**语音质检项目产品构思**

1. **问题描述**

随着网络服务的兴起，越来越多的网络技术公司会使用人工坐席来进行语音服务，这样就不可避免的会为了提高质量而进行服务质量检查。而用人工来进行质量检查的问题有：  
a)耗费时间太多  
b)耗费太多劳动力成本  
c)很有可能会因为质检员分神等原因使检测效率变低

1. **产品愿景和商业机会**

**定位：**

为设有语音客服服务的企业提供针对客服的语音质量检测评估，使企业的语音客服服务更加完善。

**商业机会：**

* 设有语音客服的企业很多对语音质检有需求，客户来源确定
* 当前语音质检技术还不够成熟，企业应用率不高

**商业模式：**

* 技术销售

1. **用户分析**

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  
**3、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

1. **技术分析**
2. **资源需求估计**
3. **风险分析**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 事件描述 | 根本原因 | 风险类型 |
| R1 | 客户有担忧 | 需要进行通话录音，可能会泄露客户私人信息 | 信息风险 |
| R2 | 语音分析不到位 | 技术不够成熟 | 技术风险 |
| R3 | 企业应用率不高 | 销售推广不到位 | 商业风险 |
| R4 | 产品完成周期过长 | 技术人员有可能不能及时到位 | 人员风险 |

1. **收益分析**