语音质检项目主要服务两类人：  
1、使用人工坐席的企业经理（简称商家）：  
愿望：希望给用户更好的人工座席服务，并且节省提高服务质量的成本  
痛点：使用人工进行通话质量检测服务耗时大，效率低，成本高  
  
  
  
  
2、使用人工坐席的客户：  
愿望：能通过人工服务让问题得到解决，人工服务的态度良好，让自己感到舒服  
客户范围：所有有能力使用手机并懂得拨打电话的人  
打分观念：只要大致满足自己的需求并且服务舒服，大部分会愿意给高分