位

6. 客户信息：

录入客户信息，在播放录音的时候客户信息随录音一同展示，便于了解客户的喜好以及习惯

7. 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

软件更新和安装

VCI Insider 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：+86 21-51877890



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。