



# AI智能语音客服机器人

Artificial Intelligence Smart Voice Service Robot

深圳市新奥互联网有限公司



# 目录

## CONTENTS

---



1

背景说明

Industry Background

2

产品说明

Description Of Products

3

适用行业

Applicable Industry

4

联系我们

Contact Us

01

背景说明



客服行业从上世纪90年代开始，经历近30年的飞速发展，其价值从单纯的被动服务到如今的主动营销及企业服务全覆盖，其承担着企业价值创造和品牌建设的辅助作用，作用十分重要。但与此同时，由于人的社会属性及企业发展不同阶段的需要，导致客服行业与生俱来的劣势也是愈发明显。

效率低

情绪多

人员流动大

培训成本高

招人难

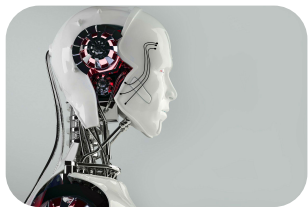
管理难

硬件成本高

人工成本高



随着人工智能科技和大数据产业的蓬勃发展，语音合成、语音识别、自然语言处理（NLP）作为智能语音机器人的核心技术，也得到了极大的进步。在此技术的推动下，智能语音机器人成为人工智能产业领域最为成熟、最先实现商用的产品之一。其在教育、客服、电信等领域取得了显著的成效，其中客服行业最为明显，特点如下：



智能分类、精准营销



智能接打、省时省力

快速上岗、永不离职

状态稳定、标准执行



效率倍增、节省成本

自主学习、越用越好

# 我们在智能客服领域所作出的努力



- 深圳市新奥互联网有限公司是一家专注于智能软硬件研发的新型科技公司
- 公司成立于2013年，立足于智能硬件领域为主，软件领域为辅的发展战略，目前已经积累了数十项智能软硬件产品，产品涉及智能客服、智能家居、智能安防、物联网等应用领域，其中智能客服更是作为我们产品研发的核心地位经历了长时间的打磨，最终打造成一款深得客户认可的智能客服机器人产品。
- 目前我们的智能客服机器人产品主要应用于电信客服领域，下一步我们会打造出更多的使用场景，包括政府事业单位、金融保险、房产物业、教育培训、电信通信、商业服务等领域，最终实现客服行业的全覆盖。



02

产品说明

### 真人语音+TTS

自定义真人录音语音，一键启动，  
自动对话+TTS自主选择两种方式

### 识别率高 响应速度快

语音识别准确率大于95%，回复  
响应时间小于800ms

### 自主学习 不断优化

自动抓取未知问题扩充知识库，不断优化  
学习，越用越聪明

### 自动质检

语音质检引擎，为呼叫中心提供  
语音质检功能



### 讯飞技术合作

与科大讯飞进行深度技术合作

### 客户精细化管理

智能识别客户语音，对客户自动进行  
意向评分，自动进行客户属性标记

### 搭建方便

系统直接对接，快捷部署

### 运营服务

一站式全流程运营服务



## 真人语音

自定义真人录制语音，一键启动，智能机器人自动以真人语音方式与目标客户群对话

## TTS（文字转语音）

提供通话业务脚本，快捷输入，一键切换成语音；调整只需调整脚本输入内容即可，多种声音效果，按需选择



## 高识别率

系统对客户通话的录音识别率可以达到95%以上，最高可以达到97%，更能识别多达23种方言类型，其中粤语、四川话、东北话、河南话、等方言识别率均已超过90%

## 响应速度快

极高的回复响应速度，小于800ms，最快可以达到600ms,比真人反应更快，效率更高

四川话

闽南语

东北话

It's OK

粤语

老人

河南话

儿童

上海话

男声

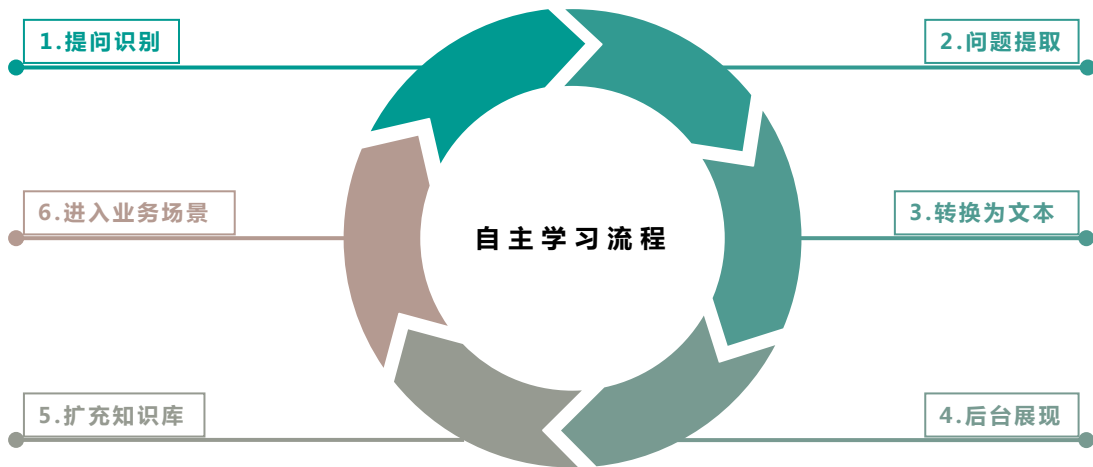


速度快

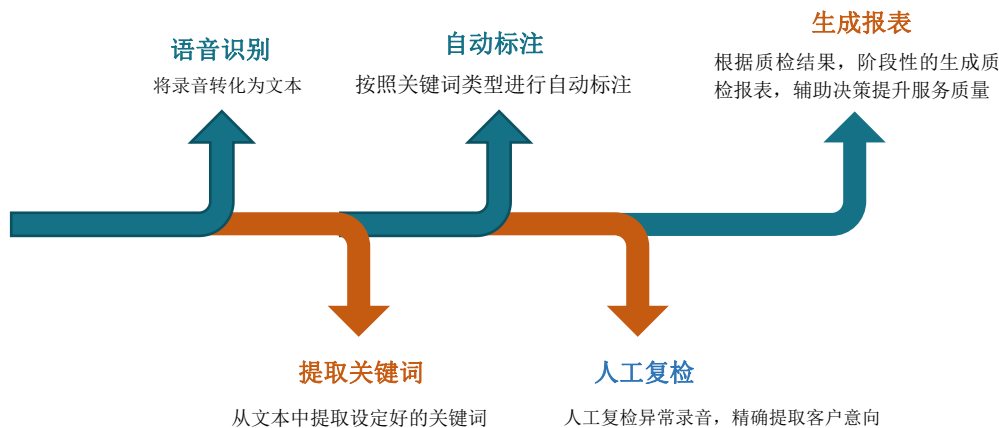
效率高



智能客服机器人通过识别实际通话过程中客户的语音中提出的各种问题，自动从海量的通话录音中进行提取，然后转为文字，在系统后台根据提问频率和出现次数，进行智能排序，然后将结果呈现给后台管理员，管理员根据实际情况，将相应的问题及答案扩充到知识库中，然后以TTS（文字转语音）或真人录音的形式最终出现在实际的业务场景当中。



- 通过对客户通话中语音内容的识别（如语音中的关键词、静音、语速、叠音等特征）进行准确的录音提取，结合对所有录音的自动筛选，再辅助以人工复检的方式实现通话录音质检的百分百全覆盖，真正实现全面的质量管理，弥补传统抽样质检方法的缺陷。
- 通过对质检结果的大数据分析，以报表和图形的形式展示系统的使用效果，帮助企业提升服务水平



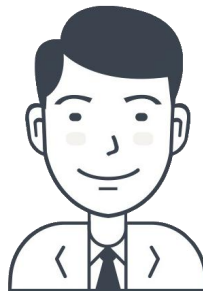
## 客户意向评定

通过建立客户意向数据标准库，根据语音识别的结果进行自动匹配，从而将各类客户按照精准客户、高意向客户、一般意向客户、低意向客户、无意向客户、在忙等类型进行精确分类管理

## 客户属性标记

智能客服自动识别通话过程中客户的个人信息，提取完善成为客户的个人属性标签，并对客户进行质量评级

客户姓名	客户电话	通话时间	通话时长	客户意向判定	通话录音	操作
李伟	15128745868	2018-8-24 15:14:25	05:25	高意向	 播放录音	<a href="#">跟进</a>
王蒙	15986542528	2018-8-20 16:24:12	02:23	一般意向	 播放录音	<a href="#">跟进</a>
李玲	17548785868	2018-8-19 16:14:15	04:12	无意向	 播放录音	<a href="#">跟进</a>
高飞	15986458789	2018-8-19 12:22:45	10:17	精准客户	 播放录音	<a href="#">跟进</a>
文松	16978458789	2018-8-19 12:22:45	06:27	低意向客户	 播放录音	<a href="#">跟进</a>
张庆	15987458689	2018-8-11 10:36:28	00:00	未接通	 播放录音	<a href="#">重拨</a>



客户姓名：王先生

电话号码：15547854587

客户价值评级：优质客户

有车

未婚

爱好电子产品

有房

户籍深圳

IT工程师

### 企业简介

科大讯飞作为中国最大的智能语音技术提供商，在智能语音技术领域有着长期的研究积累，并在中文语音合成、语音识别、口语评测等多项技术上拥有国际领先的成果。



语音合成技术

语音识别技术

语义理解技术

语音拓展技术

- 经过多年的探索和积累，我们与科大讯飞在核心技术领域有了深入的合作，并在智能客服行业取得了明显的效果，主要合作的技术包括在线语音合成、离线语音合成、语音读写、语音转写、语义理解、语音评测等。

提供专业专人的  
产品使用培训

专人协助话术录  
入优化

7\*24小时服务支持  
全流程专人协助

根据各行业不同特点，  
提供定制化方案及服务

季度健康检查，免费解决系  
统使用过程中出现的问题

年度系统免费升级





- 每天拨号工作量约**200-300通**
- 受情绪、环境、身体状况**影响大，难于控制**
- **统计费时费力，数据混乱，且数据容易丢失**
- **记录混乱，客户需求意向不明，难以跟进**
- 工资提成+社保奖金+培训费用+招聘费用+场地费用...



- 每天拨号工作量约**800-1200通**
- **无影响因素，永远稳定，标准化的进行工作**
- **全面高效的将客户信息进行分类，方便后期进行跟进**
- **客户按等级分类，自动标记客户意向，可随时跟进**
- 只有系统运维费用，**约占人工的1/10**



03

适用行业

### 应用领域

- ✓ 政府热线
- ✓ 工商税务
- ✓ 社保服务
- ✓ 民政咨询
- ...



### 应用场景

- 问卷调查
- 活动邀约
- 身份认证
- 通知提醒
- ...

### 应用领域

- ✓ 保险业务
- ✓ 信贷催收
- ✓ 投资理财
- ✓ 基金证券
- ✓ 银行业务

...



### 应用场景

- 客户筛选
- 业务营销
- 提醒催收
- 老客户回访
- 会员关怀

...

### 应用领域

- ✓ 楼盘出售
- ✓ 商城招商
- ✓ 房产中介
- ✓ 家装设计

...



### 应用场景

- 客户筛选
- 业务营销
- 活动邀约
- 投诉咨询
- 通知提醒

...

### 应用领域

- ✓ 出国咨询
- ✓ 早教培训
- ✓ 技术培训
- ✓ 管理培训
- ...



### 应用场景

- 客户筛选
- 业务营销
- 活动邀约
- 问卷调查
- 会员关怀
- ...

### 应用领域

- ✓ 活动营销
- ✓ 缴费通知
- ✓ 增值服务
- ✓ 业务推介

...



### 应用场景

- 客户筛选
- 业务营销
- 提醒催收
- 老客户回访
- 会员关怀

...

### 应用领域

- ✓ 工商财税
- ✓ 知识产权
- ✓ 法律咨询
- ✓ 质检服务
- ✓ 活动邀约

...



### 应用场景

- 活动邀约
- 招聘约谈
- 问卷调查
- 老客户回访

...

04

联系我们





# 合作共赢 同创未来

Win-Win Cooperation For The Future



深圳市新奥互联网有限公司

地址：深圳市南山区西丽街道石鼓路4003号  
早安商务中心A座6楼整层

电话：0755-86716123

网址：[www.szxinao.com](http://www.szxinao.com)