



云牛 Alcheck 产品介绍

version 2.4

目录

1

产品背景

2

产品能力

3

应用前景

4

成功案例



产品背景

随着金融机构的业务发展呼叫中心的规模与日俱增，国内超过千席的呼叫中心不乏少数，呼叫中心语音数据体量巨大，是典型的非结构化“大数据”。由于语音通话数量巨大，人力成本日渐高涨，目前，大多数呼叫中心质检都是通过人工抽查的方式进行，该种质检方法效率低且缺乏统一的质检标准，在很大程度上制约了质检工作在量和质量的突破。随之产生的数据没有充分得到利用，造成资源的浪费导致了企业利益的流失。

产品背景

作为通信行业的深耕者，云牛致力于为客户提供业界领先的解决方案，Alcheck产品应运而生，以机器质检取代传统的人工质检，质检覆盖率可达100%，突破了质检的瓶颈，极大地满足了市场需求，同时对通话产生的数据进行深度挖掘，进而洞察客户需求，把握市场趋势，监控社会舆论，充分利用现有数据，使其发挥最大价值，增加企业竞争优势。



产品能力

产品能力

云牛拥有十余年呼叫中心研发经验，近三载NLP技术沉淀，长期致力于提供业界领先的解决方案。

- 多年语音数据的积累

长达十年的语音数据积累，尤其是企业呼叫中心领域的关注

- 业界领先的语音识别技术

应用深度神经网络，行业定制模型，最大化提高识别准确率

- 专注优化领域识别

公司高度关注保险、银行、教育、电信等领域，通过机器学习使识别结果日趋精准

- 开放API方便系统集成

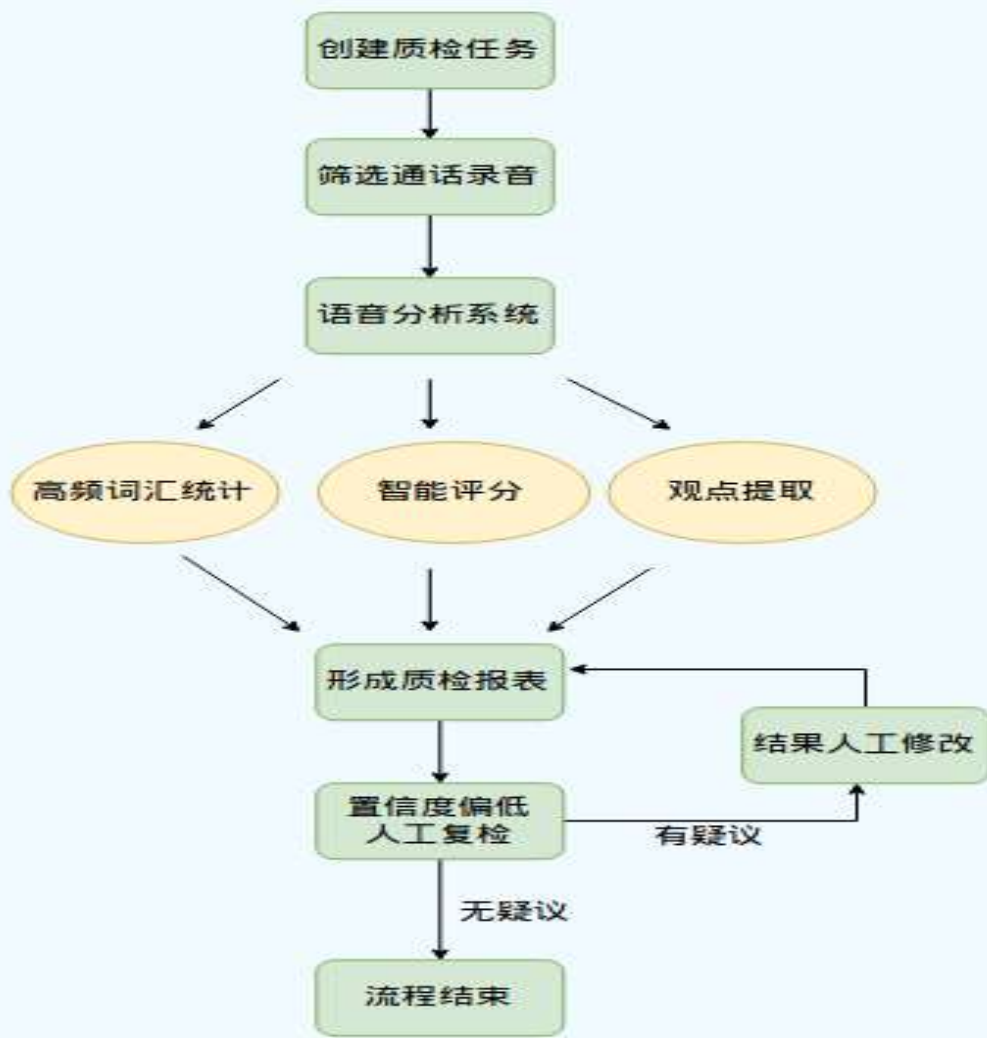
提供接口，可将产品能力与现有系统进行无缝连接，同时提供定制开发服务，满足个性化需求，免除后顾之忧

产品能力

功能	描述	功能	描述
文本与音频独立显示	页面有“同步显示”复选框，默认不勾选，播放音频时翻译结果的文字文本不会自动滚动，主要是方便质检人员查看任意位置文本不会受音频播放进度影响；若勾选则随着音频的播放，文字文本会自动进行滚动调整，使页面显示内容与音频播放内容一致，方便比较。	自动分词	功能主要用于对翻译后文本文件进行评分，前端页面不会应用到，但鼠标悬停该文本会给出相关提示
文本与时间轴一一对应		短文本相似度	
双方语速		情感倾向分析	
抢话进行标记		录音自动评分	
关键词高亮显示	智能质检条件中的热词，会在翻译结果的文本中用红色字体标识	观点提取	挖掘客户诉求，主要应用于用于分析营销以及服务质量改进
音频快进快退	可直接点击音频波形图，使音频快进/快退，若勾选“同步显示”文字文本也会跳转至对应位置	高频词汇统计	
文本与音频同步显示	即功能2、3中提到的“同步显示按钮功能”	质检报表	提供质检报表页面，可以导出报表文件
点击对话文本播放对应音频	点击文字文本，音频会播放该说话时间的录音内容，方便文本与录音进行比对	录音文本文件导出	
异常情绪标记	标记出双方出现的异常情绪	文本搜索	搜索指定文本，关联出含有该文本的记录
沉默检测	检测坐席响应不及时	人工复检	对置信度低于预设置信度的录音，人工重新复检

功能概览

产品能力



产品能力

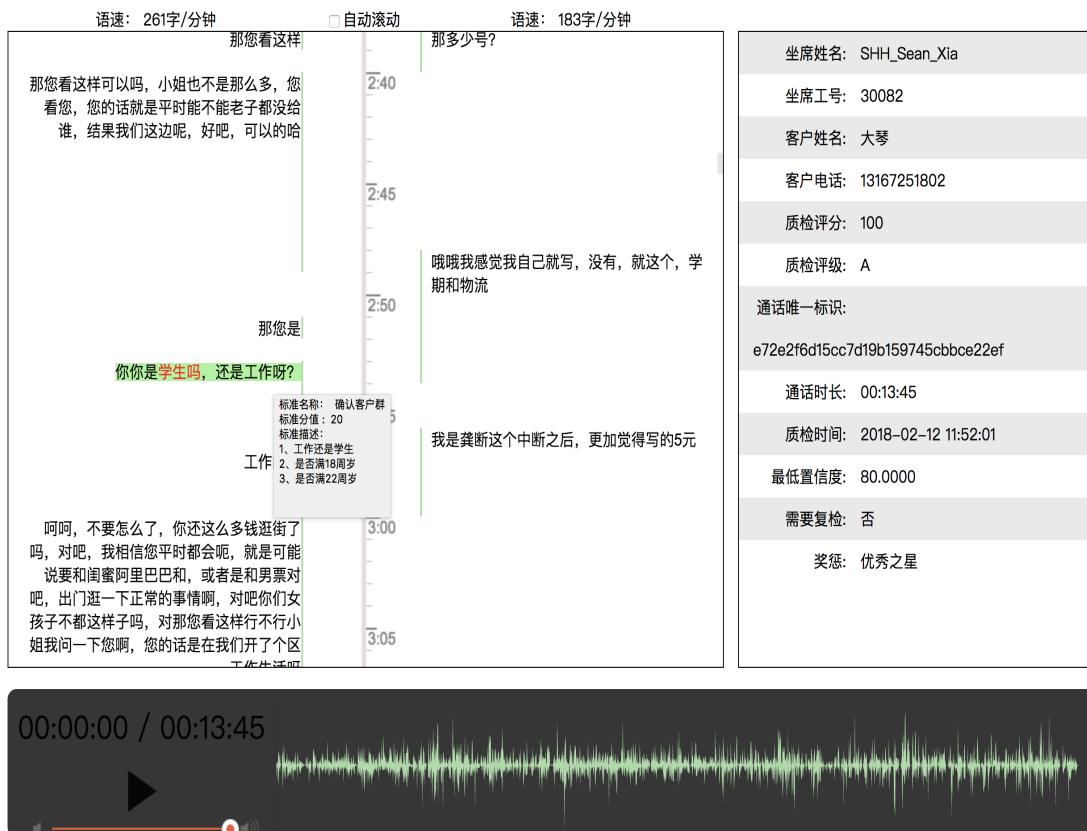


通过页面设置智能质检条件、智能质检规则、智能质检标准。再将智能质检任务与智能质检标准进行绑定。一条质检标准可以包含多条质检规则，一条质检规则可以包含多条质检条件。

相同或类似场景只需设置一次质检标准即可重复使用。无需多次重复设置，最小化工作量。

质检规则设置

产品能力



翻译结果展示

翻译结果展示界面通过变听为看, 使复检人员浏览文本即可完成复检工作, 文本, 时间轴, 录音三者一一对应, 点击文本即可播放该时间段录音, 点击录音也可跳转至该录音对应的文本。

通过语速分析, 抢话、响应不及时标记, 高频词汇展示等, 发现客服存在问题的给予客服提示, 业务逻辑存在问题的反馈给业务部门, 形成闭环。

产品能力

•实时质检

音流实时传输至服务器，通话结束即可见到质检结果，无需等待

•情绪识别

当发现坐席情绪非常异常时，系统可直接挂断电话，避免冲突升级难以补救



产品能力

•人工复检

创建质检任务时，可为任务设置置信度警戒值，当录音智能质检评分后的置信度低于该警戒值时，该条质检记录会用红色标记，以便进行人工复检。

•观点提取

- 1.位置很好找，房间很干净。
- 2.环境不错不过价格有点贵，而且前台推荐的旅游线路也是偏贵。地理位置超棒！
- 3.周边交通方便，房间安静卫生，性价比高
- 4.卫生好，设施好，环境好，服务好
- 5.价格比较便宜，交通便利，没有洗澡的
- 6.整体房间还好，客房服务这块也还不错。
- 7.交通便利，酒店设施一般，性价比一般
- 8.房间比较大，环境还可以
- 9.房间挺温馨的，采光好，超市、市场、车站都
- 10.服务态度不好，交通不太方便，其他还好



舆情监控

针对性营销

产品能力

质检报表

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
客户姓名	客户电话	坐席工号	坐席姓名	通话时长	是否质检	是否合格	是否需要复检	是否已经复检	质检人	质检评分	最低置信	客户状态	团队	质检日期	评级	奖惩	改进建议	确认客户	告知到访	能否待半	询问客户	违规话术	朋友代替	预约到校	
1	李	1590176530048	SHH_Faer	00:01:37	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
2	孙	1885522530099	SHH_Kid	00:02:29	是	未知	否		CCAIQC	60	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1B		再接再厉			√			√			√	
3	王	1851632130052	SHH_Oliv	00:01:40	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
4	陆	1590046530151	SHH_Nike	00:09:12	是	未知	否		CCAIQC	40	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1C		口头提醒			√			√				
5	杨小梅	1814976530103	SHH_Hani	00:02:31	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
6	朱博文	1501069630119	SHH_Shor	00:02:09	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
7	Anna	1590068630041	SHH_Luna	00:05:00	是	未知	否		CCAIQC	80	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1				√	√			√			√	
8	郭金峰	1762142630051	SHH_Doul	00:03:53	是	未知	否		CCAIQC	40	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1C		口头提醒			√			√				
9	张丽琴	1391678630103	SHH_Hani	00:02:00	是	未知	否		CCAIQC	40	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1C		口头提醒			√			√				
10	李瑞锋	1836936130081	SHH_Mick	00:01:11	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训			√							
11	王	1580037530016	SHH_Stev	00:03:01	是	未知	否		CCAIQC	40	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1C		口头提醒			√			√				
12	米	1830120730099	SHH_Kid	00:02:30	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训			√							√
13	李	1590190230042	SHH_Cita	00:04:50	是	未知	否		CCAIQC	40	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1C		口头提醒			√							√
14	anan	1338609130036	SHH_Eric	00:03:53	是	未知	是		CCAIQC	80	75.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1				√	√	√		√			√	
15	崔	1822104130119	SHH_Shor	00:02:31	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训			√							√
16	刘	1852109630129	SHH_Trun	00:03:35	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
17	刘	1364174630101	SHH_Cici	00:01:57	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训			√							
18	king	1762592530121	SHH_Andy	00:01:57	是	未知	否		CCAIQC	60	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1B		再接再厉		√		√		√				
19	曹	1368198430099	SHH_Kid	00:01:41	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训			√							
20	陈小英	1822168430149	SHH_Bubl	00:01:35	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训			√							
21	刘建	1398976630116	SHH_Lana	00:03:20	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训			√			√				
22	张著友	1376509630036	SHH_Eric	00:01:23	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训			√							
23	管毓花	1878847630132	SHH_Barr	00:01:49	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
24	龙飞	1805542530151	SHH_Nike	00:01:31	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训			√							
25	张	1582109530115	SHH_Ella	00:03:37	是	未知	否		CCAIQC	60	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1B		再接再厉		√	√							√
26	刘	1761215430037	SHH_Panr	00:01:55	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
27	任向阳	1762829630083	SHH_Cher	00:01:27	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
28	马	1593730130042	SHH_Cita	00:01:52	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训					√					
29	董	1306678230027	SHH_Chri	00:01:32	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训										√
30	肖	1881770630149	SHH_Bubl	00:01:17	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
31	石定	1731721630083	SHH_Cher	00:02:21	是	未知	否		CCAIQC	40	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1C		口头提醒			√							√
32	胡胡仁康	1348237130016	SHH_Stev	00:02:57	是	未知	否		CCAIQC	40	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1C		口头提醒			√			√				
33	邱佳乐	1760929130020	SHH_Kare	00:03:18	是	未知	否		CCAIQC	40	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1C		口头提醒			√			√				
34	江	1882122630121	SHH_Andy	00:02:16	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
35	高	1536686530022	SHH_Quai	00:01:35	是	未知	否		CCAIQC	0	100.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1E		严重警告										
36	王	1760216430113	SHH_Alan	00:13:07	是	未知	否		CCAIQC	100	75.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1				√	√	√		√			√	
37	徐薇	1391865330083	SHH_Cher	00:01:22	是	未知	否		CCAIQC	20	80.0000	未处理	EFEC_SHH2018-03-1D		加强培训			√							

所有质检记录形成统计报表，支持文件导出

产品能力

人机大战



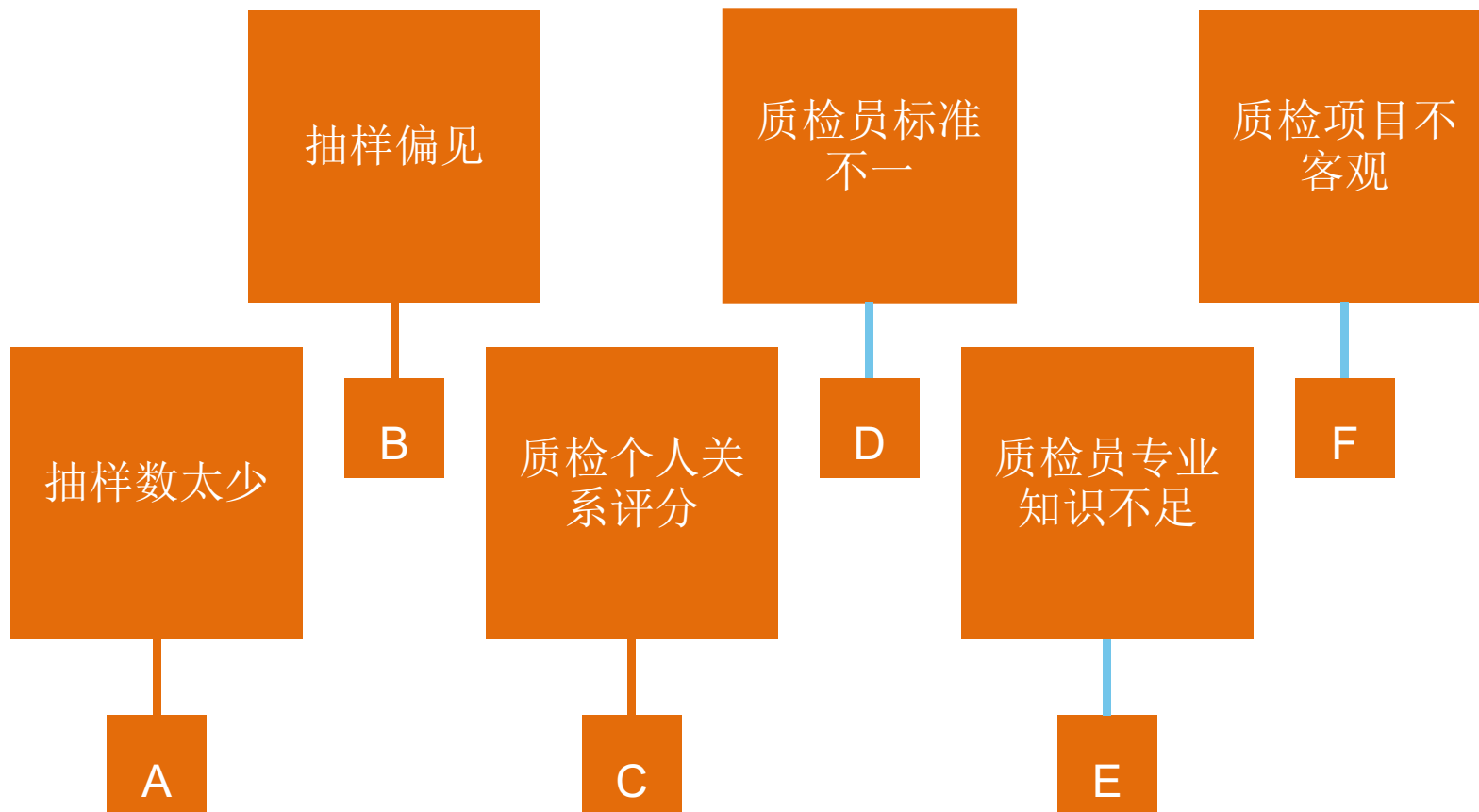
传统人工质检		智能质检
抽样质检，覆盖率低，全程听取录音，工作重复、枯燥		按翻译任务进行翻译、质检，对满足条件的录音全部质检，无需听取录音，省时高效
人工基本两倍速听未必完全		处理时间仅为录音时长40%~50%
8小时&&工作日，精力有限，情绪不稳定，需要奖金激励		可以7*24小时全天全年无休，针对不同场景使用不同质检规则
加人？加薪？培训？		硬件设备升级提升负载能力



应用前景

全量质检

传统质检面临的问题



正向质检 对通话列表进行质检

<input type="checkbox"/>	录音	下载	用户名	主叫号码	呼叫时间	计费时长	总时长
<input type="checkbox"/>			NIB_Nicole_Liush	18961862896	2017-12-13 18:03:30	00:02:23	00:02:30
<input type="checkbox"/>			EAST_System_Account	02160556064	2017-12-13 18:03:11	00:02:30	00:02:49
<input type="checkbox"/>			HAZ_Freya_Huang	80044	2017-12-13 18:02:14	00:03:00	00:03:30
<input checked="" type="checkbox"/>			HAZ_Joan_Liu	80037	2017-12-13 18:00:48	00:03:52	00:04:22
<input type="checkbox"/>			HAZ_Charlene_Yangsh	80209	2017-12-13 17:59:27	00:06:02	00:06:13
<input type="checkbox"/>			OP_Eri_Yan	15852825024	2017-12-13 18:03:36	00:01:10	00:01:27
<input type="checkbox"/>			HAZ_Cynthia_Zhu	13777751666	2017-12-13 18:03:13	00:01:28	00:01:35
<input type="checkbox"/>			HAZ_Clara_Tan	13777834055	2017-12-13 18:03:04	00:02:01	00:02:03
<input type="checkbox"/>			HAZ_System_Account	057128356203	2017-12-13 18:02:50	00:02:03	00:02:17
<input type="checkbox"/>			HAZ_System_Account	057128356202	2017-12-13 18:02:50	00:01:35	00:01:59
<input type="checkbox"/>			NAJ_Audrey_Hu	80065	2017-12-13 18:02:06	00:02:32	00:02:46
<input type="checkbox"/>			NAJ_Stacey_Wu	80060	2017-12-13 17:58:49	00:05:59	00:06:09
<input type="checkbox"/>			SUZ_Lucky_Lu	18706153644	2017-12-13 18:02:25	00:01:12	00:01:14
<input type="checkbox"/>			NAJ_Greta_Liu	80050	2017-12-13 18:02:12	00:01:02	00:01:17
<input type="checkbox"/>			NAJ_Eula_Yang	80214	2017-12-13 18:02:06	00:01:44	00:02:00
<input type="checkbox"/>			NIB_Paul_Deng	80029	2017-12-13 18:01:57	00:01:32	00:01:52

质检表设定

- 质检表模板自定义
- 指定质检表关联的质检模型
- 根据项目严重性选择性二次抽检
- 对低于标准置信度的质检结果进行人工复检

自定义模板

质检表模板

S2_自我介绍

S3_征询交谈同意

P2_介绍付费产品

P6_确认介绍清楚

P8_强调产品利益

P11_打消客户顾虑

P13_成单核对信息

模型列表

S1_开场白礼貌用语

S2_自我介绍

S3_征询交谈同意

P1_介绍免费产品

P2_介绍付费产品

P3_介绍优惠活动

P4_不强制保障年限

P5_自动续保

P6_确定介绍清楚

...

自动评分&人工复核

系统按照设置好的质检标准，对录音进行质检评分，最后给出相应评级和评级置信度，可以对置信度偏低的录音人工复核，重新评分

The screenshot displays a user interface for audio quality control. It is divided into several sections:

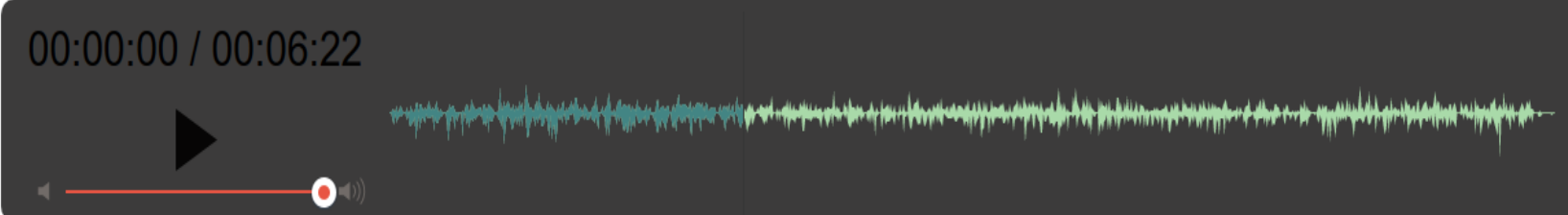
- 收听录音 (Listen to Recording):** A progress bar and a play button labeled 'ready' are visible.
- 质检标准 (Quality Control Standards):** Two criteria are listed with checkboxes:
 - 5 减少5 (Decrease 5)
 - 10 增加10 (Increase 10)
- 质检备注 (Quality Control Remarks):** A text input field containing the word 'demo'.
- 发送内部消息 (Send Internal Message):** A section for communication with a dropdown menu for recipients showing '共计:4,已选:1' (Total: 4, Selected: 1), a title input field, and a '发送' (Send) button.

负向质检

录音回放进行抽检

<p>那需要跟您确认两个信息啊，吴先生，您是近半年都在上海这边工作的这个没错，对吧</p>	<p>啊对对</p> <p>2:30</p>	<p>奖惩: 优秀之星</p>
---	------------------------	-----------------

00:00:00 / 00:06:22



潜在客户分析

保险电销行业应用

提升
服务
水平

分析超长通话
重复来电，超长静音等原因，
优化AHT.FCR

全量
质检
分析

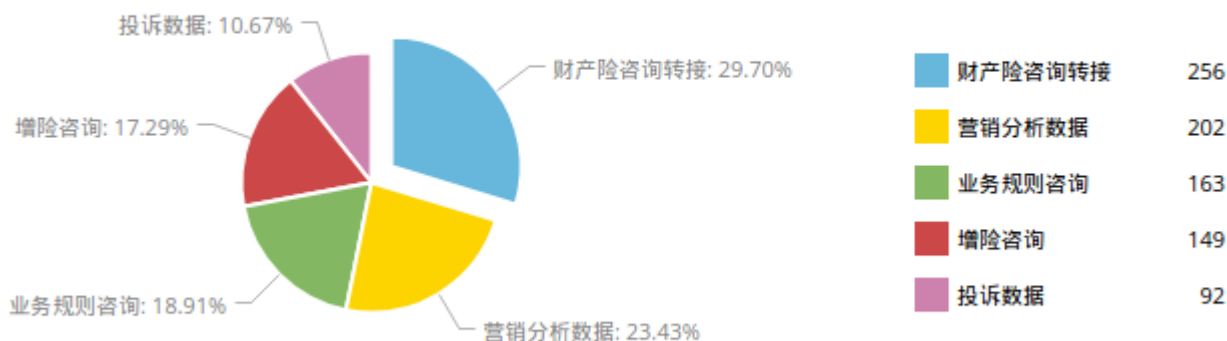
替代人工质检，增加质检
覆盖率，精确质检，提高
质检效率。

服务
转营
销

挖掘客户投诉原因实时进行
高危投诉预警，提高客户
满意度，自动趋势和热点
分析及时把握客户关注
点，提升运营水平。

潜在客户分布情况

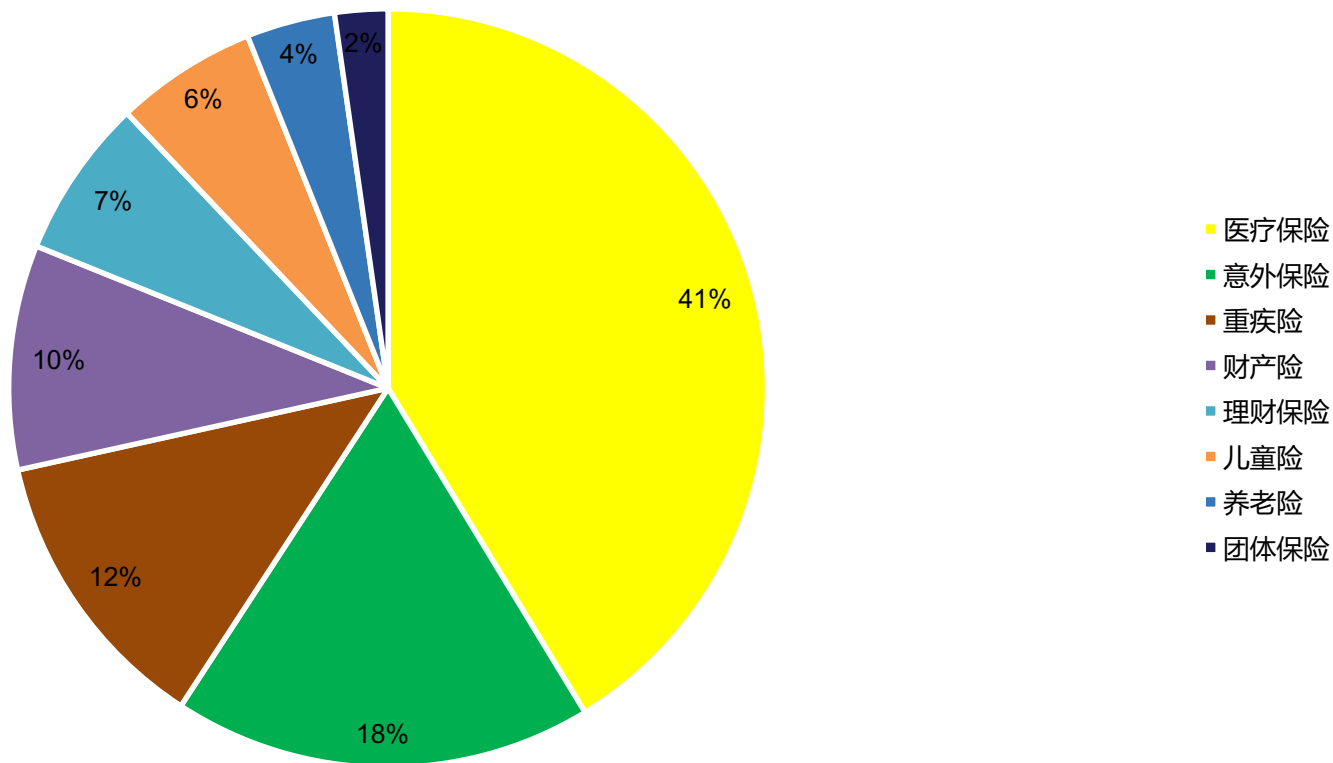
潜在客户大部分来源于财产险转接，占了29.70%，投诉数据中也存在潜在客户群



应用前景

潜在客户购买意向TOP3

- 医疗保险
- 意外保险
- 重疾险



潜在客户ROI计算

背景数据：

天通话量 = 8000

月通话量 = 24000

投保预约单：约占通话量的3%

参考数据：

潜在客户转化率N：78/93 = 83.87%

平均月缴金额M：556.62元

ROI计算：

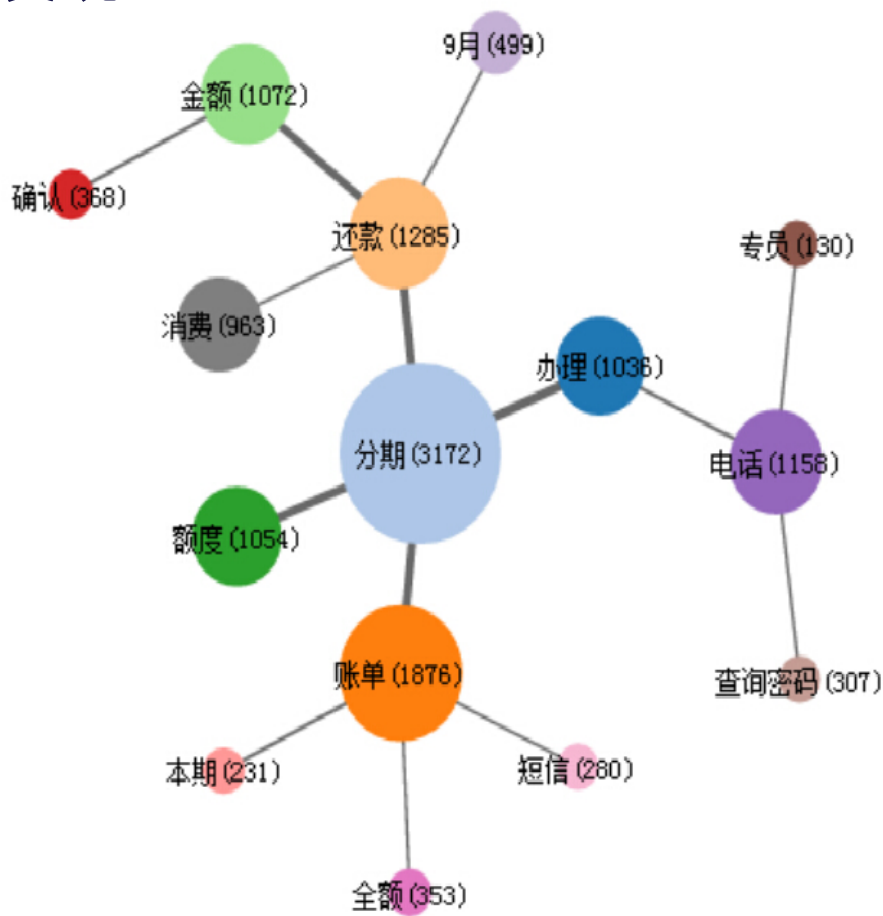
潜在客户模型比投保预约单多标记客户量A： $24000 * (3% + 1.9%) - 15000 * 5% = 264$

每年增加保费 = 客户数量A * 转化率N * 月缴金额M * 12 = 1,478,940.83

潜在客户每年保费将增加 **148 万元**收入

輿情監控

热点发现



关联搜索&业务趋势预警

将所有质检过的录音文本文件导入知识库，用户搜索任意文本，将所有包含该文本的记录展示到页面，更高效，更便捷。

根据业务趋势预警信息及时调整业务，紧跟市场

▼ 全部通话 [12772] 筛选器:有效录音 [12746] 筛选器:普通呼入 [12184]

分类趋势	模型组	1产品主要问...	周期	日	导出
分类	占比	变化			
退换货模型	15.99%	↑ 1.57%			
抢购	5.69%	↑ 1.51%			
双十一活动	2.31%	↑ 1.13%			
降价投诉	1.66%	↑ 0.66%			

针对不同类型客户不断完善话术

退保倾向

“X女士/先生，您真是个深思熟虑的人，考虑问题真是周到，经过这样的考虑，相信这份保障一定能让您受益的。（防止客户后悔）”

喜新厌旧

“这两款产品各有特色，X女士/先生您的保险意识非常强，选择的这几款产品都非常不错，我们的这款产品可以作为一个补充，这样您的保障就非常全面了，下面我重点给您介绍一下...”

醒悟型

“X女士/先生因为您是我们的尊享客户，而且还一直信赖和支持我们的招商信诺，所以这次特地针对您这类客户增加了这个新产品，下面由我详细介绍给您介绍一下...”

业务舆情分析

退保

解答客户疑问，打消
客户疑虑，挽留住客
户

投诉

耐心解答客户问题，
避免造成不良影响

问题性

解答客户疑问，打
消客户疑虑

VIP

重点服务对象

等等..



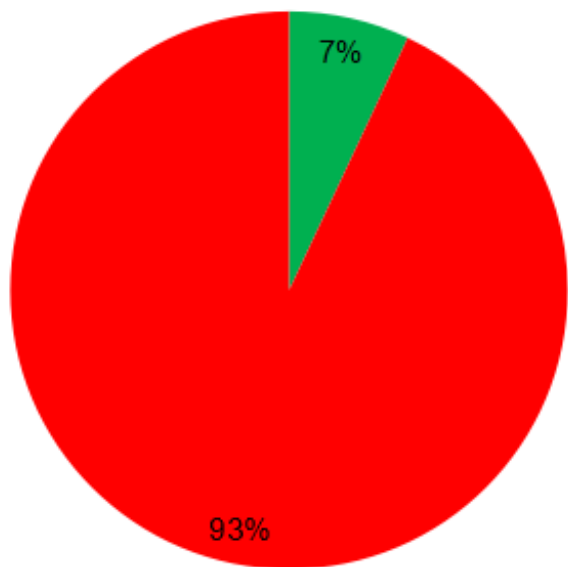
成功案例

成功案例

上线前后质检覆盖率对比

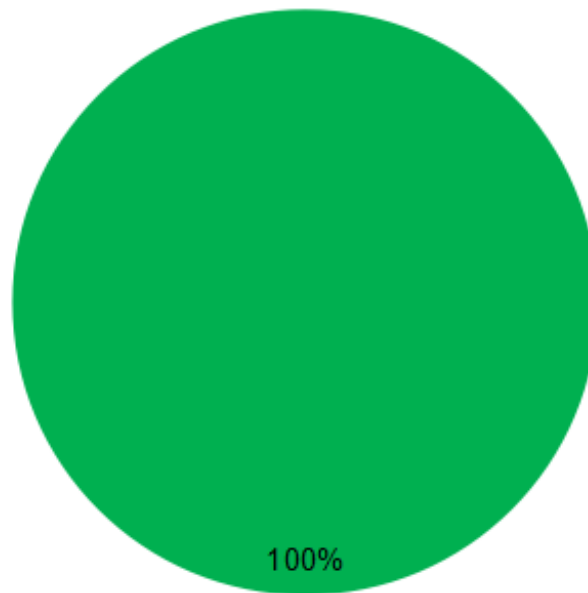
上线前

■ 人工抽检 ■ 未质检



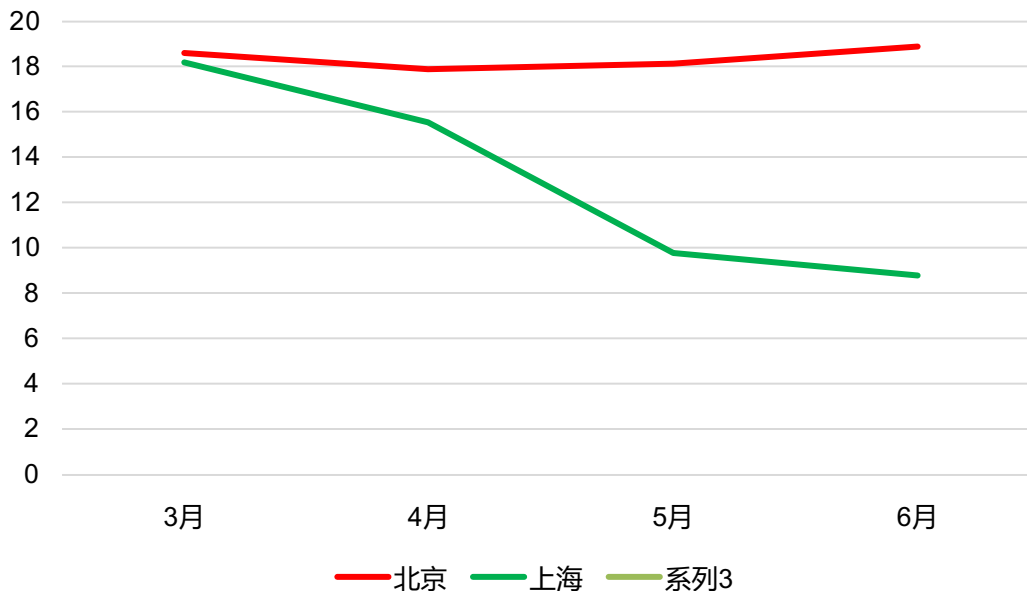
上线后

■ 质检录音



成功案例

北京业务部、上海业务部客户投诉率



上海业务部自上线智能质检功能以来，从7%的人工抽检变成100%全量质检，及时发现坐席自身问题和话术中存在的问题，对问题及时进行整改，进一步提高服务质量和客户满意度，有效的降低了客户投诉率。



谢谢观赏！