

北京人工智能智能质检市场价

生成日期: 2025-10-23

智能质检系统的应用价值: 1. 提高服务质量和效率, 通过对所有录音数据的处理和分析, 对客服的质量进行客观、多面地检查, 极大的提高客服质量管理的效率和信度。2. 有助于提高决策的时效性和正确性. 可以有效的对海量录音数据进行处理、分析、挖掘、整理和汇总, 提取出有效的信息, 及时掌握目前业务中存在的热点问题, 为客服质检和营销管理提供有效支撑。3. 提高客户满意度. 通过对话务员服务培训水平的辅助提高及严格服务质量检测, 可确保每个客服人员的服务能力提升, 客户对客服人员的服务变得更加满意。4. 降低运营成本 被动质检变为智能化的主动质检, 由原来的人工质检变为系统自动质检, 减少质检坐席人员, 节省了劳动力成本。传统人工质检多采用抽检方式, 其覆盖率较低, 容易产生遗漏。北京人工智能智能质检市场价

序号	规则名称	质检模型	数据来源	任务状态	文件总数	已执行	未执行	创建人	创建时间	操作
1	规则1	W质检模型多条件检测	自动上传	执行中	0	0	0	梁小峰	2021-10-19 17:56:08	🔍 🔄 🗑️
2	质检模型1	质检模型1	自动上传	执行中	29	29	0	张三	2021-09-09 17:07:00	🔍 🔄 🗑️
3	质检模型2	W质检模型	自动上传	执行中	29	29	0	张三	2021-09-09 15:54:33	🔍 🔄 🗑️
4	L-质检模型	质检模型	自动上传	执行中	39	39	0	张三	2021-09-09 15:42:18	🔍 🔄 🗑️
5	质检模型4	质检模型	自动上传	执行中	39	39	0	梁小峰	2021-09-09 15:37:31	🔍 🔄 🗑️
6	质检模型3	质检模型	自动上传	执行中	39	39	0	梁小峰	2021-09-09 15:36:34	🔍 🔄 🗑️
7	质检模型2	质检模型	自动上传	执行中	0	0	0	梁小峰	2021-09-09 15:35:59	🔍 🔄 🗑️
8	质检模型测试	W质检模型测试	自动上传	执行中	29	29	0	张三	2021-09-09 15:00:22	🔍 🔄 🗑️
9	W质检模型	W质检模型	自动上传	执行中	29	29	0	张三	2021-09-09 14:29:03	🔍 🔄 🗑️
10	W质检模型测试	质检模型	自动上传	执行中	39	39	0	张三	2021-09-09 09:23:03	🔍 🔄 🗑️

智能质检系统的使用: 一般情况专项质检都需要进行质检条件的判断, 比如险种回访场景A险种需要质检坐席是否告知客户险种的责任与风险而B险种不需要质检此项。因为业务特殊性, 单一的质检评分逻辑无法满足多样化的业务考核标准, 我们需要运用多元化的评分规则逻辑, 目前常用到的评分逻辑有, 违规扣分、合规加分、阶梯评分等。在业务不断发展过程中, 还会遇到 “错了不全扣分, 对了只取逻辑中较高分” 的情况。此时可以通过阶梯打分来实现客户需求。北京人工智能智能质检市场价智能质检系统的优势在于, 它可以实现全量质检。

质检任务 - 任务详情																																																																											
任务名称: 质检测试任务2001		创建人: 吴小雄		数据来源: 自动上传		创建时间: 2021-09-09 13:58:10																																																																					
质检模型: V1质检模型条件转接_CCPY		对象设置: 全部		时长设置: 大于10秒		时间范围: 2021-09-07 00:00:00-2021-09-30 00:00:00																																																																					
任务状态				23 总计			23 已执行																																																																				
开始时间: 2021-09-09 13:58:10				结束时间: 2021-09-30 00:00:00			3 不合格																																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>文件名称</th> <th>客户</th> <th>业务</th> <th>类型</th> <th>质检状态</th> <th>评分</th> <th>等级</th> <th>质检时间</th> <th>质检时长</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2021-09-0719061555.wav</td> <td>15012345681</td> <td>客服</td> <td>语音</td> <td>已完成</td> <td>100</td> <td>合格</td> <td>2021-09-07 20:20:13</td> <td>0'14"</td> <td>⊕</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2021-09-071478352a.wav</td> <td>15012345681</td> <td>客服</td> <td>语音</td> <td>已完成</td> <td>100</td> <td>合格</td> <td>2021-09-07 20:11:28</td> <td>1'38"</td> <td>⊕</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2021-09-0716052715.wav</td> <td>15012345686</td> <td>张光总</td> <td>语音</td> <td>已完成</td> <td>100</td> <td>合格</td> <td>2021-09-07 15:47:56</td> <td>1'21"</td> <td>⊕</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>2021-09-0717240754.wav</td> <td>15012345686</td> <td>张光总</td> <td>语音</td> <td>已完成</td> <td>100</td> <td>合格</td> <td>2021-09-07 15:47:36</td> <td>0'39"</td> <td>⊕</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>2021-09-071611776b.wav</td> <td>15012345686</td> <td>张光总</td> <td>语音</td> <td>已完成</td> <td>100</td> <td>合格</td> <td>2021-09-07 15:36:19</td> <td>0'22"</td> <td>⊕</td> </tr> </tbody> </table>										序号	文件名称	客户	业务	类型	质检状态	评分	等级	质检时间	质检时长	操作	1	2021-09-0719061555.wav	15012345681	客服	语音	已完成	100	合格	2021-09-07 20:20:13	0'14"	⊕	2	2021-09-071478352a.wav	15012345681	客服	语音	已完成	100	合格	2021-09-07 20:11:28	1'38"	⊕	3	2021-09-0716052715.wav	15012345686	张光总	语音	已完成	100	合格	2021-09-07 15:47:56	1'21"	⊕	4	2021-09-0717240754.wav	15012345686	张光总	语音	已完成	100	合格	2021-09-07 15:47:36	0'39"	⊕	5	2021-09-071611776b.wav	15012345686	张光总	语音	已完成	100	合格	2021-09-07 15:36:19	0'22"	⊕
序号	文件名称	客户	业务	类型	质检状态	评分	等级	质检时间	质检时长	操作																																																																	
1	2021-09-0719061555.wav	15012345681	客服	语音	已完成	100	合格	2021-09-07 20:20:13	0'14"	⊕																																																																	
2	2021-09-071478352a.wav	15012345681	客服	语音	已完成	100	合格	2021-09-07 20:11:28	1'38"	⊕																																																																	
3	2021-09-0716052715.wav	15012345686	张光总	语音	已完成	100	合格	2021-09-07 15:47:56	1'21"	⊕																																																																	
4	2021-09-0717240754.wav	15012345686	张光总	语音	已完成	100	合格	2021-09-07 15:47:36	0'39"	⊕																																																																	
5	2021-09-071611776b.wav	15012345686	张光总	语音	已完成	100	合格	2021-09-07 15:36:19	0'22"	⊕																																																																	

一方面可以为客服的服务情况打分，监督客服的服务效果，降低成本和运营风险；另一方可以在录音中收集客户的信息，形成客户画像，更有针对性的进行业务跟进。传统质检以人工抽检为主，但抽检始终是管中窥豹，只见一斑。这种质检方式无法覆盖全部录音，漏检率高，也不能准定位存在问题的录音。此外，质检数据不能有效聚合，统一管理并无法更深入地剖析数据潜藏的价值，造成语音数据成了“沉睡”的富矿。同时，依赖于人工质检的企业，每年成本支出居高不下。为了满足抽检比例，话务量越多，企业需要投入的人力财力就越大。若自建质检系统，前期的一次投入和后续的运行维护产生的成本很高，并且系统升级难以与业务需求保持同步。

想了解一家企业是否值得信赖，打一次热线电话，咨询下常见问题，就知道了。企业的客服或者销售人员，指的是企业直接与客户交流的，他们能否快速定位和解答问题，就可以体现出企业的专业性和规范性，为了赢得更多客户信赖，企业不断总结出客户常见问题的标准作业流程[SOP]要求业务人员按流程帮助客户定位和解答问题。那么，如何监督业务人员在遇到特定场景或客户的特定问题时，有没有执行标准流程呢？有没有按要求进行回复呢？智能质检的主要目标是，判断员工与客户沟通时“是否按照规范流程，解决了客户的问题”。怎么实现对智能质检的优化？

The screenshot displays a voice quality control interface. At the top, it shows a call transcript with a timeline and a search bar. Below the transcript, there is a section for '质检详情' (Quality Check Details) which lists various issues detected during the call. A large blue circle highlights the number '50' in the '不合格' (不合格) column, indicating the total number of failed quality checks.

质检名称	质检类型	质检结果	质检分数
关键词	A关键词	命中	-10
语速	A语速过快/语速过慢	命中	-10
语序颠倒	A语序颠倒	命中	-10
打断	A打断	命中	-10
特定话术	A特定话术	命中	10

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，智能质检覆盖率可达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。智能质检系统相对于传统人工质检方式，较明显的就是提高了服务质检效率。北京人工智能智能质检市场价

智能质检系统是通过多样化的评分规则，为的就是对语义语境方面都能够进行专业的识别。北京人工智能智能质检市场价

当一个质检项命中的目标通话量比较少，只有几百甚至几十条，就无法产生足够的“正例”给机器学习模型进行训练，只能继续采用“关键词+正则”模式。这是一种被动场景，也是比较常见的场景。还有一种场景比较特殊：有些质检项命中的目标通话比较多，原则上可以用来训练机器学习模型，但是因为“关键词+正则”已经得出不错的结果，既找得全（术语召回率高），又找得准（术语叫准确率高），两个值都超过 90%，那么暂时就不迫切需要升级到“非正则”质检模式了。比如很多企业需要的正向质检项——“礼貌问候”，因为可以穷举出大部分“礼貌问候”的用词，用“关键词+正则”模式就能得到双 90%的结果。北京人工智能智能质检市场价

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。