

1. 某公司为了促进企业营销、市场开拓，提高客户满意度、完善客户服务，同时对客服人员工作的考评。对于呼叫中心产生庞大的电话录音进行质检，检测客服人员是否使用规范用语、是否服务到位，满足客户所需。该公司的检测方式为人工检测，存在主要的问题包括：
 - a) 人工质检一般是第二天甚至更晚对前一天发生的语音进行抽检，这种事后定期抽检的方式无法在事件发生的第一时间定位到问题，更无法对风险进行及时应对；
 - b) 质检客服针对每一通随机选择的电话，往往都需要反复进行复听，导致效率低下，且在工作时间内发现的问题有限；
 - c) 呼叫中心质检工作重复性高，任务繁重，随着业务量的增加，在保证抽检比例的情况下，公司需要投入大量的人力物力来满足质检的需要；
2. 某公司拥有大量的录音数据，采用人工质检只能进行数据的抽检，目前行业的抽检比例大概在 1-2%，这个比例意味着大量的工作录音被忽略了，这其中隐藏的价值或者风险并没有被有效地发掘出来；
3. 某企业发展状况良好，但是不重视客服导致部分客户流失，需要对客服进行质量检测。
4. 某企业发展状况良好，但是不重视客服导致部分客户流失，需要对客服进行质量检测。
5. 某企业发展状况良好，但为客服投资太多人力资本导致企业无

法完成节流，需要使用互联网技术来完成节流。