用户主要是各服务业公司客服管理人员：

1. 痛处：分析每个客服人员应对各种情况的实际能力很有必要，但人工分析要耗费大量时间，人力，物力。
2. 愿望：提高客服服务质量与改善客服服务态度
3. 经济能力：经济能力高，愿意购买提高工作效率的产品