1. 热线每天约处理数万个通话, 客服中心虽然有专门的质检团队,负责整个热线的座席员工服务质量检查和各类专项质检分析，但质检人员对这些通话录音只能通过人工测听，存在主要的问题包括：
   1. 每天的语音资源很多，导致质检团队工作量大；
   2. 不能系统化的通过语音资源来标记客户的关注点业务；
   3. 经济支出大；
2. 某市目前的经营分析系统缺乏对客服热线录音数据的处理和分析，而录音数据能直接反映客服热线的效率和质量以及客户的满意度和忠诚度。所以当前的经营分析系统中，客服质量分析难以实现有效监控客户服务的效率和质量，无法为经营决策提供最直接的、最有效的参考依据；