

# 语忆客服中心质检与数据解决方案 —— 产品手册

杭州语忆科技有限公司

## 我们的产品：客服中心智能质检与数据系统

基于海量消费者与客服对话内容数据，通过以情绪解析为特点的文本智能处理技术，对客服对话大数据进行多维度智能分析与内容提炼，来向客户提供集成了：客服质检、实时告警、管理优化、数据洞察等于一体的综合解决方案

## 我们所解决的问题：客服中心的质检与数据痛点

### 实时对话监控及问题对话告警



实时地对**每一个坐席的每一次对话**进行监控，并在任意一方出现情绪失控时进行告警

### 智能考核客服服务规范性、有效性



通过人工智能生成能质检反应客服服务**是否规范、是否有效**的评价系统，做到质检**客观、全面**

### 高频分析客服对话内容，总结问题



对某一时间段内全量客服对话进行整合分析，智能挖掘出**关键问题与紧急问题**，并及时反馈

### 提炼消费者洞察，优化产品及服务



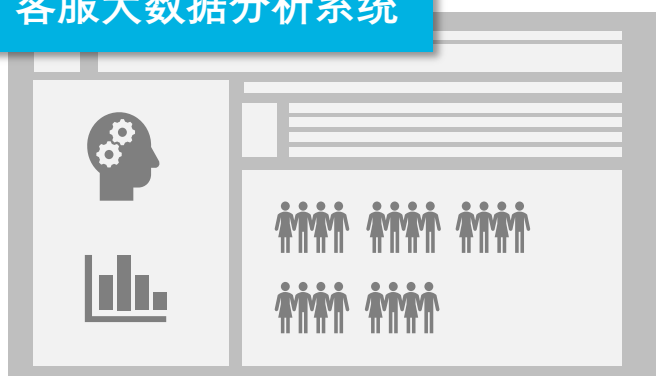
从历史数据中总结消费者行为及产品洞察，用于**产品迭代、服务升级或客服培训**等优化工作

## 我们提供的解决方案：两大系统四大解决方案

### 客服情绪考核系统



### 客服大数据分析系统



# 1

### 实时对话情绪监控

实时客服对话内容监控，基于文本分析与情感解析对问题对话进行告警，允许管理人员第一时间介入

# 2

### 全量客服智能质检

基于对话双方情绪变化及明感词，脚本匹配等分析技术建立智能评价体系，做到全量客服准确考核

# 3

### 高频服务问题总结

基于消费者情绪标签的客服对话内容分析，提炼关键热点，形成紧急/重要问题四象限图，高效化问题业务管理

# 4

### 智能用户产品洞察

多维度分析消费者画像及客服员针对不同内容的服务表现，优化任务分配、营销与培训策略

## 我们的优势

### ● 通过情感解析准确评估服务

基于人工智能的方式，识别客服对话中双方情感变化趋势，结合关键词及脚本匹配准确、客观地进行客服质检。

### ● 基于用户情绪反馈定位热点

对全量客服对话大数据进行情绪解析，结合情绪表现准确归纳、总结消费者关注热点。

### ● 客服对话实时分析监控

以情绪解析为主要标准，结合文本分析，对当前客服对话进行实时监控，将问题对话及时告警管理人员。



公司地址：浙江省杭州市文一西路 998 号海创园 5 号楼 403B

公司邮箱：Business@yuyidata.com

公司官网：yuyidata.com