

北京自动化智能质检系统市场报价

生成日期: 2025-10-21

智能质检是呼叫中心系统重要的功能之一，通过与语音识别以及大数据分析等结合，改变了传统质检的方式，节约了人工成本，也提升了质检的效率与准确度。智能质检是如何工作的呢？语音识别转化除了通话录音，还会有在线的会话内容也是质检的一部分，智能质检一般是将语音转化为文本，所以公司不用担心要检测的通话录音数量过多，系统会直接转化录音，这样一定程度上保证了质检结果的多面性和准确性。智能质检通过语音识别技术将通话录音转化成文字格式保留，一是占用储存空间小，二是便于后期浏览，不需要质检员录音评分，系统直接根据公司评判规则进行检测，提高了工作效率。智能质检系统可以应用在客服监督。北京自动化智能质检系统市场报价

序号	规则名称	条件类型	规则逻辑	规则类型	分值	操作
1	1234	A静音	满足所有条件	客服部门	10	⊙ ☆ 🗑
2	Y-测试搜索	A关键词	满足所有条件	业务部门1	1	⊙ ☆ 🗑
3	123	A关键词B静音	满足所有条件	客服部门	0	⊙ ☆ 🗑
4	测试逻辑	A通过快速通过...	满足所有条件	业务部门2	0	⊙ ☆ 🗑
5	1234	A静音	满足所有条件	客服部门	10	⊙ ☆ 🗑

“多条件”智能质检，指的是当客户提到某个具体的场景，业务人员在回复中必须出现多个特定的语义点。例如，某个专业的、提供居住服务的企业，要求当客户提到“空调不运转”的场景时，在线客服人员需要向客户确认“插座是否通电”、“物业地址”和“维修时间”，如果没有提到其中任何一个，都会被判定为不合格。同样，首先我们要配置好“空调不运转场景”的质检项。配置完成之后，在智能质检系统中搜索“空调不运转场景”，即可找出所有命中该场景的不合格对话。在这个例子中，在线客服人员没有提到“插座是否通电”，因此被判定为不合格，需要扣除一定的分数。较后一步，同样是人工进行复检，看看机器有没有误判或漏判。北京自动化智能质检系统市场报价近年来，随着智能质检解决方案在设计的过程中的不断提高，所体现出来的优点也越来越多。



音视贝智能质检系统的功能点及优势：自动质检，根据自定义设置的质检模型，发起无时间周期的自动质检任务，检测结果按照不同任务与状态信息呈现在质检结果中，质检结果详细记录对应的质检规则、命中的录音，并提供录音调听、内容检索与人工质检功能；全量质检，智能质检覆盖率达100%，信息提取与处理时长缩短至数秒，质检数量每天超万件，效率同时提升了百倍以上；音词同步质检，录音播放按不同音轨展示坐席、客户的对话波形，支持在波形上展示命中规则，在录音播放过程中，可进行拉听和跳转播放，帮助提升录音回听效率，同时，按对话角色（坐席、客户）和时间轴展示转译文本内容，显示关键词信息；质检结果，每日输出录音质检报告，自动汇总统计各类质检信息。

将人工智能接入客服系统，通过智能质检对语音进行质检，已成为客服中心的必选方案。音视贝智能质检系统不仅能够对坐席通话100%覆盖自动质检打分，以客观标准有效规范坐席话术，更能够对通话数据进行再挖掘，为企业提供市场舆情洞察力。系统利用语音识别、语义理解等技术对通话录音按客户与坐席分角色进行转写，结合业务本身所设定的规则对全量录音进行话术合规性、业务能力、服务态度等多维度检测评分。质检覆盖率从5%提升至100%，质检人员可以根据智能质检的情况，快速锁定问题录音，并可随机抽取录音进行人工审核。系统还可通过大数据分析对客服数据进行挖掘分析，通过客户诉求热点分析、业务趋势分析等，洞察客户心声、发掘业务潜力；通过业务异常挖掘、投诉等客户行为分析，定位客户投诉、客户流失等问题根源，同时生成多维度用户画像，帮助快速了解客户基本信息和真正需求，提升客服中心服务质量；通过市场情感、舆情等信息分析，帮助企业了解产品市场，提升企业营销能力，助力企业业务决策。此外，系统能够从坐席表现和质检工作的维度，以图表的形式进行数据统计，结果一目了然，让管理层能够直观地了解每位坐席和质检员的工作能力，有针对性地帮助员工提升服务水平。智能质检可有效帮助企业确保服务合规、做到评估公正、提高管理效能、提升服务质量、挖掘营销商机等。



“为了保证服务质量，您的通话可能会被录音……”当我们拨打客服电话时，经常会听到这样的提示。在企业服务中，平均每天都会产生数以万计的录音，而录音背后的服务质量保障则依托服务质检。目前，很多企业的服务质检采用传统的人工质检模式，智能质检的普及率并不是很高。然而，人工听一次录音平均要6分钟，普遍抽检比例不足全部录音的2%，在人力成本直线上升、听录音工作重复枯燥等因素影响下，导致了人工质检的成本增高、效率低、错误率高。智能质检系统可以实现质检结果的剖析。北京自动化智能质检系统市场报价

智能质检简单来讲就是用AI机器人代替质检员对客服沟通录音和文本进行质量检查。北京自动化智能质检系统市场报价

智能质检除了可应用于服务质量提升外，也可通过挖掘与客户聊天过程中，客户表达的产品需求、再结合客户办理情况、年龄性别、网页浏览轨迹等数据标签综合判断，开展网页产品展示上优先推送、外呼营销等一系列高针对性的推荐活动，挖掘营销潜力。由于结合客户直接在聊天语音/文本中发出的需求，这样的智能质检方式相比单一从数据标签挖潜来说，准确度更高。本产品是以语音识别、自然语言理解、大数据处理技术为基础的全量数据存储、质检的系统工具，通过可配置、可训练的检测模型实现全量质检。北京自动化智能质检系统市场报价

杭州音视贝科技有限公司专注于人工智能领域智能语音、智能图像、虚拟数字人等产品的研发，通过将人工智能技术与企业服务场景深度融合，助力企业智能化升级，帮助企业降本提效、升级用户体验、挖掘更多的营销价值，致力于为企业提供营销、服务、运营、管理一站式智能化解决方案。

公司坚持科学发展，将技术研发和人才培养作为公司的发展目标，团队成员来自于华为、阿里巴巴、蚂蚁金服、同盾科技、金蝶软件等企业，拥有多年人工智能与企业服务相关产品研发和商业化经验，专注于智能语音、语义理解、语义分析、语音网关等人工智能技术的研究与应用，在音视频互动领域有长期的技术积累能力和商业实践。

在此基础上结合ASR、NLP、TTS和人脸识别等技术，打造出了智能客服、智能外呼、智能质检、智能语音机器

人、虚拟数字人、智能媒资等产品。团队拥有出色的商业化和项目交付能力，已成功积累了多个行业的成功案例，目前已服务于曹操专车、中移在线、赣南医学院等多家单位。

未来公司将会进一步探寻技术领域，提供更专业、更符合各行业发展方向的智能外呼、智能客服、智能语音网关、虚拟数字人等产品，提供SAAS及PAAS的应用服务，保持研发技术持续走在行业前沿，实现长足发展。