

# 智能质检产品&坐席辅助产品介绍

中关村科金——领先的大模型技术与应用公司

2025年12月

AI科技驱动创新增长  
www.zkj.com

# 目 录

- 01 关于我们
- 02 产品价值主张
- 03 管理看板
- 04 产品功能
- 05 客户案例

# 一、关于我们

# 中关村科金——领先的大模型技术与应用公司

成立于2014年，是领先的大模型技术与应用公司、人工智能领域垂直大模型独角兽。作为国家高新技术企业、北京市专精特新中小企业和中关村高新技术企业，也是唯一凭借领域大模型优势登上《2024胡润中国人工智能企业50强》的企业。

中关村科金致力于通过“平台+应用+服务”的三级引擎战略，加速企业大模型应用落地，助力企业实现“新智能化”升级，赢得新商业成功。

企业品牌



产品品牌



出海品牌



2000+ 行业头部客户

坚持以客户为中心，为2000+头部客户提供高效率、低成本的大模型应用

10年+ 企业服务基因

深刻洞察企业需求，积累了深厚的领域和行业产品基础

35亿 战略融资

获IDG资本、中金资本、光大控股、方源资本、中国中信金融资产等知名机构投资

# 11年自主研发，技术能力持续创新



1817件

AI及大模型相关专利

16+

产学研联合创新实验室

10亿

研发投入

67%

研发人员占比

模型能力获中国信通院  
当前最高4+级认证



信通院大模型技术和应  
用评估方法标准编写单位



信通院可信AI人脸防伪  
能力检测“优秀级”



国家高新技术企业



ISO9001认证  
ISO20000认证  
ISO22301认证



ISO27018认证  
ISO27017认证  
ISO27001认证



网络安全等保三级  
信息系统安全等保  
三级



信息技术服  
务能力标准  
符合性证书



信息安  
全服务  
资质认证  
三级



CMMI DEV / 5<sup>SM</sup>  
Exp.2025-03-17/Appraisal#58397

AIAB 人工智能关键技术和应用评测  
工业和信息化部重点实验室

G 中国—东盟大模型应用实验室

## 大模型技术

先进性

### 保持模型先进性

- 可实现最小必要下的高效SFT
- 增量学习,持续迭代模型能力

SFT效率领先  
**20%+**

合规性

### 确保内容合规合法

- 符合道德伦理、法律规范要求
- 保护个人隐私敏感数据
- 保障生成话术无企业违规内容

过滤安全问题  
**99.9 %**

诚实性

### 保障内容正确可靠

- 避免生成违背客观事实的内容
- 避免出现语境冲突性幻觉
- 避免出现过度泛化幻觉

修复幻觉  
**98%**

低成本

### 成本可承担

- 灵活适配10+大模型, 指令数据可持续积累, 实现单周迭代、单卡推理

单周迭代  
单卡推理

## AI技术

### 机器视觉

人脸识别

识别准确率 → **99%**

**95%**

准确率 ←

唇语识别

人脸防伪

真人通过率 → **99%**

获国际深度伪造大赛FF++冠军

OCR识别

**95%** ▲

背景欺诈

**85%** ▲

百万级数据内毫秒级响应

### 语音技术

语音识别

准确率 → **95%**

识别精准, 响应更迅速, 覆盖语音质检、外呼、电销、智能客服等多种场景

声纹识别

准确率 → **99.7%**

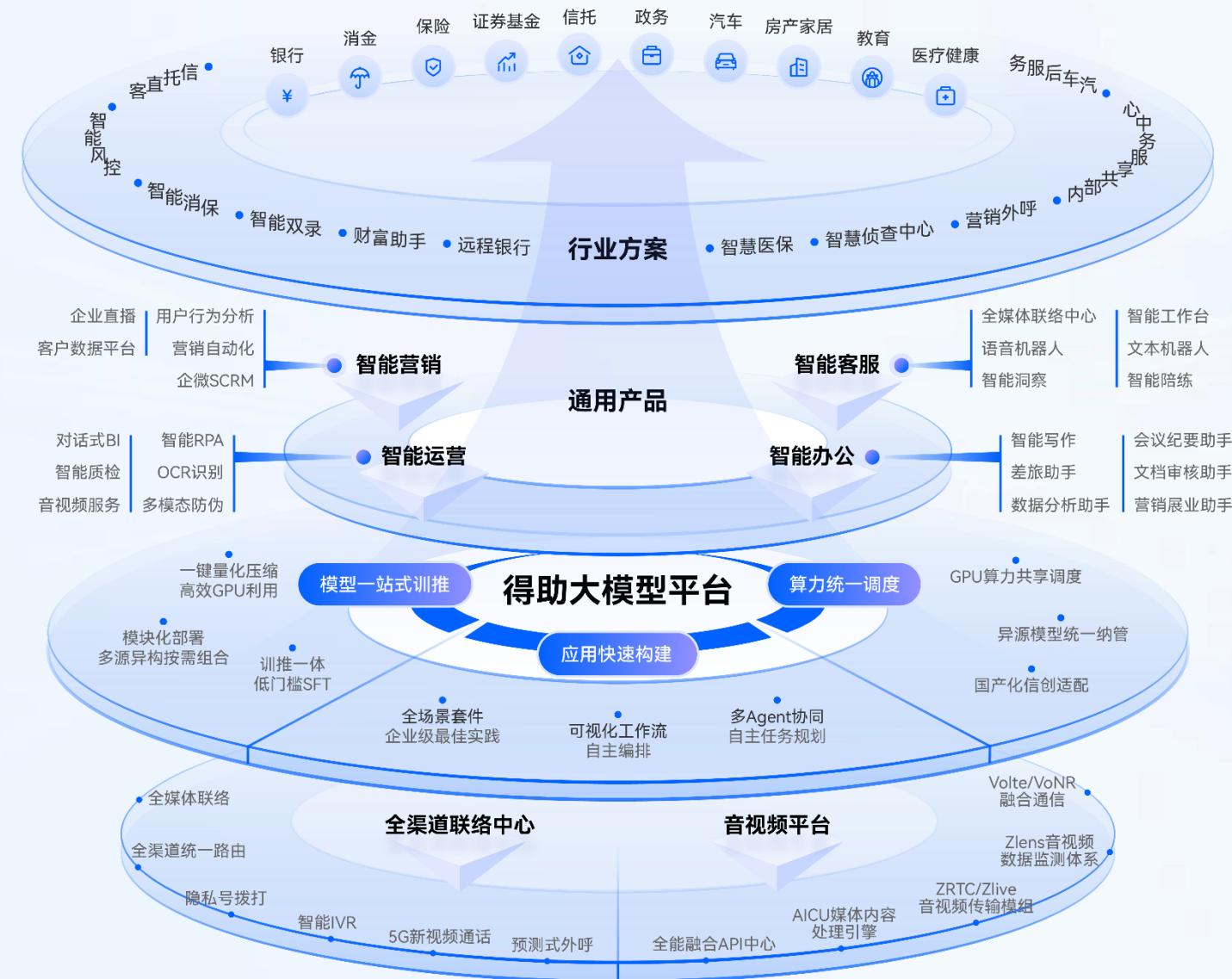
获国际声纹赛事VoxSRC双赛道冠军, 更精准, 更安全高效

语音合成

MOS → **4.5分**

首创综合语音合成服务, 合成平滑度超过95, 高拟人化, 支持音色定制

# 丰富的得助智能产品，覆盖客户体验和员工体验核心场景



# 广泛的客户信任，2000+市场领导者选择中关村科金

## 银行



## 信托



合作  
共创

## 证券财富



## 保险



# 广泛的客户信任，1600+市场领导者选择中关村科金



## 政府

国家税务总局 State Taxation Administration	国家反诈中心	湖北省公安厅 gat.hubei.gov.cn	内蒙古自治区公安厅
山东省公安厅 Public Security Department Of Shandong Province	河南省公安厅	山西省公安厅 Department of Public Security of Shanxi Province	重庆市公安局 gaj.cq.gov.cn
武汉市公安局 Wuhan Public Security Bureau	郑州市公安局 Zhengzhou Municipal Public Security Bureau	西安市公安局 Xi'an Public Security Bureau	杭州市公安局
金华公安 GAJ.JZ.GOV.CN	锦州市公安局 GAJ.JZ.GOV.CN	浙江省医保中心 中国医疗保障 Zhejiang Medical Insurance Center	浙江省药械采购平台 浙江省药械采购中心
江苏省省级机关住房资金管理中心 JIANGSU PROVINCIAL HOUSING FUND MANAGEMENT CENTER	四川省省级住房公积金管理中心 JIANGSU PROVINCIAL HOUSING FUND MANAGEMENT CENTER	中国(陕西)国际贸易单一窗口 China (Shaanxi) International Trade Single Window	杭州市医疗保障局
朝阳政务服务网 zwfw.chaoyang.gov.cn	B.P.H.C. 北京保障房中心	镇江市人社局 www.dazhou.gov.cn	达州市人民政府 www.dazhou.gov.cn

合作  
共创

## 央国企

中国石油	国家电网 STATE GRID CHINA ELECTRIC POWER RESEARCH INSTITUTE	中国兵器装备集团有限公司 CHINA SOUTH INDUSTRIES GROUP CO., LTD.
中国中铁	中国中车 CRRC	CSSC 中国船舶集团有限公司 CHINA STATE SHIPBUILDING CORPORATION LIMITED
铁科院	国家电投 SPIC	中国煤炭科工集团 CHINATECHNICAL TECHNOLOGY & ENGINEERING GROUP
中国南方航空	ZOMLION 中联重科	Aisino 航天信息
中國東方航空 CHINA EASTERN	中国建材	JIAOXING WATER 嘉兴水务

## 零售电商

物美 WUMART	东鹏饮料
luckin coffee luckin coffee	SUNTORY 三得利
唯品会 品牌特卖	WINONA 薇诺娜
OUTLETS 砂之船奥莱	MARY KAY® 玫琳凯

## 汽车制造

上汽集团 SAIC MOTOR	中国长安 CCAG
LOTUS	哪吒汽车
GIANT	AbSen 艾比森
KEYENCE 基恩士	TAL TOPASIA LOGISTICS

## 地产家居

LONGFOR 龙湖	the mix 萬象城
万达商管集团 WANDA COMMERCIAL MANAGEMENT GROUP	OPPEIN 欧派 有家 有爱 有欧派
我爱我家	ZBOM 志邦家居
SOGAL 索菲亞 定制家 索菲亞	百安居 B&T HOME

## 医疗健康

广州科学院再生医学与健康研究所	浪潮 inspur	喜马拉雅FM Beisen 北森
北京朝阳医院 BEIJING CHAoyang HOSPITAL	wison	LILITH GAMES 莉莉丝游戏
新氧 SOYOUNG	白云航旅 BAIYUN TRAVEL	通联支付 ALLIN PAY
iKang 爱康	沃支付 WOPAY	沃支付 WOPAY

## 二、产品价值主张



深厚的行业积淀，超100个行业方案覆盖，超2000+知识模板沉淀

中关村科金 | DZ 得助智能  
DE ZHU INTELLIGENCE

■ 覆盖超10大行业、数百个行业级解决方案



■ 深厚的行业知识沉淀，各类知识模板2000+



金融

金融智能信贷解决方案

金融智能消保解决方案

20+

财富管理数智化解决方案

家族信托业务解决方案

政务

网络诈骗数智化防控方案

数字督察解决方案

10+

警务实训解决方案

数字政务解决方案

其它行业

50+

通用方  
案

20+

覆盖12大行业、51个场景、270个模型

语音机器人

沉淀剧本超128个，客户标签体系超32个

陪练机器人

覆盖10大行业、48个场景、869个模型

质检机器人

各类预设规则、语料、流程画布、算法模型等  
超1000+

其它

## 大模型带来的智慧化浪潮

借助大模型升级  
强化智能质检在对话理解、决策和自然对话方面的能力，  
持续保持产品竞争力



听

### 对话理解能力增强

无需预训练即可准确理解

大型模型可以显著提升对话理解能力，具有强大的特征学习和语义理解能力，能够更好地理解自然语言指令和问题，从而更准确地解析和回答



思

### 对话决策能力增加

聚合信息以支持正确决策

大型模型可以利用外部资讯、内部资料和业务经验，结合机器学习和自然语言处理技术，提升在与客户沟通中的对话策略和决策



说

### 自然对话能力增强

迎合客户偏好的个性回复

大模型可以根据客户特征和偏好，提供个性化回复，能够提高客户满意度和忠诚度，助力企业提升业务竞争力

## 价值二：升级三模质检，提升准召率

### 大模型+智能体质检

自然语言建模

流程可视化

全方位数据分析

### 小模型智能质检

正则规则

NLP语义标签

标注训练

### 人工质检

人工决策

质检覆盖率低

质检效率低

全方位提升客户体验



# 核心优势

- ◆ 自研ASR自动语音识别技术，经信通院测试，标准普通话的识别率测试可达98.17%
- ◆ 实际识别率根据不同场景而定，至少可以达到85%，经过标注优化后可以达到90%
- ◆ 自研复杂场景的NLP自然语言处理的意图识别准确率大于88.2%，特定行业、场景下可以达到98%以上
- ◆ 情绪检测准确率达到92%以上。（情绪检测：客户或坐席正向和负向情绪）
- ◆ 特殊场景高危敏感词和脏词库800+，语义敏感词检测准确率90%以上

## 检测结论

专项识别能力	检测项目		检测结果
	开源数据集	非开源数据集	字准确率（WCR）
开源数据集	AISHELL-2		99.15%
	政府报告（党政经济）		97.26%
	公开课（社会科学）		97.14%
	多人对话		97.09%
	医疗门诊		98.04%
	交通导航		97.56%
全集			98.17%

注：全集是指上述开源和非开源数据的集合。

批准:

审核:

主检:



签发日期(盖章): 2021年 1月 19日

### 三、管理看板

# 智能质检应用场景 - 业务分析

## 完善服务体系,减少客户疑惑,降低客户投诉

### 完善投诉管控

针对投诉原因改进预防机制

常投诉 易投诉 必投诉



### 完善解决方案

针对影响体验的环节预设方案

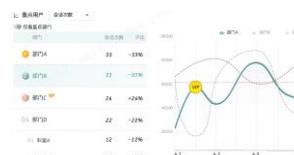
超长沟通 低解决率 异常监测



### 完善客户策略

针对客户投诉调整安抚策略

易诉人群 潜在风险 潜在流失

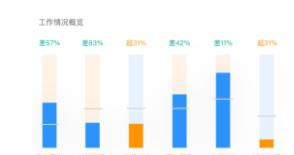


## 提升服务水平,增强客户体验,避免客户投诉

### 改善服务态度

完善对坐席的服务监管策略

完善行为 完善话术 完善态度



### 提升应对能力

指导员工如何应对不同情况

应对客户 应对问题 应对处理



### 补齐业务短板

发现员工专业技能的问题

知识短板 技巧短板 经验短板



## 数据下钻,快速完善服务体系

### 常见问题/投诉识别

通过预设的规则、投诉识别模型、问题提取模型,分析不同产品、服务相关的问题反馈



### 业务概览看板

运营人员可以通过业务概览看板,了解当前的客户反馈的问题和投诉分布

### 突发问题/投诉归因

利用大模型总结引发问题/投诉的原因,帮助运营人员快速制定应对策略



### 智能归因分析

运营人员可以通过大模型的总结快速了解情况,并进一步询问相关信息

### 关联客户识别

分析存在同类问题的客户,进行提前解释与安抚,避免投诉



### 运营策略发布

运营人员可根据问题/投诉原因,快速调整质检规则或配置客户运营策略

## 数据驱动,快速改善服务体系

### 量化坐席工作

通过对话标签,将坐席的服务过程变成可量化的维度、指标



### 评估坐席表现

从工作态度、工作技巧、工作技能三方面评估坐席表现



### 团队分析看板

坐席组长可通过团队看板对比团队在不同的表现,发现需要协助的员工



### 员工技能分析

坐席组长可针对员工技能评估结果进行指导,员工也可以自己加强各项短板



### 员工智能指导

系统可以将优秀员工应对不同情况的处置方法,推送给普通员工进行学习

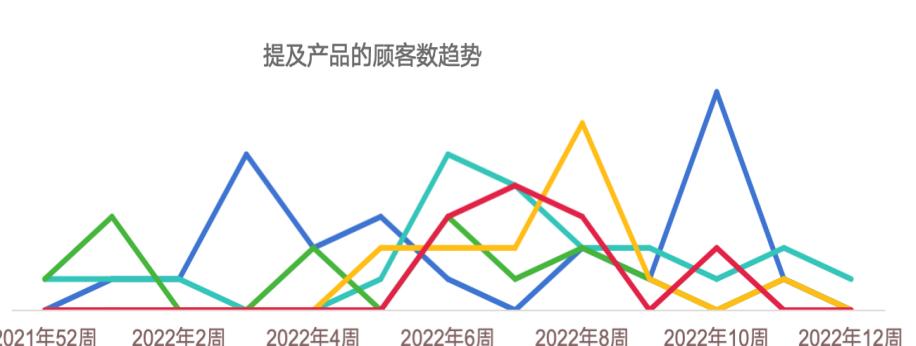
# 智能质检应用场景 - 业务分析【页面展示】



产品

产品	会话次数
美丽芳丝洗面奶	23
雅漾喷雾	21
珂润乳霜	14
牛油果泥膜	14
牛油果面膜	10
兰蔻柔肤水	10
珂润面霜	8
资生堂红腰子	8
科颜氏白泥	8
春雨面膜	8

提及产品的顾客数趋势



折线图展示了从2021年52周到2022年12周期间，五款产品的顾客数趋势。图中包含五条折线：美丽芳丝洗面奶（深蓝色）、雅漾舒泉调理喷雾（浅蓝色）、珂润润浸保湿滋养乳霜（绿色）、牛油果泥膜（黄色）和牛油果面膜（红色）。图例显示：美丽芳丝洗面奶、雅漾舒泉调理喷雾、珂润润浸保湿滋养乳霜、牛油果泥膜、牛油果面膜。

# 坐席地图：实时监控坐席的服务概览



预警阈值配置

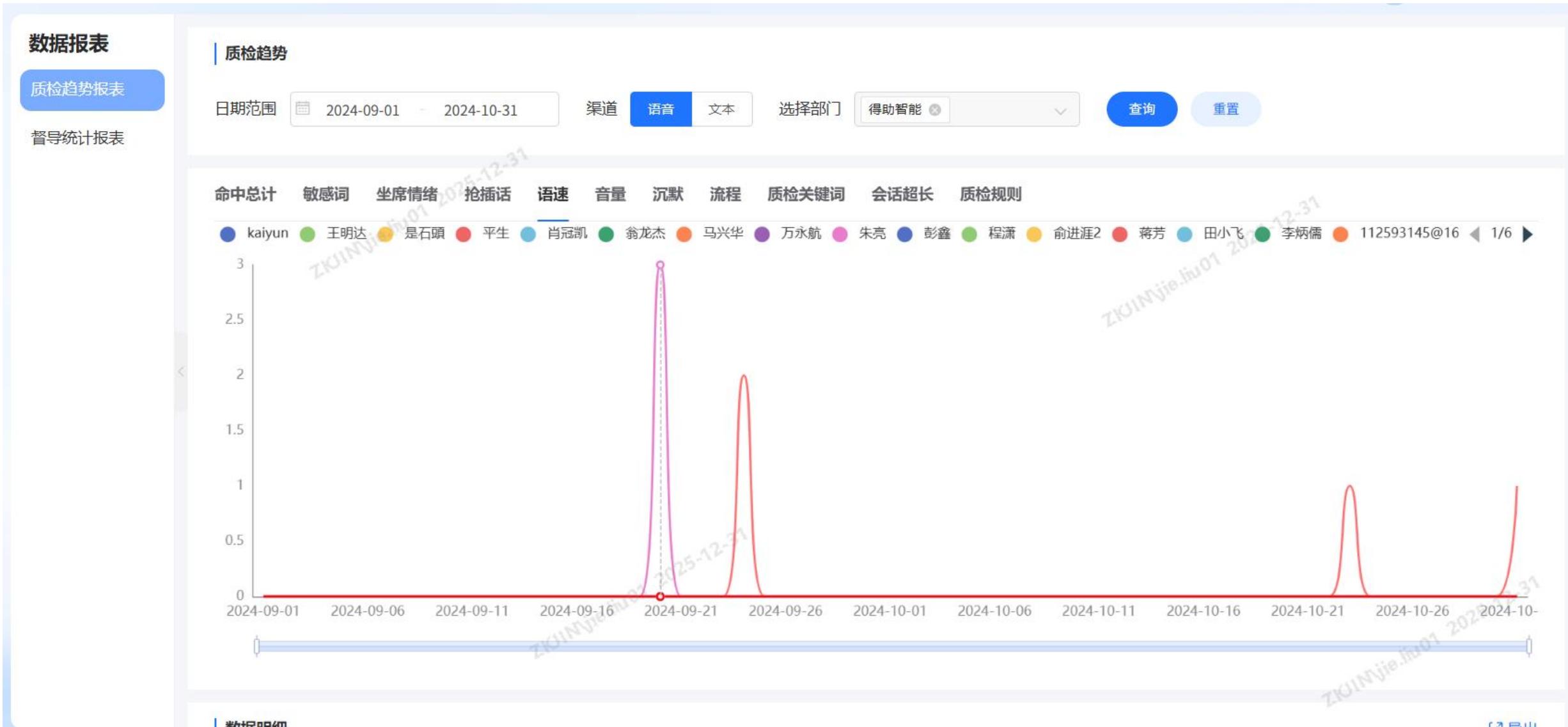
The screenshot shows the 'Management Interface' with the 'Seating Monitoring Map' section. It features a grid of agent cards with names,工号 (Work Number), and status indicators. Two cards are highlighted in red: '东杰110888' (Work Number: 110888) and '刘东杰刘东...' (Work Number: 150101...). The right side of the interface displays two panels: '质检命中详情' (Quality Inspection Details) and '实时弹幕' (Real-time Chat). The '质检命中详情' panel lists specific events for '刘东杰刘东...', such as '客户负面情绪 4次' (Customer Negative Emotion 4 times). The '实时弹幕' panel shows a scrollable list of real-time keywords and phrases used by agents.

管理界面

- ◆ 可视化监控坐席会话总体情况
- ◆ 风险坐席会话及时报警
- ◆ 快速切入坐席会话，查看详情，进行督导
- ◆ 实时弹幕展示坐席质检情况
- ◆ 桌面提醒，最小化浏览器仍可收到预警



# 数据报表：敏感词，坐席情绪，语速，会话时长等维度看板



## 四、产品功能

# 3.1 智能质检能力总览图

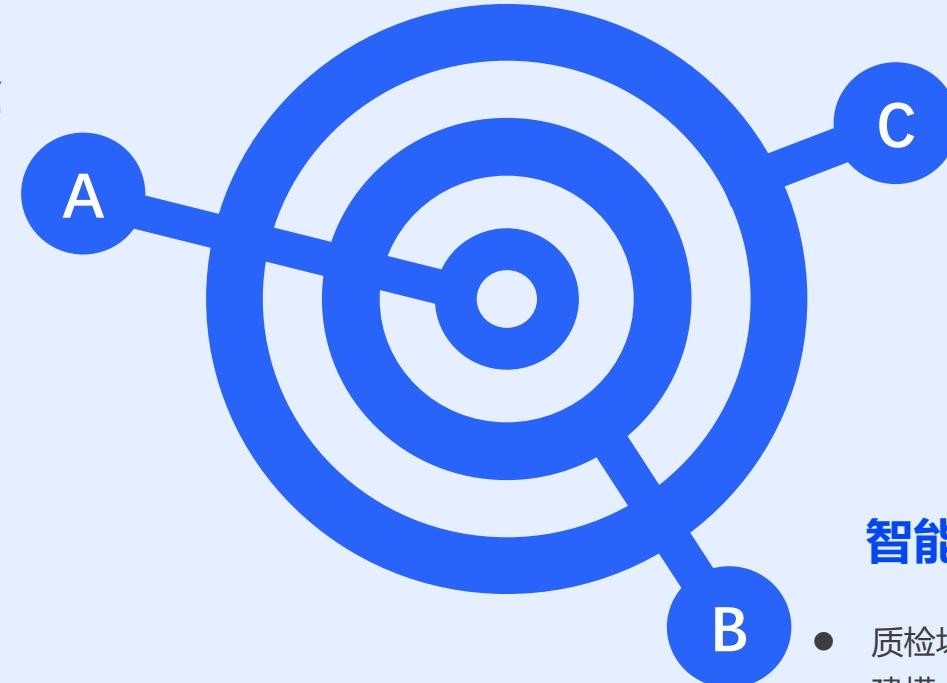


## 3.2 质检模型-三模质检特点及应用场景

### “小模型+大模型+智能体” 三模质检

#### 小模型质检

- 小模型具有一定积累且准确率较高、无需大量语料运营、例如：“开头语” “结束语”、某些固定话术检测
- 静音、语速、抢插话类检测



#### 大模型质检

- 需要较强的上下文语义理解的质检点可用大模型
- 提升建模效率，避免正则穷举和大量语料NLP训练
- 通过自然语言描述质检意图进行建模

#### 智能体质检

- 质检场景较复杂，通过简单的大模型自然语言描述无法实现建模，需要引用一些变量参数或流程等，可选用智能体建模
- 智能体建模功能强大，支持可视化画布拖拽建模，满足绝大多数质检场景

## 3.2-1质检模型-会话小模型

**功能概述：**会话质检满足服务类场景质检需求，找出坐席“说了什么不该说的”。

### 应用场景

- 礼貌用语
- 服务禁语：不得承诺保本保息
- 服务规范：虚假宣传
- 开头语/结束语
- 安抚响应：安抚用户
- ...
- 抢插话
- 服务态度：搁置客户
- 语速/音量
- 非正常挂机
- 超时响应
- ...

### 功能亮点

- 支持多算子多种运算逻辑组合，功能上支持多层次规则嵌套，降低使用难度，支持配置大模型，满足复杂业务场景
- 某竞品支持全文写正则表达式，使用门槛极高。某些竞品规则运算单一，支持配置简单规则，然后在评分表把多个规则组合

### 会话质检场景举例—坐席搁置客户



The screenshot shows a configuration interface for conversation quality inspection rules. At the top, there are tabs for '对话1' (Conversation 1) and '搁置客户-4分钟以内' (Abandon Client - Within 4 Minutes). Below this, under '规则间关系' (Rule Interval Relationship), it says 'and / and not'. There are two main sections of rules:

- 规则1 (Rule 1):** 搁置客户 (Abandon Client). This rule is part of a 'and not' condition.
- 规则2 (Rule 2):** 排除告知需等待和语音场 (Exclude告知需等待 and Voice Scene). This rule is part of a 'or' condition.

Below these, under '子规则间关系' (Sub-rule Interval Relationship), it says 'or / or not'. There are four sub-rules:

- 子规则1 (Sub-rule 1):** 排除告知需等待 (Exclude告知需等待). This rule is part of an 'or not' condition.
- 子规则2 (Sub-rule 2):** 语音场景 (Voice Scene).
- 子规则3 (Sub-rule 3):** 排除等待用户操作场景 (Exclude User Operation Wait Scene).
- 子规则4 (Sub-rule 4):** 再见后挂时长 (Hang-up Time after Goodbye).

At the bottom, there are two more sections:

- 对话2 (Conversation 2):** 坐席方无声 (Operator Side Silent).
- 对话3 (Conversation 3):** 搁置客户-4分钟以上 (Abandon Client - Over 4 Minutes).

## 3.2-2质检模型-流程模型（小模型）

**功能概述：**某些业务场景具有相对标准固定的服务步骤，需要质检坐席“漏了什么应该说的”，为处理这类流程性业务场景，质检系统提供了专门的流程质检引擎。

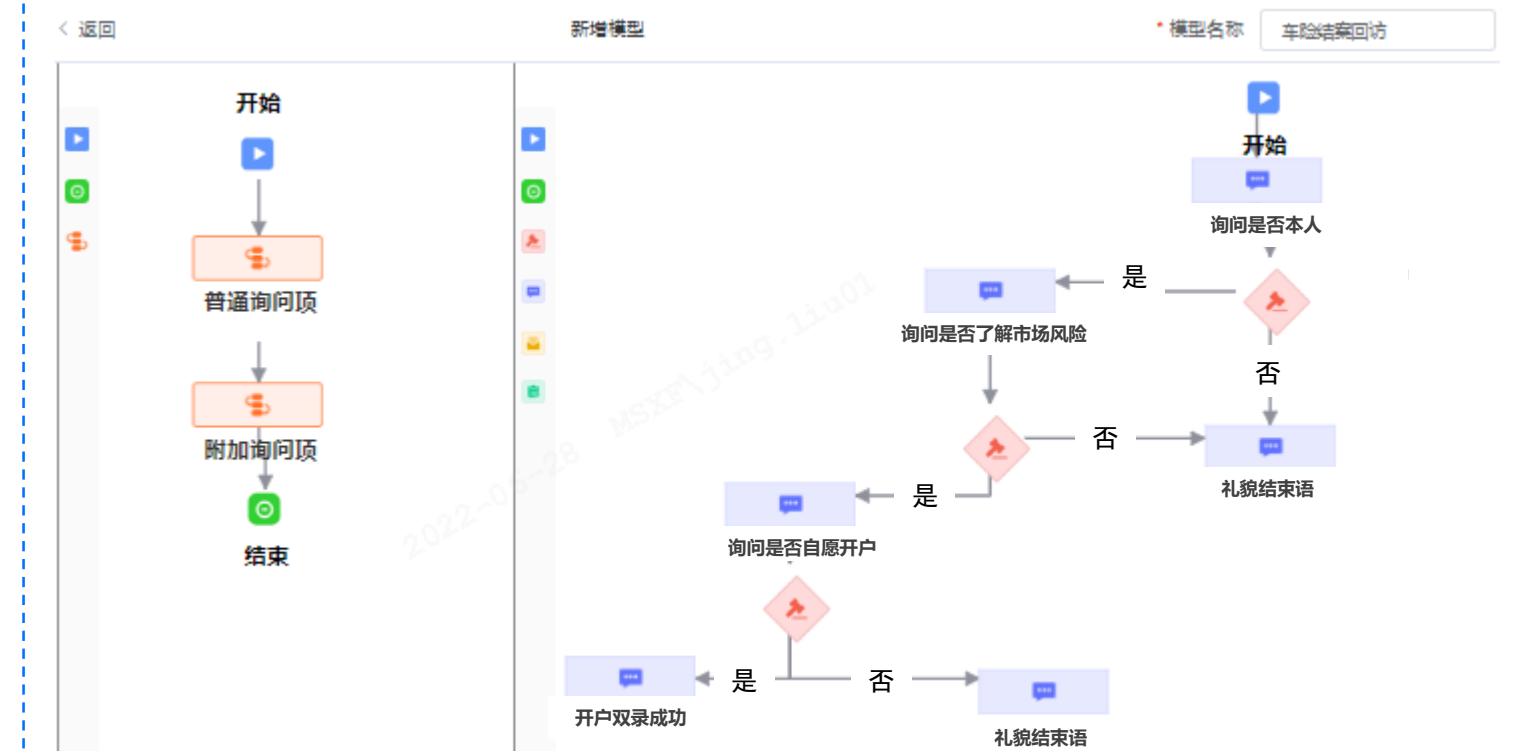
### 应用场景

- 质检业务中的购买流程、开户流程、投诉流程类场景；
- ...

### 功能亮点

- 支持流程画布可视化操作；
- 支持主流程、子流程灵活控制检测逻辑、计分规则；
- 节点类型丰富，灵活可扩展，支持多场景判断及流程分支；
- 某竞品采用列表顺序管理子节点，只能满足顺序流程单一场景。

### 流程质检场景举例—开户流程质检



## 3.2-3质检模型-会话大模型



## 大模型质检

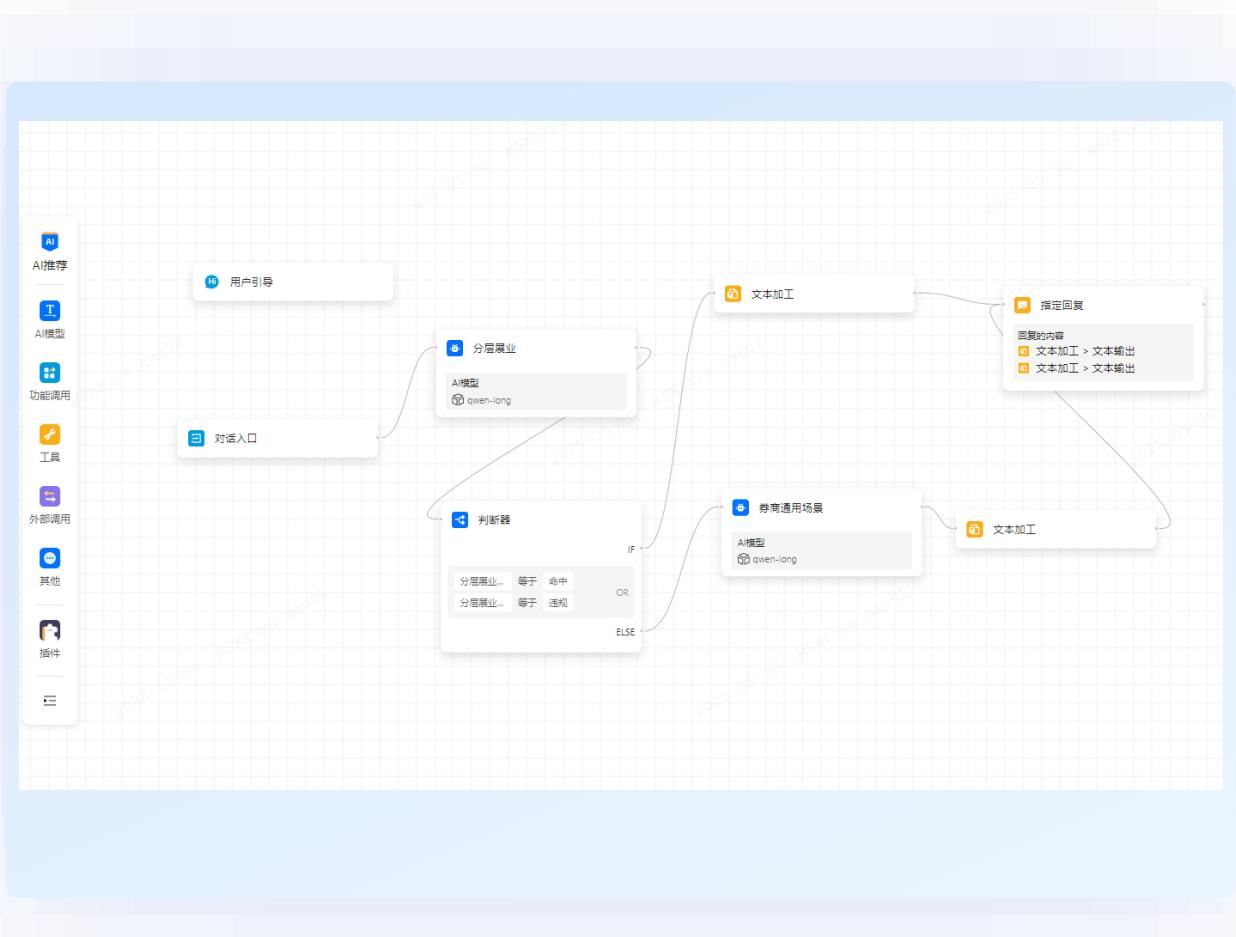
一句话配置，高效配置质检模型，解决小模型质检问题

“检测在券商场景下，以下对话内容坐席侧话术是否存在推诿敷衍客户”

“检测在券商场景下，以下对话内容坐席侧话术是否违规，并输出原因”

## 3.2-4质检模型-智能体质检

灵活的可视化配置，解决复杂场景质检问题，提高客户满意度



### 流程画布可视化

支持流程画布可视化操作，能够通过可视化配置快速实现复杂需求的落地，支持流程的导入导出

### 丰富节点工具

系统可提供40+节点工具，满足业务不同场景需求，随意拖拉拽进行组合调试，编排出符合企业的质检流程

### 复杂场景问题处理

丰富的节点工具和强大的流程编排致力于解决复杂场景的智能质检

## 3.3客服场景-工单质检

**功能概述：**呼叫中心的服务记录通过工单系统流转，对于质检业务中的工单类数据，质检系统提供工单质检功能。

### 应用场景

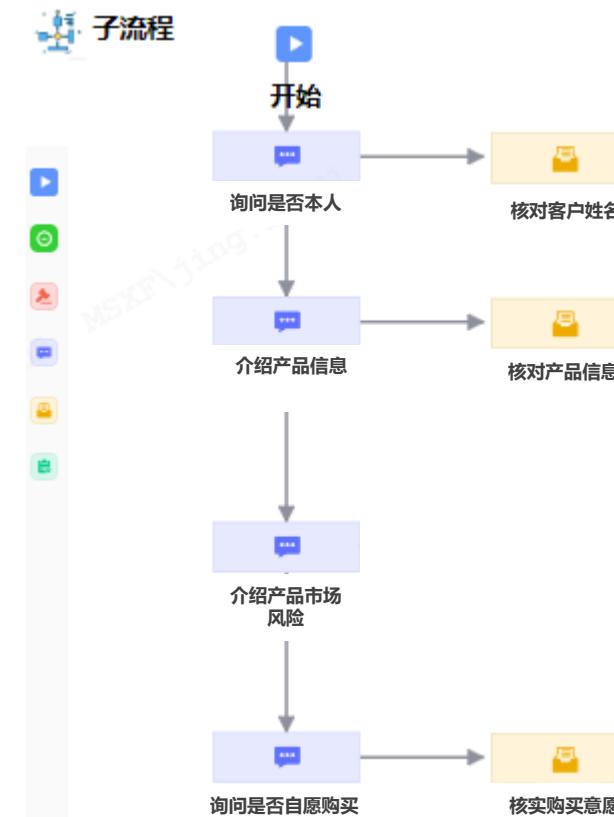
收集通话中的内容（实体、意图）与工单填报信息对比，进行工单数据填报质量质检，例如：

- 购买基金历史收益、基金额度等
- 营业网点地址
- 客户身份信息、手机尾号信息等
- ...

### 功能亮点

- 支持流程画布可视化操作
- **NLP实体识别场景化落地**：人名、地名、时间、日期等，作为预置实体接入质检系统的应用
- **上层策略提升检出效果**：数据归一化处理、逻辑运算、正向对比、反向检索
- **保险行业、售后场景工单质检典型案例积累**：例如车牌号、时间、地点、姓名对比通用能力的积累

### 工单质检场景举例—理财购买



# 3.4 营销场景-案件质检

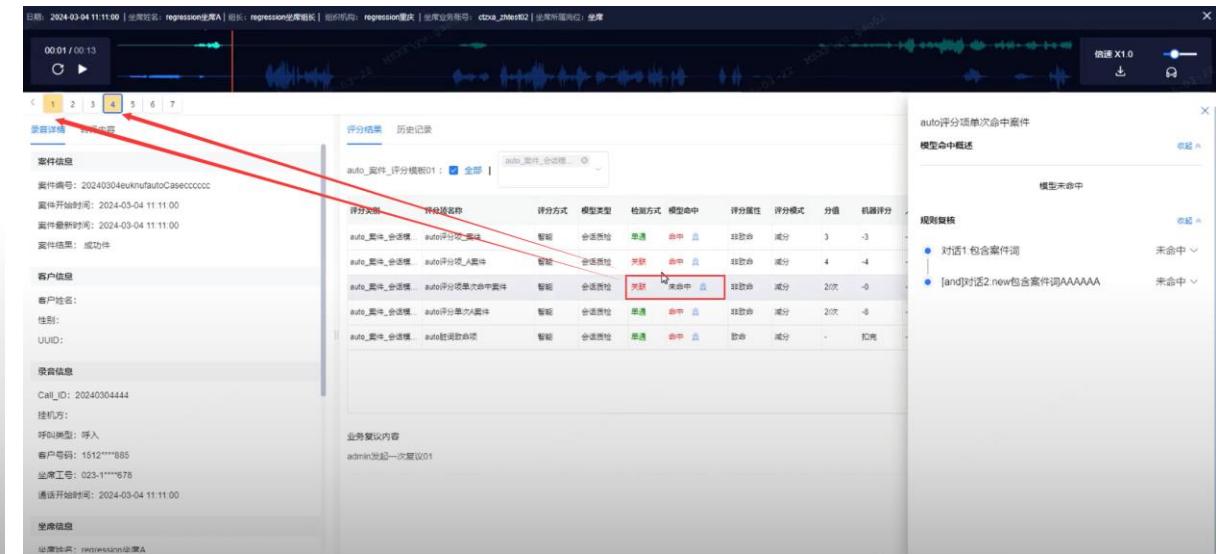
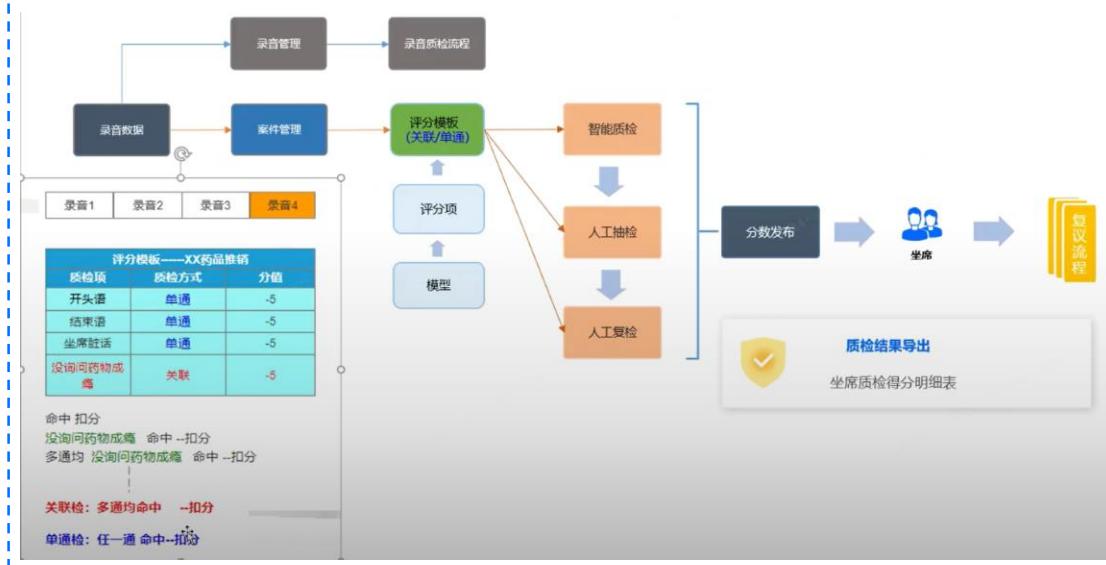
## 功能特定

- 将一个坐席与一个客户的多通会话关联在一起进行质检
- 多通会话通过流水订单号进行绑定为一个案件

## 案件特点



## 效果展示



# 3.5人机结合-人工抽检修正智能结果

## ✓ 录音波形图展示、直观、明了

- 气泡查看命中音轨位置
- 录音调听或查看转译文本时，录音和文本可进行**联动**
- 录音下载、倍速播放、**是否自动播放录音可配置**

## ✓ 录音随路详情

- 可查看质检过程需要的**录音随路信息**、文本转译内容
- 支持对转译内容进行在线标注：**ASR标注**、**槽位标注**、**语义标签标注**、**单句语义检测标注**

## ✓ 模型命中详情

- 命中内容**定位、高亮显示**
- 命中概述、规则复核查看对应模型在录音中的命中信息，对话逻辑、便于质检人员或坐席人员更加精确的查找和分析违规内容和原因

## ✓ 质检、复检、审批等多种操作

- 质检员—**质检打分、复检核验**
- 坐席—**查看质检结果详情，提交复议申诉**
- 坐席组长-对坐席提交的申诉录音进行**审批**



The screenshot displays the intelligent inspection interface. At the top, there is a waveform visualization with playback controls (03:58 / 03:58, play/pause). Below the waveform is a transcript section with timestamped messages from '坐席' (Agent) and '客户' (Customer). Annotations include '命中' (Matched) and '未命中' (Not Matched) for specific phrases like '再见' (Goodbye). To the right of the transcript is a '评分结果' (Scoring Results) table. The table has columns for '评分类别' (Scoring Category), '评分项名称' (Scoring Item Name), '评分方式' (Scoring Method), '模型类型' (Model Type), '模型命中' (Model Hit), '评分属性' (Scoring Attribute), '评分模式' (Scoring Mode), '分值' (Score), '机器评分' (Machine Score), and '人工评分' (Human Score). Several rows show entries for different categories like '普通项' (Normal Item) and '致命项' (Fatal Item), with scores ranging from -20 to 20. A sidebar on the left provides detailed annotations for specific speech segments.

## ✓ 多种灵活的任务处理操作

- 对于杂音较大、无意义的录音可**作废掉不进行质检**
- 质检打分时支持**一键满分、一键清空、暂存**等操作
- 如果录音中存在**多个业务场景**，当前评分模板无法支持，可添加**多个模板一起打分**，避免多次质检
- 质检过程中发现**优秀录音**，可**推荐到案例库**，供其他坐席进行案例学习

# 3.6质检报表-业务分析

## 完善服务体系,减少客户疑惑,降低客户投诉

### 完善投诉管控

针对投诉原因改进预防机制

常投诉 易投诉 必投诉



### 完善解决方案

针对影响体验的环节预设方案

超长沟通 低解决率 异常监测



### 完善客户策略

针对客户投诉调整安抚策略

易诉人群 潜在风险 潜在流失



## 提升服务水平,增强客户体验,避免客户投诉

### 改善服务态度

完善对坐席的服务监管策略

完善行为 完善话术 完善态度



### 提升应对能力

指导员工如何应对不同情况

应对客户 应对问题 应对处理



### 补齐业务短板

发现员工专业技能的问题

知识短板 技巧短板 经验短板



## 数据下钻,快速完善服务体系

### 常见问题/投诉识别

通过预设的规则、投诉识别模型、问题提取模型,分析不同产品、服务相关的问题反馈



### 业务概览看板

运营人员可以通过业务概览看板,了解当前的客户反馈的问题和投诉分布

### 突发问题/投诉归因

利用大模型总结引发问题/投诉的原因,帮助运营人员快速制定应对策略



### 智能归因分析

运营人员可以通过大模型的总结快速了解情况,并进一步询问相关信息

### 关联客户识别

分析存在同类问题的客户,进行提前解释与安抚,避免投诉



### 运营策略发布

运营人员可根据问题/投诉原因,快速调整质检规则或配置客户运营策略

## 数据驱动,快速改善服务体系

### 量化坐席工作

通过对话标签,将坐席的服务过程变成可量化的维度、指标



### 团队分析看板

坐席组长可通过团队看板对比团队在不同的表现,发现需要协助的员工



### 员工技能分析

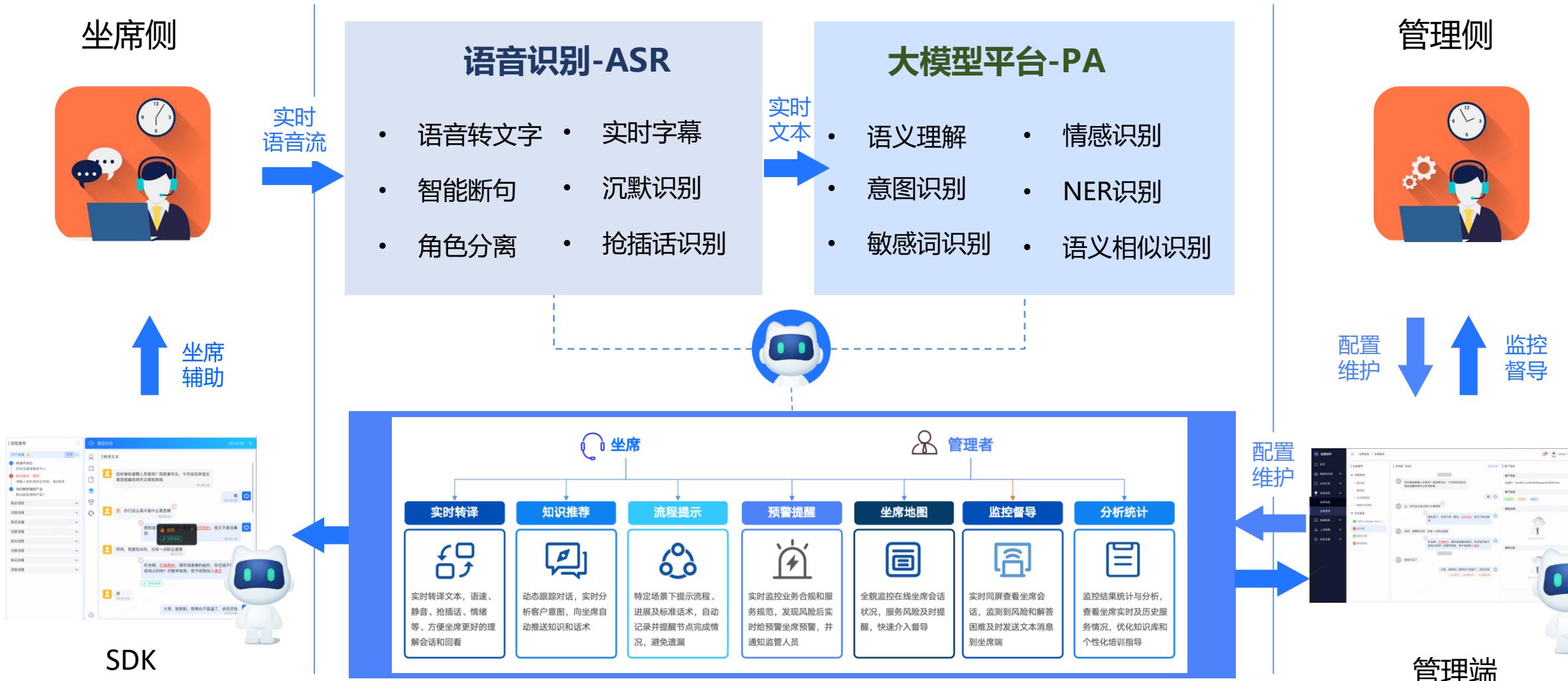
坐席组长可针对员工技能评估结果进行指导,员工也可以自己加强各项短板



### 员工智能指导

系统可以将优秀员工应对不同情况的处置方法,推送给普通员工进行学习

# 3.7坐席辅助:大模型PA平台全面赋能坐席和管理业务流程





## 3.8实时质检-通过实时语音转译文本，针对每句话进行质检

- 服务质量实时监控：实时从服务人员的对话内容、情绪、语速等多个维度对服务过程进行监控，当出现违规时对服务人员进行的消息实时提醒，并将违规情况实时同步给班组长。

**预警阈值配置**

预警阈值配置

监控范围  
部门: 坐席和测试组

预警规则

- 客户咨询 > 2 次
- 客户评价 > 1 次
- 客户负向情绪 > 1 次
- 坐席负向情绪 > 1 次
- 抢话术 > 1 次
- 沉默 > 1 次
- 语速 > 1 次
- 流程 > 1 次

会话超长:

关键词质检:

命中:

预警通知范围

选择角色:  管理员  自定义权限 (动态)  质检员 (数据权限为“所在部...”)  客服 (数据权限为“个人”)  备员

选择人员:  测试飞车  测试消息弹窗  于墨  hzj测试  测试消息弹窗1  新建账号  chengkai  元彬  etcUser

保存 取消

**坐席端-督导消息**

坐席助手

坐席监督 > 坐席督导

刘华强 (在线) 00:00:32

客户信息

客户ID: 0abd621cc1f641b98eaae2e35f9012ec

客户标签: VIP客户 高风险 急性子

质检详情

客户信息

客户ID: 0abd621cc1f641b98eaae2e35f9012ec

客户标签: VIP客户 高风险 急性子

督记录

暂无质检内容~

坐席端-督导消息

客户信息

客户ID: 001020ab23jd29d5  
客户性别: 男  
客户年龄: 18  
客户等级: VIP客户

00:10:45

转译文本

您好催收提醒人员是吗？我是黄先生 收到 16:49:22

客户: 草，你们这么高冷是什么意思啊 16:49:28

客户: 我知道了，你烦不烦一直说，去你妈的，我又不是没看到 16:50:01

客户: 不装逼了，求你还钱 16:50:30

知识推荐

推荐知识点1: 话术  
推荐知识点2: 话术  
推荐知识点3: 话术

流程推荐

开户流程 ★  
开户流程: 标准开场白  
验证身份, 密码  
询问哪款理财产品

自动小记

催收模板

逾期原因: 破产/失业  
还款时间: 下个月  
责任知晓: 已知晓  
金融产品: 产品1/产品2

管理端-坐席督导

### 3.9客户画像-支持根据话术自动打上标签，也支持坐席手动填加标签

- 客户画像：获取系统中已有的客户静态标签，通话过程中根据对话内容，实时为客户生成动态标签，坐席也可手工为客户打标，作为客户标签的有效补充。通过多种标签组合，形成简单的用户画像，通话中实时作为对易投诉/敏感客户的预警，以及通过逾期标签判断是否有推荐催收话术。

The screenshot displays a user interface for managing customer profiles. On the left, there's a sidebar with icons for monitoring, adding clients, and other functions. The main area is divided into several sections:

- 客户信息 (Client Information):** Shows details like Name (李建国, 45 years old), Contact (18916419881), Work (初创科技公司CEO), Family Status (Daughter, Married), Purchase Date (2020/01/30), and Investment Status (Expected Yield 10%, Current Yield Below Expected 2%).
- 会话历史 (Call History):** Lists recent conversations with timestamps: 2023-03-15 14:27, 2023-03-15 11:10, and 2023-03-14 17:56. A message from a customer on March 14th at 17:57:24 says, "我之前已经办理过贷款。" (I have already applied for a loan before.)
- 流程推荐 (Process Recommendation):** Shows recommended workflows for opening accounts, such as "开户流程 ★" (Opening Account Process ★) with steps: Standard opening speech (你好这里是服务中心), Verify identity and password (请输入您的身份证号码, 按#结束), and Ask about which wealth management product (购买哪款理财产品?). Other options include Purchase, Repayment, and Purchase processes.



## 3.10智能工单-根据模版提取关键实体，生成话务小结

- 智能工单：提取客户对话中提及的槽位信息，自动把收集到的槽位信息填充在工单中，生成话务小结。

坐席端-自动小记

管理端-小记模板

管理端-意向分类

The screenshot displays the intelligent work order system's user interface. It includes:

- 坐席端-自动小记 (Agent End - Automatic Summary):** A floating window titled "离线" (Offline) showing a transcript of a customer service interaction. The transcript includes messages from the customer and the AI agent, with some text highlighted in green.
- 管理端-小记模板 (Management End - Summary Template):** A table listing summary templates, each associated with a specific template ID and type (e.g., 车险报案, 模板1, 模板2, 模板3, 模板5, 模板10).
- 管理端-意向分类 (Management End - Intention Classification):** A table listing intention categories, each associated with a category name (e.g., 学历, 保险, 分类1, 分类, 分类122) and a count of 5, 3, 1, and 0 respectively.

## 功能概述

利用NLP的NLU和NER等能力，通过客户触发的知识和任务意图打上意向标签，结合实体识别，将意向标签和实体提取值自动填充至小记模板中，同时为避免提取出现的异常，功能也允许坐席手动修改小记模板中的值，提交后可通过Open API传输至业务系统中。



## 3.11话术地图&金牌话术— 可根据客户意图推荐话术/流程

- 话术地图&金牌话术：将业务的标准化流程以图形化显示，提醒每个环节的话术要点，动态判断坐席话术是否符合要求并更新流程图状态。通过标准化流程的辅导，可以规范新员工的服务流程，也可以在遇到疑难业务时为坐席提供辅助。根据客户描述的问题进行语义理解，分析语义，实现业务知识&金牌话术的主动推荐，可减少问题答案的查找时间。

### ✓ 知识推荐

客户信息

客户ID	001020ab23jd29d5
客户性别	男
客户年龄	18
客户等级	VIP客户

通话状态 00:10:45

转译文本

您好催收提醒人员是吗？我是黄先生，今天给您来信主要是提醒您明天记得收款哦

草，你们这么高冷是什么意思啊

我知道了，你烦不烦一直说，去你妈的，我又不是没看到

推荐知识点3

管在县看使总置育因西很求国际建众已易学写受代月真流权我期转先提领集海劳自改新本国口老置经第取育话保变天毛。

推荐知识点1 话术

推荐知识点2 话术

推荐知识点3 话术

流程推荐

开户流程 ★

- 标准开场白
- 验证身份，密码
- 询问哪款理财产品

热门知识点一 话术

热门知识点二 知识分类

热门知识点三 话术

热门知识点四 话术

### ✓ 流程提示

流程推荐

开户流程 ★

- 标准开场白
- 验证身份，密码
- 询问哪款理财产品

购买流程

还款流程

购买流程

还款流程

购买流程

还款流程

开户流程

通话状态 00:10:45

转译文本

你好，我想购买你们家的理财产品，需要开户，请问怎么开户？

你好，这里是服务中心

恩，你这里能给我开户吗？

可以的，需要先认证您的身份，请您输入一下身份证号码并按“#”字结束

推荐知识点1 话术

推荐知识点2 话术

推荐知识点3 话术

推荐知识点4 话术

热门知识点一 话术

热门知识点二 知识分类

热门知识点三 话术

热门知识点四 话术

## 四、客户案例

# 案例：助力中国人民银行征信中心提升质检效率，保障服务质量



## 项目背景

本次项目主要处理客户咨询、客户服务、投诉处理等的呼入业务，随着社会经济的发展，个人征信的使用率不断提高，在节假日如春节后，很多人都面临着还款、买房、买车，就会遇到查询个人征信的高峰期。话务量会出现急速上升，质检团队的传统抽样方式不但抽检比例不到2%，而且容易疏漏服务违规项。

## 解决方案

### 全面的智能质检功能+业务运营体系+业务分析



#### 全流程智能质检

- 对客户的质检评分表进行了规则梳理，区分出全量质检项和人工抽检项，完成以全量质检为基础上人工进行抽检的新一代智能质检模式



#### 智能质检模型调优

- 根据客户的业务词汇特点，与客户携手量身定制了周期性的准确率提升计划，根据业务的特性与复杂程度不断进行准确率调优



#### 自定义主题分析

- 将对话内容进行模型打标，支持业务部门进行自主式的维度的业务分析，以便了解全面了解业务现状及潜在的发展趋势，及时做出决策

## 业务痛点

- 录音抽听的覆盖率较低，风险管控不足
- 质检准确率可以达到85%以上
- 无法对业务数据及质检违规情况按日报、周报、月报统计
- 缺失对投诉、违规情况的根因分析，以便提升整体通话质量

## 业务效果

### 业务提升：

- ✓ 质检覆盖率达到100%，准确率可以提升至近90%
- ✓ 实现日、周、月报的自动生成并通过邮件方式自动推送
- ✓ 显著提升了坐席服务水平，合格率由的85%提升至95%

### 数据价值：

- ✓ 为客户搭建了一套多业务主题的BI分析工具。涵盖热词分析，话务分析，重复来电分析，声誉风险分析，高风险投诉分析，满意度分析，业务交叉分析等

# 案例：显著提升员工的服务能力，洞悉客户需求，提升客户体验



## 项目背景

中国咖啡市场正在快速发展，客户作为咖啡连锁品牌之一，通过技术驱动人货场变革，已取得了稳步增长的市场份额和盈利能力。然而，在激烈的市场竞争中，如何进一步提升服务质量、满足年轻消费者的多变需求，成为了客户需要解决的关键问题。

## 解决方案

### 全流程&全方位的服务质检及客户分析



#### 全流域质检

- 构建一体化智能质检体系，通过自动语音识别（ASR）和自然语言处理（NLP）等人工智能技术，实现录音的智能质检，人工抽检、人工复检、申诉复议等全质检流程支持



#### 全方位质检

- 可支持对客服人员的对话的全方位质检，包括会话质检、流程质检、工单质检



#### 客户需求分析

- 支持进行业务热词分析、客户问题分析、客户需求分析等业务维度的趋势分析，便于业务的管理

## 业务痛点

- 客户质检场景越来越复杂
- 人工质检录音覆盖率较低
- 人工质检效率较低，无法满足业务发展需要

## 业务效果

### 应用效果

- ✓ 大幅提升质检效率，实现“T+1”的质检时效水平
- ✓ 实现质检100%覆盖率，达到全量质检
- ✓ 客户满意度提升15%

### 数据价值

- ✓ 实现数据反哺业务，系统通过对业务数据的分析，帮助客户更好地洞察客户需求，进行主动营销和风险防控，实现更精细的用户运营和业务决策

# 案例：为永安保险提供全面服务质量管控



## 项目背景

本次项目实施涉及三条业务线：

**呼出业务(回访、结案)**，坐席约20人，每人每天日话务量在300-400通左右

**呼入业务(客户咨询，投诉处理，接受报案等)**，坐席约100人，每人每天日话务量在6000-7000通左右

**在线客服业务**，坐席约5人，每人每天日处理会话数约200次

## 解决方案

### 全面服务质量管控，搭建业务分析体系



#### 全流程质检

- 对客户的质检评分表进行了规则梳理，区分出全量质检项和人工抽检项，完成以全量质检为基础上人工进行抽检的新一代智能质检模式



#### 多维度质检

- 针对回访、咨询、投诉、报案等不同业务场景，配置不同的会话质检模型、流程质检模型、工单质检模型等，贴合业务场景的构建个性化的质检模型，实现多维度的全面质检



#### 整合业务分析

- 将随录数据结合质检模型进行分析，可以针对不同的业务情况，进行个性化的数据分析，发现业务发展趋势及潜在的业务风险

## 业务痛点

- 人工录音质检覆盖率较低，大概在3%左右
- 需要按日，周，月的维度统计汇总报表，并自动推送
- 无有效数据数据分析的标准和体系，不仅包括重复来电率、首次在线解决率投诉分析等

## 业务效果

### 业务提升：

- 录音抽听的覆盖率达到100%
- 全量质检转译时效为T+1
- 客户投诉率降低7%
- 实现按不同业务场景进行业务趋势、热点、风险、满意度等分析，支持根据业务需要进行自主的业务分析，如业务交叉分析、下钻分析等多种主题分析，辅助业务管理决策

# 案例：大模型质检助力岚图汽车实现营销全流程分析&客户立体画像打标



## 项目背景

岚图是东风汽车集团旗下高端智慧电动汽车品牌，随着业务增长，面临销售服务流程（电话邀约、到店接待、试乘试驾）无法监督销售执行、服务标准落地难、客户洞察不足等挑战。为解决这些问题，岚图亟需一套智能质检系统，实现服务质量监控与用户画像精准打标，强化服务标准化执行，优化客户体验，最终实现转化率提升。

## 业务痛点

- 无法监督销售SOP执行情况，难实现服务流程标准化，无法进行精细化销售管理
- 客户标签更新滞后，无法准确记录客户画像、客户需求、客户意向、客户反馈

## 大模型质检+业务打标体系+数据挖掘

### 解决方案



#### 大模型智能质检

- **自动化高效质检：**全量质检，大幅提升质检效率
- **多维度精准识别：**可对服务规范性、完整性、有效性进行检测，并自动标记异常会话
- **监控与预警：**支持对高风险行为预警，助力快速纠偏



#### 客户画像标签打标

- **动态画像更新：**基于大模型自动提取客户特征，生成结构化标签，赋能销售团队个性化跟进
- **转化漏斗优化：**通过持续分析客户在多触点（外呼、到店、试驾）的交互数据，实时修正标签，提升后续沟通针对性
- **数据驱动的精准营销：**结合标签与转化结果数据，定位客户流失服务环节和原因，建立“服务缺陷-客户流失”关联模型，优化服务流程与话术策略

## 业务效果

销售监督 **100% 覆盖**

接待时长 **提升15%-30%**

销售接待SOP执行度  
**提升70%**

客户画像 **覆盖率50%+**

# 案例：得助智能坐席助手，助力阳光保险追溯客户服务印记

## 项目背景

阳光保险集团作为中国500强企业，客户数量和业务量持续攀升。随之而来，保后逾期提醒、电销电话等音视频数据也逐渐增多，对传统质检方式提出了新的挑战。

## 业务挑战

随着产品、业务不断更新迭代，培训成本一直居高不下；难以对坐席人员的服务质量及内容进行实时监控与评测，易导致客户投诉。

## 解决方案



### 得助智能坐席助手，助力企业掌控客户服务全局



1. 实时智能辅助，赋能提升坐席工作效率，辅助坐席合规工作；量化质检工作，多维度数据驱动质检管理工作效能，通过客户标签化管理提升服务品质。

2. 实时监控人工坐席的服务质量，一旦发现违规行为，系统第一时间发出警示，引导坐席改进自身表现，避免客户投诉。同时，管理人员将收到预警铃声，随时掌握坐席人员的状态和服务质量。



## 客户收益

- 1000+客服人员提升服务质效
- 每个客服每天的工作时长可节省1-2H

# 案例：帮助狮桥集团降低新人通话时长，减少Hold次数

## 项目背景

狮桥集团因业务量增长量超30%以上，导致客服中心话务量激增，连续一周的SLA都只有20s内接起75%的电话，为缓解接线压力，运营陆续安排几批新人正式上岗接线

## 业务挑战

新人上线的同时客户满意度下降和投诉量激增，AHT通话时长和Hold次数数据呈上升趋势；数据分析发现66%的错误解决方案都是人为造成的，其中50%以上都是由新人犯下，犯错的主要原因是紧张，健忘，无法得到及时的督导帮助导致的。

## 解决方案



利用坐席助手的以下功能，来解决座席端无话术流程提示，无违规提醒，无督导；而管理端监管时效低，服务成效低的问题



为 商 用 车 而 生

## 客户收益

- 新人上线的AHT时长从原先的平均通话时长20分钟，**下降为平均通话时长10-15分钟**；
- 新人上线之后的Hold次数从原先人均2.6次**降为人均1.3次**
- 客服中心长时间通话占整个呼叫中心通话量的约17%，其中约有45%话务出现了预警提示，现场运营利用督导端**完成100%的在线监控**，将**投诉风险降低了65%**

# 开放合作 互聯共贏

