技術

顧客不滿意度語音分析與應用

說明

先行建立顧客不滿意度語句資料庫，當顧客來電利用後端同步語音轉文字功能，在與顧客不滿意度語句資料庫進行分析比對，已判斷顧客是否不滿意本次客服人員的回應。

衍伸問題

因顧客每人的語氣表達方式有所不同，導致欲建立完整的語句資料庫內容面臨挑戰。