

智能质检

eMP iCPC

eMP iCPC智能质检系统，依托人工智能、大数据、语音识别及图文转换等技术，进行智能质检，精准锁定问题通话，大幅提升质检效率，同时确保质检结果的准确度与客观性，帮助企业挖掘数据价值，有效提高客户服务水平质量。

传统质检以人工抽检为主，抽检比例较低，质检标准难统一且易受到主观影响，缺乏客观性；同时也难以做到全量质检与连续质检。

eMP iCPC系统以全媒体和评分体系模块为基础，质检报表为体现，将录音、录屏、IM记录、客户服务代表考核评估、数据分析、培训学习等功能模块化，并且可以与客户内部业务系统数据进行无缝集成，形成一体化的呼叫中心部门和座席人员质量监控解决方案。对客服工作过程进行实时采集、分析与整合；对操作过程中产生的潜在重要问题进行实时告警，采用智能自动质检&人工审核的方式，辅助提升在线人工客服系统的服务质量和工作效率，对人工客服工作作出全面、准确的量化评价。

智能质检优异性对比

传统质检

录音信息、文本信息



客服人员



客服经理

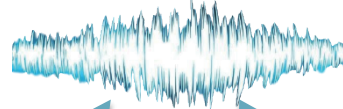
- 人工操作，质量难控，成本难控，效率低下
- 抽样处理，覆盖率低，质检价值无法发挥

智能质检

录音信息、异常操作、异常Webchat



机器人全量检查



客服人员

- 智能操作，质量可控，成本降低，效率提高
- 全量处理，全部覆盖，实时处理体现价值



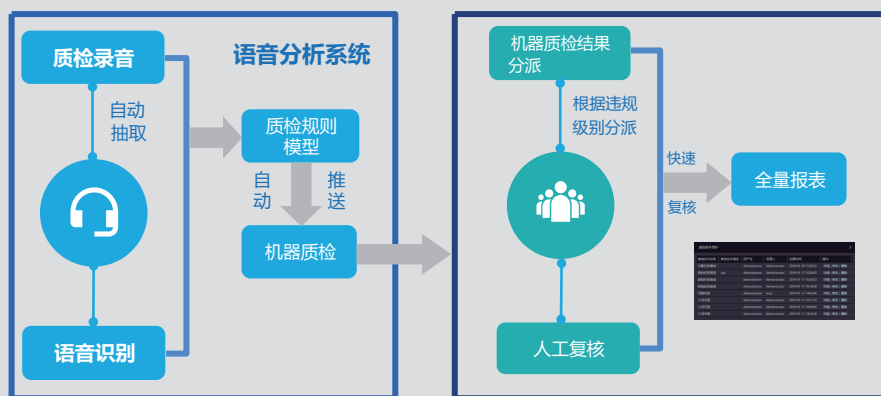
昊网信息

智能质检

eMP iCPC

eMP iCPC智能质检系统通过实时的话路监听、历史的录音记录调听、已填写工单审阅，完整再现客户服务代表的工作的全过程，建立一个公正、透明的呼叫中心质检平台。完整精确的质检报表和数据统计功能，支持管理人员作为人员培训、绩效考核、业务改进和决策支持的依据。

智能质检工作流程



提高质检效率

采用ASR技术将语音文件转化为文本，使通话过程听取可视化，结合IM文本获取，系统产生了通话或IM记录后、即可完成实时自动质检，质检效率提升65%以上，把单纯听的质检方式，变成既能听又能看的质检。



扩大质检覆盖率

实时语音转文本（ASR）、文本挖掘技术，真正做到了每一通电话、每一条Webchat会话都被检查评分，不会遗漏任何一通电话、任意一条会话。系统自动质检，质检覆盖率由5%提升到接近100%，锁定坐席业务短板，进行针对性改善。



改善质检流程

改善质检流程，自动分派问题录音，提高快速响应速度，通过系统热点分析，及时发现高危投诉及高危事件，避免事态升级。



精准提高质检结果

基于智能语音识别技术，准确识别和记录每个通话录音和Webchat记录，改变主观意识支配质检结果的弊端，客观的定位到每一个词汇，每一个语句，通过语言与数据的分析，消除主观因素的影响，规则统一，客观质检。



support@houmong.com



www.houmong.com