

语音实时智能质检

一、业务挑战

金融、互联网等企业的业务种类繁多、复杂程度高，呼叫中心是企业重要的对外展示窗口，也是拓展业务的重要渠道。有时出现坐席忘记业务内容或误答等状况，严重影响公司形象和业务拓展效果。

当下营销类骚扰电话让政府、民众及运营商烦扰，运营商需要为其线路服务提供事前、事中及事后的服务与管理。

二、解决方案

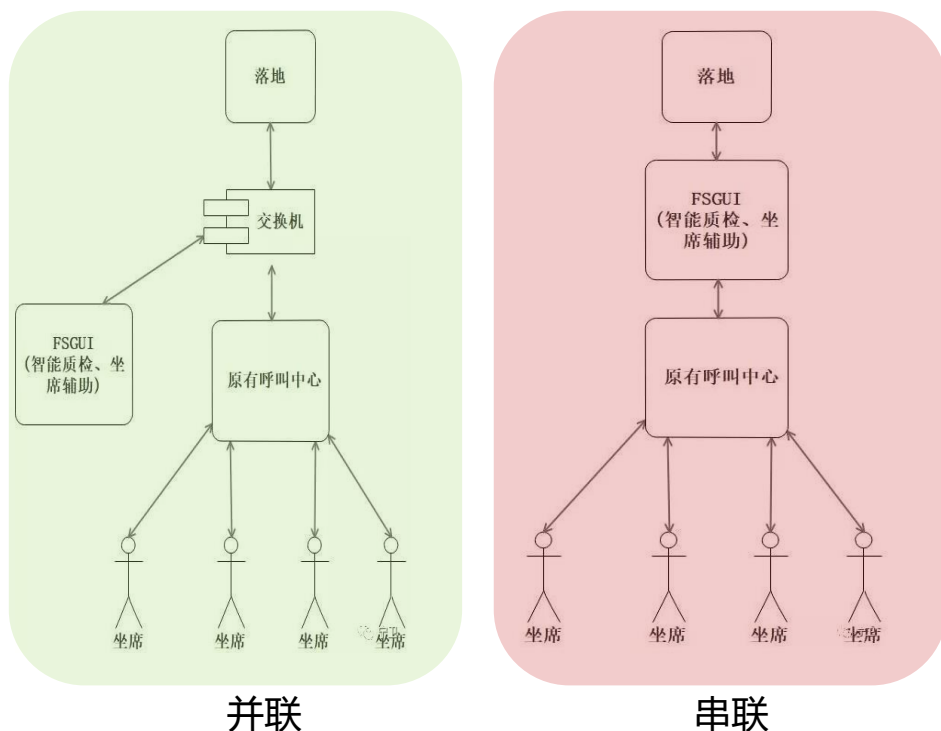
实时话术提醒：坐席与客户通话在被系统实时转写为文字的同时，对通话内容进行分析并将涉及到的业务关键词，在屏幕上为坐席提供实时话术建议，让坐席能够轻松应对客户问题。

我们的语音实时智能质检分有两个实现方式，分别为并联和串联。

并联是用交换机层做端口镜像，将语音镜像到检测系统，不改变原通话线路的基础上做实时检测。

串联是实时把 RTP 层的语音流，送往 ASR 引擎进行处理。

串并联的系统架构图如下：



| 方案 | 优点 | 缺点 |
|----|-------------|--------------------|
| 串联 | 易于架设, 对接方便 | 改变原有系统架构, 每增加一个主节点 |
| | 控制方便, 响应速度快 | 会对原系统增加压力 |
| 并联 | 不影响原系统 | 对接麻烦, 控制力弱 |

表格 1 串并联方案优劣势对比

在运营商体系中, 要保证稳定性第一, 面向企业运营服务中, 均是因为拨打用户电话后被投诉后才能知晓, 特别是一些存在电话诈骗, 违规经营性电话等, 给广大民众带来了非常大的损失。而我们的并联语音实时质检就可以在不影响原有系统的稳定性情况下, 满足对电话通话内容的实时检测、监测、管控。

在企业客服领域, 呼叫中心客服人员, 由于业务复杂并会有经常性的变动, 对客服人员需要经常的培训, 并且客服人员会受主观情绪的影响或遗忘业务内容而不能为客户提供优质的服务。

实时话术提醒: 坐席与客户通话在被系统实时转写为文字的同时, 对通话内容进行分析并将涉及到的业务关键词, 在屏幕上为坐席提供实时话术建议, 让坐席能够轻松应对客户问题。

实时话术质检: 当坐席说出违规话语时, 系统会自动发出提醒并马上通知组长, 达到实时通话、实时监控的效果, 有效减少坐席的违规次数。

三、客户价值

通过上海宁卫的语音实时智能质检, 可以协助运营商和企业客服部门, 提高服务质量, 减少服务过程中产生的问题, 赢得客户信赖; 运营商可对提供的线路实时的语音检测, 保证企业提供符合规范的服务。