



Voicefox AI 电话智能体

专注大模型通话

为政务、企业提供真人般流畅的语音客服解决方案



www.voicefox.cn

目 录

Table of Content



01 产品与核心技术

- 产品功能
- 应用场景
- 核心技术

02 行业客户案例

- 政务与公共事业
- 文旅景区服务
- 医疗与医药

03 公司介绍

- Voicefox团队
- 公司背景&资质

Voicefox AI 电话智能体

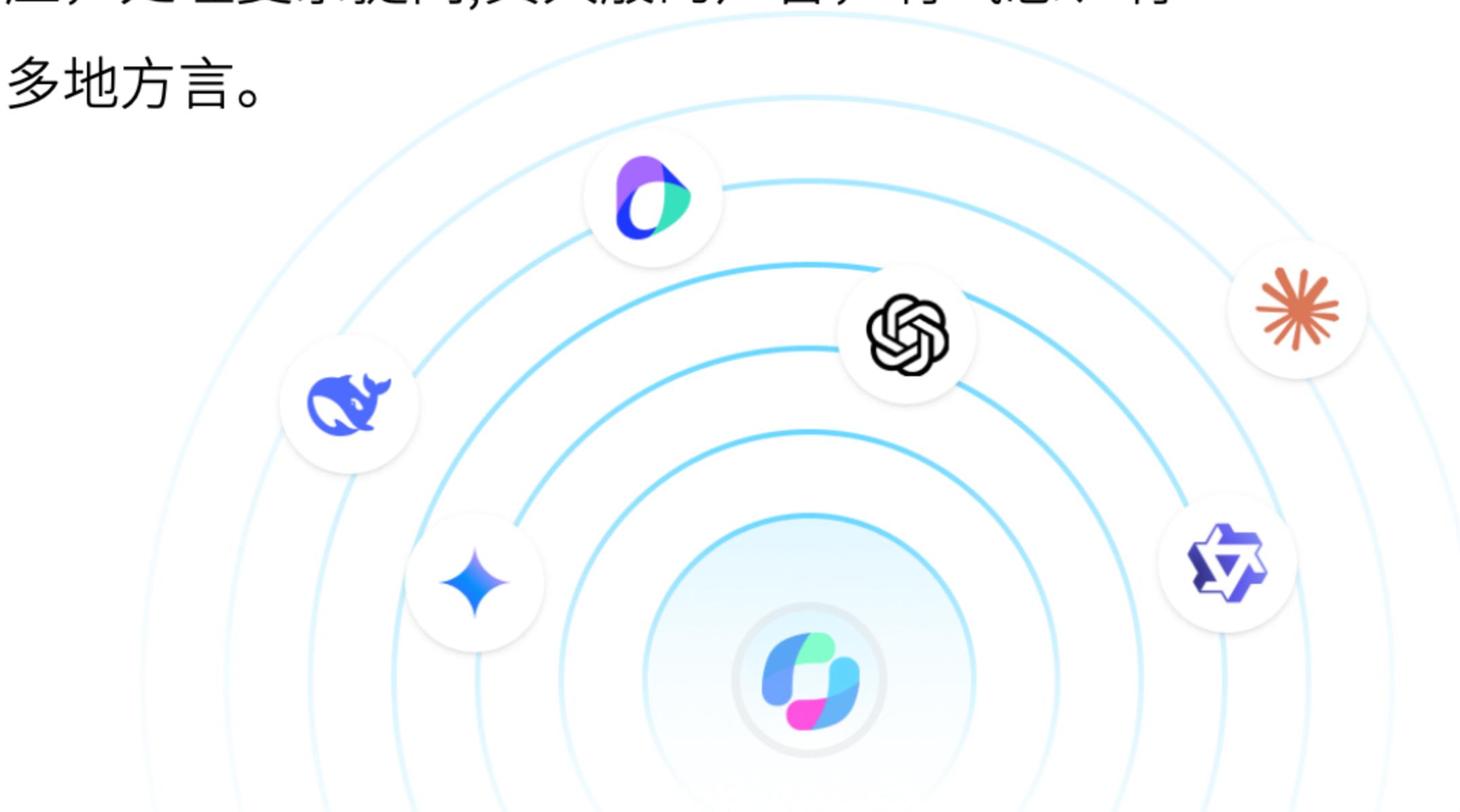
01

产品与核心技术

— 产品功能

Voicefox 灵狐科技致力于帮助政府、事业单位以及企业自动化处理咨询接待、回访调研等高重复性语音通话工作，保证客户体验的同时大幅降低人力成本。

Voicefox专注于大模型通话，产品接入海外、国内高性能大模型，拥有真人般的大脑，能记忆上下文，支持随意打断，灵活回应，处理复杂提问;真人般的声音，有气息、有顿挫；真人般的听力，能听多国语言、多地方言。





Voicefox AI电话智能体-工作流



大模型通话 呼入接待 流畅体验，更低成本



01 AI 知识库问答，轻量转接人工

- 上传业务资料即可创建AI知识库，大模型迅速吸收业务知识并做合理延展，无需进行二次训练
- 人工只在AI无法应对时及时介入，完成全面AI服务数据分析，大幅降低人力成本，提升运营效率

Voicefox可以帮助政务、企业、公共事业单位批量处理标准化、重复性的接待问题，少数复杂问题顺畅转接人工。



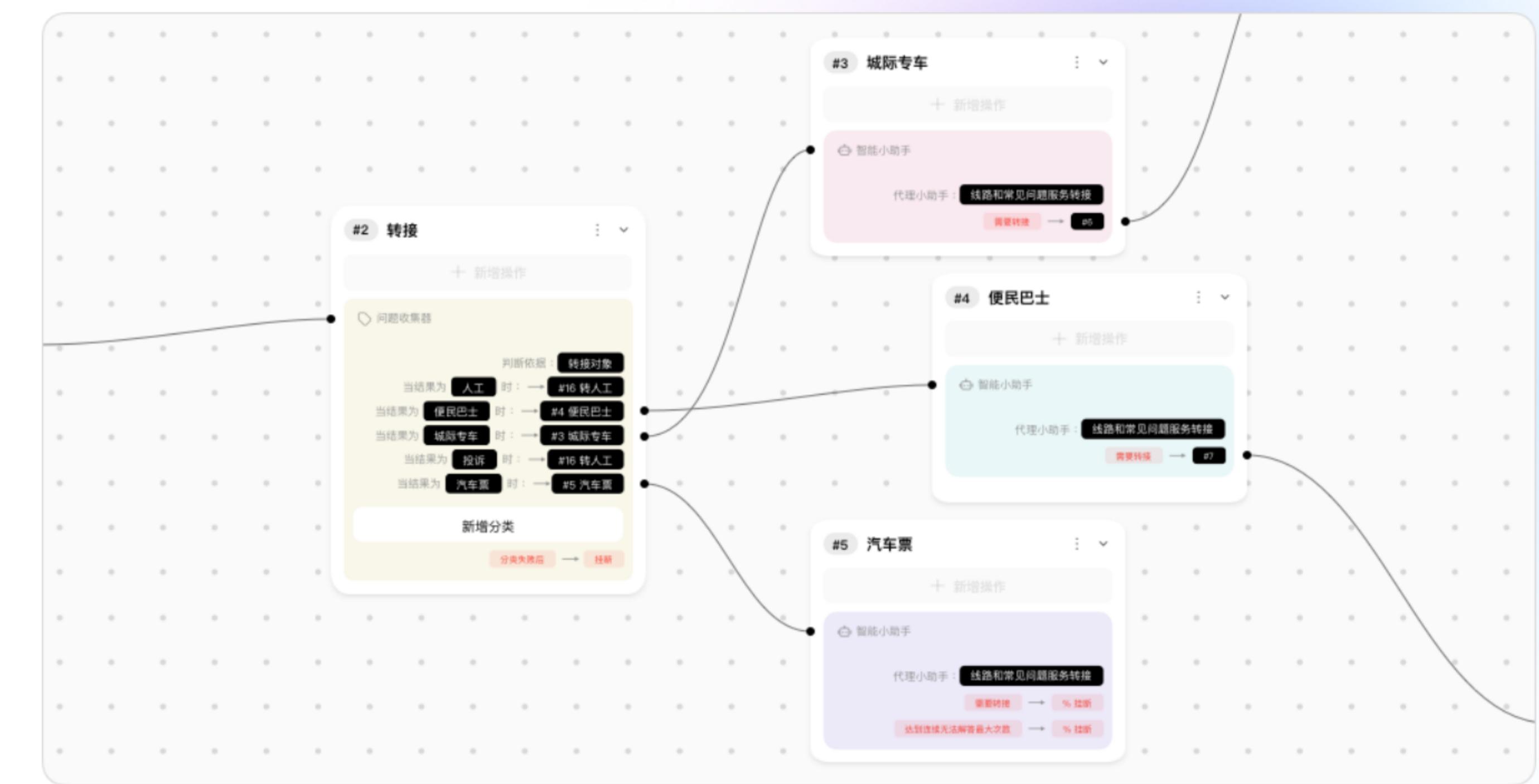
The screenshot displays two main components of the Voicefox platform. On the left, a modal window titled '创建知识库' (Create Knowledge Base) shows a file upload interface. It includes a dashed box for file selection, a note about file size (最大 20M), and buttons for doc, pdf, csv, and xlsx formats. On the right, a conversational interface shows a history of messages. The messages include: '#4 智能助手 - 开场白' (Smart Assistant - Greeting), '这里是 Voicefox 客户服务中心，请问有什么可以帮您?' (This is the Voicefox customer service center, what can I help you with?), '检索知识库 > 产品功能全了解' (Search knowledge base > Product function full understanding), '机器人无法回答 ① > #3 挂机结束语' (Robot cannot answer ① > #3 Hang up message), '用户想要转人工 > #2 转人工' (User wants to transfer to human > #2 Transfer to human), and '#3 挂机结束语' (Hang up message). A cursor is hovering over the '#2 转人工' button.

02 多 Agent 协作，任务执行完全自动化

在一些复合业务场景，可配置承担不同任务目标的AI助手，更加顺畅完成自主接待以及人工转接

* 客户用例示意 »»

天府行是一家专注于城际出行服务平台，有城际专车、便民巴士、普通客车等多种出行服务，在Voicefox后台通过流程画布轻松搭建通话服务流程，电话接入后由路由节点分配给不同的购票问答Agent，一套呼入系统满足不同客户需求。



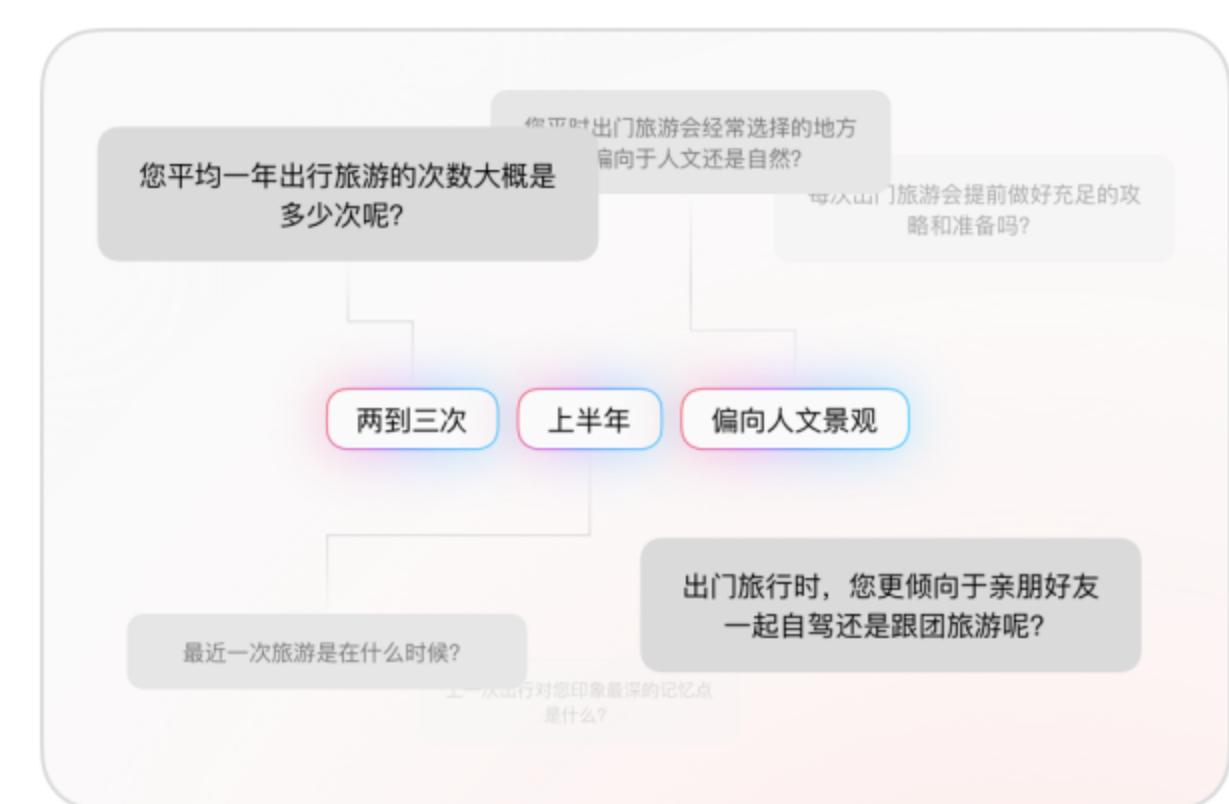
03 通话后 AI 分析总结

自动生成可自定义主题的通话分析，提炼关键信息，帮助团队快速回顾，提高复盘与质检效率



04 AI 信息提取

精准抽取客户提供的关键信息，汇集成可追溯的统计数据，减少人工重复录入



05 AI 数据集成 (MCP)

支持与企业内部 CRM、ERP 等系统对接，实现通话中实时跨系统数据联动与调用，让语音交互真正融入业务流程



呼出回访，只需下达 任务指令，自动批量完成

通知提醒、客户回访、调查问卷等外呼
服务场景，Voicefox AI帮你轻松搞定



呼入呼出，配置简单

一切由智能小助手帮你完成

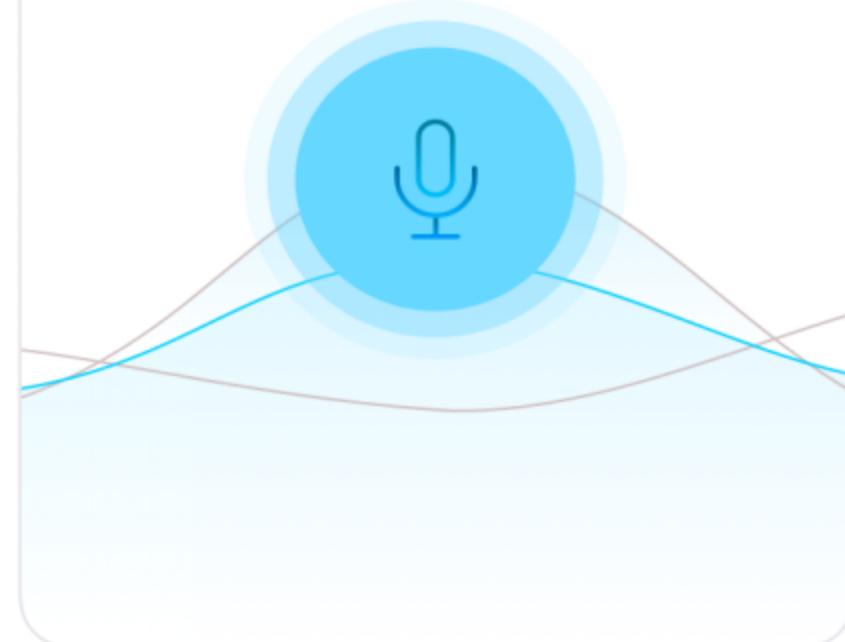


通知提醒、客户回访、调查问卷等外呼服务场景，Voicefox AI帮你轻松搞定



01

测试音色与话术



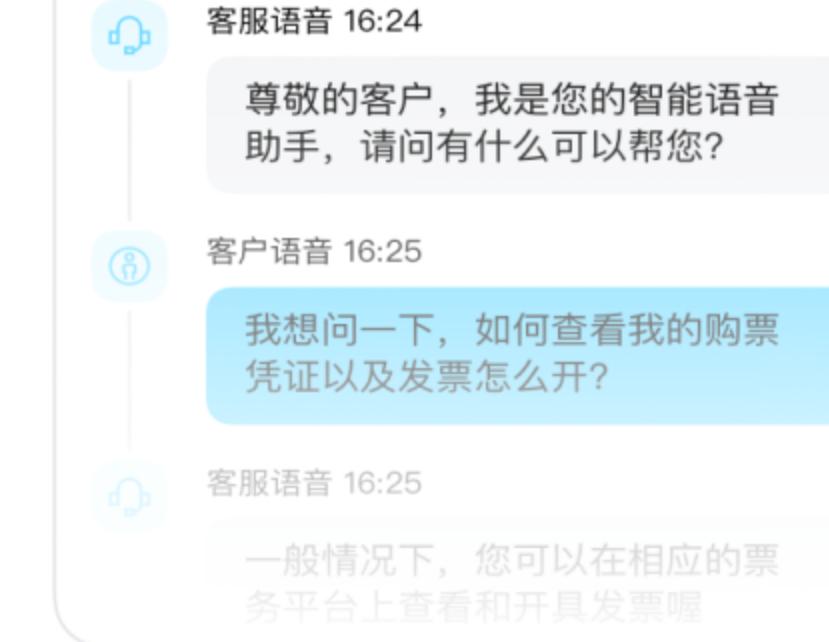
02

创建任务



03

执行任务



04

进度监控





01

产品与核心技术

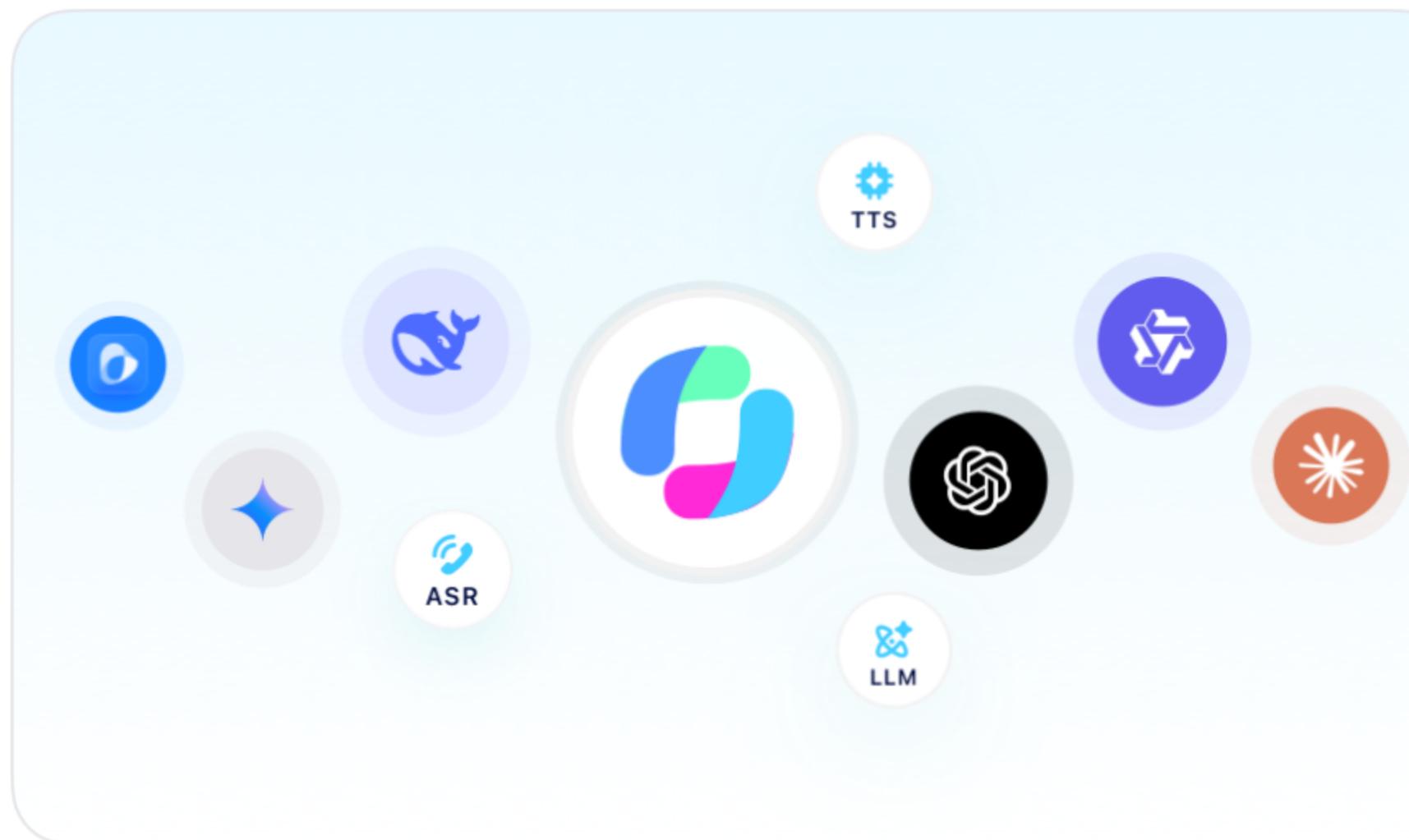
应用场景

在以下服务场景为什么推荐使用 Voicefox 大模型语音通话？

政务服务	售前/预约	售后服务
7*24h接待咨询 常规问题自主处理 缓解人工坐席压力	常规售前问题解答 购买引导可接入业务系统 实现自主查询安排预约	AI 可自主查询订单 处理常规售后问题
通知提醒	投诉建议	回访/调研
海量并发，精准送达 大幅降低人工成本	无需承担情绪压力 灵活处理客户投诉	自主批量处理，AI可 全面分析自动总结调查数据



为什么选择 Voicefox AI



API/MCP 端口开放：

支持与企业内部 CRM、ERP 等系统对接，
实现通话中实时跨系统数据联动与调用，
让语音交互真正融入业务流程

高性能大模型加持：

Deepseek、ChatGPT、Claude、
Gemini、豆包、通义千问，海内外
高性能大模型灵活选用



为什么选择 **Voicefox AI**

领先的ASR、TTS技术

ASR ➞

多语种识别：

支持中英文及多语言切换，满足跨境业务沟通需求

口音与噪声适应：

智能适配不同口音与嘈杂环境，提升识别准确率

热词定制：

支持对品牌名、专业术语、地名、人名等进行重点标注，识别时优先匹配，避免出错

真人音色克隆：

支持高保真语音克隆，只需少量样本即可生成与真人几乎无差别的声音，打造专属企业声音形象

实时语音合成：

低延迟语音生成，保证在对话场景中与真人客服一样自然流畅

« TTS

02

行业客户案例

政务与公共事业



// 成都世运会

AI呼入接待 // 公共服务 // 赛事咨询



客户需求

- 2025成都世运会是世界级赛事，每天有1W+多语言观众电话咨询热门赛事日程、购票退票问题
- 客户面临的挑战：赛事期间可预见重复性问题咨询量大，双语客服资源短缺，赛程临时调整需要保证信息实效性与信息回复的精准

解决方案与实施保障

- Voicefox团队梳理了接待服务咨询场景与全流程，协助搭建大模型接待AI客服
- 搭建包含赛程、票务、周边配套服务信息的AI知识库，并实时更新赛事信息
- 专业服务人员音色克隆，中文/英文双语支持并实时切换
- AI自主收集高重复问题并汇总数据

效果数据

- 高并发服务接待，解决占线与观众咨询等待时间，能提供双语服务并自动收集问题数据是该项目的亮点
- 观众咨询满意度达 **85%**
- 转接人工率 **38%**



// 天府行

AI呼入接待 // 交通服务 // 票务咨询



客户需求

- 天府行旗下蜜蜂出行是一家专注于城际出行服务平台每天要接待大量市民出行票务、线路咨询
- 客户面临的挑战：出行线路众多，不同类型交通车辆班次信息交叉多样，周末、节假日咨询量大，纯人工客服工作量大，24小时排班成本高，传统IVR机器人操作繁琐等待时间过长，影响市民体验

解决方案与实施保障

- 针对便民巴士、城际专线、线路购票、投诉建议等不同类型服务场景，Voicefox团队为天府行设计搭建了多个 Agent 协作的全自动服务工作流，保证不同咨询都能顺畅接待
- 将 Voiefox 接入现有业务系统，实现实时查询，线上订票服务

效果数据

- 平均转接人工率
25%
- 节约7*24h 人工成本
31.5%
- 问题一次性解决率
73.8%



// 某市社保局

AI呼入接待 // 政务服务 // 社保咨询



客户需求

- 社保局日常要处理大量来自市民问题咨询与常规社保办理问题，问题重复性高、咨询量大
- 面临的挑战：
市民日常社保咨询热线咨询量大，等待时间长
非工作时间、周末节假日无法咨询；最新政策知识更新不及时，容易造成回复错误，复杂问题需转接流程繁琐，人工处理问题时效低，市民咨询体验不佳

解决方案与实施保障

- Voicefox 大模型语音客服解决方案非常适合社保咨询场景，首先解决了7*24小时随时提供咨询服务，解决了咨询占线与排队问题
- 搭建AI知识库，解决了政策实时更新问题，直接降低了人员培训成本，提升咨询回复精确性
- AI数据提取与分析，定期反馈主管部门提升决策质量

效果数据

- 问题一次性解决率 **82.3%**
- 节约7*24h 人工成本 **28.5%**
- AI服务满意度达 **82%**

02

行业客户案例

文旅与景区服务



*该项目与中国电信联合建设

// 恩施文旅

- ✓ 仙山贡水 国家 AAAA级景区
- ✓ 地心谷 国家 AAAA级景区
- ✓ 土司城 国家 AAAA级景区



客户需求

- 恩施多处国家4A级景区，日常票务营业时间查询量大且重复性高，景区热线需要的保证服务质量，展现当地文旅形象

- 面临的挑战：
周末及节假日高峰，景区热线，购票咨询量陡增，人工服务压力大且客服电话占线、等待时间长问题影响出票量，游客体验不佳

解决方案与实施保障

- Voicefox团队协助搭建景区热线服务自动化处理流程，基于景区知识、常见问题知识库实现7*24h接待

- 当用户需要人工服务（如投诉、复杂问题咨询），或AI无法解决的问题时，系统能无缝转接至人工坐席，并将来电意图与已获取的信息同步给客服，避免用户重复陈述，提升效率与体验

效果数据

平均通话时长
1分16秒

平均转人工率
30%

问题一次性解决率
72.73%

02

行业客户案例

医疗与医药



// 吉瑞医药

AI呼入接待 // 医药医疗 // 售后调研



客户需求

- 吉瑞医药是客户拨打400客服电话咨询药后不良反应等问题，需要专人接待解答，并全面收集客户问题
- 面临的挑战
客户咨询时间不固定，需要7*24h接待咨询，人工排班成本高；对问题解答的专业性要求较高

Voicefox解决方案

- Voicefox团队帮助吉瑞医药搭建针对特定药物的知识库，保证问题解答的专业性，搭建自动接待工作流，实现7*24h在线应答
- AI信息提取功能，将搜集到的零散用户反馈自动分类汇总，有效降低服务团队工作量

效果数据

平均通话时长
2分39秒

平均转人工率
24%

AI客服满意度
86%

03 公司介绍

关于 **Voicefox**

杭州灵狐未来网络科技有限公司

VoiceFox 是美满科技集团旗下品牌，致力于提供 AI 驱动的低延迟语音交互技术解决方案，面向政府事业单位、企业用户提供多场景的语音 AI 产品及服务，助力企业升级传统呼叫中心、实现自动化客户联络与接待，大幅降低成本，提升客户体验。

Voicefox 核心团队由来自阿里、滴滴、通信行业头部厂商的行业专家组成，致力于用 AI 重新定义企业与客户语音交互方式。

美满科技

美满科技集团有限公司成立于2014年，总部位于成都，在北京、上海、深圳、杭州设有分支机构。致力于依托先进技术，为全球客户提供营销获客、客户服务场景的 SaaS 产品及解决方案。美满科技全产品线已累计服务超过全球400,000+家企业客户，2024年美满集团全线产品完成 AI 升级，当前拥有美洽、来鼓AI、Mixdesk、Voicefox子品牌，分别服务于不同需求场景的企业客户。

2023年美满集团成立AI研究中心，基于在呼叫中心领域的产品与技术积累，将产品与技术进行全面升级，致力于打造以完全以AI 驱动大模型语音品牌 Voicefox。

10年

企业服务经验

400,000

服务企业数量

100亿

年消息收发量

1.5亿

年通话分钟



国家高新技术企业



四川省瞪羚企业



四川省专精特新企业



成都市企业技术中心



第三级信息安全等级保护



CMMI 三级



ISO 9001



ISO 27001



ISO 45001



ISO 14001



ISO 20000



双软证书

软件产品登记证书和软件企业证书



DJCP

信息系统安全等级保护认证



增值电信业务经营许可证

拨打 400-0178-787

体验更快更聪明的 Voicefox AI

杭州 西湖区玉古路172号灵隐人工智能产业基地

深圳 南山区科技南一路阳光粤海大厦

成都 高新区吉泰路20号2栋3层

微信公众号



微信视频号



抖音

