



智能对话分析 用户指南

文档版本: 20220711



法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。 如果您阅读或使用本文档,您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

- 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档,且仅能用 于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息,您应当严格 遵守保密义务;未经阿里云事先书面同意,您不得向任何第三方披露本手册内容或 提供给任何第三方使用。
- 未经阿里云事先书面许可,任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文 档内容的部分或全部,不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
- 由于产品版本升级、调整或其他原因,本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有 任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利,并在阿里云授权通道中不时 发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠 道下载、获取最新版的用户文档。
- 4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引,阿里云以产品及服务的"现状"、"有缺陷"和"当前功能"的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引,但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的,阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下,阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害,包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失,承担责任(即使阿里云已被告知该等损失的可能性)。
- 5. 阿里云网站上所有内容,包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计,均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权,包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意,任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外,未经阿里云事先书面同意,任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称(包括但不限于单独为或以组合形式包含"阿里云"、"Aliyun"、"万网"等阿里云和/或其关联公司品牌,上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司)。
- 6. 如若发现本文档存在任何错误,请与阿里云取得直接联系。

通用约定

格式	说明	样例
⚠ 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故 障,或者导致人身伤害等结果。	⚠ 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
⚠ 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚 至故障,或者导致人身伤害等结果。	會告 重启操作将导致业务中断,恢复业务 时间约十分钟。
〔∫〉 注意	用于警示信息、补充说明等,是用户必须 了解的内容。	大意 权重设置为0,该服务器不会再接受新 请求。
? 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等 <i>,</i> 不是 用户必须了解的内容。	⑦ 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在 结果确认 页面,单击 确定 。
Courier字体	命令或代码。	执行 cd /d C:/window 命令 <i>,</i> 进入 Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	bae log listinstanceid
[] 或者 [alb]	表示可选项,至多选择一个。	ipconfig [-all -t]
{} 或者 {alb}	表示必选项,至多选择一个。	switch {act ive st and}

目录

1.开通服务	80
2.智能对话分析(旧版)	10
2.1. 智能质检	10
2.1.1. 快速上手	10
2.1.2. 概览页	15
2.1.3. 最佳使用流程	18
2.1.4. 质检规则配置	20
2.1.5. 评分项配置	35
2.1.6. 数据集质检	40
2.1.6.1. 数据集管理	40
2.1.6.2. 任务管理	43
2.1.6.3. 任务结果	44
2.1.7. 呼叫中心质检	48
2.1.7.1. 技能组管理	48
2.1.7.2. 配置管理	49
2.1.7.3. 质检结果	50
2.1.7.3.1. 离线语音结果	50
2.1.7.3.2. 离线文本结果	53
2.1.7.3.3. 实时质检结果	55
2.1.7.4. 评分大盘	56
2.1.7.4.1. 离线大盘	56
2.1.7.4.2. 实时大盘	60
2.1.8. 不同质检方式的区别	63
2.1.9. 人工复核	64
2.1.10. 任务结果列表统一说明	64
2.2. 监控与分析	83

2.2.1. 通话内容分析	83
2.2.1.1. 热词分析	- 84
2.2.1.2. 基础分析	90
2.2.1.3. 原因分析	93
2.2.1.4. 重复来电分析	100
2.2.2. 情绪分析	106
2.3. 高级工具	112
2.3.1. 知识库配置	112
2.3.2. 语音转译	117
2.3.3. 语音模型训练工具	118
2.3.3.1. 热词模型	118
2.3.3.2. 语言模型	120
2.3.3.3. 模型效果评测	123
2.3.4. AIT工具集	131
2.3.4.1. 语义挖掘工具	131
2.3.4.2. 意图管理	136
2.4. 基础设置	138
2.4.1. 复核管理	138
2.4.2. 预警管理	140
2.4.3. 安全管理	152
2.4.3.1. 隐私号码	152
2.4.3.2. 安全配置	152
2.4.4. 消息队列	153
2.4.5. 智能对话分析服务关联角色介绍	167
2.4.6. 账号权限管理	168
3.智能对话分析(新版)	173
3.1. 质检规则组成说明	173
3.2. 质检方案管理	178

3.2.1. 质检方案创建流程	178
3.2.2. 质检规则创建	188
3.3. 呼叫中心质检	191
3.3.1. 创建质检任务	191
3.3.2. 任务管理	195
3.3.3. 实时质检	198
3.3.3.1. 实时质检结果	199
3.4. 数据集质检	202
3.4.1. 创建质检任务	202
3.4.2. 任务管理	203
3.4.3. 数据集管理	205
3.5. 待办任务	208
3.6. 效果统计	209
3.6.1. 质检概况	209
3.6.2. 服务质量分析	212
3.6.3. 复核统计	215
3.6.4. 申诉统计	218
3.7. 对话内容分析	220
3.7.1. 情绪分析	220
3.7.2. 重复来电分析	226
3.7.3. 基础分析	232
3.7.4. 原因分析	236
3.8. 智能工具	243
3.8.1. 语音模型训练工具	243
3.8.1.1. 热词模型	243
3.8.1.2. 语言模型	245
3.8.2. 语义标签优化工具	248
3.8.2.1. 标签挖掘	248

3.8.2.2. 标签管理	254
3.9. 系统管理	257
3.9.1. 预警管理	257
3.9.2. 安全管理	268
3.9.2.1. 隐私号码	268
3.9.2.2. 安全配置	269

1.开通服务

本引导文档将快速带领你开启开通对话分析服务。

*智能对话分析

智能对话分析 (Smart Conversation Analysis) 帮助企业从海量对话录音或对话文本中挖掘可能存在的风险点和商机,同时提升企业服务质 量、监控舆情风险、优化服务策略,典型应用场景有智能客服质检、销售线索分析等。



一·在智能对话分析的官网主页(地址: https://www.aliyun.com/product/sca?)

spm=5176.130806.J_3207526240.103.26721345xlslQh) 找到并且点击立即开通的按钮进入对话分 析版本选择页面:体验版/标准版

智能对话分析服务		
版本	供給版 标准版	
产品说明 ①	标准板是智能对这分析服务的正式付费版本,如果您需要在生产环境中使用智能对话分析服务,请购买标准版。	
	注意:	
	标准板采取后付费的计费模式,系统将按照实际使用量按月进行结算。	
	面线语音质验时长计算方式: 轴质检约录音文件对长。	
	实时语音质险时长计算方式: 客服通话时长与顾客通话时长之和	
服务协议	☑ 智能对话分析服务服务协议	
		\mathbf{X}
		7
		立即开通

体验版说明: 体验版用于快速体验产品功能, 您可以在此版本中体验以下功能, 包括但不限于:

- 1. 在规则配置里配置分析规则
- 2. 选择规则对应要分析的数据,执行分析任务
- 3. 查看分析结果,并可以变听录音进行结果核对

标准版说明:

- 1. 标准版是智能对话分析服务的正式付费版本,如果您需要在生产环境中使用智能对话分析服务,请购买 标准版。
- 2. 标准版采取后付费的计费模,系统按照实际使用量按月进行结算。
- 3. 离线语音质检市场计算方式: 倍之间的录音文件时长。
- 4. 实时语音质检时长计算方式:客服通话时长和顾客通话时长之和。

二·选择版本后右下角点击立即开通服务,通过提示的登录方式进行开通服务。

三·登录成功后如果页面展示开通成功,即代表已经成功开通服务。此时就可以通过官网首页的产品控制台,和融合产品实例管理中的产品控制台来进入和使用产品了。

2.智能对话分析(旧版)

2.1. 智能质检

2.1.1. 快速上手

通过快速上手功能,可以帮助您快速理解智能对话分析核心功能的使用流程及效果。智能对话分析核心功能 是对呼叫中心产生的录音文件通过一些特定的规则进行质检分析,我们已经为您预置好了一个包含三个录音 文件的数据集,以及6个与三个录音文件业务场景相关的六个预置规则,使用预置规则对预置数据集中的三 个录音文件进行质检分析,任务执行完成后可以查看质检结果。

概述

通过快速上手功能,可以帮助您快速理解智能对话分析核心功能的使用流程及效果。智能对话分析核心功能 是对呼叫中心产生的录音文件通过一些特定的规则进行质检分析,我们已经为您预置好了一个包含三个录音 文件的数据集,以及6个与三个录音文件业务场景相关的六个预置规则,使用预置规则对预置数据集中的三 个录音文件进行质检分析,任务执行完成后可以查看质检结果。

操作指导

新用户在概览页的上方可以看到系统提供的操作指导,根据操作指导的步骤完成操作,即可快速体验基础的 数据质检。

會智能对话分析 标准版 0) 智能对话分析 / 根							有 医试验检	包 产品动态 帮助文档~
機宽	 数据存储期間 成的任务件目 	限提示 思知業務収易総合経済の主 合好網	27512 8124 514	在多时期 新加山人居护在多时期 阿加山人居护		医全自动通路 正注的同 建议性学期后中期	探注运生动为前		×
智能质检	0411E LL 20102	CITATION RECOVERED AND A	DEDURUSE, RUSSINGUITE	IL 29 BASSA V 97 WHITH OLD BASSA V 27 WHITH OLD BASSA	- 17.0 / Am Res and 12.00 / 1710	BETEROMO, AMERICA ENOTIES	NB X2.1.3 -4+ -403177 (NE +		1.10018201
质检规则配置	操作指导	安引导步骤完成操作,快速完	成数据质检						关闭指导
评分项配置									
数据集质检 ^	、 规则	则配置		反检类型选择		○ 质检结果处理		问题处理	
数据集管理	智能	质检结果依赖于您配置的规则		数据源不同质检方式也不同		反检后,可对质检结果进行 他人	丁查看、复核或分配给	复核他人分配或客服申诉的	的文件
任务管理									
任务结果	质检规则	间配置	去配置	数据集质检	去体验	数据集质检结果	去宣看	质检结果复核	去处理
呼叫中心质检 ^									
技能组管理	评分项面	2置	去配置	呼叫中心质检	去体验	呼叫中心质检结果	去查看	申诉文件复核	去处理
配置管理									
质检结果	高纬语音	嘉纬文本 教祝集							
离线语音结果									
离线文本结果	今天 昨天	7天 30天 2021-08-19	- 20	21-08-19 ~ ① 导出					
实时质检结果	基础数据								
评分大盘	文件总数			机检命中数		人工复	核数		自动复核数
人工复核 99+	1004	Ļ		773		114	L.		350
监控与分析				命中率 77.00% ③		准确率	94.00% ③		88
通话内容分析 ^	A-1-10701								
热词分析	單甲規則								
舆情分析								Q. 按规则名标	8、规则ID进行搜索

1、质检规则配置(智能质检结果依赖于您配置的规则)

新增质检规则配置

用户指南·智能对话分析(旧版)

							新谐规则 - 基本信息 ×
质检规则配置	*規则						* 规则名称
新建規則 号出 🗡	导入						^{测试用} 自定义输入规则名称,不可以重复名字
di 🗌	規则名称	类型	适用业务	创建时间	创建人	编辑时间	解注
	與情	全部类别	所有业务	2022-01-28 15:46:42		2022-01-28 16	
	表达能力-表达单一重复	全部类别	阳光出行	2022-01-27 18:04:44		2022-01-27 18	1/128
	ces	全部类别	所有业务	2022-01-20 11:19:47	اربورو 	2022-01-20 11	*实时因检
	9#3#3#3#q'q	全部类别	所有业务	2022-01-18 16:56:14		2022-01-18 17	注: 设置实时质检后无法更改。
	111. A. F	出行行业	阳光出行	2021-12-30 16:59:03		2021-12-30 16	* 国安恒度 ③ () 重度信規
		出行行业	阳光出行	2021-12-29 10:33:17		2021-12-30 17	○ 中廣违规
		出行行业	所有业务	2021-12-28 18:34:53		2021-12-30 14	 经度违规
		出行行业	阳光出行		1.0.0	2021-12-30 15	 生奴时间 企業開始
III III		出行行业	阳光出行	2021-12-27 11:24:22		2021-12-30 16	 ○ 主□□□/L_X ○ 特定周期生效
		出行行业	阳光出行			2022-01-28 16	• 规则类型
					共314条 每页显示:	10 ~	(全部美別) (教育行业) (書融行业) (用地产行业) (租幣行业) (服务规范) (出行行业) (製
							* 74.004146
							1977年7日 「開光出行」「所有业务」(明源业务」(物流问题) (发展问题)(財务问题)(格力) (環由)
							<u>▼-#</u>
							N C

编辑规则-内容配置。具体算子详情介绍可查看<mark>质检规则配置</mark>。

编辑规则 - 内容配置

条件名	描述这个条件		条件具体信息					
条件A	关键字检查	~	关键字可设置多个 您好 × 你好 输入完成后请	5、用【回车符】隔开 × 按回车,多个关键字用逗号隔开		自定义配置	[算子内容	
			分析方式 ②	 ● 单句分析 ○ 多句]分析			
			检测类型	● 包含任意一个关键字		含全部上述关键字	○ 包含任意	个关
			扩展功能	单句话内生效 ⑦	\bigcirc	同义词扩展		
适用角	色: <u>所有</u> 前置条件	: <u>第一个条件不</u>	可设置前置条件	检测范围: <u>全文</u>				
适用角	色: <u>所有</u> 前置条件	:: <u>第一个条件不</u>	可设置前置条件	检测范围:全文 增加一个条件]		
适用角 条件之间	色: <u>所有</u> 前置条件	: <u>第一个条件不</u> 配置完成后	回设置前置条件 点击保存,点击	检测范围:全文 增加一个条件 行完成创建]		
适用角 ¹ 条件之间 一步	色: <u>所有</u> 前置条件 的逻辑关系 ⑦ 完成创建	: 第一个条件不 配置完成后 保存	回设置前置条件 点击保存,点击 取满	检测范围:全文 增加一个条件 行完成创建]		
适用角 条件之间 一步 別建完瓦	 芭: 所有 前置条件 前逻辑关系 ② 完成创建 戊后, 即为下; 	: <u>第一个条件不</u> 配置完成后 <i>保存</i> 方截图展元	回设置前置条件 点击保存,点击 取消 示内容。	检测范围:全文 增加一个条件 行完成创建]		
适用角 条件之间 -步 刘建完瓦 规则配置	 芭: 所有前置条件 前逻辑关系 ③ 完成创建 戊后,即为下; 量 	: <u>第一个条件不</u> 配置完成后 保存 方截图展示	回设置前置条件 点击保存,点击 取消 示内容。	检测范围:全文 增加一个条件 ;完成创建				
适用角 条件之间 一步 別建完瓦 规则配置 88	 ●: <u>所有</u>前置条件 前置条件 前逻辑关系 ② 完成创建 ○ ○ ○ ○ ■ ■ ■ ■ ■ 	: <u>第一个条件不</u> 配置完成后 存 方截图展示	回设置前置条件 点击保存,点击 取消 示内容。	检测范围:全文 增加一个条件 完成创建	2		10公称 ~ + 2016年4 101/5	

2、发起数据集质检(无需代码接入,可直接在控制台操作)

新建数据集,上传录音文件;数据集新增完成后,点击任务管理发起质检任务。详情可以查看数据集管理

新建数据集	(
* 数据集名称 测试用例	
上传类型	
● 选择文件 ○ 选择文件夹(仅支持谷歌浏览器)	
上传文件	2
将文件拖拽到此,或点击上传,仅支持wav,mp3,v3,vox格式 ⑦,采样率为8000Hz/16000Hz的文件。	
每次上传的音频数量不超过500个	
上传状态: ● 8 ● 0 ● 0 ② ✔ 已完成	
上传成功的文件	
文件名称 文件大小	
20220208- 132959_N00000020170_10000008_17319165035_10000008_10 0.62M ali-0-1644298016.444920.mp3	
20220208- 133107 NI00000020170 1000000 02152200007 01062250705 0 34M	
下一步 取消	

上传录音文件后,展示内容如下。

新建数	据集-话者角色配置				×
2022020	08-151105_N00000020170_10000025_1861308	31828_010622	222222_10000025 <u>-</u>	_cc-ali-0-	-1
	0.00 / 05:16	倍速 🗘 🕹	话者角色配置		
	那个体检,就是不小心。	▶ 00:03	当前为双轨录音, 请述	选择对应的角色:	
			角色A: 💿 客服	○ 客户	
角色B	华华了两下就按了。呃,已经接到乘客这个有没有影响 的?	O0:10	角色B: 客服	● 客户	
	00:16 🕑 好的,我先跟您确认一下是哪笔订单呢	?? 角色A			
角色B	就机场去那个天河大大龙岗啊,大街58号。 🕑 00:20				
	00:24 🕑 请问用	月。 角色A			
00:26 (请问用车时间是2月8号15点20分,白云机场到大连云港街是吧?对,接机。	大 角色A			
角色B	对对. ⊙ 00:32 转写完成后就 员	是页面展示内	容		
00	33 🕑 好的,这个没事的,忽现在还没有接到乘客,对吧	? 角色A			
完成创新	主 完成创建并发起任务 取消				

点击完成创建并发起任务。

智能对话分析 / 任务	管理					新建任务	×
任务管理						* /15/520	
新建任务	天 昨天 7天 30天 2022-02-11	- 2022-02-11	~			任务 2022-02-11 12:02:47 任务名称可以修改	×
任务名称	数据集	规则	文件总数	创建时间	任务类型 执行状	* 数据集	_
						(測試用例 ×) 这个是刚刚新建的数据集	~
世界下在						* 规则	
106585 1 5230						选择指定的规则	~
						_{劉試用} × 选择新建的质检规则	~
1						已选规则个数: 1	
						* 语言模型 通用模型	~
						热词	
						不使用热词	~
						任务类型	
						立即执行	~
						优先级 点击完成	~
						16A.	
						确定 取消	

3、查看任务结果

(1)新建任务完成后,可以在页面中查看到发起的任务信息。可以在操作页面获取任务结果以及对话文本内容下载。

@ 概范	新建任务 今天 昨天	7天 30天 起始日期	- 结束日期	~						
智能质检	任务名称	数据集	规则	文件总数	创建时间	任务类型	执行状态 ③	优先级	操作	
	任务 2022-02-11 14:01:15	• 澳武用例	 澳航用 	8	2022-02-11 14:01:23	立即执行	• 0 • 8 • 0 • 0	低	任务结果对话文本下载	删除
⑦ 数据集质检 ^	批型下载									共1
数据集管理										
任务管理	1									

(2) 也可以直接在任务结果列中查看质检结果的内容。

Societta		th REA	אמאפער / דאינכאונ											
HIBERATE		任	条结果											
≡ 质检规则配置		1-1-												
□ 评分项配置			文件名称 请输入文件名称				任务时间 2022-02-08 00:00:00		- 2022-02-14	23:59:59	~	接來 重調	高级	<u>8</u> ~
⑦ 数据集质检	~													
数据集管理		批	■分配 ~											Ċ
任务管理			文件名称	所属任务	所属数据集	任务时间	命中规则 ③	质检得分 1↓	录音时长	对话轮数	执行状态	复核状态 ③	操作	
任务结果			20220208-221505_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 類試用 	100	6分32秒	102	• 已完成	 未复核 	分配 复	联
党 呼叫中心质检	~		20220208-151105_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 漁試用 	100	5分16秒	77	• 已完成	 未复核 	分配 复	联
8 人工复核	<		20220209-065812_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 測試用 	100	5分11秒	51	• 已完成	 未复核 	分配 复	夏核
监控与分析		C	20220208-133107_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 測試用 	100	1分56秒	34	• 已完成	 未复核 	分配 复	更核
① 情識分析			20220208-143730_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 澳就用 	100	6分9秒	85	• 已完成	 未复核 	分配 复	副核
③ 通话内容分析	^		20220208-132959_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 测试用 	100	3分37秒	69	• 已完成	 未复核 	分配 复	副核
基础分析			20220208-175001_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 测试用 	100	6分9秒	105	• 已完成	 未复核 	分配 复	副核
דוויבקבותו			20220208-175714_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 測試用 	100	4分32秒	93	• 已完成	 未复核 	分配 与	政

(3)获取任务结果后,可以将文件进行分配和复核。

,	任务结果														
	×	7件名称 请输入文件名称				任务时间	2022-02-08 00	0:00:00		- 2022-02-14	4 23:59:59	~	按束重置	1	高级~
	批量分	ñ ~													Ċ
		文件名称	所属任务	所属数据集	公司医检吕		~		质检得分 14	录音时长	对话轮数	执行状态	复核状态 ⑦	操作	
		20220208-221505_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例	点击下拉选项,	指定质检员质材	<u>`</u>		100	6分32秒	102	• 已完成	点击分配可 ●选择射应的	分配	复核
		20220208-151105_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例	请选择质检员		\sim		100	5分16秒	77	● 已完成	质检员 ● 未复核	分配	复核
		20220209-065812_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例					100	5分11秒	51	● 已完成	 ● 未复核 	分配	复核
		20220208-133107_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例		确定 目	以消		100	1分56秒	34	● 已完成	 未复核 	分配	复核
		20220208-143730_N0	任务 2022-02-11 1	测试用例					100	6分9秒	85	• 已完成	 未复核 	分配	复核

(4) 质检员复核录音文件

复核切换为旧版		×
质检项 ① 默认全部收起 测试用 ① 已命中 1. 叹,先生, 100F, 抱歉上您久等了。	20220208-221505_N00000020170_10000012_131191 文件详情 ~ 00:00 / 06:32 倍速 () と	综合结果 最终得分: 100分 智能质检: 100分 人工复核: 0分
 ✓ 机检正确 ○ 机检不正确 2. 孙师傅, 你好。 ✓ 机检下确 ○ 机检不正确 	Q 啊,你得说啊,好好的,谢谢你了啊嗯。 05:42	人工评分: +添加评分
 3. 你好,我这边是阳光出行司机师傅。 ✓ 机检正确 ○ 机检不正确 	嗯,好的好的,我们应该做的。嗯,好的好的嗯。 〇 🕠 05:44	复核意见: 选择意见模板 ✓ 请填写问题详情及改进建议
1082 ^	又好的嗯嗯嗯嗯嗯。 ○ 05:45 哎,先生,您好,抱歉让您久等了。	者服改进回复:
	05:48 对我刚才跟那个司机师傅已经联系过了,所以说我 • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	历史复校记录 • 智能质检 2022.02.11
	05:49 风啊, 你好。 •	
	那这样那我帮您。 •	
提交 全部正确并提交 提交	H进下一条 上一条 下一条	

(5)复核完成,任务结果导出

文件维	度规则维度												
3	文件名称				执行状态	全部				~	按案 郵	8	高级❤
质检结	課号出へ批量分配	~											Ċ
导出组	全部	所属数据集	任务时间	命中规则 ⑦		质检得分 1↓	录音时长	对话轮数	复核准确性 ③	执行状态	复核状态 ⑦	操作	
导出的	所选文件 20220208-151105_NO	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 测试用 		100	5分16秒	77	 待复核 	• 已完成	● 未复核	分配	复核
	20220209-065812_N0	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 測试用 		100	5分11秒	51	 待复核 	● 已完成	 未复核 	分配	复核
	20220208-221505_N0	测试用例	2022-02-11 14:01:23	● 測试用		100	6分32秒	102	• 正确	• 已完成	● 已复核(人工)	分配	复核
	20220208-133107_N0	测试用例	2022-02-11 14:01:23	• 測试用		100	1分56秒	34	 待复核 	● 已完成	 未复核 	分配	复核
	20220208-143730_N0	测试用例	2022-02-11 14:01:23	• 測试用		100	6分9秒	85	 待复核 	• 已完成	 未复核 	分配	复核
	20220208-132959_N0	测试用例	2022-02-11 14:01:23	• 測试用		100	3分37秒	69	 待复核 	• 已完成	 未复核 	分配	复核
	20220208-175001_N0	测试用例	2022-02-11 14:01:23	 測试用 		100	6分9秒	105	 待复核 	• 已完成	 未复核 	分配	复核
	20220208-175714_N0	测试用例	2022-02-11 14:01:23	• 測試用		100	4分32秒	93	 待复核 	● 已完成	 未复核 	分配	复核

2.1.2. 概览页

概览页面中可以指定时间区间来查看三种数据来源中三个维度的统计信息。

概述

- 离线语音 => 对应左侧导航中 智能质检-呼叫中心质检-质检结果-离线语音结果 页面中的数据。
- 离线文本 => 对应左侧导航中 智能质检-呼叫中心质检-质检结果-离线文本结果 页面中的数据。
- 数据集 => 对应左侧导航中 智能质检-数据集质检-任务结果 页面中的数据。

智能对话分析

		999491年公4年 / 細密			口的不必有	
		E #673 KG 33 TH / TWA 36			F 207.04	(B) / 0040.6 (B) 40 (X13 (
概览		① 数据存储期限提示 质检证条结里相关数据是长方储20平	向任 探索市教提 教提住所於任务教提 延川	山心质绘红条物据 延训山心质绘	经过00天的教报会自动清险 无注报同 建议	公会の定期局中報
智能质检	-1	据进行本地存储。		Provide and a provide of the provide of the provide of	ELCONTRIAL MONTH, JUANAL, EX	不再提示
质检规则配置		离线语音 离线文本 数据集				
评分项配置		今天 昨天 7天 30天 20	21_03_15 _ 2021_04_13	m o su		M
数据集质检	\sim	274 BE24 7/A 30/A 24	- 2021-04-13	П 0 4Ш		
呼叫中心质检	\sim	基础数据				
人工复核 3	<	文件总数	机检命中数	人工复核	数	自动复核数
监控与分析	- 1	1318	1308	241	_	479
通话内容分析	\sim		命中率 99.00% ②	准确率 95	5.00% (2)	
高级工具	- 1	命中规则				
知识库配置					位却则夕	
语音模型训练工具	~				12 NERS I	AV ADDIDALIJISH Q
热词模型		规则ID 规则名称	类型 🍸 适用业务 🍸	违规占比 ⑦ ↓ 抽检文件数 音	命中文件数 命中率 待复核数	复核准 操作
海主雄刑		384 实时质检	服务规范 所有业务	37% 907	479 53% 478	1 详情
4日日1天道		2542 aller1	服务规范 所有业务	37% 907	479 53% 478	1 详情

注意:

- 概览页的数据只统计执行成功的任务文件数据,执行中和失败的文件不做统计。
- 质检数据最长存储90天,超过90天的数据会自动清除,无法找回,建议您定期导出数据进行本地存储。

基础数据

基础数据中汇总了指定时间区间内,所有质检文件数量统计数据,包括数据集质检和呼叫中心质检,各数据 含义如下:

名称	解释
文件总数	指定时间区间内进行质检分析的文件总数
命中数	指定时间区间内进行质检分析的文件中,存在命中规则的 文件数,点击命中数将自动跳转到列表详情页面,展示出 对应的命中文件明细
人工复核数	指定时间区间内进行质检分析的文件中,人工复核的文件 数
命中率	命中数 / 文件总数 * 100%
复核准确率	人工复核文件中规则复核为正确命中的规则数 / 人工复核 文件中复核过的规则总数 * 100%

违规规则数据

违规规则数据汇总了指定时间区间内,所有质检文件规则维度的统计数据。

• 列表中各数据含义

名称	解释
ID	规则ID
名称	规则名称
类型	规则的类型,新建规则、编辑规则时可以进行指定,表头 可进行筛选
适用业务	规则的适用业务,新建规则、编辑规则时可以进行指定, 表头可进行筛选
违规占比	所有命中此规则的文件总数/命中任一规则的文件总数 * 100%,表头可以排序
抽检文件数	使用该规则进行质检分析的文件数
命中文件数	抽检文件中命中了该规则的文件数
命中率	命中文件数 / 抽检文件数 * 100%
待复核数	命中文件中还未进行人工复核的文件数
复核准确率	该规则复核结果为正确命中的文件数 / 包含该规则并且该 规则已进行复核的文件总数 * 100%
趋势	该规则在指定时间区间内每天的变化趋势图表
操作	查看改规则在指定时间区间内命中的文件详情

● 查看指定规则的命中文件详情

点击列表最右侧的 **详情** 按钮, 可查看指定规则的命中文件详情列表, 如下图, 列表中各列的解释说明、高级搜索框使用说明 请参考本文档中的 **任务结果列表统一说明**

智能对话分析

智能对话分析 标 标	准版 ①	智能对话分析 / 高线语音 - 命中規则设	術							
概览		← aller1								
智能质检										
质检规则配置		文件名 请输入文件名			客服姓	名 请输入客服姓名			搜索重置	፤ 高级 ∨
评分项配置		文件名称	客服姓名	客户号码	呼叫类型	任务时间	所属任务	命中規则 ⑦	复核状态 ⑦	操作
数据集质检	^							 全局 		
数据集管理	- 1	BVT-CCC2016-2021-04-08 2	cloudcallcenter	18476678899	呼出	2021-04-08 20:05:13		 aller1 	 已复核(自动) 	复核
任务管理	Ĭ	<	BVT-agent	17600666666	陳出	2021-04-08 20:03:36		 全局 ccc前半段 	 已复核(自动) 	复核
任务结果		511 001000000 2021 04 00	biri agont		-) 14	2021 04 00 20:00:00			· DRIX(IIW)	
呼叫中心质检	^	BVT-uploadData-2021-04-08	BVT-agent	17600666666	呼出	2021-04-08 20:03:36		 全局 ccc前半段 	 已复核(自动) 	复核
技能组管理			-							
配置管理		BVT-uploadData-2021-04-08	BVT-agent	17600666666	呼出	2021-04-08 19:59:36		● 全局 ● ccc前半段	 已复核(自动) 	复核 日本
质检结果	~									U
高线语音结果								 全局 	-	
离线文本结果				共476	6条 每页显示:	10 🗸 < 上一页 🗌	2 3 4 …	48 下一页 >	1/48 到第	页 确定

数据导出

三种数据源的命中规则内容,支持今天,昨天,7天,30天以及自定义时间段的数据导出。选择对应时间后 点击导出,可以在右侧导出任务管理查看导出进展,导出完成后点击文档名称下载到本地即可查看对应数据 信息。

注意:数据最长存储90天,所以只能选择90天内的日期,超过90天的数据会自动清除,无法找回,建议您 定期导出数据进行本地存储。

智能对话分析	行产品上新啦,	新增與情分析模块,通过分析客户/坐席的	的情绪变化掌握客情大局,	挖掘对话热点信息等,欢迎大1	家前来内测;参与《舆情模块申请入]	口》了解《舆情分析文档介绍》					
智能对话分	析/概定								一 购买资源包	产品动态	帮助文档~
离线语言	音 离线3	本 数据集									
今天	昨天 7天	30天 2021-08-03	- 2021-09-01	 ✓ Ø Ø]				FileExport_OVERVIEW_9021444289006397607.csv 过期时间:2021-09-03 10:56:58	• 未下载	
基础数	据 牛总数			机检命中数			人工复核数		FileExport_OVERVIEW_5101039078041097375.csv 过期时间: 2021-07-24 15:18:28	• 已下载	
1	114			781 命中率 70.00% ③			84 准确率 95.00% ⑦		FileExport_OVERVIEW_1816395322813535088.csv 过期时间: 2021-07-15 15:14:12	 已下载 	
命中规!	ρij								FileExport_OVERVIEW_4577256814465420984.csv 过期时间: 2021-07-15 15:12:24	• 已下载	
									FileExport_OVERVIEW_3062407091242281455.csv 过期时间: 2021-06-04 09:36:01	● 已下载	
规则I	D 規則	名称	类型 ▽	适用业务 🔽	违规占比 ① 11	抽检文件数	命中文件数	命中率	<	1/2 >	
2471	测证	1	服务规范	所有业务	46%	525	362	69%	355 100%	详作	A

2.1.3. 最佳使用流程



流程中所涉及的文档链接:

序号	文档链接
1	评分项配置
2	质检规则配置

序号	文档链接
3	数据集质检:数据集管理 => 任务管理 呼叫中心质检:上传音频质检 / 上传文本质检 => 语音质 检结果 / 离线文本结果
4	手动分配质检员 / 自动分配质检员
5	人工复核
6	客服发起申诉 / 处理申诉
7	数据统计: 概览页 / 离线大盘

2.1.4. 质检规则配置

规则是进行质检所必须的元素,什么是规则?例如客服接通电话后必须说问候语,这就是一条基本的服务规 范规则。在您开通服务时,我们已经为您准备了6个预置规则,您可以通过查看和使用预置规则,来快速理 解规则的概念。

规则组成说明

一个规则,由一个或多个条件通过一定的逻辑关系编排组成,一条件由算子和检查范围组成;为了充分的了解并灵活运用智能对话分析服务强大的分析规则,首先我们需要介绍四个基本的名词:条件、算子、检查范围、逻辑关系。

条件是一个规则的基本组成部分,一个规则中可以有多个条件,每个条件由一种算子和检查范围组成。 算子可理解为分析方式,目前有以下类型的算子:

- 文字检查
 - 。 关键字检查
 - 文本相似度检查
 - 正则表达式检查
 - 上下文重复检查
- 语音检查
 - 通话静音检查
 - 。 语速检查
 - 抢话检查
 - 角色判断
 - 非正常挂机
 - 录音时长检查

- 能量检测
- 知识检查
 - 知识库问答匹配 (需要单独开通)
- 模型检查
 - 客户检测模型
 - 客服检测模型

后面会对上述每个算子的用途做详细说明。

检查范围由适用角色、前置条件、检测范围组成:

- 适用角色:当前条件用来检测哪个角色,可选值为所有角色/客服/客户,默认为客服;
- 前置条件:当其他的某个条件第X次或每次命中时,才会执行当前条件的检测,默认为无前置条件;当设置了前置条件时,分为"每次、任意一次、第N次"三种情况,我们就来说明三种情况的区别:若一个规则有条件A和条件B两个条件,条件B的前置条件是条件A,条件之间的逻辑关系是a&&b,那么:
 - 每次:条件A每次命中时,条件B也都命中,规则才算命中
 - 任意一次: 若条件A命中了多次时, 只要有其中一次条件B也命中了, 则规则命中。
 - 第N次:条件A第X次命中时,条件B也命中,则规则命中。
- 检测范围,指定检测对话中的哪些句子,详情看下图:

检测范围是通过一个数字区间来筛选出当前条件生效的范围,具体说明如下:

一、无前置条件时



1. 第1句到第3句, 代表所检测角色所说的前三句;

2. 第-1句到第-3句, 代表所检测角色所说的最后三句话;

3. 第3句到第-3句,代表所检测角色所说的正数第三句到倒数第三句。

二、有前置条件时

存在前置条件时,系统会将所有句子,以前置条件命中句为分割点,切分为三个段落:前置条件命中句之前的所有 句子、前置条件命中句之后的所有句子、前置条件命中句前后的部分句子,详见下图中所标示的三个段落。需要您 先选择一个段落,然后再通过数字区间在该段落内来筛选具体的生效范围。



нр.-т. ел

前置条件命中位置之前



- 1. 第1句到第3句, 代表所检测角色在当前段落内所说的前三句(紧邻前置条件命中句的句子的是第一句)
- 第-1句到第-3句,代表所检测角色在当前段落内所说的最后三句(倒数第一句到倒数第三句)(距离前置条件命 中句最远的是最后一句)
- 3. 第1句到-1句, 代表所检测角色在前置条件命中句 之前 的所有句子;
- 4. 第0句到第2句,代表前置条件命中句当句,到所检测角色所说的第二句之间的三句话(只有在当前条件与前置条件的适用角色一致时,才可以使用第0句来定位到前置条件命中句当句,若角色不同,则不允许使用)
- 5. 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表当前段落正数第几句,负数代表当前段 落倒数第几句。

前置条件命中位置前后



- 1. 第0句到第0句,仅代表前置条件命中句当句;
- 2. 第1句到第3句,代表当前置条件命中时,在前置条件命中句"之后"的所检测角色所说的第1句到第3句;
- 3. 第-2句到第-4句,代表当前置条件命中时,在前置条件命中句子"之前"的所检测角色所说话术的第2句到第4 句;
- 4. 第-3句到第3句,代表当前置条件命中时,在前置条件命中句子"之前"的所检测角色所说的第3句到"之后"的第3 句;
- 5. 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表前置条件命中句之后的句子,负数代表 前置条件命中句之前的句子。

前置条件命中位置之后



命中句

- 1. 第1句到第3句,代表所检测角色在当前段落内所说的前三句(紧邻前置条件命中句的句子的是第一句)
- 第-1句到第-3句,代表所检测角色在当前段落内所说的最后三句(倒数第一句到倒数第三句)(距离前置条件命中句最远的是最后一句)
- 3. 第1句到-1句, 代表所检测角色在前置条件命中句 之后 的所有句子;
- 4. 第0句到第2句,代表前置条件命中句当句,到所检测角色所说的第二句之间的三句话(只有在当前条件与前
- 置条件的适用角色一致时,才可以使用第0句来定位到前置条件命中句当句,若角色不同,则不允许使用); 5.以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表当前段落正数第几句,负数代表当前段 落倒数第几句。

逻辑关系的逻辑运算符(&&、||、!)是计算机程序语言中的一种运算符,运算的最终结果只有两个值:真 和假,放在这里,可以理解为多个条件使用逻辑运算符来判断一个规则如何才算命中,即"真"为命 中,"假"为未命中,例如一个规则有两个条件a和b,在一次质检中,条件a命中,条件b未命中,看下面表 格:

运算符	描述	例子
&&	称为逻辑与运算符,当且仅当运算符 两边的条件都命中时,规则才算是命 中。	逻辑关系为 a&&b 时,规则未命中
I	称为逻辑或运算符,当运算符两边的 条件有一个命中时,规则即为命中。	逻辑关系为 allb 时,规则命中。
!	称为逻辑非运算符,用来反转条件的 命中状态,例如一个条件为命中状 态,则逻辑非运算符将得使之变为未 命中。	逻辑关系为 a&&!b 时,规则命中, 与第一种情况作对比,可以更加深入 的理解。

运算符中逻辑非(!)的优先级最高,与或运算符(&&, ||)最低。可以用括号来改变运算次序,如!(a && b)就会先 算a && b。

创建规则

1、填写基本信息

点击规则列表上方的 新建规则 按钮, 创建分析规则第一步为设置规则基本信息, 如下图所示:

- 规则名称及备注就不再赘述;
- 实时质检:开启后则该规则仅可用于实时质检类型的任务,实时质检类型的规则仅可使用部分算子,并且 无法使用检测范围,关于实时质检的更多说明请查看本文档的

实时质检-实时质检结果。

- 生效时间:
 - 全周期生效: 始终生效。
 - 。 特定周期生效: 在指定的时间范围内生效。

规则类型及适用业务可以自行编辑添加,每个规则都需要选择一个对应的规则类型及适用业务,帮助您进行数据分析。

填写完基本信息,点击下一步,进入到条件编辑页面。

新增规则·	- 基本信息	\times
* 规则名称	静音检查	
备注	备注	
		0/128
* 实时质检	注:设置实时质检后无法更改。	
* 生效时间:	 全周期生效 特定周期生效 	
	2021-03-02 00:00:00 - 2021-03-04 00:00:00	
* 规则类型	服务规范 服务质量 没有规则 推销能力	0
	+新增	
* 适用业务	通用 演示专用-勿删 所有业务 全量质检	
	+新增	
下一步	取消	

2、添加并配置条件

上面我们讲了,一个条件由算子和检查范围组成,算子有很多种,下面我们对每个算子搭配一个使用场景, 来进行讲解:

文字检查:

 关键字检查:检测对话中是否出现了某一个或多个关键词,例如下图,用来检测全文范围内,客服是否 私自承诺可以优惠。

条件名	描述这个条件	条件具体信息
奈(‡A	关键字检查 ✓	关键字可设置多个,用【回车符】隔开 打折× 优惠× 好平× 私聊幹价× 抽入完成后谢按回车,多个关键字用逗号隔开 分析方式 ③ ● 单句分析 ④ 多句分析 检测类型 ● 包含任意 一个关键字 ○ 包含任意 个关键字 ● 全部不包含 扩展功能 単句话内生效 ③ 可义词扩展
适用角色:	所有 前置条件:第一个条件	不可设置前置条件 检测范围:全文 删除条件

2. 文本相似度检查:通过录入自然语言的方式来定义条件,质检系统通过实际文本的相似度来判断是否命中。例如下图,检测客户是否表达出了想要投诉的意思。

条件名	描述这个条件	条件具体信息		
奈/牛A	文本相似度检查 🗸	请输入示例语句,语句尽量标准不要口语化,例如"我想投诉你们部门",可以录入多种表述。 我要投诉你们 × 我要举报你们 × 你们的投诉电话是多少,我要向你们领导反馈 × 触入完成后请按回车 当相似度达到 80 (1-100,分数越高,相似度越高)以上时,命中质检规则		
		请输入测试语句 0/2	00 测试	
适用角色:	<u> 所有</u> 前置条件: <u>第一个条件</u> 7	回设置前置条件 检测范围:全文	<u>#</u>	顺条件

3. 正则表达式检查:采用正则表达式进行匹配,"命中"表示需要进行匹配的正则,"排除"表示在命中的语句中过滤排除正则命中的语句。"命中"为必填项,"排除"为选填项。例如下图,命中正则表达式:买.*(ssd盘|普通盘),排除正则表达式:用不了|不能用|不生效,所以结合起来就是只匹配用户购买产品的场景,但是要排除掉故障报修的场景,示例语句:我想买一块ssd盘,应该怎么操作(可命中)/我前两天买了ssd盘,但是不生效啊(未命中)。

条件名	描述这个条件		条件具体信息			
条件A	正则表达式检查	~	请输入希望命中 写、多行匹配、 命中 排除 □ 单句话内生	的正则表达式,在命中的基础上可以输入排除项对这句话进行筛选, 换行符/n也算作一个字符。 毒.*(帮助)接听) 毒用正则表达式描述话术(选填) 效 ②	其中命中为必填页。默认(正 则表达式测试	使用的匹配策略是:不区分大小 ②如何使用正则表达 式
适用角色:	近有 前置条件: 第一	个条件不	可设置前置条件	检测范围:全文		删除条件

4. 上下文重复检查: 检测当前句子与之前的句子内容是否重复, 也可以设置例外的句子。

条件名 描述这个务	新生 1	条件具体信息
条件A 上下文	重复检査 💙	2 句 以内重复,重复句子的相似度大于等于 0.8 (0.1-1.0,分数越高,相似度越高), 并且第 1 次 重复出现时算违规 当一句话少于或等于 4 个字 时不检测 可以设置例外的句子,即这些句子重复出现时不算上下文重复: 我这边帮您宣询一下,请稍等 × 输完一句话请后按回车

语音检查:

1. 通话静音检查: 检测通话过程中是否出现了静音,如下图,检测客服是否出现静音超过3秒的情况;该 算子中的检测范围(不同角色之间、不区分角色)的作用是:

a) 不同角色之间:静音之前的一句话的角色需要和该条件的适用角色不同;例如当前条件检测的是客服是否出现静音,那么客服出现静音之前的一句话需要是客户说的。

b) 不区分角色:不关心出现静音之前的一句话的是哪个角色说的。**c) 相同角色**:通过静音时长来检测相同角色在对话中是否存在异常。

条件名	描述这个条件	条件具体信息	
条件A	通话静音检查 🗸 🗸	检测范围: 相同角色 >>	
		静音段时长超过 1 秒 (静音时长等于后一句开始时间 减去 前一句结束时间)	
适用角色:	所有 前置条件:第一个条件	<u> 不可设置前置条件</u> 检测范围: <u>全文</u>	删除条件

 语速检查:通常用来检测客服语速是否过快,例如下图,检测客服语速是否超过了每分钟400字,但是 当一句话少于4个字时是不检测的(例如客服说"嗯嗯好的"这种即使语速很快也不检测)。支持检测 单句话语速和检测整个对话的平均语速两种方式。

条件名	描述这个条件	条件具体信息	
条件A	语速检查 く	 雷連超过每分钟 250	
适用角色:	<u>所有</u> 前置条件: <u>第一个条件</u> 7	可设置前置条件 检测范围:全文	删除条件

3. 抢话检查: 通常用来检测客服是否出现抢话现象, 具体说明请看下图:

ŝ	新作名	描述这个条件	条件具体信息	
47	€(‡A	抢话检查 く	 拾活时可>= 3 秒(拾活时间:发生拾活句子的前一句的结束时间喊去拾活句子的开始时间)、 拾活句子的字数>= 4 个字时(如果拾活了,但这句话字数小于设置的值,也不算抢话;比如,设置为4,则"嗯","好的") 个字的句子是不算抢话的)、 拾活些时判定 0 章秒(延时判定拾话情况,比如,设置为1000,则表示同时一方开始说话1000章秒后,再出现对话重叠。 话)、 并且发生拾活句子的前一句话的语题大于 3.5字/s 时,算作命中。 命中率不符合预期的说明 ② 	这种不足4
ü	5用角色: 🧃	<u>所有</u> 前置条件: <u>第一个条件不</u>	可设置前置条件 检测范围:全文	删除条件

 角色判断:例如下图,需求是如果最后一句话是客服说的,那么客服需要说指定的内容。所以我们检测 最后一句话角色是否为客服。这个算子通常会当做"前置条件"使用,所以不支持设置常规的"检查范 围";

条件名	描述这个条件	条件具体信息	
条件A	角色判断	您要检测第 1 句 ⑦ 角色为:	
			条件

5. 非正常挂机:例如下图,场景为:公司要求客服在服务完成客户同意挂机时,客户如果在5秒内未主动 挂机,那么客服需要进行主动挂机,防止客户丢下手机忘记挂机,客服也长时间不挂机的情况出现。所 以检测最后一句话结束时间到挂机时间如果超过8秒,则属于非正常挂机。(该类型算子不支持常规检 查范围的设置)

条件名	描述这个条件	条件具体信息	
条件A	非正常挂机 く	最后—句话结束时间到挂机时间大于 5 秒 最后—句话的角色为: 任意	
		客户 <u>删</u> 的	<u>余条件</u>
		客服	

6. 录音时长检查:检测录音文件的时长是否大于或小于设定值,有些公司业务场景,要求每通通话时长不能超过10分钟,就可以使用该算子检测。

条件名	描述这个条件		条件具体信息		
条件A	录音时长检查	\sim	录音时长 大于 > 3600 秒		

7. 能量检测:录音文件转写成文本后,每句话会有一个语音能量等级,等级取值范围是1-10,该算子通过 对语音能量等级进行检测分析,从而判断客服/客户在通话过程中是否有大的情绪波动。(该检测类型 仅适用于音频质检)

条件名	描述这个条件	条件具体信息	
条件A	能量检测	录音文件转写成文本后,每句话会有一个语音能量等级 💿 ,等级取值范围是1-10,该算子通过对语音能量等级进行检测分析,从而判 服/客户 在通话过程中是否有大的情绪波动。(该检测类型仅适用于音频质检)	判断 客
		松園方式: 能量范围检测 > ⑦ 语音能量等级 大于 > 5 (可输入范围1-10)	
适用角色:	<u>客服</u> ⑦ 前置条件: <u>第一个</u>	条件不可设置前置条件 检测范围:全文 删	除条件

知识检查:

使用前提:知识库配置功能正在优化中,需要单独开通才可使用,若您需要使用,可提交工单反馈。

知识库问答匹配:根据知识库中的业务知识,检测对应角色是否按照标准回答进行问题回复。举例说明,如下图,表示检测全文范围内客户的对话是否有句子命中了所选的知识,若知识命中后,在知识命中句子后三句内检测客服所说的话是否命中了该知识的答案,若答案命中,则当前条件为命中状态。

条件A	知识库问答匹配	\sim	根据知识库中的业务知识, 档 户, 系统则检测客户的问题是	测对应角色; 否匹配到知	是否按照标准回答 说库问题,然后相	8表示知识库问题的匹配角色, 1定答案进行回复。	例如适用角色选择为客	
			选择知识类目或单条知识	信用卡如	0何办理(知识)			
			问题命中阈值 ⑦	0.8		(可输入范围: 0~1.0)		
			命中问题后 ⑦	3	句内检测答案	: (可输入范围: 1 ~ 10)		
			回答命中阈值 ⑦	0.9		(可输入范围: 0~1.0)		
适用角色:	<u>客户</u> ① 前1	目条件: 🧕	一个条件不可设置前置条件	检测范	團: 全文			剷除条件

客户检测模型:由系统内置的算法模型进行分析,无需配置,目前可检测的类型有:投诉、升级问题、质疑服务、制造舆情、表扬、辱骂、愤怒,共有七种内置客户检测模型。客户检测模型,检测的主要是客户与客服的对话内容,所以适用角色为客户。下面是列举不同模型的场景内容。

。 投诉:

客户:我要投诉你们 客户:投诉你们这种行为 客户:我要举报你们

。 升级问题:

客户:给我转你们负责人 客户:找你领导来 客户:我要升级问题

○ 质疑客服服务:

客户:你什么态度 客户:你这样也太不专业了 客户:你服务流程太不熟悉了

制造舆情:

客户:我要到315曝光你们 客户:我去找记者曝光 客户:你们烦死了,再打我就报警了

。 表扬:

客户:你的服务真好 客户:给你点个赞 客户:太感谢啦

。 辱骂:

客户:你神经病啊 客户:滚蛋 客户:你就是个混蛋

。 愤怒:

客户:我对你的态度很不满 客户:你太让我生气了 客户:气死我了

条件名	描述这个条件	条件具体信息	
条件A	客户检测模型 >	由系統內置的算法模型进行分析,无需配置,目前可检测的类型有:投诉、升级问题、质疑服务、制造舆情、表扬、辱骂、愤怒。 请选择要检测的类型:	
适用角色: 鬐	<u>記</u> 前置条件: 第一个条件不	(制造與情 ×) (表扬 ×) (尋骂 ×) (問怨 ×) 可设置前置条件 检测范围: 全文	删除条件

2. 客服检测模型:通过系统内置的算法模型进行分析,无需配置,目前可检测的类型有:反问反怼、引导投诉、推诿、辱骂该模型需要客服和客户的多轮对话数据进行分析,目前检测的角色是客服。

。 反问反怼:

客服:我不是跟你说了吗 客服:难道你不清楚吗 客服:我说过了啊

引导投诉:

客服:你去投诉呗 客服:爱找谁找谁举报 客服:去举报吧

。 推诿:

客服:	这个和我没关系啊
客服:	你自己看着办
客服:	这个跟我什么关系

。 辱骂:

客服:你神经病啊 客服:滚蛋 客服:你就是个混蛋

条件名	描述这个条件	条件具体信息	
条件A	客服检测模型	由系統內置的算法模型进行分析,无需配置,目前可检测的类型有:反问反怼、引导投诉、推诿、辱骂。	
		请选择要检测的类型: 反问反怼 × 引导投诉 × 推诿 × • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
适用角色:	<u>客服</u> 前置条件: <u>第一个条件不</u>	可设置前置条件 检测范围:全文	删除条件

3、设置条件之间的逻辑关系

条件之间的逻辑关系,有三种设置方式,如下图,这三种方式本质都是通过逻辑运算符来实现的。着重举例 讲解一下第三种,例如有三个条件a、b、c:

- 1. a&&b&&c: 满足所有的条件, 其实就是第一种设置方式;
- 2. allbllc: 满足条件之一即可, 其实就是第二种设置方式;
- 3. a&&b&&!c: 满足条件a和条件b, 并且不满足条件c;
- 4. all(b&&!c): 满足条件a, 或者满足条件b并且不满足条件c;
- 5. !a&&!b&&!c: 不满足所有条件;

\checkmark	条件之间的逻辑关系 本规则的目的是挑选演	, 病足某些条件的对话数据,	你一共定义了3个条件,	这些条件之间的关系是?
	满足所有的条件满足条件之一即可	I		
	● 自定义逻辑关系	a (b&&!c)		

由于逻辑运算符属于编程语言中常用的运算符,您要是感觉不好理解,如果您公司有程序员的话,可以向他 们寻求帮助。

4、设置关联评分项

建议您根据实际需要关联评分项,服务开通时会预置一些评分项,您也可以自行添加新的评分项,详情请看 本文档的 基础设置-评分项

\bigcirc	关联评分项 关联评分项后,规则命中都	^新 频后将进行相应的扣分或者加分,你要关联的评分项是?						
	○ 不关联评分项							
	● 选择并关联评分项	超时响应 -5						

5、审核选项

4 审核选项 选择自动审核后,规则被命中后文件的复核状态将自动置为"已复核"。本选项适用于命中准确率高,无须人工审核的规则。 ☑ 自动审核

规则验证与建议

编辑创建完成后,可以通过规则测试进行验证。建议您查看我们提供的"预置规则",并且使用规则测试功能,对预置规则进行测试,参照我们提供的测试文本,可以帮助您快速上手规则配置,了解算子、检测范围、条件之间的逻辑关系的实际应用,如下图:

智能对话分析

	智能对话分析	忻 / 规则						
	规则							
	新建规则		マ 長入			≥ 8 规则	名称 🏹 预置	Q
		ID	规则名称	类型	适用业务	创建时间	操作	
		1341	【预置】业务规则示例	服务规范	所有业务	2019-06-10 17:55:11	编辑 测试 复制	删除
		1342	【预置】用户可能要投诉	服务规范	所有业务	2019-06-10 17:55:11	编辑 测试 复制	删除
		1343	【预置】让客户等待后未致歉	服务规范	所有业务	2019-06-10 17:55:11	编辑 测试 复制	删除
		1344	【预置】不耐心	服务规范	所有业务	2019-06-10 17:55:11	编辑 测试 复制	删除
		1345	【预置】优秀的服务	服务规范	所有业务	2019-06-10 17:55:11	编辑 测试 复制	删除
		1346	【预置】开头与结尾未用礼貌用语	服务规范	所有业务	2019-06-10 17:55:11	编辑 测试 复制	删除
1								共6条
智	能对话分析	标准版	测试规则					×
概	Ξ.							
数	据集质检			模拟对话		保存 编辑 清空	质检规则	清空
	数据集管理			00:00	您好,XX保险理赔中心,工号23	331,很高兴为您服务; 🔒 🔒	【预置】用户可能要投诉	已命中
	任务管理						●条件A ② 查者	后位置(共1处)
	社务结果		合 你好,我是李明,之前我车子的理	目賠案件一直是您处理的				
. 87	記書管理	1			00:44 我失	1道了,有什么问题嘛? 🔒		
	结果展示		 都多长时间了,理照款怎么还没有 	到账 00:51				
	评分大盘							
语	音识别检测			9 这个问题已经解释过	1很多次了,我知道您着急,可易	公司也有公司的流程啊 🔒		
热	词分析		点 就不能帮我催催给我加急一下吗	01:11				
模	<u>111</u>				0110 1024 11			
	语言模型				01-16 10 有点,10			
	热词模型		会 你这是什么态度! 01:26					
基	磁设置		01:32	不好意思,我不该这样讲话	后。保险理赔确实有很多繁琐的流	程,希望您可以谅解。 🔒		
	规则							
	ロガリ							
	安全配置		客户说点啥		客服	说点啥	+ 添加更多规则	
	预整配置		ර			G		
	用户管理		发送			发送	77 server net	

规则导出

可以对已有规则进行导出,可以导出两种格式的文件:

1. 导出用于规则导入使用的JSON文件:例如您开通了多个智能对话分析服务,对于一些通用的规则,您可以进行导出,在其他账号中进行导入,可以快速的部署通用规则。

新建规则	毎出 へ 号入	0.24-按尺山		からのいたけ	M	規則名称 ∨	规则名称	0
_	用于规则导入的JSON文件	2. 远择守口	G-用于观则等/	NJSUN X1+		100400-110	10.01	
	规则CSV文件	英型	适用业务	234E43149	创建人	all and a second s	FRITE	
45	6	服务规范	所有业务	2021-01-07 13:06:20	质检-管理员	2021-01-1	编辑 测试	复制 删除
T								共
1 勿说	你需要导出的抑则		3. 导出后,	文件将自动下载到本	本地			
1. 412	必需安守山的观则							

2. 导出CSV文件,即导出可视化的excel表格,可以用于存档,如下图:

	100																
	☑ 智能对话分标	斤 标准	16 O	智能对记	話分析 /	质检规则配置											
	概览			质档	金规贝	则配置											
	智能质检			新建制	规则	寺出 へ	导入										
	数据集质检		\sim	-	10	用于规则导入	的JSON	文件		46 TU		17.00	11.47		0.178.0-1		
	呼叫中心质检		\sim		ID	规则CSV文件	-	-		突型		适用	业务		创建时		
	人工复核 (55)				456		规则	ICSV文件		服药规氾		PT119	业务		2021-0	7-07 13	:06:20
	质检规则配置																
	评分项配置																
	高级工具																
	知识库配置																
	意图管理																
Image: No. 10 Open (no. 10) Open (no	模型训练管理		~														
● 日ち・び・ ● 用は炭酸(CSV文和2019-10-29 17/414) ● C+2L+04-0428																	
NH Require (22) 12 A + A Image: Control (Control (Contro) (Control (Control (Control (Contro) (Control (Contr		・ び ・ 回回布局	公式教育		被用	a #	±₩NCSV\$	件2019-10-21	171414					1	Q-在工作表中	8R ,	
NB U ····································	114 . X . 1815 Reg	pular (正文)	• 12 • A	A- A- =	- =		RI7 • [1	R 规		.	.	- +	. e ×.		∑ mit##	' <u></u> ₹₹•	Q.
日本 日	KAB 🧳 B I	<u>u</u> •	• <u>• •</u> •	*× =		•1 •1 • 27	58 4 • •	₽ • % 000	24 43	8件格式	第月 単元 (格格式 样)	5 BA	873	杨武	an -	岸/年和 祥选	重找和 选择
A B C D E F G H I J K L M N O P RXR26 RXR27 RXR26 R R I	□ 可能的数据数块 加米特目 H2 ↓ × ✓ 月	CTURNER	137 HB(.CSV)/10 35,98 F	存,则某些功能;	可聽發去失。	者要保留这些功能,请以	Excel 文件格	C\$447.									954870
(19) (20) </td <td>A B</td> <td>C</td> <td></td> <td></td> <td>D</td> <td></td> <td>E.</td> <td>F.</td> <td>G</td> <td>н</td> <td>1)</td> <td>К</td> <td>L</td> <td>h</td> <td>V N</td> <td>0</td> <td>p</td>	A B	C			D		E.	F.	G	н	1)	К	L	h	V N	0	p
【級單】 L:本戶電廠系統症 条件a 物類因面 客處 國業件: 未作11553 每次會中後期因面:不仅分角色。静發政 財长起: 5%/的書前的「每天中心分類時間」其是一一切分類時間」」 条件a 如何成正: 小文研究 對子1552- EIEEEE 一一分類時、 簡素和一分類時候、最低的口、每天的中後期因面、完全的中後期因面。 素件a 任意一个分類時 算子面積反形式(1552) 副时成正: 小不有約帶條 (1) <	(股重)不能心 服务成页	· 所有业务	条件 检测范围:客报 I 算子11553: 医配: 多次了这个问题 你闭嘴(不允许你 您说过你觉得呢 情别无能做什么呢) 算子逻辑关系: 11	前置条件:无检 正则表达式(符合 1数已短解答过) 203(你能不能身 1)找谁都没用说: 1353	(周范围:全文 合某个特定话术 不要打新我(说我说 此听我说我说说我说 谢楚吗(我说的?	5):(已經讲过了)解釋过復 让你说他再说很快不难说 的时候你不难说出我解剖 去從你吧!我就是个客題 不够清楚吗!我怎么知道!思	- 天政1977年 - 不耐心:-5	不自动审核									
最有。 原检用则CSV文件2019-10-29 17/141 ↓	【頭簫】 让客户等服务规范	: 所有业务	条件a 体测范型:客屋 f 算子11551: 与上 时长相达: 5秒(静 条件b 性测范围:客屋 f 中位置 第 0 句里 第 7 11552: 出版: 忆意一个关键词 算子逻辑关系: 11	前置条件:无枪 句时间间隔大于 计目时长等于后一 前置条件:条件) 第2句 任意一个关键字 105时心等待不到 1551&&(11552	(周辺園:全文 始定筆 松明) -句开始时间 11551 有次命(:新歌让您久 好意思。久等)	5期:不以分角色,静音段 減去 約一句信息时间 中检测范围:条件11551台 等了,不好意思久等了,谢谢 了.抱歌, 让忽久等了包含	超时晚应。	不自动审核									

规则导入

可以使用导出的JSON文件,对规则进行导入。

1. 点击规则列表上方的 导入 按钮,选择已经导出的JSON文件;

智能对话分析 医机	18(2)	建成对法分	# / MIN				导入规则	×
K.C		规则		1点击导入	按钮			
教授集集的		102.001	- 88 V	8.			● 系統支持的文件格式格式为.json	
DERVI		100	10			1045	100 C	
任务管理					服务规范	所有主要	上的文件: 包括文件	
任务结果			6265	INNI LANDAN	服务规范	所有业务		
1900年40月1日			5266	【报数】用户可能要投后	服务规范	经相查的	2.选择对应的JSON文件	4
MR.M.G			5267	【规题】让客户等待后来政策	制务规范	所有主务		
得分大盘.			5268	【股票】 不耐心	服务规范	所有业务		
特别核文件			5269	[現實] 优秀的服务	服务规范	所有业务		
(新新177892)M				【用出】开头电给起来用电使用语	服务规范	所有主席		
8.2								
语言模型								
防闭模型								
基础设置								
N.H.								
祥分校								
154.44								
安全规算								美術
经营业业								

2. 在导入任务管理中,可以查看规则导入的状态:

^{智能对话分}	析 / 规则				1.点击任务管理	2. 点击文件名,可查看详情
新建规则	- 98 V	带入				□● 規則名称 ~ Q
	ID	规则名称	実型	道用业务	包括肥料(何)	质检规则JSON文件2019-10-29 17290
	6826	遮相	服务规范	所有业务	2019-10-29 17:31:46	创建时间: 2019-10-29
	6825	堆作	DR IR	所有业务	2019-10-29 17:31:45	< 1/1 >
	5271	123	服务规范	所有业务	2019-06-27 17:06:59	1991 U 1991 U 1991 U 1991
	5265	【預置】业务规则示例	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	44448 30142 3284 8118
	5266	【預置】用户可能要投诉	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	56150 20107 20106 20108
	5267	【预置】让客户等待后未放散	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	54140 2011Z 52280 01170
	5268	【預置】不耐心	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	58358 20157, 52361 10152
	5269	【预置】 优秀的服务	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	6456 3657 5286 H122
	5270	【預置】开头与结尾未用礼貌用语	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	48458 32HZ 5230 11HD
						共9条

3. 点击任务管理中的文件名,可以查看导入的详细信息:

新建规则	◎出 ∨	导入				図 規則名称 >			
	ID	规则名称	关型	适用业务	15001010	<u>新检規期JSDN文件2019-</u> 共2条。成功:2条。失数0	iO-29 17 条。	2902.js	on导入结果:
	6826	退租	服务规范	所有业务	2019-10-29 17:31:46	10 10 1 PT 10. 10 10			
. 1	6825	接信	81.51	所有业务	2019-10-29 17:31:45	ACRIMENTS # 18.40		nL40	
	5271	123	服务规范	所有业务	2019-06-27 17:06:59	规则名称: 退租		•	成功
	5265	【預置】业务规则示例	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08				潮
	5266	【预置】用户可能要投诉	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	1918	mit	28	808
	5267	【预置】让客户等待后未致歉	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	1911	测试	28	802
	5268	【預置】不耐心	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	1858	测试	20M	8111
	5269	【预置】优秀的服务	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	19.5E	测试	复制	80
	5270	【预置】开头与结尾未用礼貌用语	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	1978	Nit	2281	8178

2.1.5. 评分项配置

评分项是对客服人员的评分体系,包括评分大项、评分项以及相应的加减分值,评分项与规则关联后,规则 命中后会根据所关联的评分项进行质检得分的计算。在服务开通时,会生成一些默认的评分项,默认评分项 是不可以删除、编辑的。

操作流程

评分大项是对评分项的分类,评分项存在于评分大项之中,所以需要先有评分大项。

新建评分项

1. 新建评分大项点击 添加评分大项 按钮,输入名称后点击确定按钮即可;


2. 新建评分项,在对应的评分大项中点击 增加评分项按钮,如下图:

评分项配置

0	评分项是对客服人员的评分体系,包括评分大项、子项以及相应的加减分值,可以与规则做关联。了解更多
添加	评分大项
专有	規則 [2]
拉	来了订单 40 × 丢掉了订单 -40 × 丢了好几个订单 -100 × 全文都的 -22 × + 增加评分项
辱骂	客户 🗹
神	经病11 -20 × + 增加评分项
	名称
В	未说欢迎语
	分值 2. 填写评分项名称及分值
	减分 >> 5
в	确定取消
+	^{增加评分项} 3. 点击确定提交
	1. 点击添加评分项按钮

修改评分项

1. 修改评分大项,点击评分大项名称右侧的编辑按钮即可,默认的评分大项是不可编辑的:

评分项配置	
① 评分项是对客服人员的评分体系,包括评分大项、子项以及相应的加减分值,可以与规则做关联。了解更多	
添加评分大项 专有规则 乙	
拉来了订单 40 × 丢掉了订单 -40 × 丢了好几个订单 -100 × 全文都的 -22 × +增加评分项	
専骂客户 🗹	
神经病11 -20 × + 增加评分项	
BVT-评分大项 💋	
BVT-评分项 -34 × + 增加评分项	
编辑	
BVT测试评分项2 Z	
未说欢迎语 -5 × + 增加评分项	

修改评分项,点击评分项名称,即可进行修改,与新建评分项操作一致,如下图,默认的评分大项是不可编辑的;

🖸 智能对话分析 标准	版①	评分项配置	
概览		● 评价项层对实际人员的评价体系 句话评价大语 子顶以及相应的前游价值 可	以与规则做关联、了解审多。
智能质检		TUSKENERARANTURA, CHETUNA, DARATELIUMANE, S	0-370,3900,740,6-3 89 £ 2
数据集质检	\sim	添加评分大项	
呼叫中心质检	~	专何规则 ∠	
技能组管理		拉来了订单 40 × 丢掉了订单 -40 × 丢了好几个订单 -100 ×	全文都的 -22 × + 增加
配置管理			
质检结果	~	辱骂客户 💋	
离线语音结果		神经病11 -20 × + 增加评分项	
离线文本结果	名称		
实时质检结果	未证	兑欢迎语	
评分大盘	分值	分项	
人工复核 (55)	减分	→ ✓ 5	
质检规则配置		确定 取消	
评分项配置		未说欢迎语 -5 × 土壤加强分项	
高级工具		[] 点击评分坝名称即可	

删除评分项

删除评分大项时, 会将所包含的评分项一并删除。默认的评分大项和评分项不可删除。

🖓 智能对话分析 标准版 🛈		评分项配置	
概览			
智能质检		● 叶万坝定对各版入页的计力淬赤,包括叶刀入坝、于坝以及怕应的加减力值,可以与双则敞大联。」解更多	
数据集质检	,	添加评分大项	
呼叫中心质检 /		专有规则 🗹	前時
技能组管理		拉来了订单 40 × 丢掉了订单 -40 × 丢了好几个订单 -100 × 全文都的 -22 × + 增加评分项	
配置管理			
质检结果 ^	< · · · ·	辱骂客户 🗹	删除
离线语音结果		神经病11 -20 × + 增加评分项	
离线文本结果			
实时质检结果		BVT-评分大项 🗹 删除评分大项	▶ 删除
评分大盘		BVT-评分项 -34 × + 增加评分项	
人工复核 55		删除评分项	
质检规则配置		BVT测试评分项2 🗹	删除
评分项配置		未说欢迎语 -5 × + 增加评分项	
高级工具			

2.1.6. 数据集质检

2.1.6.1. 数据集管理

数据集是一个或多个录音文件组成的集合,您可以将呼叫中心已经生成的录音文件创建为数据集,然后使用 数据集发起数据集质检任务。

新建数据集

1、上传音频文件

点击,数据集质检-数据集管理,页面列表上方的 新建数据集 按钮,如下图所示,按照页面提示进行填写, 并按照页面提示的要求上传录音文件,对于某些不符合标准的音频,上传时会做自动转码处理,比如将采样 率转为8000Hz,单击下载 音频样例。上传完毕后点击页面底部的 下一步 按钮,进行话者角色配置;

💮 智能对话分析 标准版 🛈	010	智能对话分析 / 数据集管	2理				新建数据集 ×
概览	1.1111	数据集管理	!				 · ·
智能质检	I	新建数据集 🔶					请输入数据集名称
数据集质检 ヘ	ľ	10	43h	ver fall alter	A128-7-10 - 0	0080423	上传类型
数据集管理			公 初	×1+数	回建方式 ⑦	[]])建时[11]	 选择文件 选择文件夹(仅支持谷歌浏览器)
任务管理			III, III, III, III, III, III, III, III	1	于动工技术百	2021-01-	上传文件
任务结果		259	测试之 测试中心	3	南线南自幼未 室线文大结里	2021-01-	<u>↑</u>
呼叫中心质检 へ		257	是	1	高线文本结果	2021-01-	将文件拖拽到此,或点击上传,仅支持 wav,mp3,v3,vox 格式⑦,采样率为8000Hz/16000Hz的文件。
技能组管理		256	二次	292	高线文本结果	2021-01-	每次上传的音频数量不超过500个
配置管理		248	22221	15	离线语音结果	2020-12-	
质检结果		243	演示数据集含模型-勿删勿改	4	手动上传录音	2020-12-	
离线语音结果		242	12测试	t.	手动上传录音	2020-12-	
离线文本结果		241	演示数据集-勿删勿改	3	手动上传录音	2020-12-	
实时质检结果		240	隽阜测试2	1	手动上传录音	2020-12-	
评分大盘							
人工复核 (80)							
质检规则配置							8
评分项配置							-
高级工具							
知识库配置							下一步 取消

2、开始音频转写

系统会随机选取一个录音文件,点击页面中的**开始音频转写**按钮,对该文件进行语音转文字,转写完毕后,需要您根据对话文本进行话者角色配置。由于录音文件分为单轨录音和双轨录音,话者角色配置方式有所不同,下面会分别说明。

用户指南·智能对话分析(旧版)



话者角色配置:语音转文本时,系统会自动将录音分为两个对话角色,但是出于一些客观因素系统无法准确 识别哪个角色为客服,所以需要您根据文本内容来手工设置,选出哪一方为客服,则另一方即为客户。准确 的进行话者角色配置非常重要,因为我们进行质检分析时所用的规则,很多时候都有检测范围的限制(即一 个规则只检测客服或者客户),如果话者角色配置是错误的,那么将对质检结果的准确性产生极大影响。

3、单轨录音的话者角色配置

单轨录音的话者角色配置, 音频转写完成后, 如下图所示, 一侧为客户, 一侧为客服; 角色的判断方式分为 以下两种:

- 系统自动判断:我们内置了一些常见的客服开场时所说的关键词,例如"您好、很高兴为您服务……",
 从上往下对文本进行匹配,当匹配成功时,则认为当前角色为客服,另一侧即为客户;
- 根据关键词判断客服人员:根据实际业务场景,填写一个或多个客服开场时常说的关键词,匹配上这些关键词时,则认为当前角色为客服,另一侧即为客户;

选择合适的角色判断方式,点击 验证 按钮,对话框中的文本会发生变化,请您自行判断是否正确,如不正确,可以对关键词进行调整;话者角色配置完毕后,点击页面底部的 完成创建 即可,此时该数据集内的所 有文件,都将使用相同的角色判断方式。



需要强调的是,单轨录音的话者角色分离无法保证100%正确,建议您将呼叫中心生成的录音文件设置为 **双 轨录音**,这样客户一个轨,客服一个轨,可以从根源上避免出现话者角色分离错误的情况出现。

4、双轨录音的话者角色配置

双轨录音的话者角色配置, 音频转写完成后, 如下图所示, 根据对话文本, 选择角色A的正确角色, 角色B的 角色会自动变化, 选择无误后, 点击页面底部的 完成创建 即可, 此时该数据集内的所有文件, 都将使用 相同的角色判断方式。

▲ 00:00 / 01:51 (法者角色配置)	٦
	I
角色B 您好,我这里表↓ 」 "你客户经理,请问您是133尾 号,9878,电话记住本人吗? ● 00:00 角色A: ○客服 ● 客户	•
00:07 • 是 角色A 角色B: • 客服 · 客户	
角色B 哎,您好先生是这样的 ● 00:08	
角色B 那么提 给您推出了一款选 他可 以防晒防漏街,也可以就编辑群发短信,迚有挂机短信。 00:10	
 角色B 那您这边每个月都能够享受200条免费赔的短信即可向超 值的服务,那么短信交错啊,他才按正常资费收取。	
角色B 现在的话您要从当月的次月,都是不收功能费的,后期 啊,去需用大小,二是每月 ● 00:26	
角色B 如果您觉得满意呢,您需有不满意,可以随时随地的打, 我们1万号取消,他是当天就立即生效。 00:32	
角色B 所以呢,先生您可以放心使用,看能否为您生活带来一些 帮助,好吧 ○ 00:38	
00:45 🕟 哦, 不需要呢 角色A	

列表操作

- 编辑数据集:编辑数据集时只可修改话者角色配置,不可增加或删除数据集中的文件;
- 删除数据集: 删除后不可找回, 但已经使用该数据集执行过的质检任务数据仍将保留;

2.1.6.2. 任务管理

以数据集为数据源发起质检任务,可以对数据集中的文件进行质检分析。

新建任务

点击 数据集质检-任务管理 页面列表上方的 新建任务 按钮,如下图所示,按照页面要求进行填写,具体说明如下:

- 任务名称: 系统会自动生成一个当前时间的任务名称, 可自行修改;
- 数据集:选择指定的数据集作为数据源进行质检分析,可多选;
- 规则: 使用哪些规则来进行质检分析, 可多选;

- 语言模型:在对录音文件进行文字转写时,需要指定转写时使用的模型。详细说明请查看本文档中的 语言模型;
- 热词: 非必选, 详细说明请查看本文档中的

热词模型;

• 任务类型: 分为 立即执行/定时执行, 定时执行时需要指定执行时间;

◎ 警能对进分析 編集版 ◎	新闻社会	841/任务管理					新建任务	×
6.X	任务	管理 👞					. CAOD	
NICRIO	NR	(4) 今天 前天 7天	30天 設施日期				任务 2021-01-26 14:24:2月	0
8.888.842 · ·							· 飲蜜炖	
就被集發現			D.S.R.		XPH8R		读选择 (可输入思惑集色彩进行推定)	×
6884 6		任务和工作成	· BAL-DI	 没有 	1		前建築版集	
任务任果		任务 DVT测试	BVT-D4	= :RW	1	2021-01-26 13:06 33	* 1001	
and the second s		任务 BVT测试	 BvT-04 	= 30 W	<u>E</u> .,	2021-01-26 13-05-33	选择撤定的规则	~
and the second		任务 BVT测试	 BVT-04 	= 沒有	1.	2021-01-26 12:04:09	请选择(可输入规则名称进行搜索)	~
10.0 mm to		任务 BVT用试	 BN/T-04 	• :RW	1	2021-01-26 12:04:09	* 语言模型	
12.ETT		任务 BVT测试	· BYT-D4	• i84	1	2021-01-26 12:04:09	通用模型	~
新桂活業 个							14-13	
RESERVE							不使用热词	~
漏线文本结果							任务类型	
采和资格结果							立即執行	~
祥分大量							L	
人工发标 (1)								
Returner								88
伊治功能量								
#078								
							电正 和 消	
NORSEE.								

任务管理列表操作

- 日期选择器:查看指定日期内执行过的任务列表;
- 任务结果下载:下载指定数据集质检任务中;
- 对话文本下载:下载语音对话文本转写内容;
- 删除任务: 删除后相关数据会被删除, 无法恢复;

概览	Ŀ	任务管	會理								
智能质检	Ŀ	新建任务	今天 昨天	7天 30天	5 起始日期	- 结束日期	~				
质检规则配置	Ŀ		任务名称		数据集	规则	文件总数	创建时间	任务类型	执行状态 ②	操作
γ分功配置 数据集质检 ∧			任务 BVT测试		• BVT-04	••••	1	2021-09-02 13:06:30	立即执行	● 0 ● 1 ● 0	任务结果 对话文本下载 删除
数据集管理	Ŀ		任务 BVT测试		 BVT-04 		1	2021-09-02 13:06:29	立即执行	● 0 ● 1 ● 0	任务结果 对话文本下载 删除
任务管理	ь.		任务 BVT测试		 BVT-04 	•	1	2021-09-02 12:05:20	立即执行	● 0 ● 1 ● 0	任务结果 对话文本下载 删除

2.1.6.3. 任务结果

查看单个任务的任务结果

1. 进入任务结果详情

• 如下图所示,当所有文件都执行完成时,点击右侧的任务结果按钮,即可进入任务结果详情;

智能对话分析 / 任务管理							
任务管理							
新建任务 今天 昨日	天 7天 30天 起始日期	月 - 结束日期 🗰	0				
任务名称	数据集	规则	文件总数	创建时间	任务类型	执行状态 🥥	操作
任务 2019-10-09 13:39:20	• test_data • test_data2	 【预置】优秀的服务 【预置】让客户等待////////////////////////////////////	9	2019-10-09 13:39:52	立即执行	• 0• 9• 0	任务结果 下载 删除

• 任务结果详情分为 **文件维度** 和 规则维度,如下图,下面将分别进行说明;

文作	#名 请输入文件名				执行状态 全部				~	搜索	重置	高級、
导出	✓ 批量分配 ✓											
	文件名称	所属数据集	时间	命中	中规则 🕜	质检得分	复核准确性	执行状态	质检员	复札	操作	
	0209确认销根号和地	test_data	2019-10-09 13:39:00	:	【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼影	95	• 错误	● 已完成		•	分配	复核
	0055智能质检回归测	test_data	2019-10-09 13:39:00	٠	【勿删】包含你好	100	 错误 	● 已完成			分配	复核
	0055含有静音的录音	test_data	2019-10-09 13:39:00	:	【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼影	95	● 错误	● 已完成		•	分配	复核
	课前录音8.wav	test_data2	2019-10-09 13:39:00	•	【勿删】包含你好	100	 错误 	● 已完成			分配	复核
	context-repeat.wav	test_data2	2019-10-09 13:39:00	•	【預置】开头与结尾未用礼影	95	 错误 	● 已完成		•	分配	复核
	0209确认销根号和地	test_demo	2019-10-09 13:39:00	:	【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼影	95	 错误 	● 已完成		•	分配	复核
	0055智能质检回归测	test_demo	2019-10-09 13:39:00	•	【勿删】包含你好	100	 错误 	• 已完成		•	分配	复核
	0055含有静音的录音	test_demo	2019-10-09 13:39:00	:	【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼影	95	● 错误	● 已完成		•	分配	复核
	context-repeat.wav	test_demo2	2019-10-09 13:39:00	•	【預置】开头与结尾未用礼影	95	 错误 	• 已完成		•	分配	复核

2. 文件维度列表

智能对话分析 / 任务管理 / 任务详情

索框 ^{复表} 操作	
复札操作	
复机操作	
复枝操作	
 分配 复 	复核
 分配 复 	复核
• 分配 第	复核
● 分配 复	复核
• 分配 第	复核
 分配 复 	复核
● 分配 氦	复核
• 分配 复	复核
	 分配 分配 分配 分配 分配 分配 分配

文件维度列表,展示当前任务中所有文件的质检结果,如上图,列表中各列的解释说明、高级搜索框使用说明、文件分配、文件复核 请参考 任务结果列表统一说明,其他功能说明:

 导出:导出当前任务的质检结果,导出内容与文件列表内容一致;如果要导出部分文件的质检结果,需要 先选中对应的文件,再选择 导出-导出所选文件,如下图: 智能对话分析 / 任务管理 / 任务详情

文	件名 请输入文件名			执行状态 全部	
导出	へ 北量分配 〜	批量重试			
导出会	全部	所属数据集	时间	命中规则 🕜	质检得分
导出所	新选文件 0200编入销根号和地	test_data	2019-10-09 13:39:00	 【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼象 	95
	0055智能质检回归测	test_data	2019-10-09 13:39:00	● 【勿删】包含你好	100
	0055含有静音的录音	test_data	2019-10-09 13:39:00	 【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼影 	95
	课前录音8.wav	test_data2	2019-10-09 13:39:00	● 【勿删】包含你好	100
	context-repeat.wav	test_data2	2019-10-09 13:39:00	● 【预置】开头与结尾未用礼翁	95
	0209确认销根号和地	test_demo	2019-10-09 13:39:00	 【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼系 	95
	0055知能医检同归测	test demo	2019-10-09 13:39:00	 【勿删】句含你好 	100

• 批量重试: 当文件执行失败时, 可以进行重试;

3. 规则维度列表

规则维度列表,展示当前任务所使用的质检规则相关的统计数据,如下图:

件维度	规则维度								
,	规则名称	类型	适用业务	抽检文件数	命中文件数	命中率	待复核数	复核准确率	操作
348	【勿删】包含你好	服务规范	所有业务	9	7	77.8%	7	0%	查看文件详情
46	【预置】开头与结尾未用礼貌	服务规范	所有业务	9	6	66.7%	6	0%	查看文件详情
345	【预置】优秀的服务	服务规范	所有业务	9	0	0%	0	0%	查看文件详情
43	【预置】让客户等待后未致歉	服务规范	所有业务	9	0	0%	0	0%	查看文件详情
						08/	0	00/	
41	【预置】业务规则示例	服务规范	所有业务	9	0	0%	0	0%	宣看又件详情

- 抽检文件数: 使用该规则质检的文件数, 也就是当前任务中的文件总数;
- 命中文件数: 抽检文件中命中了该规则的文件数;
- 命中率: 命中文件数 / 抽检文件数 * 100%;
- 待复核数:命中文件中,还未进行人工复核的文件数量;

- 复核准确率:命中文件中人工复核后判定为正确命中的文件个数 / 命中文件中已人工复核的文件总数 * 100%;
- 操作-查看文件详情:查看命中了当前规则的文件明细,与**文件维度**列表功能一致,如下图:

	智能对话分	分析 / 任务管理 / 任务详情											
ſ	← 找	见则「【勿删	】包含你好	仔」的文件详情	青								
l	返回規	则维度列表											
	文作	特名 请输入文件名				执行状态 全部				\sim	搜索 1	重置	高级 🗸
	批量分												
		文件名称	所属数据集	时间	命	中规则 🖉	质检得分	复核准确性	执行状态	质检员	复核制	操作	
		0209确认销根号和地	test_data	2019-10-09 13:39:00	:	【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼募	95	● 正确	• 已完成		• 2	分配	复核
1		0055智能质检回归测	test_data	2019-10-09 13:39:00	•	【勿删】包含你好	100	• 错误	• 已完成		• 2	新配	复核
		0055含有静音的录音	test_data	2019-10-09 13:39:00	•	【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼刻	95	● 错误	● 已完成		● 未	分配	复核
		课前录音8.wav	test_data2	2019-10-09 13:39:00	•	【勿删】包含你好	100	 错误 	• 已完成		• 未	分配	复核
		0209确认销根号和地	test_demo	2019-10-09 13:39:00	:	【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼翁	95	● 错误	● 已完成		• 未	分配	复核
		0055智能质检回归测	test_demo	2019-10-09 13:39:00	•	【勿删】包含你好	100	• 错误	• 已完成		● 未	分配	复核
		0055含有静音的录音	test_demo	2019-10-09 13:39:00	•	【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼参	95	 错误 	• 已完成		• 未	分配	复核
													共7条

查看指定时间段内的任务结果汇总

如下图, 该页面可查看指定时间段内所有任务的结果, 列表中各列的解释说明、高级搜索框使用说明、文件 分配、文件复核 请参考 任务结果列表统一说明

🖂 智能对话分析 标准版 ①	智能对话分析 / 任务结果									
概览	任务结果									
智能质检										
数据集质检 ^	文件名 请输入文件名			任务	时间 2021-01-20 00:00:00	- 20	21-01-26 23:59:59	曲 搜索	重置高	級>
数据集管理	計量分配 ∨									G
任务管理	10 m / J M/									Ŭ
任务结果 🔶 一一	文件名称	所属任务	所属数据集	任务时间	命中規則 ⑦	质检得分	复核准矿 执行状态	复核状态 ⑦	操作	
呼叫中心质检 ^	asr-precision-verify-	任务 BVT测试	BVT-04	2021-01-26 13:05:33	 没有 	100	 待复∤ ● 已完成 	 未复核 	分配	复核
技能组管理	asr-precision-verify-	任务 BVT测试	BVT-04	2021-01-26 13:05:33	 没有 	100	 ● 待复料 ● 已完成 	 未复核 	分配	复核
配置管理	asr-precision-verify-	任务 BVT测试	BVT-04	2021-01-26 13:05:33	 没有 	100	 ● 待复柞 ● 已完成 	 未复核 	分配	复核
质检结果 ^	asr-precision-verify-	任务 BVT测试	BVT-04	2021-01-26 12:04:09	• 没有	100	 ● 待复 ● 已完成 	 未复核 	分配	复核
室城语亲结里	asr-precision-verify-	任务 BVT测试	BVT-04	2021-01-26 12:04:09	● 没有	100	● 待复柱 ● 已完成	 未复核 	分配	复核
南经立本结果	asr-precision-verify-	任务 BVT测试	BVT-04	2021-01-26 12:04:09	● 没有	100	 ● 待复 ● 已完成 	 未复核 	分配	复核
南 5% 又 中 50 末 空中 所 46 年 用	asr-precision-verify-	任务 BVT测试	BVT-04	2021-01-25 23:06:24	 没有 	100	● 待复 / ● 已完成	● 未复核	分配	复核
头时版恒码米	asr-precision-verify-	任务 BVT测试	BVT-04	2021-01-25 23:06:24	 没有 	100	● 待复 / ● 已完成	● 未复核	分配	复核
评分大盘	asr-precision-verify-	任务 BVT测试	BVT-04	2021-01-25 23:06:24	 没有 	100	 ● 待复 ● 已完成 	● 未复核	分配	۰ ا
人工复核 (80)	asr-precision-verify-	任务 BVT测试	BVT-04	2021-01-25 22:03:32	 没有 	100	 ● 待复 ● 已完成 	● 未复核	分配	11 III
质检规则配置				共100组	。毎页显示: 10 ∨ <	上一页 1 2	3 4 … 10 下一页	> 1/10 到第	页	确定
评分项配置										
高级工具										
知识库配置										

2.1.7. 呼叫中心质检

2.1.7.1. 技能组管理

将您呼叫中心系统中的技能组信息,维护在智能对话分析服务中,以便在 呼叫中心质检-配置管理 中新建配 置时选择所需的技能组。

新建技能组

- 1. 点击列表右上角的 新建技能组 按钮。
- 2. 在右侧新弹出的窗口中填写技能组ID和技能组名称,请确保技能组ID的准确性,因为 配置管理 中是根据技能组ID匹配对应的配置的。
- 3. 技能组ID不可重复,一个技能组ID只能创建一个技能组信息。

🕞 智能对话分析 (标准	版 ①	智能对话分析 / 技能组管理				新建技能组	×
概览		技能组管理				1 H149140 up	
智能质检		 将您呼叫中心系统中的打 	支縮组信息,维护在智能对话分析服务中,以便在"	呼叫中心质检-配置管理-新建配置"时选择所需的技能组。		请输入技能组ID	
数据集质检		11201+0140				* 技能组名称	
数据集管理		STICKE #X RESE				请输入技能组名称	
任务管理		技能组ID	技能组名称	创建时间	更新时间		
任务结果		ygndddmy	一个能打的都没有	2021-01-06 23:17:24	2021-01-0		
呼叫中心质检		84	一个123	2021-01-06 21:15:21	2021-01-0		
技能组管理		4322	没有	2021-01-06 21:15:12	2021-01-0		
配置管理		122	122	2020-12-01 15:11:31	2020-12-0		
原检结果		121	121	2020-12-01 15:11:26	2020-12-0		
物化活动注意		99	99	2020-12-01 15:11:21	2020-12-0		
100 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00		88	88	2020-12-01 10:08:40	2020-12-0		
尚线又本结果		77	77	2020-12-01 10:08:35	2020-12-0		
实时质检结果		66	66	2020-12-01 10:08:32	2020-12-0		
评分大盘		55	55	2020-12-01 10:08:28	2020-12-0		
人工复核 80							
质检规则配置							
评分项配置							
高级工具							
知识库配置						确定取消	

列表操作

- 1. 编辑:编辑技能组,只能编辑技能组名称。
- 2. 删除: 删除技能组, 删除后立即生效。

2.1.7.2. 配置管理

这里的配置,用来指定某个技能组所产生的质检任务在分析时使用哪些质检规则,一般的呼叫中心都会有多 个技能组,比如 销售组、售后组、客服组...,每个技能组所接听的电话是不同的业务场景,所以通常使用的 质检规则也是不同的。您在通过调用API发起质检任务时传入技能组信息,并且创建对应的配置,这样您在 调用API时就不需要指定质检规则ID了,我们会根据技能组ID来匹配对应的配置信息。这样一来如果需要更换 质检所用的质检规则、语言模型、热词组,无需调整程序代码,直接在该页面调整对应的"配置"即可,保存 后即可实时生效。如果没有匹配成功的配置,则使用"默认配置",即使用 全部规则和通用模型 来进行质检。

使用前提

需要先将您自有业务系统中的技能组信息维护到智能对话分析系统的技能组管理功能中,详见 呼叫中心质 检-技能组管理。

新建配置

- 1. 点击列表左上角的新建配置按钮。
- 2. 在右侧新弹出的窗口中填写相关信息:
 - i. 配置名称: 配置的名称。
 - ii. 技能组:选择所需的技能组,技能组可在左侧导航栏中的技能组管理中维护。

ⅲ. 质检类型:

a. 离线质检:指的是 离线语音质检 和 离线文本质检;

- iv. 离线质检规则: 质检分析时使用哪些质检规则。
- v. 语言模型:录音转文本时使用的语言模型,语言模型可在左侧导航栏中的模型-语言模型中维护。
 (离线文本质检不涉及,可忽)
- vi. 热词模型:录音转文本时使用的热词模型,热词模型可在左侧导航栏中的**模型-热词模型中维护。** (离线文本质检不涉及,可忽略)
- 3. 配置完成后,默认是禁用状态,如需启用请在列表最右侧的操作列中进行修改。

🖸 智能对话分析 「标准版 ①	-	留能对话分析 / 配置管理							新建配置 >	<
概览	j	配置管理								
智能质检		 ・ ・ ・	、 〔 行时,会根据上传数据•	中携带的的技能组ID来	匹配对应的"配置",在"配置"中	来指定使用哪些 质检制	则、语言模型、热词约	且 来进行质检分 [;]	配置参数说明 •每个配置,可选择一个或多个技能组;	
数据集质检 ^		程序代码,直接在该	核页面调整对应的"配置"目	107,保存后即可实时4	主效。如果没有匹配成功的配置	1,则使用"默认配置",	即使用全部规则和通序	用模型 来进行质:	 一个技能组只能创建一个相同质检类型的配置; 	
数据集管理		新建配置	-						* 配置名称	
任务管理		配置名称	技能组	质检类型	质检规则	模型	热词	创建时间	请输入配置名称	-
任务结果					•				* 技能组	ł
呼叫中心质检 へ		一丁的都没有	• - 打的都	离线质检	• 1 • 文	通用模型	国寿	2021-01-06	请选择技能组、支持多远。	ł
技能组管理		一一一行没有哦的	• - 3	离线质检	•	通用模型	不使用	2021-01-06	 ・ 质检类型 ① 富 富 4.5.6.4 ✓ 	ł
配置管理		B\21-01-04	• Em 1021-0	实时质检	• — 规则	通用模型	不使用	2021-01-04	- 窗体质於期間	1
质检结果		15	• 1	高线质检	• 2	通用權型	不使用	2020-12-01	i 请选择(可输入规则名称进行搜索) ✓	1
高线语音结果									* 语言模型	1
离线文本结果		B\)20-11-30	• 1 • 1	实时质检	● 规则	通用模型	不使用	2020-11-30	通用模型 🗸 🗸	
实时质检结果									热词	I
评分大盘		B\(20-11-30	• E 020-1	实时质检	 规则 	通用模型	不使用	2020-11-30	不使用热词	
人工复核 (80)		B\(20-11-30	020-1	实时质检	 规则 	通用模型	不使用	2020-11-30		"
质检规则配置		cc	■ ∎cc1	高线质检	 ····································	通用模型	不使用	2020-11-27		
评分项配置		R	-	高线质检	• <u>- </u> 规则	通用模型	不使用	2020-07-16		
高级工具										
知识库配置									确定 取消	

列表操作

- 1. 启用/禁用: 配置新建后, 默认是禁用状态, 可通过此按钮进行启用操作。
- 2. 编辑:编辑配置使用,修改后实时生效。
- 3. 删除: 删除配置后实时生效, 对应的技能组无法匹配到配置时, 将使用列表中的默认配置。

2.1.7.3. 质检结果

2.1.7.3.1. 离线语音结果

离线质检结果,展示您通过API上传的质检数据的质检结果,需要您自行进行API对接。 离线语音结果:展示通过上传音频质检接口上传的数据。

智能对话分析	/	离线语音质检

任	务时间 2021-01-20 00:00:00	- 2021	-01-26 23:59:59	前 录音	时间 起始日期		- 结束日期	(111 搜索 重	置 高级
比量与	出 > 批量分配 > 生	成数据集 ∨					文件名称		Q 🖻	¢ C
	文件名称	客服姓名	客服ID	技能组名称	主叫号码	被叫号码	呼叫类型 🎧	执行状态	复核状态 🍸 ⑦	操作
	BV 6-2021-01-26 1	cloudcallcenter	29951118820	组		1 678899	呼出	● 已完成	 已复核(自动) 	分配 1
	ata-2021-01-26	BVT-agent	17	BV IIGrou	58888	1 666666	呼出	● 已完成	 已复核(自动) 	分配
	T-upl ata-2021-01-26	BVT-agent	17	BV IIGrou	68888	1 666666	呼出	● 已完成	 ● 已复核(自动) 	分配
	'T-An' -2021-01-26 13		0			-		 已完成 	● 未复核	分配
	'T-cor 16-2021-01-26		0			-		● 已完成	● 未复核	分配
	19-2021-01-26	sca_agent	29150489170	售賣ы	05 768989	1 989898	呼出	● 已完成	• 申诉驳回(人工)	分配
	e-2019-fail-2021-01	sca_agent	29150489170			-		● 失败⑦	● 未复核	分配
	BV 6-2021-01-26 1	cloudcallcenter	29951118820	CE I技能组		1 678899	呼出	● 已完成	• 已复核(自动)	分配

与 数据集质检 主要的区别是, 呼叫中心质检的数据是经过API对接后自动推送过来的, 而数据集质检的数据 是您手动上传的; 呼叫中心质检的数据可以携带 客服、技能组、客户号码 等信息, 而数据集质检是不包含 此类数据的。

列表功能说明

列表中各列的解释说明、高级搜索框使用说明、文件分配、文件复核 请参考 任务结果列表统一说明 , 其他 功能说明:

导出

1. 可以导出 **质检结果** 以及 **转写文本**,如果要导出部分文件的质检结果或转写文本,需要先选中对应的文件,再进行导出,如下图:

客服姓名	请输入客服姓名				
导出 へ 质检结果	批量分配 🗸				
转写文本	_{3结果} 2. 再进行导出	客服姓名	客服ID	技能组	主叫号码
导出所选-转	文本 1-13-04-02.mkv	0626回归客服	2241936615	质检技能组勿删	
25	9645546-13-02-59.mkv	0626回归客服	2241936615	质检技能组勿删	
			0004007000	压碎性能细加则	
25	6914880-07-36-39.mkv	智能对话分析	2824087639	/贞恒"文能组 / 加	
25	6914880-07-36-39.mkv 6875978-07-27-19.mkv	智能对话分析… 智能对话分析…	2824087639	质检技能组勿删	

8. 导出后,会生成一个导出任务,在文件生成完毕后,会出现在任务列表中,点击文件名可进行下载,如下图:

智能对话分析 / 呼叫中心质检

呼叫中心质检

客服如	结 请输入客服姓名			时间范围 20	019-10-08	- 2019-10-14 2019-10-14	重置高级
导出	ソ 批量分配 ソ 株 文本结果					点击文件名可下载文件 FileExport_QualityCheck_495834124 过期时间:2019-10-16 16:29:19 未下载	2 <mark>10+</mark> ĝ
	文件名称	客服姓名	客服ID	技能组	主叫号码	FileExport_ASR_1402019643243755 过期时间: 2019-09-20 20:32:31	操作
	2529645641-13-04-02.mkv	0626回归客服	2241936615	质检技能组勿删		FileExport_QualityCheck_695257080	分配(1
	2529645546-13-02-59.mkv	0626回归客服	2241936615	质检技能组勿删		● 已下载 过期时间: 2019-09-20 20:31:26	分配(1
	2526914880-07-36-39.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		FileExport_QualityCheck_191063886 过期时间: 2019-09-20 10:03:21	分配(1
	2526875978-07-27-19.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		FileExport QualityChack 806692366	分配(1
2	2525340638-09-01-47.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		过期时间: 2019-09-19 21:29:21	分配 4
	2525333552-08-59-33.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		< 1/17 >	分配(

自定义列表项

由于离线语音数据的列表项较多,您可以自定义显示列表项,如下图:

任	务时间 2021-04-15 00:00:00		2021-04-21	23:59:59		文件名称 请输入						推动	重置	高級 ~		
批量等	2出 ~ 批量分配 ~ 生	成数据集 🗸										C	9 18	C S		
	文件名称	客服姓名	客服ID	技能组名称	主叫号码	被叫号码	呼叫类型 🎧	通话ID	通话时长	对话轮数	执行状态	复核状态 🎖 🗇	揚作	文件名称	客服姓名	各服
	BVT-CCC2016-2021-04-21 1						呼出		1分26秒	26	 已完成 ① 	 未复核 	分配	技能组名称	主叫号码	被叫号
				-										呼叫类型	通话ID	通话时
	BVT-uploadData-2021-04-21		17				呼出		46秒	13	 已完成 ③ 	● 未复核	分配	对话轮数	任务时间	录音时
	BVT-uploadData-2021-04-21		17				呼出		46秒	13	• 已完成 ①	● 未复核	分配	命中规则	质检得分	复核准备
	BVT-Ant2016-2021-04-21 13		0			-	-		6分19秒	78	 已完成 	 未复核 	分版	分配的质检员	复核员	业务的
	BVT-core-2016-2021-04-21		0						46秒	13	 已完成 	 未复核 	分版	自定义数据1	自定义数据2	自定义数
	BVT-core-2019-2021-04-21						輕出		46秒	13	 已完成 	申诉驳回(人工)) 95	自定义数据4	自定义数据5	自定义数
														自定义数据7	自定义数据8	自定义数
	BVT-core-2019-fail-2021-04								019	0	● 失败③	 未复核 	STE	自定义数据10	自定义数据11	自定义数
	RVT-0002016-2021-04-20.2					15	10.58		1422630	26	 已需成 ① 	 本価約 	475	自定义数据13	执行状态	复核状

2.1.7.3.2. 离线文本结果

离线文本结果,展示您通过API上传的质检数据的质检结果,需要您自行进行API对接。

离线语音结果:展示通过上传文本质检UploadData接口上传的数据。

智能对记	分析 / 离线文本质检													
离约	这本结果													
đ	务时间 2021-04-15 00:0	0:00		- 2021-04-21	23:59:59	E	文件名称	请输入				搜索	重置	高级>
批量	き出 > 批量分配 >	生成数据新	R ~											C
	文件名称	客服名称	客服ID	技能组名称	呼叫类型 🎧	对话总字数	对话轮数	任务时间	中規則 ③	质检得分↓↑	执行状态	复核状态 🏆 💿	操作	
	VT-Ant2016-202		0			147	14	2021-04-21 13:06:08	•	100	● 已完成	 未复核 	分配	复核
	BVT-file		17		呼出	8	2	2021-04-21 13:04:31		56	 已完成 ⑦ 	● 未复核	分配	复核
	-		0			137	6	2021-04-21 13:04:12	•	100	• 已完成	● 未复核	分配	复核
	BV1-core-2016-202		0			147	14	2021-04-21 13:04:02	•	100	 已完成 	● 未复核	分配	复核
	BVT-core-2019-202	-	29150			213	14	2021-04-21 13:03:58		32	● 已完成	 已复核(人工) 	分配	复核
	BVT-file		17		呼出	8	2	2021-04-21 00:42:24	未命中规则	100	• 已完成	● 未复核	分配	复核
	BVT-file		17		呼出	8	2	2021-04-21 00:42:09	未命中规则	100	 已完成 	● 未复核	分配	复核
	BVT-file		17		呼出	8	2	2021-04-21 00:41:11	未命中规则	100	 已完成 	● 未复核	分配	复核
	BVT-file		17		呼出	8	2	2021-04-21 00:40:38	•	90	• 已完成 ⑦	 未复核 	分配	复核

与 数据集质检 主要的区别是, 呼叫中心质检的数据是经过API对接后自动推送过来的, 而数据集质检的数据 是您手动上传的; 呼叫中心质检的数据可以携带 客服、技能组、客户号码 等信息, 而数据集质检是不包含 此类数据的。

列表功能说明

列表中各列的解释说明、高级搜索框使用说明、文件分配、文件复核 请参考 任务结果列表统一说明 , 其他 功能说明:

导出

1. 可以导出 **质检结果** 以及 **转写文本**,如果要导出部分文件的质检结果或转写文本,需要先选中对应的文件,再进行导出,如下图:

客服姓名 请输入客服姓名				
导出 へ 批量分配 ~				
质检结果				
^{转写文本} 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本	客服姓名	客服ID	技能组	主叫号码
导出所选-转写文本 1-13-04-02.mkv	0626回归客服	2241936615	质检技能组勿删	
2529645546-13-02-59.mkv	0626回归客服	2241936615	质检技能组勿删	
2526914880-07-36-39.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删	
2526875978-07-27-19.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删	
2525340638-09-01-47.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删	
✓ 2525340638-09-01-47.mkV 1. 先选中所需导出的文件	智能对话力析	2824087039	庾恒坟能祖勿删	
2525333552-08-59-33.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删	

8. 导出后,会生成一个导出任务,在文件生成完毕后,会出现在任务列表中,点击文件名可进行下载,如下图:

智能对话分析 / 呼叫中心质检

呼叫中心质检

客服如	结 请输入客服姓名			时间范围 20	019-10-08	- 2019-10-14 2019-10-14	重置高级
导出	ソ 批量分配 ソ 株 文本结果					点击文件名可下载文件 FileExport_QualityCheck_495834124 过期时间:2019-10-16 16:29:19 未下载	2 <mark>10+</mark> ĝ
	文件名称	客服姓名	客服ID	技能组	主叫号码	FileExport_ASR_1402019643243755 过期时间: 2019-09-20 20:32:31	操作
	2529645641-13-04-02.mkv	0626回归客服	2241936615	质检技能组勿删		FileExport_QualityCheck_695257080	分配(1
	2529645546-13-02-59.mkv	0626回归客服	2241936615	质检技能组勿删		● 已下载 过期时间: 2019-09-20 20:31:26	分配(1
	2526914880-07-36-39.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		FileExport_QualityCheck_191063886 过期时间: 2019-09-20 10:03:21	分配(1
	2526875978-07-27-19.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		FileExport QualityChack 806692366	分配(1
2	2525340638-09-01-47.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		过期时间: 2019-09-19 21:29:21	分配 4
	2525333552-08-59-33.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		< 1/17 >	分配(

2.1.7.3.3. 实时质检结果

实时质检 是在通话过程中,实时的将对话语音转写为对话文本,把文本传入到智能对话分析系统中进行实时 质检,从而实时监测可能出现的潜在问题或风险,第一时间检测规避风险舆情内容,您可以实时的将对话文 本及质检结果展示在客服人员工作台中(第三方系统)。实时质检接口需要单独开通该服务,系统支持直接 开通阿里云呼叫中心进行对接使用。区别于离线质检(调用 UploadAudioData.json API进行的质检或数据集 质检,详见开发指南),离线质检均是在通话结束并且录音文件生成后进行的质检分析。

实时质检效果演示

- 公共舆情场景
- 升级问题场景
- 投诉辱骂场景

预警通知场景

使用流程

- 自行实现通话过程中将语音流实时转写为文本,或对接我们的中控服务来实现,如需使用中控服务,可 向我们提交工单,我们会通过钉钉与您取得联系并进行线下对接。
- 云呼叫中心用户开通实时质检服务,需要先开通智能对话分析服务:云呼叫中心开通智能对话分析步 骤;开通智能对话分析服务后,点击云呼叫实例中心--设置--质检推送管理--勾选实时质检下的对应技 能组--保存后生效。
- 3. 对接 实时质检API (SyncQualityCheck.json,详情咨询钉钉群: 34894038), 对每句对话的文本 进行质检分析,在通话过程中,当一个角色说完一句话产生文本后,就需要调用该API上传数据,上传 数据时可以携带技能组信息,然后通过 呼叫中心质检-配置功能来配置不同技能组的通话使用不同的质 检规则。
- 4. 通话结束后,您可以将录音文件存储在公网可访问的存储服务器中,调用 录音信息维护 API(UpdateSyncQualityCheckData.json),将录音名称、录音文件url等信息提交到智能对话分 析服务,这样质检员在复核时就可以播放录音了。
- 5. 通话结束后在 呼叫中心质检-结果展示-实时质检结果中看到质检的结果,您也可以调用 实时质检结 果查询API (Get SyncResult.json)获取质检结果。
- 6. 通过 评分大盘-实时大盘可查看客服、技能组、评分项的数据图表。

全文质检

质检规则 中有十几种算子,有些算子分析时需要对话上下文(客服与客户的多轮对话),但实时质检是在通话 过程中的质检,通常只有一个角色说的一句话的文本,部分算子不适用于实时质检,所以质检规则分为 实 时质检规则 和 全文质检规则:

- 实时质检规则:进行实时质检时使用的规则,支持的算子类型有限,不支持指定算子的检测范围。
- 全文质检规则: 进行离线质检时使用的规则, 支持全量算子类型, 支持自定义指定算子的检测范围。

进行了实时质检的通话,在通话结束后,此时已经有了完整的对话文本,此时可以对完整对话文本使用全文 质检规则再次进行质检分析。

如何启用实时质检后的全文质检功能? 请查看 呼叫中心质检-配置管理 中关于全文质检的说明。

2.1.7.4. 评分大盘

2.1.7.4.1. 离线大盘

概述

离线大盘分为离线文本大盘和离线语音大盘,是分别已语音和文本两个维度统计的离线大盘数据,以离线文 本结果、离线语音结果和实时质检结果的数据作为数据源(执行状态为失败的文件不做统计)坐席、技能组两个 维度展示质检得分相关的数据,帮助管理者查看客服整体服务质量,离线大盘包含坐席排行榜、坐席得分 趋势、坐席得分分布、技能组得分分布、评分项排行榜五个类别。



坐席排行榜

展示指定时间段内,坐席平均得分由高到低排列的前5名坐席人员,包含坐席姓名以及平均得分,如下图:

 \times

1 + I	97.6
2 唐	97.1
3 × 55	97.1
4	96.3
5 / 画 蕨	96.0

点击 查看全部 按钮, 可查看全部客服更详细的数据, 如下图:

坐席评分

今天	昨天	7天 30	天 2021-05-05	- 2	2021-05-22		<u>쿼스산</u>	融名 C
姓名		得分↓♪	抽检任务数	命中文件数	命中率	待复核数	复核准确数	命中规则Top3 ②
sca _. er	nt3	100.0	1	1	100%	1	0	12_百分百命中
s ger	nt9	100.0	2	2	100%	2	0	2.百分百命中
s∎_ag∈	11	100.0	2	2	100%	2	0	2_百分百命中
s∎ag←	. 7	100.0	1	1	100%	1	0	2_百分百命中
€ _aq∈	4	100.0	1	1	100%	1	0	12_百分百命中
: er	nt10	100.0	1	1	100%	1	0	12_百分百命中
en er	nt2	100.0	3	3	100%	3	0	312_百分百命中
e 🔳 er	nt8	100.0	1	1	100%	1	0	12_百分百命中
al all cal	lcenter	100.0	74	74	100%	72	1	2_百分百命中

列表中个别数据的含义说明如下:

- 得分: 该坐席在所选时间区间内的平均得分;
- 抽检文件数: 该坐席在所选时间区间内所有的质检文件数;
- 命中文件数: 该坐席在所选时间区间内, 所有的质检文件中, 命中了任意规则的文件数量;
- 命中率:命中文件数/抽检文件数*100%;
- 待复核数: 命中的文件中, 还未进行人工复核的数量;
- 复核准确数:命中文件中复核准确性为正确的数量(复核准确性:文件所命中的所有规则,人工复核时 每个规则"正确命中"状态均为是,则复核准确性为正确,反之则复核准确性为错误;)
- 命中规则Top3:该坐席在所选时间区间内命中次数最高的三个规则,格式为:规则ID_规则名称;注意: 命中规则只能显示昨天、7天、30天数据,暂不支持实时查询及自定义时间段查询。

坐席得分趋势

展示指定时间段内,坐席总体得分(所有坐席累加的平均分)每天的变化趋势,如下图:



右上角可按坐席姓名搜索,查看指定坐席每天的平均得分变化趋势,如下图:



坐席得分分布

展示指定时间段内,坐席平均得分处在各个分数区间内的坐席个数,如下图:



技能组得分分布

展示指定时间段内,各个技能组的平均得分,如下图:



评分项排行榜

展示指定时间段内所有数据**(包含呼叫中心质检数据和数据集质检数据)**中,显示评分项命中占比最高的前5个评分项,包含评分项小项名称和占比,如下图:

17%
17%
17%
17%
17%

2.1.7.4.2. 实时大盘

实时大盘以呼叫中心质检-实时质检结果的数据作为数据源,从 坐席、技能组、评分项 三个维度展示质检得 分相关的数据,实时大盘包含 坐席排行榜、坐席得分趋势、坐席得分分布、技能组排行榜、加分热点、减分 热点六个类别。实时大盘功能仅限开通实时质检功能的用户可见,实时质检功能开通详见"呼叫中心质检-实时质检使用指南"。

实时质检评分大盘数据来源:对于一个实时质检任务结果,如果做了全文质检则使用全文质检结果,如果没做则仅使用实时质检的结果。实时质检评分大盘数据,每半小时更新一次,例如当前时间是10:38,那么最近半小时的数据展示的为10:00-10:30的数据。



坐席排行榜

展示指定时间段内,坐席平均得分由高到低排列展示,包含坐席姓名以及平均得分,如下图:

坐席排行榜	
1 sca_agent	73.7
2	72.2
3 sca_agent3	61.0
查看全部	

最近半小时	最近一小时 最近六	小时 2021-06-27	7 00:00 - 2	021-09-23 23:29	• •		Q. 坐席姓名
性名	得分 14	抽检任务数	命中文件数	命中率	待复核数	复核准确数	命中规则Top3
sca_agent	100.0	1	1	100%	1	0	实时质检-实时质检02
	95.0	1	1	100%	1	0	实时-减5分 BVT-常规算子2021-09-19 BVT-常规算子2021-08-31
sca_agent	90.0	2	2	100%	2	0	实时质检-实时质检02
	80.5	2	2	100%	2	0	实时-减5分 BVT-常规算子2021-09-19

坐席得分趋势

展示指定时间段内,坐席总体得分(所有坐席累加的平均分)每天的变化趋势,如下图:



右上角的搜索框可以查看指定坐席的得分趋势,最多查看三个坐席的得分趋势,如下图:



坐席得分分布

展示指定时间段内,坐席平均得分处在各个分数区间内的占比,如下图:



技能组排行榜

展示指定时间段内,技能组平均得分由高到低排列展示,包含技能组名称以及平均得分,如下图:





加分热点

加分 的评分小项的命中频率,包含评分项名称及命中次数,如下图:

加分热点



减分热点

减分的评分小项的命中频率,包含评分项名称及命中次数,如下图:



2.1.8. 不同质检方式的区别

质检方式包含数据集质检和呼叫中心质检。数据集质检目前仅支持离线语音质检,不支持其他的质检内容。 呼叫中心质检支持语音质检和文本质检,并且都支持实时质检和离线质检;现在给大家介绍下不同质检方式 的功能及作用。

数据集质检: 主要用于新手用户测试或者调用量较少的用户进行使用。通过手动上传录音的方式进行质检, 并且不包含录音随录数据(比如客服名称、技能组、客户号码、坐席信息)的。只进行语音转写文本,执行 质检任务;质检任务执行完成后可以查看、导出、分配、复核该任务结果和对话文本下载以及支持删除质检 任务。

文件名称 请输入	文件名称		执行状态 全部					∨ 搜索	重置 高级 >>
反检结果导出 ヘ	批量分配 🗸								C
导出全部	所屬数据集	任务时间	命中规则 ⑦	质检得分↓	录音时长	对话	执行状态	复核状态 ⑦	操作
	2005 测试	2021-07-27 15:41:58	 【高危预警】服务规范禁语 【开头语-等待语-结束语】 	90	1分0秒	24	● 已完成	● 未复核	分配 复核
20 i 80o0 i 🍽 🖿	- 25 测试	2021-07-27 15:41:58	 【高危预警】服务规范禁语 【开头语·等待语·结束语】 	90	1分21秒	28	● 已完成	 未复核 	分配 复核
20180801003	*95 测试	2021-07-27 15:41:58	 ■ 【高危预警】服务规范禁语 ■ 【开头语-等待语-结束语】 	90	1分8秒	12	● 已完成	 ● 未复核 	分配 复核

离线语音质检:离线语音质检的数据是经过API对接后自动推送过来的,呼叫中心质检的数据可以携带客服、技能组、客户号码等信息。

2.1.9. 人工复核

人工复核,展示分配给当前登录用户的所有文件中(最近3个月的文件)复核状态为未复核/申诉中的文件明 细,仅管理员/质检员角色用户可见该功能入口,并且如果有未处理的文件时会有提示说明,提醒他们尽快 处理。

未处理文件提醒

管理员/质检员 角色账号登录时,如果分配给他们的文件中存在复核状态为 未复核/申诉中 的文件时,在导 航栏中会出现一个红色数字角标,表示当前未处理的文件总数。

列表功能说明

列表中各列的解释说明、高级搜索框使用说明、文件分配、文件复核 请参考 任务结果列表统一说明。

2.1.10. 任务结果列表统一说明

概述

在控制台中,可以通过不同方式查看不同维度的文件质检结果,我们将每个页面中相同的功能在这里做统一 说明,包括:高级搜索框、列表中各列说明、文件分配、文件复核,如下图:

智能对话分析 / 任务结果

文件	1名 请输入文件名		高级搜	委框	时间范围 2019-10-05			2019-10-11		崗 搜索	重置	高级
	B V		(iii) \$21.50	赤祖								
5.里力1	「 」 大 批量分配	质检员								对	文件进行	う人工
	文件名称	所属任务	所属数据集	时间	命中規則 🚱	质检得分	复核准确性	执行状态	质检员	复核状态	操作	
	预置数据集-非正常情	快速上手任务 201	预置数据集	2019-10-10 21:25:00	 【預置】开头与结尾未用礼息 【預置】不耐心 【預置】用户可能要投诉 	80	• 错误	• 已完成		单个文件分配质检 ● 未复核	Since A	复核
	预置数据集-家政服务	快速上手任务 201	预置数据集	2019-10-10 21:25:00	 【預置】优秀的服务 【預置】让客户等待后未致素 	95	● 错误	● 已完成		● 未复核	分配	复核
	预置数据集-信用卡办	快速上手任务 201	预置数据集	2019-10-10 21:25:00	 【預置】业务规则示例 	90	 错误 	• 已完成		 未复核 	分配	复核
	0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09 13:39:00	 【勿删】包含你好 【预置】开头与结尾未用礼息 	95	 正确 	• 已完成		 已复核 	分配	复核
	0055智能质检回归测	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09 13:39:00	 【勿删】包含你好 	100	 错误 	 已完成 		 已复核 	分配	复核
	0055含有静音的录音	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09 13:39:00	 【勿删】包含你好 【預置】开头与结尾未用礼息 	95	 错误 	● 已完成		● 未复核	分配	复核
	课前录音8.wav	任务 2019-10-09	test_data2	2019-10-09 13:39:00	 【勿删】包含你好 	100	 错误 	● 已完成		 未复核 	分配	复核
	context-repeat.wav	任务 2019-10-09	test_data2	2019-10-09 13:39:00	 【預置】开头与结尾未用礼息 	95	 错误 	• 已完成		 未复核 	分配	复核
	0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	test_demo	2019-10-09 13:39:00	 【勿删】包含你好 【預置】开头与结尾未用礼息 	95	 错误 	● 已完成		● 未复核	分配	复核
	0055智能质检回归测	任务 2019-10-09	test_demo	2019-10-09 13:39:00	 【勿删】包含你好 	100	 错误 	 已完成 		 未复核 	分配	复核

高级搜索框

各搜索项说明如下:

搜索项	说明
文件名	按文件名称进行模糊查询

搜索项	说明
任务时间	按任务的创建时间来查询。数据集质检以及呼叫中心质检 所产生的质检结果,我们最多保存90天,所以时间范围 仅能选择三个月内的时间。
录音时间	按录音时间来查询,录音时间是通过API上传数据时指定 的。该搜索项仅在 离线语音结果 列表页面可用。
命中状态	根据文件是否命中了任意规则来查询,命中:命中了1个 或多个规则,未命中:未命中任意规则
命中规则	查询命中指定规则的文件,下拉菜单中显示的是当前时间 范围内所有文件命中规则的集合,未命中的规则不显示
分配状态	根据文件是否分配了质检员来查询
质检员	查询分配给指定质检员的文件
主叫号码	按主叫号码进行精确查询
被叫号码	按被叫号码进行精确查询
技能组	按技能组名称进行精确查询
通话ID	按通话ID进行精确查询
客服ID	按客服ID进行精确查询
质检得分	查询质检得分 大于/小于/等于 指定分数的文件
通话时长	查询通话时长 大于/小于/区间/等于 指定时长的文件
所属数据集	按所属数据集进行精确查询,下拉菜单中显示的是当前账 号中所有的数据集列表
客服姓名	按客服姓名进行精确查询

列表表头说明

表头名称	说明	备注
文件名称	录音文件的文件名称	
客服姓名	录音文件对应的客服姓名	仅在通过API上传数据时可携带该信 息,数据集质检无此信息
客服ID	录音文件对应客服的客服ID	仅在通过API上传数据时可携带该信 息,数据集质检无此信息
技能组	录音文件对应的技能组名称	仅在通过API上传数据时可携带该信 息,数据集质检无此信息
主叫号码	录音文件对应的主叫号码	仅在通过API上传数据时可携带该信 息,数据集质检无此信息
被叫号码	录音文件对应的被叫号码	仅在通过API上传数据时可携带该信 息,数据集质检无此信息
呼叫类型	录音文件对应的呼叫类型(呼入/呼 出), 可通过表头进行搜索	仅在通过API上传数据时可携带该信 息,数据集质检无此信息
通话ID	录音文件对应的通话ID	仅在通过API上传数据时可携带该信 息,数据集质检无此信息
所属任务	录音文件对应的数据集质检任务的任 务名称	仅数据集质检包含此信息
所属数据集	录音文件所在的数据集的名称	仅数据集质检包含此信息
通话时长	录音文件的时长	
任务时间	录音文件进行质检分析的时间	
录音时间	录音生成的时间	
执行状态	录音文件当前的状态:执行中/已完 成/错误	

表头名称	说明	备注
命中规则	录音文件命中的规则明细	
质检得分	每个文件初始分数为100分,质检完 成后根据命中规则关联的评分项,以 及人工复核后添加的人工计分进行分 数加减后的得分。	
复核准确性	复核准确性是根据文件人工复核后, 或系统自动复核(命中规则勾选 了"自动审核")后,命中规则 的"是否正确命中"勾选情况来判定 的,目前有以下四种类型: 正确 : 所有命中规则的"是否正确命中"全 部选择为"是"时,复核准确性为正 确。错误:所有命中规则的"是否 正确命中"全部选择为"否"时,复 核准确性为错误。 部分正确 :部分 命中规则的"是否正确命中"选择 为"是"时,复核准确性为部分正 确。 待复核 :该文件还未进行复 核,包括人工复核以及自动复核。	
质检员	文件所分配的质检员	
复核状态	该文件当前的复核状态,可通过表 头进行搜索。未复核:未进行人工 复核;已复核:已进行人工复核;申 诉中:客服发起了申诉;申诉驳回: 质检员驳回了客服的申诉;申诉成 功:质检员通过了客服的申诉;	
操作	分配:为该文件分配一个质检员,复 核:对该文件进行人工复核,两种操 作会在下文做详细说明	

文件分配

文件分配指的是将文件分配给某个质检员,分配成功后,对应的质检员登录控制台,可以对该文件进行人工 复核,文件分配分为单个文件分配和批量分配。

这里的文件分配属于人工分配,除此之外,还可以使用分配质检员功能。

1. 单个文件分配

点击列表最右侧操作列中的分配按钮,在弹出框中选择一个质检员提交即可,如下图:

智能对记	分析 / 任务结果										
任务	5结果										
文件名 请输入文件名			时间范围	2019-10-	05	- 2019-10	-11	前搜索	重置	高级 🗸	
批量分	ane v										
	文件名称	所属任务	所属数据集	时间	命中规	N 0	质检得分	复核准确性	执行状态	质 操作	F
	预置数据集-非正常情	快速上手任务 201	, ^页 分配质检迟		×	】开头与结尾未用礼参 】不耐心 】用户可能要投诉	80	● 错误	● 已完成	分前	皇核
	预置数据集-家政服务	快速上手任务 201	* 质检员 页 测试账号((管理员)	~	】优秀的服务 】让客户等待后未致素	95	● 错误	• 已完成	分離	きし复核
	预置数据集-信用卡办	快速上手任务 201	<u>م</u>			】业务规则示例	90	● 错误	• 已完成	分前	日日复核
	0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	e	确定	取消] 包含你好] 开头与结尾未用礼爹	95	● 正确	● 已完成	分離	2 复核
	0055智能质检回归测	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09 13:39:00	●【勿	删】包含你好	100	● 错误	• 已完成	分間	2 复核
	0055含有静音的录音	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09 13:39:00	● 【勿 ● 【預	删】包含你好 置】开头与结尾未用礼影	95	● 错误	● 已完成	分前	2 复核
	课前录音8.wav	任务 2019-10-09	test_data2	2019-10-09 13:39:00	•【勿	删】包含你好	100	● 错误	• 已完成	分間	2 复核

2. 批量分配

批量分配中分为以下两种:

- 分配全部: 对当前筛选条件下的所有文件进行分配;
- 分配所选: 对当前列表中勾选的文件进行分配;

我们以分配所选做详细说明:

1. 如下图,我们选中了六个文件,点击批量分配-分配所选。

	智能对话	分析 / 任务结果			
1	壮务	结果			
	文作	件名 请输入文件名			时间范围 2019-10-05
	批量分	配 ^			
1	分配全	部	所属任务	所属数据集	时间
		分配所选预置数据集-非正常情	快速上手任务 201	预置数据集	2019-10-10 21:25:00
		预置数据集-家政服务…	快速上手任务 201	预置数据集	2019-10-10 21:25:00
		预置数据集-信用卡办…	快速上手任务 201	预置数据集	2019-10-10 21:25:00
		0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09 13:39:00
		0055智能质检回归测…	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09 13:39:00
		0055含有静音的录音	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09 13:39:00
		课前录音8.wav	任务 2019-10-09	test_data2	2019-10-09 13:39:00
		context-repeat.wav	任务 2019-10-09	test_data2	2019-10-09 13:39:00
		0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	test_demo	2019-10-09 13:39:00
				$\mathcal{L} \cong \mathbb{K}$	

 根据页面提示选择质检员以及分配文件的数量,当未填写分配文件数量时,会将所选文件平均分配给所 选的质检员。

暂能对话分析 / 任务结果								批量分配质检员-分配所选				
	壬务	结果			 请注意,所有质检员分配文件数量加和不能超过推量; 				は批量分配	此量分配的文件数		
		名 请输入文件名			时间范围	2019-10-05		当质检员的分配文件数量为空时,则会进行平均分配				
	批量分配	e 🗸					* 文件分配 质检员	质检员	分配了	分配文件数量		
									孟珍(质检员) ~	_	2	+
		文件名称	所属任务	所罵数据集	时间		命中		杨勋 (管理员) 🛛 🗸 🗸	_	4	+
		预置数据集-非正常情	快速上手任务 201	预置数据集	2019-10-10	21:25:00	•					
		预置数据集-家政服务	快速上手任务 201	预置数据集	2019-10-10	21:25:00	•					
		预置数据集-信用卡办	快速上手任务 201	预置数据集	2019-10-10	21:25:00	•					
		0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09	9 13:39:00	•					
		0055智能质检回归测	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09	9 13:39:00						
		0055含有静音的录音	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09	9 13:39:00						
		课前录音8.wav	任务 2019-10-09	test_data2	2019-10-09	9 13:39:00	•					
		context-repeat.wav	任务 2019-10-09	test_data2	2019-10-09	9 13:39:00	•					
		0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	test_demo	2019-10-09	9 13:39:00	•					
							·					
								确定	取消			

3. 分配完成后,可以在列表中看到质检员分配情况。

任务	分析 / 任务结果 ·结果							
文作	牛名 请输入文件名			时间范围	2019-10-05	- 2019-10-11	捜索	重置高级
批量分配 🗸								
	文件名称		质检得分	复核准确性	执行状态	质检员	复核状态	操作
	预置数据集-非正常情	北朝	80	● 错误	• 已完成		● 未复核	分配 复核
	预置数据集-家政服务	奴歉	95	● 错误	• 已完成		● 未复核	分配 复核
	预置数据集-信用卡办		90	• 错误	● 已完成	孟珍	● 未复核	分配 复核
×	0209确认销根号和地	记题	95	• 正确	● 已完成	孟珍	● 已复核	分配 复核
	0055智能质检回归测…		100	• 错误	● 已完成	杨勋	 已复核 	分配 复核
~	0055含有静音的录音	记刻	95	● 错误	● 已完成	杨勋	● 未复核	分配 复核
~	课前录音8.wav		100	• 错误	● 已完成	杨勋	● 未复核	分配 复核
\checkmark	context-repeat.wav	1.10	95	● 错误	● 已完成	杨勋	● 未复核	分配 复核
	0209确认销根号和地	LØ	95	● 错误	● 已完成		● 未复核	分配 复核

文件复核

一个文件质检完成后,系统会给出该文件命中的规则明细,此时质检员可以对结果做二次人工复核校验,确 认规则是否正确命中,提升结果的准确性,提交保存后,文件的状态会变为已复核,并且会更新概览页、评 分大盘相关的数据指标。

点击列表最右侧的 复核 按钮,如下图所示,我们分为 录音查看、复核判定 两部分进行详细说明:

	智能对话	分析 / 任务结果			复核	×		
任务结果					预置数据集-非正常情况退货.wav	803		
		件名 请输入文件名			● 00:10 / 01:19 倍速 ◀》			
	批量分	TR V			 录音宣看 00:00 ● 您好,这里是az官方旗舰店,请问有什么可以帮您的。 	夏核判正 ○ ◎ ∅		
		文件名称	所属任务	所属数据集	▲ 我在你们家买了一块手表,现在不想要了,你给我道了吧。 ④ 00:05	【预置】开头与结尾未用礼 正确命中? 〇 是 〇 否		
		预置数据集-非正常情	快速上手任务 201	预置数据集	00:09 🕑 您当时下单预留的是现在这个手机号码。 🔒	【 预置】不耐心 正确命中? 〇 是 〇 否		
		预置数据集-家政服务	快速上手任务 201	预置数据集	<u>条</u> 是呀。 ③ 00:13	【预置】用户可能要投诉		
		预置数据集-信用卡办	快速上手任务 201	预置数据集	00:15 ① 请稍等我宣一下您的订单信息。 🔒	正确命中? 〇 是 〇 否		
		0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	test_data		人工计分 >		
		0055智能质检回归测	任务 2019-10-09	test_data	00:23 ⑦ 抱歉让您久等了, 查到您的订单已经签收, 半个多月了, 已 经过了7天, 无理由退换货了, 这边给您退不了。	意见填写 >		
		0055含有静音的录音	任务 2019-10-09	test_data	2 有。 () 00:30	复核记录 >		
		课前录音8.wav	任务 2019-10-09	test_data2				
		context-repeat.wav	任务 2019-10-09	test_data2	各 我买的时候你们客服跟我说的,随时都可以退呀。 ④ 00:32			
		0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	test_demo	00-36 🔊 嗯,那您还记得是哪个客服吗,或者您有聊天记录吗,麻烦 🔒			
					< 上一条 > 下一条	提交 提交并继续复核		

录音查看

如下图所示,复核页面左半部分为录音查看、对话文本查看区域,播放器中可进行多种操作,对话文本中可 播放单句话。



复核判定

复核判定中包含四部分:规则复核、人工计分、意见填写、复核记录查看。
X

规则复核

复核

预置数据集-非	正常情况退货.	wav			80分
00:16 / 01:19)		倍速 📢	规则复核	\sim
00:00 🕑	您好,这里是az	官方旗舰店,请问有什么可以帮您的。	ß	1	
				【预置】开头与结尾	未用礼
会 我在你	们家买了一块手表	,现在不想要了,你给我退了吧。 🕻	00:05	2 正确命中? 〇 是 〇)否
	00:09 🕑 您	当时下单预留的是现在这个手机号码。	9	3 ● 条件A ❷ ● 条件B ❷	查看位置(共1处)
2 是呀。	• 00:13		4	4 开头和结束语 -5	
				【预置】不耐心	
	00:15 🕞	请稍等我查一下您的订单信息。	•	正确命中? 〇 是 〇)否
拘	▶↓↓你力笑了 杏≀	到你的订单已经签收,半个多日了,已	0	人工计分	>
00:23 🕑 经	过了7天,无理由退	到达时5月中已经显认。中十岁月1,已 图换货了,这边给您退不了。	.,	意见填写	>
2 有。	• 00:30			复核记录	>
く上一条	> 下一条			提交	提交并继续复核

如上图所示,我们按照图中序号顺序依次说明:

- 1. 视图切换,可切换规则查看的视图,分为三种视图:
 - ①仅展示规则名称以及是否正确命中的选择项;
 - 。 ②在①的基础上增加规则中各条件的命中情况展示;
 - 。 ③在②的基础上增加规则所关联的评分项展示
- 确认当前规则是否正确命中,若在文件未人工复核时自动勾选为"是",则说明该规则配置中选择了自动审核;若您手动勾选为"否",则该规则所关联的评分项分数将不计入质检得分中。勾选后需要点击页面底部的提交按钮进行保存。
- 3. 规则中所包含条件的详细信息:
 - 条件名称左侧的圆点代表当前条件是否命中,绿色代表命中,黄色代表未命中;
 - 条件名称右侧的问号图标, 鼠标悬浮时会显示条件具体内容;

最右侧的查看位置,可查看当前条件在对话中具体的命中位置,点击后对应位置的对话内容会自动高亮,如下图:



如果需要一次性查看当前规则所有的命中位置,可在第①或第②种视图下,点击下图红框中的空白内容即可:

复核 × 预置数据集-信用卡办理.wav 90分 规则复核 V 00:00 / 01:36 倍速 🜒 0 \odot 0 00:00 🕑 您好,欢迎致电信用卡中心客服热线,请问有什么可以帮您 G 的。 【预置】业务规则示例 正确命中? 〇 是 〇 否 你好,我想办理涛,咱们银行的信用卡。 • 00:06 > 人工计分 00:10 🕟 的那,我需要问,您一些基本信息,还麻烦您配合一下。 0 意见填写 > ≤ 好的没问题。 ● 00:15 复核记录 > 00:17) 请问您之前办过信用卡吗。 0 00:22) 请提供一下您现在所在的工作单位全称。 0 . (优酷网络技术北京有限公司。) (00:27) 00:30 () 优酷是优酷视频的优酷吗。 0

4. 规则所关联的评分项信息,当规则的是否正确命中勾选为"是"时,则评分项的分数会计入质检得分中。

人工计分

可以手动添加评分项,例如用户对客服做出了表扬,但是并没有设置这方面的规则,可以手动的添加一些加分的评分项,如下图:

智能对话分	〉析 / 任务结果				复核					×
任务	结果				预置数据	居集-非正常情况退	货.wav			809
					0 00:	10 / 01:19		倍速 📢	规则复核	>
					00	0:00 🕟 您好,这里题	eaz官方旗舰店,请问有什么`	可以帮您的。	人工计分	~
						Ű			未添加评	分项
		PITIATIES		門間如信樂	Do	我在你们家买了一块	手表,现在不想要了,你给我)	▶ 00:05	+添加评分项] 1. 点击添加评分项按钮
	预置数据集-非正常情	快速上	手动添加证	平分项	2. 选择原	所需的评分项	> 现在这个	手机号码。 🕠	意见填写	×
	预置数据集-家政服务	快速上	开头和结	吉束语 -5 🗙	_	_	^		复核记录	>
	预置数据集-信用卡办	快速上	服务1 服务态度		> ✓ 开头和 > 超时	和结束语 -5 响应 -5	B* T0			
		任务 2	评分大项1		>		戎宣一 ト怒!	初订単信息。		
			业务理解 服务规范		>		单已经签收。半 ⁴ 这边给您退不了	Y多月了,已 🎧		
			3-							
	课前录音8.wav				9					
					e	我买的时候你们客服器	景我说的,随时都可以退呀。	O0:32		
					00:36	■ ^{嗯,那您还记得是}	是哪个客服吗,或者您有聊天认	己录吗,麻烦 🔒		
					< 上-	- 条 > 下一条]			提交并继续复核

意见填写

质检员在复核时可以填写意见,例如该通录音中有待提升的地方,如下图:

1	智能对话分	〉析 / 任务结果				复核	×
	任务	结果				预置数据集-非正常情况退货.wav {	30分
		4名 请输入文件名				◎ 00:00 / 01:19 倍速 4 規則重核	>
	11 12 ()	-				00:00 @ 你好 这里是37岁方梅娘店 语问发什么可以帮你的 〇	>
	批重分					0000 0 (mix), 20mm/mile (mile) (in a file	~
		文件名称	所属任务	所属数据集	时间	. 我在你们家买了一块手表,现在不想要了,你给我退了吧。 ① 00:05 对客户提出的问题没有快速的想响应,可以看出对业务不够熟练。	ı
		预置数据集-非正常情	快速上手任务 201	預置数据集	2019-10-10	00.09 💿 您当时下单预留的是现在这个手机号码。 🔒	
		预置数据集-家政服务	快速上手任务 201	预置数据集	2019-10-10	<u>음</u> 문평. ③ 00·13	
		预置数据集-信用卡办	快速上手任务 201	預置数据集	2019-10-10	复核记录	>
		0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09	0000 () 時期時來是一下的時以半活怒。	
		0055智能质检回归测	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09	00-23 拖默让您久等了, 查到您的订单已经签收, 半个多月了, 已 经过了7天, 无理由混换货了, 这边给您退不了。	
		0055含有静音的录音	任务 2019-10-09	test_data	2019-10-09	4 0 0030	
		课前录音8.wav	任务 2019-10-09	test_data2	2019-10-09		
		context-repeat.wav	任务 2019-10-09	test_data2	2019-10-09	2 我买的时候你们客服跟我说的,随时都可以退呀。 ④ 00:32	
		0209确认销根号和地	任务 2019-10-09	test_demo	2019-10-09	00-38 🕥 嗯,那您还记得是哪个客服吗,或者您有聊天记录吗,麻烦 🕢	
						< 上一条 > 下一条 提交并继续会	夏核

复核记录

展示与当前文件相关的复核历史记录,可以看到该文件每次复核提交时的相关信息。

复核		×
0209确认销根号和地址一致性.wav		95分
00:00 / 02:08	倍速 📢》	规则复核 >
		人工计分 >
00:02 🕑	9	意见填写 >
	۱. I	复核记录
00:18 🕑 说,你是林昭路几弄的。	G	手动复核 2019-10-10 15:55:10 质检员: 1576945107823005
3 我这边是房产公司,我也不确定你说的是哪个,你跟我确认 地址,你就把你的地址报给我。	● 00:23	复核准确性: 止确 质检得分: 95 → 95 申诉状态: 无申诉
00:29 • 因为你报的那当时报的销更刚好第十都是不对的,就是因为你这个销更个号啊。跟其他的是另外一个地址了。	9	手动复核 2019-10-09 15:35:04 质检员: 1576945107823005
00:40	Q	复核准确性: 正确 质检得分: 95 → 95 申诉状态: 无申诉
当时您当时的功能。 () 00:41		
00:43	Q	
2 别听错了吧. ① 00:45		
< 上一条 > 下一条		提交 提交并继续复核

发起申诉

客服可以对归属于自己的文件发起申诉,申诉是针对具体的某个规则或者某个人工计分发起的。操作流程如下:

1. 如下图,客服登录时只可见 呼叫中心质检-结果展示 页面,里面展示的均为归属于自己的文件,点击列 表最右侧的 查看结果;

智能对话分析	智能对话分析 / 呼叫中心质检											
呼叫中心质检 ^	呼叫中心质检											
结果展示	御田仲々 (清水) 安田仲々				0-1-0-2-55-580	2010 10 24		2010 10 20		-	10.45	*** **** v
	10001日 词用八合版社台				0.3 (0) 12 (23)	2019-10-24		2019-10-30			19.00	HE MAK *
									文件名称			Q 🎄 C
	文件名称	客服姓名	客服ID	技能组	主叫号码	被叫号码	呼叫类型 🖓	通话ID	通话时长	时间	复核状态 🖓	操作
	2547070734-07-23-11.mkv	智能对话分析	2824087639	客服组	0571******		呼入	2547070733	20秒	201	 已复核 	查看结果
	2547052585-07-16-16.mkv	智能对话分析	2824087639	客服组	0571*****		呼入	2547053575	0秒	201	● 未复核	查看结果
	2541424957-03-49-34.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		1501******	呼出	2541424956	18秒	201	 已复核 	查看结果
	2541420457-03-47-14.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		1591******	呼出	2541421466	34秒	201	 已复核 	查看结果
	2541416610-03-45-27.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删	1501******		呼入	2541417612	10秒	201	 已复核 	査看結果
	2541139427-01-48-09.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		1501******	呼出	2541138429	10秒	201	 已复核 	查看结果
												共6条

- 2. 如果客服认为某个规则不应该判定为命中,可以对规则发起申诉:
 - 点击 申诉 按钮,填写申诉理由:

智能对话分析 / 呼叫中心质检				复核	处理人 ④	当前分配的质检员 🔵 自定义指定	×
呼叫中心质检				2541416610-03-45-27.mkv 文件详情 🗸	* 申诉理由	麻烦听下录音内容,并没有触犯这个规 则,请重新判定,谢谢	90 _分
客服姓名 请输入客服姓名				00:00 / 00:10			~
				2 炒的理解不了这事。 ① 00:01		确定 取消	<i>(</i>) 3中
文件名称	客服姓名	客服ID	技能组	主印.	00:06 🕑 嗯. 🔒	申诉	
2547070734-07-23-11.mkv	智能对话分析	2824087639	客服组	057 名 公务员可以给你。 🕑 00:07		人工计分	>
2547052585-07-16-16.mkv	智能对话分析	2824087639	客服组	057		意见填写	>
2541424957-03-49-34.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删			复核记录	>
2541420457-03-47-14.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删				
2541416610-03-45-27.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删	150			
2541139427-01-48-09.mkv	智能对话分析…	2824087639	质检技能组勿删	-			
				く 上一条 トー条			关闭

选择处理人,默认为当前分配的质检员,也可以自行指定,如指定了其他的质检员/管理员,则该文件所分配的质检员将变为自行指定的质检员/管理员。

○ 提交申诉后,也可以撤销申诉:

复核			×
2541416610-03-45-27.mkv 文件详情 🗸			90分
00:00 / 00:10	倍速 📢	规则复核	~
2 炒的理解不了这事。 () 00:01		٥	0
Ŭ		【预置】开头与结尾未用礼	已命中
	00:06 🕑 嗯. 🕤	● 申诉中,请耐心等待	
公务员可以给你。 ● 00:07		撤回	
		人工计分	>
		意见填写	>
		复核记录	>

3. 如果客服认为人工计分不合理,可以对人工计分发起申诉,点击 **申诉**按钮,填写申诉理由,操作流程 与上述"对规则发起申诉"一致:

复核			×
2541416610-03-45-27.mkv 文件详情 🗸			90分
00:00 / 00:10	倍速 ◀》	规则复核	>
炒的理解不了这事。00:01		人工计分	~
	00:06 🕑 嗯. 🔒	没理解客户问题 -5 申诉	
▲ 公务员可以给你。 ● 00:07		意见填写	>
		复核记录	>

4. 申诉提交后, 该文件的复核状态变为 申诉中, 等待 质检员/管理员 进行处理。

智能对话分析		智能对话分析 / 呼叫中心质检											
呼叫中心质检 /	~	呼叫中心质检											
结果展示													
		客服姓名 请输入客服姓名				时间范围	2019-10-24		2019-10-30			搜索	重置高級~
										文件名称			Q 🕸 C
		文件名称	客服姓名	客服ID	技能组	主叫号码	被叫号码	呼叫类型 🖓	通话ID	通话时长	时间	复核状态 🛛	操作
		2547070734-07-23-11.mkv	智能对话分析	2824087639	客服组	0571*****	-	呼入	2547070733	20秒	201	 已复核 	查看结果
		2547052585-07-16-16.mkv	智能对话分析	2824087639	客服组	0571******		呼入	2547053575	0秒	201	 未复核 	查看结果
		2541424957-03-49-34.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		1501******	呼出	2541424956	18秒	201	 已复核 	查看结果
		2541420457-03-47-14.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		1591******	呼出	2541421466	34秒	201	● 已复核	查看结果
		2541416610-03-45-27.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删	1501******		呼入	2541417612	10秒	201	• 申诉中	查看结果
		2541139427-01-48-09.mkv	智能对话分析	2824087639	质检技能组勿删		1501******	呼出	2541138429	10秒	201	 已复核 	查看结果
													#6条

处理申诉

质检员/管理员拥有处理申诉的权限,登录后,如果有需要自己处理的文件,页面上会有提示,如下图:

智能对话分析		智能对话分析 /	呼叫中心质检			
数据集质检	^	呼叫中小	心质检			
任务结果						
呼叫中心质检	^	客服姓名	请输入客服姓名			时间范围
结果展示	还有文件等待您	您的处理,请尽快;	处理哦~			
待复核文件 🕦	• 申诉中文件数	量 3 查看申诉中文	件详情 >			
1	● 待复核文件数	量 10+ 查看待复核	这件详情 >			
/		文件名称		技能组	主叫号码	衽
		2541416610-	03-45-27.mkv	质检技能组勿删	1501******	-

处理申诉流程:

1. 我们可以直接查看处于 申诉中 的文件列表, 点击上图的 查看申诉中文件详情 按钮, 会跳转到处于 申 诉中 的文件列表, 点击列表最右侧的 复核 按钮, 查看申诉详情:

				0.117.00.077				يستر			-
又件名 请输入文件	8			时间范围	2019-07-30	-	2019-10-30	111	援案	里直	高级
文件名称	客服姓名	技能组	主叫号码	被叫号码	呼叫类型 🔽	所属任务	所属数据集	通话时	复核状态 🔽	操作	
2541416610-03-45	智能对话分析	质检技能组勿删	1501******		呼入		1221	10秒	😐 申诉中	复核]
2494005531-11-42	0626回归客服	质检技能组勿删		1760******	呼出			6秒	😑 申诉中	复核	
2472238187-01-56	0626回归客服	质检闫乐技能组		1760******	呼出			7秒	😑 申诉中	复核	
15分 () 后拉 へ 結果	待复核文件	⁴			复核 2541416610-03-4	5-27.mkv 文件详情。	~				
	③ 当前列表显示的	是 分配给当前登录用户的	所有文件中待复核和申诉中	中的文件明细。	00:00 / 00:10			倍速 《》 规	則复核		
	③ 当前列表显示的 文件名 请输。	是 分配给当前登录用户的 入文件名	所有文件中 待复核和申诉	中 的文件明细。	 00:00 / 00:10 2 妙的理解不 	7这事。 🕑 00:01		信速 🜒 🐰	则复核	0 (2)	©
○漢检 へ 展示 X件 ●	 当前列表型示的 文件名 清脆 文件名称 2541416610-03-45 2494005531-11-42 	是 分配给当前登录用户的 入文件名 	所有文件中 特量核和中语 技能组 质检技能组勿删 质检技能组勿删	中的文件明细。 主叫号码 1501******	 00:00 / 00:10 2 炒的理解不 2 公务页可以; 	7 这事。 ② 00:01 合称。 ③ 00:07	00:06 🕑 🗷.	倍速 ◀》 뙜 ♀	則复枝 【預置】开头与线 】申诉中,请重新 和师下录音内容, 清重新判定。 回意 驳回	5尾未用礼… 利定。 并没有触犯这	○ </td
次位 へ 概示 【件 ○	 ● 当期時度更高的 文件名 道施 文件名称 2541416610-03-45 2494005531-11-42 2494005531-11-45 2472238187-01-56 	是 少配给当前登录用户的 人文作名 	所有文件中 倍量低和中容(方能現 所給資減組合制 原給資減組合制 原給資減組合制	中的文件相關。 主利/号码 1503***** 	0:00/00:10 会 約約理解不 会 約約理解不 会 会 公务员可以	7 这事。 ④ 00001 金幣。 ④ 00007	ooos 💽 स.	() () () () () () () () () () () () () (期复核 【預置】开头与紹 ③ 申诉中,请重新 環境下発。當内容。 範括約定。 数位 条件A @ 条件A @ 条件A @ 子头和結果语 -5	□ □ □ □ □ □ 二 □ □ 二 □ □ 二 □ □ 二 □ □ □ □	○ ● ●
2月始 へ 現示 2 件 ①	 ● 重規模実営済的 文件名 文件名 文件名称 2551416610-03-45 24924005531-17-42 24924005531-17-45 	 美 分配協当商業条用件的 大文作名 客俗姓名 客俗姓名 製品内括分析 0626回归客桜 0626回归客桜 	所有文件中 待重载即中诉	+ 的文件相區。 主則号码 1501 	 00:00 / 00:10 2 参約理解不 2 公务员可以 	7 这事。 ② 00:01 念祭。 ③ 00:07	ooo6 ④ 穩.	(日達 ④) 双 (日達 ●) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本)	副要核 (預置) 开头与鍵) 中将中, 確認 酸細 条件へ @ 条件へ @ 条件へ @ 条件へ @ 条件へ @ また、 また、 の また、 の 、 の 、 の 、 の 、 の 、 の 、 の 、 の 、 の 、 の 、 の 、 の	□ I屬未用礼 相定。 并没有触犯这	♥ ● ●
D原格 へ 根示 名件 0	 ● 主席将東亜市的 文件名 文件名 文件名称 2541216610-03-45 2494005531-11-42 2492238187-01-86 	会交配は当時登ま用件的 入文件と 客報技名 5 智能対话の新二 2 0626回归客報 3 0626回归客報	所有文件中 倍量低加中¥6 大能低 所检技能组为制 所检技能组为制	中的文件相關。 主叫号码 1501***** 	 00:00/00:10 2 妨约證解不 2 公务员可以 	7 送事. (2) 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00	0006 () ख.	 備速 ●) 双 () () () () () () () () () () () () () (回复株 (預置) 开头与幼 (予単年, 重重新) (初定) 手中年, 重重新) (初定) 手が花。 の定 条件4 0 条件4 0 条件4 0 子子头和結束括-5 二 工計分 辺地写	□国未用礼 考定。 并没有触犯这个	○ ● ● ●

2. 规则和人工计分的申诉处理方均为以下两种:

。 同意: 申诉通过, 通过后, 规则所关联的评分项的分数将不再计入质检得分, 规则的命中状态将反 转,如下图:

复核	×
2541416610-03-45-27.mkv 文件详情 🗸	> 95 ₃
 00:00 / 00:10 倍速 《》 	规则复核 イン
 	 ② ② ○ ② ○ ○ ○ ○
	人⊥咁分 > 音见道写 >
	复核记录

• 驳回: 申诉拒绝, 需要填写驳回理由, 拒绝后, 规则所关联的评分项的分数仍将计入质检得分, 规则 的命中状态保持不变。

复核			×
2541416610-03-45-27.mkv 文件详情 🗸			95 分
00:00 / 00:10	倍速 📢	规则复核	>
0 帅的珊般无了这重		人工计分	\sim
 ▲ 炒的理解不了这事。 ● 00:01 ● 00:06 ● ▲ 公务员可以给你。 ● 00:07 		 没理解客户问题 -5 ◇ 申诉驳回,请点击底部 提交 按钮 保存申诉处理结果。 +添加评分项 意见填写 复核记录 	© > >

3. 申诉处理后,对于规则而言,不管处理结果如何,均可以再次发起申诉;对于人工计分而言,申诉通过 后不可以再次发起申诉,申诉拒绝时可以再次发起申诉。

旬核

 管理员角色拥有对申诉进行 终审处理 的权限,终审后,不论是申诉通过还是拒绝,客服均无法再次发 起申诉,如下图:

智能对话分析 《标准版》	智能对话分析 / 评叫中心质检	复核	×
概変	呼叫中心质检	2541416610-03-45-27.mkv 文件详情~	95
数据集质检へ	客服姓名 语输入客型姓名	◎ 00:00 / 00:10 倍速 40 規則复核	>
数据乘管理		2 炒的理解不了这事。 ○ 00:01	~
任务结果	3931 </td <td>没理解客户问题 -5</td> <td></td>	没理解客户问题 -5	
呼叫中心质检 へ	文件各称 技能组 主助 ¹	0000 U ma. 19 19年9月 備重新月辺。 清戸次長章	U U
结果展示	□ 2541416610-03-45-27.mkv 质检技能组勿删 1501	2 公务员可以给贷。 ④ 00:07	;再次甲诉。
评分大盘		+ 海加评分项	
待复核文件		意见填写	>
相當10月10月10月10月10月10月10月10日 模型 へ		复核记录	>
语言模型			
热词模型			
基础设置 へ 投列			
评分项			
隐私号码		く トーキー 入下一条 推交	提交并继续复核
安全配置			提义并继续数1%

5. 申诉/处理申诉 历史记录查看:

e.

541410010-03-45-27.MKV 文件详情 >				95
00:00 / 00:10		倍速 ◀》	规则复核	>
2 炒的理解不了这事。 () 00:01			人工计分	`
2 公务员可以给你。 00:07	00:06 🕑 嗯.	中 <i>叶历史</i> 时间: 2019 时间: 2019 时间: 2019	9-10-30 18:59:53, 操作:发起申诉 9-10-30 18:59:14, 操作:申诉驳回 9-10-30 17:37:48, 操作:发起申诉	0
			+添加评分项 意见填写	;

2.2. 监控与分析

2.2.1. 通话内容分析

2.2.1.1. 热词分析

热词分析,可以按周期展现热词出现的频率,通过热词出现频率的变化,可以辅助您快速感知业务异常,提前做舆情分析。

新建任务

智能对话分析	智能对话分析 / 热词分析					新建任务	×
概范	热词分析					* 任色实际	
数据集质检	新建任务 禁用词库	关注词库				测试任务	٢
数据集管理	IT R GIN	Alto 102 min 105	11464810	PR1646450440	++ -= +0 ++	* 数据来源 @	
任务管理	IT 9 GW	取1355 末 255 第2 152 455	2015日9月1中	1010 10 08 10 14 15	194174742	数据集	\sim
任务结果		数据账	(7.45/11-7/2	2013-10-08 10/14/16	 元成 流执行 	09271 ×	\sim
呼叫中心质检	1	教授集	仅执行一次		• 待执行	角色	
结果展示		数据集	仅执行一次		 待执行 	所有角色	\sim
评分大盘	*91	数据集	仅执行一次		 待执行 	检测范围	
坐席雷达	数据集任务	数据集	仅执行一次		 待执行 	至又	~
待复核文件		数据集	仅执行一次		 待执行 		
语音识别检测	务	呼叫中心	每天		 待执行 		
热词分析		数据集	仅执行一次		 待执行 		
模型							
语言模型							
热词模型							
基础设置							
裁则							
评分项							
隐私号码							
预整配置						确定 取消	

如上图所示,可进入新建任务表单页面:

- 1. 数据来源: 数据集 或 呼叫中心:
 - i. 数据集:即使用一个或多个数据集作为数据源,对数据集中的录音文件进行分析。(这里只可以使用执行过质检任务的数据集)
 - ii. 呼叫中心:即使用一段时间内通过API上传的录音文件作为数据源进行分析;
- 2. 分析频率:数据来源为数据集时,无需选择分析频率,该情况下均为一次性任务,因为数据集内的录 音文件时固定的,数据来源为呼叫中心时,可以选择分析频率。
 - i. 按周期执行:指定一个日期区间,对此日期区间内产生的数据按一个指定的频率进行分析,如下 图,代表对2019.10.08-2019.10.16之间产生的数据,按天执行分析任务;

ii. 仅执行一次:对所选日期区间内产生的数据,进行一次性分析任务;



查看任务结果

智能对话分析 / 热词分析

新建任务 禁用词库	关注词库					任务名称	QC
壬务名称	数据来源	分析频率	最近执行时间	执行状态	状态	操作	
3 H-	数据集	仅执行一次	2019-09-18 19:29:00	• 完成	 启用 	任务结果 禁用 编辑 册	非除
支据集3	数据集	仅执行一次	2019-09-18 15:05:00	● 完成	• 启用	任务结果 禁用 编辑 册	除
	呼叫中心	每天	2019-09-28 00:00:00	● 完成	• 启用	任务结果 禁用 编辑 册	除
收据集2	数据集	仅执行一次	2019-09-18 11:27:00	● 完成	● 启用	任务结果 禁用 编辑 册	非除
	数据集	仅执行一次	2019-09-18 10:35:00	● 完成	 启用 	任务结果 禁用 编辑 册	除
45	数据集	仅执行一次	2019-09-18 10:34:00	● 完成	• 启用	任务结果 蔡用 编辑 册	非除
	数据集	仅执行一次	2019-09-09 14:41:00	● 完成	● 启用	任务结果 禁用 编辑 册	除
	呼叫中心	每天	2019-09-06 00:00:00	○ 执行中	● 禁用	任务结果 启用 编辑 册	非除
	数据集	仅执行一次	2019-09-06 19:55:00	● 完成	● 启用	任务结果 禁用 编辑 册	非除
小时	呼叫中心	仅执行一次	2019-09-02 14:40:00	● 失败 @	 启用 	任务结果 禁用 编辑 册	川除

当任务的执行状态为完成时,点击右侧的 任务结果 按钮可以查看该任务的结果;由于任务的类型分为 一次 性任务 和 周期任务,两种任务类型的任务结果展示有所区别,我们分别进行说明:

1. 一次性任务



- i. 热词TOP10: 出现次数最高的10个热词,以及每个热词的出现的次数;
- ii. 全部热词列表:汇总该任务中出现的所有热词,点击热词右侧的 查看文件,可查看包含此热词的文 件列表,如下图:

智能对话分析 / 热词分析 / 任务结果 / 查看文件 _

←	热词	「信用卡」	相关的全部文件

文件名称 请辅	入文件名称		通话时长 大	₹ ×	请选择通话时长	③ 搜索	重置
文件名称		数据来源	通话	讨长	所属数据集	操作	
C	Ť	数据集	2分2	iy.	热词分析-重复	查看详情	
6203#	a	数据集	2分2	iy.	热词分析-重复	查看详情	
C	首	数据集	2分2	iy.	热词分析-重复	查看详情	
C	¥	数据集	2分2	iy	热词分析-重复	查看详情	
	¥	数据集	2分2	iy.	热词分析-重复	查看详情	
	ă	数据集	2分2	iy.	热词分析-重复	查看详情	
	Ť	数据集	2分2	iy.	热词分析-重复	查看详情	
	<u>۲</u>	数据集	2分2	iy.	热词分析-重复	查看详情	
	¥	数据集	2分2	iy.	热词分析-重复	查看详情	
C	····. ¥	数据集	2分2	ib	热词分析-重复	查看详情	
							共10

最近执行时间: 2019-09-28 00:00:00

iii. 点击文件列表右侧的 查看详情, 可查看该文件中热词出现的位置:



2. 周期性任务

智能对话分析 / 热词分析 / 任务结果

← 客服九月下旬周期任务



周期任务的任务结果,每次只展现最近一次执行的任务结果,如上图所示,周期性任务的任务结果,在一次性任务的任务结果基础上,多了以下两个功能:

• 查看某个热词在多次任务结果中的变化趋势



● 热词变化率TOP5



- 热词变化率:本次任务结果中的热词次数与上一次任务结果中的热词次数相比的变化情况;
- 忽略某个热词变化率:由于变化率是按TOP显示的,如果某个热词变化率很大,会一直占据TOP5的位置,如果其中某个热词的变化率您并不关心,可以进行删除,如上图所示,鼠标放在对应热词上时,会显示出不感兴趣按钮,点击即可进行删除;

列表操作

- 任务的启用/禁用:周期任务可进行设置,禁用后,该周期任务将不再执行;
- 编辑任务: 周期任务可以进行编辑, 一次性任务编辑时只可以查看任务配置信息, 不可修改;
- 删除任务: 删除后将删除相关分析结果数据, 不可找回;

关注词库

用户指南·智能对话分析(旧版)

智能对话分析

4	智能对话分析 / 热词分析				关注	词库
	热词分析				_	
I	新建任务 禁用词库	关注词库			Ø	关注词说明 热词是由智能算法识别一个或多个文字是否属于一个词,某些行业内 特有的词,智能算法可能无法识别,所以您可以添加为关注词。
	任务名称	数据来源	分析频率	最近执行时间 打		
	3 上	数据集	仅执行一次	2019-09-18 19:29:18	关注词	投资回报率 🗙
	с з	数据集	仅执行一次	2019-09-18 15:05:18		输入完成后请按回车
	Research	呼叫中心	每天	2019-09-28 00:00:00		关注词数量: 1
	C xmm 2	数据集	仅执行一次	2019-09-18 11:27:22		
	黄 任务	数据集	仅执行一次	2019-09-18 10:35:21		
	ž	数据集	仅执行一次	2019-09-18 10:34:33		
	ħ	数据集	仅执行一次	2019-09-09 14:41:26		
	Figure 1	呼叫中心	每天	2019-09-06 00:00:00		
	t	数据集	仅执行一次	2019-09-06 19:55:08		
	3	呼叫中心	仅执行一次	2019-09-02 14:40:26		

关注词,属于热词分析中关注的词,在尽心热词分析时出现关注词时,就会进行记录,并且可以在任务结果 中进行查看。

禁用词库

	智能对话分析 / 热词分析				禁用	词库	×
	热词分析						_
	新建任务 禁用调库	关注词库			0	禁用词说明 禁用词,属于热词分析中不关注的词,不会出现在热词分析任务结果 中。	
	任务名称	数据来源	分析频率	最近执行时间	Đ		
	3 L	数据集	仅执行一次	2019-09-18 19:29:18	禁用词 •	工作人员 🗙	
	(集3	数据集	仅执行一次	2019-09-18 15:05:18		输入完成后请按回车	
	pilli	呼叫中心	每天	2019-09-28 00:00:00		禁用词数量: 1	
	C集2	数据集	仅执行一次	2019-09-18 11:27:22	•		
	1	数据集	仅执行一次	2019-09-18 10:35:21	•		
	2	数据集	仅执行一次	2019-09-18 10:34:33	•		
<	<i>b</i>	数据集	仅执行一次	2019-09-09 14:41:26	•		
		呼叫中心	每天	2019-09-06 00:00:00	C		
		数据集	仅执行一次	2019-09-06 19:55:08	•		
	2	呼叫中心	仅执行一次	2019-09-02 14:40:26	•		
禁	用词,属于热词约	分析中不关	注的词,不	下会出现在热词分析	■ 任务结	果中,当某个热词您并不想关注时,词	可以

加为禁用词,不管该热词出现多少词,均不会出现在任务结果中。

2.2.1.2. 基础分析

该功能帮助企业从宏观层面洞察呼叫中心的运营情况,并挖掘通话内容的关联性,从而分析出话题之间的对 应关系,还支持基于业务对通话内容进行下钻,分析相应变化趋势。

基础分析数据维度

在基础分析功能中系统支持以时间维度、技能组、对话轮次和和自定义数据维度进行分析。

智能对话分析 / 基础分析

基础分析 今天 昨天 7天 2021-12-13 2021-12-13 ~ 更多维度分析 へ 数据来源:离线语音 ▲导出 技能组名称 请输入技能组名称,多个技能组用逗号隔开 对话轮数 大于 ✓ 填写对话轮数 自定义数据1 请输入 自定义数据2 请输入 自定义数据4 请输入 自定义数据3 请输入 自定义数据5 等于 </ 自定义数据6 请输入 自定义数据7 请输入 自定义数据8 请输入 自定义数据9 请输入 自定义数据10 请输入 自定义数据11 请输入 自定义数据12 请输入 自定义数据13 请输入 搜索 重置

通话内容分布

通话内容分布是分析呼叫中心呼入电话内容的业务情况,并展示各个通话中涉及到的各项业务占比。 分析时以用户定义的业务标签体系(最多支持到5级标签)为主,展示出每一级标签的情况。



关联性分析

关联性分析是基于业务标签分析用户对话主题之间的关联性,找出高频主题路径,如用户先咨询了业务1再 咨询业务2,最后咨询业务3,那么路径为:业务1>业务2>业务3。 系统默认按照第二级标签进行分析,用户也可以直接筛选最多五级的内容进行分析。



注意:关联性分析是以全部重复来电数据为分析对象,通过对大量数据分析找出高频的关联标签。重复来电 是以某个客户为分析对象,找出他每通电话的标签,进而分析两通电话之间的关系。

通话量趋势

通话量的趋势是分析全部通话的随时间的变化趋势情况,并支持以Excel格式下载。



基于业务的通话趋势分析



该图表是基于标签实现对多级标签内容进行的分析,包括了当前业务的占比情况和通话趋势情况。

点击饼图后还可以进行下一层标签的分析。



通话内容涨跌幅

该排行主要是分析当前周期内的涨跌幅情况,其中的涨跌幅是根据分析周期的最后时刻的问题数量减去出起 始时刻的问题数量进行计算。

通话主题数分布

通话主题数分布是按照周期内的单通通话内容中,话题数量分布情况进行分析。系统默认划分为6个区间:1 个、2个、3个、4个、5个、5个以上。



通话时长分布

通话时长分布是按照周期内的单通通话的通话时长情况进行分析。



通话时间段分布

通话时间段是按照每两个小时为区间对单通通话的来电时间进行分析。



2.2.1.3. 原因分析

原因分析谁通过对通话内容的挖掘,分析出客户投诉或者问题未解决的具体原因。分析客户投诉或问题未解 决的热门、冷门原因、变化趋势、涨跌幅等情况。

未解决原因分析

智能对话分析 / 原因分析

原因分析



分析维度

未解决原因分析是以时间和数据来源的维度对未解决数据进行分析。

信息概览

通话总量:表示当前筛选条件下全部通话的数量。 未解决通话数量:在当前通话中未解决客户问题的通话数量。 未解决通话占比:未解决通话数量 / 通话总量

未解决通话趋势

分析通话总量中未解决客户问题的通话趋势。

平均通话时长分布

分析当前筛选条件下全部未解决客户问题的通话时长分布情况。



高频未解决分布原因

该图表展示出最高频的前10个未解决原因,点击右上角可以下载前30个未解决原因。



未解决原因占比分析



未解决原因占比是分析未解决客户问题的通话中各个情况的占比。





未解决原因涨跌幅

该排行主要是分析当前周期内的涨跌幅情况,其中的涨跌幅是根据分析周期的最后时刻的问题数量减去出起 始时刻的问题数量进行计算。

基于客户的未解决原因分析

当前列表将未解决的通话信息进行展示,并给出具体未解决的原因。点击右侧可以对通话内容进行回溯。

话号码 💙 请输,	入内容	Q		
电时间 11	客户电话	未解决原因	通话时长	操作
021-12-14 17:16:02	1520007	原因1: 客服权限 业务办理 无法在线办理	25秒	通话回溯
021-12-14 16:07:01	1270010	原因1: 对规则抱怨 业务办理规则 业务无法办理	18秒	通话回溯
021-12-14 12:20:20	1520004	原因1: 对规则抱怨 计费规则 对流量计费规则不满	15秒	通话回溯
021-12-14 01:22:43	1870006	原因1: 客服权限 业务办理 无法在线办理	0秒	通话回溯
021-12-14 00:32:44	1800001	原因1:对规则抱怨 业务办理规则 业务无法办理	23秒	通话回溯

客诉原因分析

智能对话分析 / 原因分析

原因分析



分析维度

客诉原因分析是以时间和数据来源的维度对客户投诉通话进行分析。

信息概览

通话总量:表示当前筛选条件下全部通话的数量。 客诉通话数量:在当前通话中客诉投诉的通话数量。 客诉通话占比:客诉通话数量 / 通话总量

客诉趋势

分析通话总量中客户进行投诉问题的通话趋势。

平均通话时长分布

分析当前筛选条件下客户进行投诉的通话时长分布情况。



高频客诉分布原因

原因该图表展示出最高频的前10个客诉投诉原因,点击右上角可以下载前30个客户投诉原因。



客诉原因占比分析

客诉原因占比是分析客户投诉的通话中各个情况的占比。



点击饼图可以在深入分析具体的原因及趋势变化。



客诉原因涨跌幅

该排行主要是分析当前周期内的涨跌幅情况,其中的涨跌幅是根据分析周期的最后时刻的问题数量减去出起 始时刻的问题数量进行计算。

基于客户的客诉原因分析

当前列表将未解决的通话信息进行展示,并给出具体未解决的原因。点击右侧可以对通话内容进行回溯。

基于客户的客诉原因分析				
电话号码 > 请辅	ì入内容	Q		
来电时间 11	客户电话	未解决原因	通话时长	操作
2021-12-14 16:07:01	1270010	原因1:不区分角色 对系统导航不满	18秒	通话回溯
2021-12-14 12:20:20	1520004	原因1: 乘客 乘客对订单费用金额不满	15秒	通话回溯
2021-12-14 12:19:32	1800010	原因1: 乘客 乘客对司机接客时间过长不满	23秒	通话回溯
2021-12-14 09:04:17	1820007	原因1: 乘客 乘客对投诉处理时效不满	19秒	通话回溯
2021-12-14 04:48:08	1870004	原因1: 乘客 乘客对司机要求取消订单不满	21秒	通话回溯
		共79条 毎页显示: 5 🗸 < 上一页 1 2 3 4 … 16 下一页	> 1/16 到第	页 确定

2.2.1.4. 重复来电分析

重复来电指标在客户满意度、一次性解决率、话务预测、员工绩效管理、流程优化、投诉预防等方面具有指 导作用。并有针对性地调出高频原因来电的电话录音进行专项分析,可以挖掘隐藏在运营管理当中的问题和 机会。也支持辅助人工分析全量通话数据,识别关联问题、相同问题及相应的变化趋势。

在查看重复来电分析前可以根据用户需求来对分析内容进行配置,也可以跳过该步骤直接使用系统默认配置。

对话分析设置

首次进入对话分析设置页面为只读状态,点击"编辑"按钮后才可以对页面内容进行编辑。

· 智能利适分析 / 对这分形设置	扁辑重复来电分析设置	×
■复杂电分析设置 ∠ 編輯 291 2011対象 (F)시号码	ò桥对象 ⊙ ● 呼入号码	
制用機制 48小射 使計方式 開建焼計 同 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	11回周期 ① 〕12小時1 〕 24小時1 ④ 48小時1 〔 72小時1 11回周期的11前方法 〕 第44 ① ● 間定 ①	

• 分析对象

重复来电的分析对象,用来表示以哪个维度来判定来定是否为同一个客户,如将"客户ID"等信息传入自定义字段中,则可以在这里进行选择,默认选择"呼入号码"。

• 时间周期

重复来电的分析周期,默认选择"48小时",支持选择12、24、48、72小时作为分析周期;同一分析对象在此时间周期内出现2次及以上来电,则认为是重复来电。

● 统计方式

重复来电的计算方式;默认选择"固定统计"。

- 滚动统计:对查询时间段内的来电向后统计,循环按照重复来电周期进行统计例如:查询时间为10月1日到10月2日,重复来电周期为48小时,则统计某客户在10月1日到2日内来电之后是否还有来电,有的话即认为本通对话为重复来电。
- 固定统计:固定时间段统计,即所选择时间段的0点到24点。

通话总量

通话总量是基于重复来电的通话进行分析得到重复来电情况的概览信息。

通话总量					
58 通					
重复来电量核心指标		重复来电相同问题核心指标	T	重复来电关联问题核心指标	π
重复来电数量	重复来电占比	一次性解决来电数量 ⑦	一次性解决来电占比 ⑦	一次性解决来电数量 ⑦	一次性解决来电占比 ②
46 通	79.31%	39 _通	67.24 %	31 _.	53.45%

- 通话总量:当前条件下的全部通话数量。
- 重复来电量核心指标
 - 重复来电数量:当前条件下的重复来电数量
 - 重复来电占比: 重复来电数量 / 通话总量
- 重复来电相同问题核心指标
 - 一次性解决来电数量: 以下两种情况均算作相同问题一次性解决
 - 如果重复来电的两通电话,客户问的是非关联问题或者关联问题中的不相同问题,则第一通算作一次 性解决,该通话对应客服的相同问题一次性解决电话数加一;
 - 如果某个客户在一通电话后没有重复来电,则认为该通电话为一次性解决,该通话对应客服的相同问题一次性解决电话数加一。
- 一次性解决来电占比:相同问题一次性解决来电数量 / 通话总量
- 重复来电关联问题核心指标
 - 一次性解决来电数量:以下两种情况均算作关联问题一次性解决
 - 如果重复来电的两通电话,客户问的是非关联问题,则第一通算作一次性解决,该通话对应客服的关 联问题一次性解决电话数加一;
 - 如果某个客户在一通电话后没有重复来电,则认为该通电话为一次性解决,该通话对应客服的关联问题一次性解决电话数加一。
 - 一次性解决来电占比:关联问题一次性解决来电数量 / 通话总量

重复来电分布图

重复来电分布是通过桑基图的形式将重复来电的分布情况进行展示,并支持图表以Excel的格式下载。

重复来电分布图			上 图表下载
	关联问题量	不相同问题数 8 占比 13.79%	银数信用卡
重复来电总量 46 占比 79.31%	27 占比 46.55%	相同问题数 19 占比 32.76%	个人理财
	非关联问题量 19 占比 32.76%		个人网银 企业网银 借记卡
			个人住银行 手HE理好行 WC人民司业电产储蓄 并且一个人民司业电子清晰。 其国基本

重复来电趋势

重复来电趋势主要分析当前时间区间内重复来电的变化趋势,并支持在左上方对技能组和客服姓名进行检 索,查看对应维度的趋势。

米电半趋势					と間
服姓名 🗸 请输入内容		Q			
6					
	0			•	
5			 		
/			 		
		0	 		

基于业务重复来电分析

该图表主要是基于业务标签来分析重复来电的内占比和趋势信息,可以通过点选图例对标签内容进行筛选。



重复来电平均通话时长分布

重复来电的通话时长分布是针对当前筛选条件下对重复来电的通话的时间分布进行分析。



冷热门问题

冷热门问题分析是从关联问题、非关联问题和相同问题的角度进行分析,可以直接通过图表左上方进行点选切换。



重复来电-客服TOP5排行

排行是默认按照重复来电数量倒叙将前5名的客服进行展示。

重复来电客服TOP5排行			查看详情	
排名	客服姓名	重复来电数 量	相同问题一次性解决率	关联问题一次性解决率
1	医膨	4次	71.43%	71.43%
2	靖 署	4次	20%	20%
3	心 袋	4次	100%	75%
4	涸 器	3次	80%	80%
5	应 寸	3次	25%	25%

- 一次性解决来电数量: 以下两种情况均算作相同问题一次性解决
 - 如果重复来电的两通电话,客户问的是非关联问题或者关联问题中的不相同问题,则第一通算作一次性 解决,该通话对应客服的相同问题一次性解决电话数加一;
 - 如果某个客户在一通电话后没有重复来电,则认为该通电话为一次性解决,该通话对应客服的相同问题 一次性解决电话数加一。
- 以下两种情况均算作关联问题一次性解决
 - 如果重复来电的两通电话,客户问的是非关联问题,则第一通算作一次性解决,该通话对应客服的关联 问题一次性解决电话数加一;
 - 如果某个客户在一通电话后没有重复来电,则认为该通电话为一次性解决,该通话对应客服的关联问题 一次性解决电话数加一。

详情

×

点击查看详情即可打开更详细的信息,指标计算公式可参照"通话总量"。

重复来电客服排行榜下载报表

排名	客服姓名	重复来电数量 11	关联问题数量 14	关联问题一次性解决率 14	热门关联问题	相同问题数量 11	相同问题一次
1	晏寒	4次	2	71.43%	1. 其他消费贷款 2. 购房保证金(摇号保证…	2	71.43%
2	靖瑶	4次	4	20%	1. 企业网银 2. 个人网银 3. 银数信用卡(银数卡、…	4	20%
3	以焱	4次	1	75%	1. 其他电子渠道	0	100%
4	潘 ""	3次	1	80%	1. 企业网银	1	80%
5	宓	3次	3	25%	1. 个人理财 2. 基金 3. 银数信用卡(银数卡、…	3	25%
6	1_巧	3次	2	33.33%	1. 手机银行 2. 银数信用卡(银数卡、…	2	33.33%
7	\$	3次	2	33.33%	1. 个人理财 2. 银数信用卡(银数卡、…	0	100%
8	日	3次	2	33.33%	1. 个人生产经营性贷款 2. 借记卡	2	33.33%
9	角時	3次	1	66.67%	1. WE理财(WE服务、W	1	66.67%
10	B 硕	3次	2	33.33%	1. 个人理财 2. 其他消费贷款	1	66.67%

重复来电链路

重复来电链路是默认按照首次来电时间倒序展示重复来电信息。

重复来电链路	查看全部			
首次来电时间	客户电话	重复来电次 数	接待客服	操作
2021-12-14 09:16	1520007	1次	i I瑶	来电详情
2021-12-14 08:07	1270010	1次	t)硕	来电详情
2021-12-14 04:19	1800010	1次	1 瑶	来电详情
2021-12-13 17:22	1870006	1次	1 [,] 15	来电详情
2021-12-13 16:32	1800001	1次	寒	来电详情

点击全部即可查看到全部的重复来电链路信息。

×

重复来电链路

首次来电时间 14	客户电话	重复来电次数 11	接待客服	操作
2021-12-14 09:16:02	1520007	1次	靖*""罟	来电详情
2021-12-14 08:07:01	1270010	1次	明 页	来电详情
2021-12-14 04:19:32	1800010	1次	靖留	来电详情
2021-12-13 17:22:43	1870006	1次	仵 5	来电详情
2021-12-13 16:32:44	1800001	1次	麦 菱	来电详情
2021-12-13 11:52:59	1330006	1次	斛寿	来电详情
2021-12-13 11:03:08	1820001	1次	明 页	来电详情
2021-12-13 05:44:42	1820010	1次	仵 5	来电详情
2021-12-13 04:23:06	1520008	1次	妷 水	来电详情
2021-12-12 21:30:17	1800007	1次	濯罩	来电详情

共0条

点击来电详情可以继续查看更详细的通话信息。



2.2.2. 情绪分析

该功能通过线上数据分析客服和客户间通话的情绪分布、情绪变化、情绪意图并挖掘出其中的热点高频词。

情绪分析数据维度

在情绪分析功能中系统支持以情绪分类、时间维度、数据来源和角色维度进行分析。

- 情绪分类:系统根据情绪将全部通话分为三类,其中负面情绪即在通话过程中表现消极的数据,正面情绪 即在通话过程中表现积极的数据,中立情绪即在通话过程中没有明显情绪波动的数据。同时由于中立情绪 数据量相对较多,默认只展示负面和正面情绪的数据,可以根据需求再进行筛选。
- 时间维度:系统默认展示7天内的数据,可以根据需要进行时间范围上的筛选,时间跨度最高为30天。其中当时间跨度大于1天时,下方图表数据会按天展示;当时间跨度小于等于1天时(包含今天、昨天),下方图表会按小时展示。
- 数据来源:数据来源分为语音数据和文本数据,系统默认展示全部数据,目前数据全部源自呼叫中心。

 角色维度:系统支持按角色对通话数据进行分类,默认展示客户侧的数据。当切换为客服时对应的情绪意 图也会随之改变。

 単議対低分析 (前級分析

 株式原規規構 20 正面情緒 20 正面情報 30 概 起始日間 - 信楽日際 ◇ 全部数据来源 ◇ 客府 ◇

注: 目前系统支持的数据来源为呼叫中心质检中的离线文班和离线语音结果, 数据集质检数据也将会在以后 的版本迭代中进行支持。

情绪变化分析

情绪变化分析与趋势分析

通过分析情绪变化及趋势可以看出不同时间节点的情绪波动情况,由此判断客户/客服在不同时间节点进行 通话/服务的质量。

其中各个指标的解释如下:

- 情绪变化: 情绪变化分为五种分别对应了三种情绪
 - 负面情绪:一直坏(在整个通话过程中一直表现出消极情绪)、好转坏(在整个通话过程中先表现出积极情绪,在通话的最后又表现为消极情绪)
 - 正面情绪:一直好(在整个通话过程中一直表现出积极情绪)、坏转好(在整个通话过程中先表现出消极情绪,在通话的最后又表现为积极情绪)
 - 中立: 中立(在整个通话过程中没有明显的情绪波动)
- 情绪占比: 情绪占比按照情绪划分分为三种
 - 负面情绪占比:当前筛选条件下的负面情绪通话数量 / 当前筛选条件下全部通话数量
 - 正面情绪占比:当前筛选条件下的正面情绪通话数量 / 当前筛选条件下全部通话数量
 - 中立情绪占比:当前筛选条件下的中立情绪通话数量 / 当前筛选条件下全部通话数量



情绪变化列表

在情绪变化列表中可以看到上方情绪变化分析报表中的详细数据,系统已经按照当前条件下的总频次进行了统计,并支持查看对应情绪变化下的详细通话内容。

情绪变化列表

情绪变化	频次 11	操作
一直坏	219	查看详情
一直好	121	查看详情
中立	23870	查看详情

情绪变化详情

在进入到情绪变化详情后系统会将上一页中的筛选条件一同带入,并在基础上支持高级检索。

在高级检索中系统支持按照下方列表中展示出的字段进行数据检索:

- 通话时间:为当前通话发生的时间,支持按照日期+时间的格式进行检索。
- 客服姓名:表示当前进行通话的客服名称,属于随路数据。
- 主叫号码: 表示当前通话的主动呼叫号码, 属于随路数据。
- 被叫号码: 表示当前通话的被呼叫号码, 属于随路数据。
- 通话时长: 表示当前通话从开始到结束的总时长, 支持按照条件进行检索。
- 对话轮次: 表示当前通话进行的沟通轮次, 即客户和客服之间进行交互的总次数, 支持按条件检索。
- 客服ID: 表示当前进行通话客服的唯一标识,属于随路数据。

智能对话分析 / 情绪分析 / 情绪变化详情


在情绪变化趋势分析中,同样按照上一页的变化趋势分析机构进行数据分析,同时会根据上方的筛选条件进 行分析数据的切换。

对话详情		×
		00:01 您好,我是孟瑞,很高兴为您服务。
-	你好,你那个电话,你这个电话很难打呀。 00:02	
		00:03 嗯,你好。
		00:04 呃,这个确实抱歉了。
4	我问问我今天下午这个有一个手机号是182嗯39803792 , 我的电话为什么自动给我往他那转账,这50块钱我都不知 道。	00:05
< 上一	条 下一条 1/10	关闭

在数据列表除了可以查看基本信息外呼,还可以点击"查看详情"查看通话过程的详细内容。

通话详情

在情绪变化详情列表中点击查看详情即可查看当前通话的详细内容,包含具体的细节及在通话中的相对时间。

点击下一条可以切换下一条通话信息。

情绪分布分析

通过情绪分布分析可以直观看出当前筛选条件下不同情绪的通话在全部通话中的分布情况,由此直观反应出 当前条件下的整体服务质量。



情绪意图分析 情绪意图分析 通过情绪意图分析可以看出当前筛选条件下通话内容中反应出和情绪相关的意图信息,由此判断正负面情绪 的中相关的意图信息。

其中各个意图可以按照角色和情绪划分分为:

- 客户
 - 负面
 - 制造情绪: 客户表示在媒体等公众平台上进行曝光等意向
 - 升级问题: 客户表示有找领导(上层)和相关监管部门解决问题等意向
 - 投诉: 客户表现出投诉意向
 - 质疑服务:客户表现出质疑客服的服务态度差、服务不专业等意向
 - 辱骂: 客户表现出辱骂的意向
 - 愤怒: 客户表现出愤怒、生气的意向
 - 正面
 - 表扬:客户表现出认可、感谢、赞扬的意向
- 客服
 - 。 负面
 - 引导投诉:客服在客户表示投诉后未进行安抚或主动引导投诉的意向
 - 辱骂:客服表现出辱骂的意向
 - 反问反怼:客服在客户提出疑问后采用恶劣态度或消极态度回应的意向
 - 推诿:客服在客户提出合理需求后推卸责任或消极态度回应的意向



情绪意图列表

在情绪意图列表中可以看到上方情绪意图分析报表中的详细数据,系统已经按照当前条件下的情绪及情绪意 图的总频次进行了统计,并支持查看对应情绪意图下的详细通话内容。

情绪意图列表

情绪	情绪意图	频次 11	操作
负面情绪	投诉	201	查看详情
负面情绪	愤怒	176	查看详情
负面情绪	质疑服务	161	查看详情
负面情绪	辱骂	136	查看详情
负面情绪	升级问题	134	查看详情
正面情绪	表扬	121	查看详情
负面情绪	制造舆情	94	查看详情

情绪变化详情

在情绪意图详情页中展示的字段信息和情绪变化详情中一致。

智能对话分析 / 情绪分析 / 情绪意图详情



热词分析

系统会在当前条件下全部的通话信息中挖掘出热点高频词,并进行展示。

词云图

首先系统会以词云图的形式将Top前30的热词进行展示,词云图会过滤掉大量的非重点信息,可以直观的一眼看到需要重点关注的热点信息。



热词表

在热词表中,系统会将当前条件下全部通话的Top前50热词及相应频次和占比以列表形式展现,同时也支持 查看当前热词对应的详细通话信息。方便判读出当前的通话过程中的热点信息,用于指导业务发展。

热词	频次	占比	操作
支付宝账号	1354	37%	查看详情
余额宝	677	18%	查看详情
手机号码	540	15%	查看详情
还款日	136	4%	查看详情
支付宝账户	135	4%	查看详情
网商银行	110	3%	查看详情
提前还款	61	2%	查看详情
移动公司	61	2%	查看详情
临时额度	47	1%	查看详情
有限公司	42	1%	查看详情
共48条	く上一页	1/5	下一页 >

热词详情

在热词详情页中展示的字段信息和情绪变化详情中一致。



2.3. 高级工具

2.3.1. 知识库配置

通过建设对话知识库,可以帮助企业积累业务知识,在质检过程中根据知识,对对话内容进行分析,查看针 对某类问题,客服/客户的回答是否正确/复核流程规范。

类目维护

一个知识需要关联在一个类目下,类目为多层级,最多支持三级。我们提供了一个默认的一级类目,类目名称为: default,如下图:

智能对话分析 / 知识库配置 知识库配置

知识标题 请输入知识标题	<u>D</u>		知识ID	请输入知识ID
类目 +	新建知识			
✓ 一级类目2 19:48	知识ID	知识标题	状态	创建时间
✓ 一级类目2 19:48-二… 一级类目2 19:4…	15	如何申请信用卡	已发布	2020-11-06 11:11:10

1. 新增一级类目,如下图,点击+图标即可新增一个一级类目:

知识标题	请输入知识标题			知识ID	青输入知识ID	
类目 > 一级类目21 > 一级类目21	19:33 19:48	新建知识 知识ID	知识标题	状态	创建时间	编辑时间
一级类目31	11:04:08	15	如何申请信用卡	已发布	2020-11-06 11:11:10	2020-11-06 11:11

2. 新增二级、三级类目, 鼠标悬停在类目名称上时, 类目右侧会显示出操作按钮, 点击操作按钮中的+

图标,即可在当前类目中创建次级类目,如下图:

智能对话分析 / 知识库配置

知识库配置

知识标题	请输入知识标题		知识ID	
类目	+	新建知识		
> 一级类目2 19> 一级类目2 19	:33	知识ID	知识标题	状态
一级类目3 11:	:04:0+@ #	15	如何申请信用卡	已发布

8. 修改类目名称、删除类目,鼠标悬停在类目名称上时,类目右侧会显示出修改、删除的操作按钮,如下图,需要注意的是,删除类目时,会自动删除类目下所关联的知识,并且若存在子目录,子目录及子目录下的知识也会自动删除。

^{智能对话分析 / 知识库配置}			
知识标题 请输入知识标	- 90 2017		知识ID
类目 + > 一级类目2 19:33	新建知识		
> 一级类目2 19:48 一级类目3 11:04:0 + ③ 首	知识ID 15	知识标题 如何申请信用卡	状态
修改类目名称		除类目	

知识维护

- 1. 新建知识:
- 。 问题部分:
 - 知识标题:知识标题即为当前知识的标准"问题",即标准问法。
 - 相似问法:一个知识只有一个标准问法会比较局限,所以支持输入相似问法,一个知识最多支持50条 相似问法。

■ 规则: 可以使用一个规则来表示知识的问题, 提高问题的命中能力, 详见本文档底部的详细说明。

- 答案部分:
 - 答案内容:当前问题的答案。
 - 规则:可以使用一个规则来表示答案内容,提高答案的命中能力,详见下一小节"知识问题中的规则"。
- 提交, 表单内容填写完毕后, 可以点击页面底部的两个按钮进行提交:
 - 保存: 仅保存, 保存成功后该知识状态为 草稿, 草稿状态的知识为只读的, 不可实际使用。
 - 保存并发布:发布后的知识状态为 **已发布**,已发布的知识可以实际使用。

智能对话分析 / 知识库配置			新建知识				×
知识库配置			* 知识标题			* 答案内容	
知识标题 请输入知识标题			信用卡如何办理			您可以关注我行微信 办理。	信公众号,在公众号中可以直接提交申请
			相似问法				
类目 +	新建知识 🌾		信用卡怎么办理		×	规则 ⑦	
> 一级类目2 19:33 > 一级类目2 19:48	知识ID	知识标题	信用卡如何申请		×		×
一级类目311:04:08	15	如何申请信用卡	+ 增加相似问法 规则 ③ 信用卡(怎么)如何)[+ 增加规则	当前相似问法共 2 条, 新 申请 办理] 当前规则共 1 条,	最多支持50条	+ 增加规则	当前规则共 1 条,最多支持5条
			保存保存并	发布取消			**

2. 编辑知识:点击知识列表中的编辑按钮即可。编辑知识时,知识标题不可修改。

3. 删除知识:点击知识列表中的删除按钮即可,删除后不可找回,请谨慎操作。

知识问题中的规则

这里的规则可以理解为是 正则表达式 与 逻辑运算符 的结合,这两部分在质检规则中均有出现,主要支持以下几种写法:

基础规则

最基础最简单的规则是普通文本,比如"我要预订今天的车票",这个规则仅能匹配一个用户输入,就 是"我要预订今天的车票"。

我要预订今天的车票

可有可无的字段

使用 "[]" 可以标记文本中的某个部分是可有可无的, 比如下面句子里面 "我要", 这样的规则, 能匹配两个 文本输入, "我要预订今天的车票"和 "预订今天的车票"。 [我要]预订今天的车票

也可以在句子中加入多个"[]",例如下面的示例,可以命中"我要预订今天车票","我要预订今天的车 票","预订今天车票","预订今天的车票"。

[我要]预订今天[的]车票

"或"关系表示

使用 "|" 可以表述句子中某个部分的 "或" 关系, 比如下面的例子, 既可以匹配 "我要预订今天的车票" 又可以匹配 "我想预订今天的车票", 需要注意的是, 使用 "| "的时候为避免歧义, 可以用 "()" 隔离表达部分, 如下所示:

(我要|我想)预订今天的车票

"|"也可以和"|]"联合使用,这样可有可无的部分也有多种可能,比如下面例子所示:

[我要|我想]预订今天的车票

使用通配符加强泛化

规则的"可有可无"部分和"或"功能都可以增强用户的泛化表述能力,但依然要列举出用户可能要说的文字,还不能达到最大的泛化效果。为了继续增强泛化效果,规则支持通配符,表示方式是".*{下限,上限}",如下,*.{0,3}表示用户可以说0到3个任意字符:

.{0,3}**预订今天的车票**.{0,3}

这句规则可以支持用户表述"请帮我预订今天的车票","给我预订今天的车票好吗","预订今天的车 票","预订今天的车票可以吗"......

使用通配符后,一句用户表述可能命中多个通配符规则比如"你不开心吗"可以命中下面这两个规则:

.{0,3}开心.{0,3}.{0,3}不开心.{0,3}

"非"语法和通配符共用

规则通过通配符泛化后,容易引入一些不可控的因素,比如:

.{0,3}**今天的机票**.{0,3}

规则的本意是希望能够匹配"今天的机票"相关的内容

但是如果输入的文本为"退订今天的机票",那么就有可能跟业务的初衷相悖,所以需要对通配符的范围进 行限定

,如下:

(!退订|取消) {0,3}今天的机票. {0,3}

将.{m,n}中的"."去掉,在前面加入(!xxx),就可支持不以"退订"或"取消"开头。注意如有多个要排除的文本,只要用一个"!"即可。在这种规则下,用户说"退订今天的机票",就不会命中上面的规则。

"非"语法和"或"的共用

"非"语法也可以在"或"语法中使用,如下:

帮我(!吃下|!弄下|开下)大门吧

"帮我吃下大门吧","帮我弄下大门吧"就不会命中这条规则,只有"帮我开下大门吧"可以命中。注意 这里每个或之间的词如果要去掉都要加入"!"。

一些建议

建议在 "[]" 中只使用 "]" 和文本,不要使用".{m,n}"和 "()"。

知识库质检

利用知识库的企业问答知识,对客服的是否规范回答问题进行检测,将基于构建好的知识库知识作为一个质检算子,适用范围为:

- 标准问题和答案, 比如: Q: "退换货时间是?"; A: "每天早9点到晚6点";
- 回答内容相对较少,便于计算文本相似度;

规则中新增了一个知识库问答匹配 算子, 详见 基础配置-规则 文档说明。

2.3.2. 语音转译

该功能是方便用户将语音文件转译为文本文件所使用。需要注意语音转译将产生转译费用,二次转译会重新 产生费用。

创建转译任务前需要前往数据集管理中上传需要转译的语音数据集。

新建转译任务

点击左上角的 新建语音转译任务 即可呼出转译任务创建窗口。

智能对话分析 / 语音转译						新建转译	任务	×
语音转译说明 语音转译将产生转译费用,二次转译会重新产生费用						•任务名称	任务 2021-1 11:27:31	
新建语音转译任务 Q 搜索任务名称						* 数据集	语音数据集 ×	~
任务名称	数据集	文件数量	创建时间	优先级	执行状态	• 语言模型	通用模型	~
任务 2021 17:42:04	语音数据集	1	2021年 17:42	低	• 0 • 1	热词模型	请选择	~
任务 2021)14:09:07	语音数据集、语音数据集	2	2021年 14:09	÷	• 0 • 2	•执行方式	定时执行	~
任务 2021)11:08:48	语音数据集	1	2021年 11:09	低	• 0 • 1	•执行时间	2021-1: 013:27:42	~
						* 优先级	● 低 ○ 中 ○ 高	
						織定	IX:14	
仁夂夕む・玄仏へ田	<u><u><u></u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u></u>	また む /		그바리이트	小你	5		

任务名称:系统会根据当前时间自动生成一个任务名称,用户也可以自行修改。 数据集:数据集支持多选,数据集主要来自数据集管理中,需要先前往维护后选择。 语言模型:系统默认提供通用模型,也可以前往语音模型中进行配置。 热词模型:热词模型为非必填项,也可以前往热词模型中进行配置。

执行方式:执行方式分为立即执行和定时执行,选择定时执行后需要用户在下方的执行时间中进行完善。执 行时间不可早于当前时间。

优先级:优先级表示多个任务同时进行时的优先顺序。

转译结果

在创建完成转译任务后在转译任务列表中即可查看到全部的任务。

当任务执行完成后,点击右侧的对话文本下载 按钮即可将转译后的结果以csv格式下载。

2.3.3. 语音模型训练工具

2.3.3.1. 热词模型

语音转文字时,如果在您的业务领域有一些特有的词,默认识别效果较差的时候可以考虑使用热词模型功能,将这些词添加为热词,改善这部分词的识别结果。热词组设置后无需训练即可生效,只需在语音转文字时(也就是新建数据集质检任务时,以及上传音频质检)时选择对应的热词组就可以使用了。

热词要求

热词可以是某个人的姓名、公司名称,也可以是某个领域的专有名词,比如人名"王晓铭"(通常会识别为"王小明"),司法领域的"被上诉人",电商领域的"包邮"等。一般热词不建议太长,也不要有标点符号,设置后可以看一下识别效果,不满意再调整。热词的具体要求如下:

- 1. 热词只能包含汉字, 词语中的数字需要按照发音替换为对应的汉字。例如: 58.9元需要转换为五十八点 九元。
- 2. 每个词最多不超过10个字,每个热词组最多包含128个热词。

操作流程

新建热词组

 1. 点击新建热词模型列表上方的 新建热词组 按钮,需要注意的是,当前每个用户最多可创建5个热词 组;

🖸 智能对话分析	标准版①	智能对话分析 / 热词							
概览		热词模型							
智能质检	当前共 2 组.	还可添加3组(最多可以保存5组)	可以作为热词反馈到语音模型,提升认	这部分热词的识别准确率。并	热词只能包含汉字,每个词最多不	超过10个字,每个热词组最多包含12:	8个热词。了	解更多	
数据集质检	~	7622213131040							
呼叫中心质检	\sim	ani kan kat kujan							
人工复核 (55)		热词组名称	热词组ID		创建时间	更新时间	操作		
质检规则配置		0.000	ca	a8529b0362172	2020-11-27 11:16:00	2021-01-28 14:17:00	更新	删除	
评分项配置		B	łC	fdeb5480875fd	2021-01-05 12:51:00	2021-01-05 12:51:00	更新	删除	
高级工具									共2条
知识库配置									
意图管理									
模型训练管理	^								
语言模型									
热词模型 🔶									
语音识别检测									
监测与分析									
热词分析									
语义挖掘									
基础设置									
人员管理									

2. 填写热词组名称以及热词后,点击左下角的确定按钮即可;

智能对话分析 / 热词			新建热词组	\times
热词模型			* 热词组名称	٦
 语音识别不准确的专业词汇,可以作为表 	热词反馈到语音模型,提升这部分热词的识别准确率。热i	词只能包含汉字,每个	人名	
新建热词组			热词	-
热词组名称	热词组ID	创建时间	王小命 X 田雷 X 输入完成后请按问车, 多个热词用逗号隔开	
B	ca8529b0362172	2020-11-27 11:16		
B 勿删!	acfdeb5480875fd	2021-01-05 12:51	热词数量: 2	
			म म	
				\$
			确定 取消	

热词组的更新与删除

- 通过热词组列表最右侧的 更新 按钮,可以对已有热词组进行修改更新。
- 通过热词组列表最右侧的删除按钮,可以对已有热词组进行删除,删除后无法恢复,请谨慎操作。

2.3.3.2. 语言模型

我们为您提供了通用模型,是语言基础模型,如果您在自己的领域积累了丰富的历史数据,可以使用这些历 史数据作为语料来对自定义的语言模型进行训练,自定义的语言模型在训练时,是在通用模型的基础上进行 训练的,通过对您的训练语料做模型训练,可以有效提高您的特有场景的语音识别准确率,尤其是专有名词 和文本中的高频词汇,有较好的优化效果。

训练语料要求及优化建议

语料要求

推荐您使用 **业务介绍资料、产品介绍资料、话术资料、培训资料、** 模型效果评测 中进行人工校验产出的标注结果 作为训练使用的语料,对于语料文件具体的要求如下:

- 1. 训练数据为领域相关的文本,与待识别语音数据越接近,优化效果越好。
- 2. 以文本文件方式保存,使用UTF-8编码,无BOM头;语料文件大小在1MB-20MB,文本过少可能导致训练失败,过多会导致超限。
- 3. 一句话或者一个被加强调优的关键词单独一行,控制每行的长度在500个字符以内(不是字节)。
- 4. 文本中的数字最好按照发音替换为对应的汉字。例如: "58.9元"需要转换为"五十八点九元"。
- 5. 文件中需要至少有一行为句子(大于4个词)。
- 6. 只采用逗号', '、句号'。'、问号'? '和感叹号'! ', 句尾需要加标点。像书名号'《'、'》', 双引号'"'、
 "' '等标点应去除。

优化建议

对于识别不准确的关键词,可以将带这个词的句子或者关键词(一个关键词在训练文本中独占一行)多拷贝 几行,例如10行。如果没有效果,可以再适当增加拷贝行数。

注意:

- 1. 需要先确定关键词识别不准确的原因不是因为本身说的不清晰或者个别音频质量不好。
- 2. 不要拷贝太多导致影响其他词识别或者整体识别率,这个只有在实际业务中尝试后总结经验。

操作流程

新建自定义语言模型

1. 如下图所示,按照图片上标注的步骤进行操作;

◎ 智能对话分析 标准版 ③	智能对话分析 / 模型			新增 模型		\times
概览	语言模型					
智能质检	 为了让语音识 	别结果更贴近您的业务场景,(你可以提供语料实现模型自学习,从而提升语音	语料要求及限制说明 • 语料格式为多行文本,每行为	一段话。	
数据集质检 🗸 🗸	果越明显。了	解更多		 语料文件大小在1MB-20MB, 每个模型限制上传20个语料文 	文本过少可能导致训练失败,过多会导致制件,同一模型的语料文件总大小不超过200	習限。 DMB。
呼叫中心质检 🗸 🗸	新建语言模型	←				
人工复核 65	模型ID	模型名称	模型类型 创	模型名称		
质检规则配置	746	通用模型	基础模型 20	上传语料	<u>ر</u> ۲.	
评分项配置	11499	通用英文模型-8K	基础模型 20		将文件拖拽到此,或点击上传	
高级工具	10426	四重庆话-8K	自定义模型 20		仅支持.txt格式的文件,请参考 <mark>语料</mark>	模板
知识库配置						
意图管理						
模型训练管理						
语言模型						
热词模型						
语音识别检测						
监测与分析						
热词分析						
语义挖掘						
基础设置						稿认 取消
人员管理						WE KA

2. 新建成功后,在语言模型列表可以看到,刚刚新建的自定义语言模型已经处于训练中了;

智能对话分析 / 模	피					
语言模型	Į					
 为了让语音认 果越明显。 	只别结果更贴近您的业务场景, 了解更多	你可以提供语料实现模型自学习,从而	而提升语音识别准确率。语料可	[以是业务介绍资料、产品介绍资料、	话术资料、培训资料等等,语料数量越多	,提升效
新建语言模型						C
模型ID	模型名称	模型类型	创建时间	状态	操作	
2	교	基础模型	2019-01-08	 正常 	试试效果	
1	〕 文模型-8K	基础模型	2020-12-24	 正常 	试试效果	
1	自 模型	自定义模型	2021-02-02	○ 训练中	编辑 试试效果 删除	
1	四 话-8K	自定义模型	2020-07-21	• 正常	编辑 试试效果 删除	

优化现有的自定义语言模型

通过模型编辑,您可以补充语料进行再次训练,也可以删除已经上传的语料。通用模型不可编辑。

1. 点击语言模型列表最右侧的编辑按钮;

🖸 智能对话分析 标准版 ①	智能对话分析 / 模型	4					
概览	语言模型						
智能质检	 为了让语音识 	别结果更贴近您的业务场景,亻	尔可以提供语料实现模型自学习, .	从而提升语音识别准确率。语料可	以是业务介绍资料、产品介绍资料、话	术资料、培训资料等等,语料数量	直越多,提升效
数据集质检 🗸	果越明显。了	解更多					
呼叫中心质检 🗸 🗸	新建语言模型						С
人工复核 (55)	模型ID	模型名称	模型类型	创建时间	状态	操作	
质检规则配置	7	通四州理	基础模型	2019-01-08	 正常 	试试效果	
评分项配置	1	通 文模型-8K	基础模型	2020-12-24	 正常 	试试效果	
高级工具	1	自己、模型	自定义模型	2021-02-02	〇 训练中	编辑 试试效果 删解	*
知识库配置	1	匹 등话-8K	自定义模型	2020-07-21	 正常 	编辑 试试效果 删版	ŝ
意图管理							共0条
模型训练管理							
语言模型							
热词模型							
语音识别检测							
监测与分析							
热词分析							
语义挖掘							
基础设置							
人员管理							

2. 与新建语言模型类似, 上传或删除语料后提交, 该模型将会开始训练;

试试效果

试试效果功能,是使用指定的语言模型对已经上传的数据集中的文件进行语音转文字。对于通用模型,试试 效果只能查看通用模型自己的转写结果,对于自定义模型,可以查看自定义模型与通用模型两个模型的转写 结果,可以直观的看到两个模型转写结果之间的差异,我们以自定义模型来举例说明

- 1. 点击语言模型列表最右侧的 试试效果 按钮;
- 2. 选择一个数据集,然后点击开始音频转写;
- 3. 转写完成后,对于两个模型转写有差异的部分,会高亮显示,如下图:



2.3.3.3. 模型效果评测

语音识别检测,可以直观的看到指定语音模型语音转文字的识别准确率,通过人工校验得到正确的文本标注 结果,用来训练您的自定义模型;通过型对比可以看到每次优化后的准确率提升情况,从而让您十分高效的 提升语音转文字的识别准确率。提升识别准确率是一件非常重要的事情,因为识别准确率与质检规则命中率 息息相关,识别准确率越高,您的规则的命中率就会越高。

? 说明

识别准确率:指使用指定的语言模型进行语音转文字识别出的"文本内容",经过人工校验后,正确的 文本内容所占的比例即为识别准确率,即:正确文本内容/全部文本内容*100%,所以准确率通常指的 是一个语言模型在某次语音转文字任务中的准确率,因为准确率并不是稳定不变的,相同的录音文件使 用不同的语言模型进行转写,准确率也会有所差异。

新建任务

点击语音识别检测页面列表上方的 **新建任务** 按钮,按照页面提示填写任务名称,选择数据集,然后点击左 下角的 **转写并进行人工校验** 按钮来提交任务。

💮 智能对话分析 (标准版 🗊	智能对话分析 / 语音识别							新建任务	\times
概览	语音识别检	:测							
智能质检	① 语亲印刷绘制 旅		来现方式化整为简 从依赖	a望二方人工标注的形式转变为自助形式 极大的降低了		出门槛 了解画家		任务说明 • 新建任务时会统一使用 通用模型 进行转写;	
数据集质检 🗸								 转写完成后进行人工校验,获取 通用模型 的识别率; 然后进行模型对比,获取您 自定义模型 的识别率。 	
呼叫中心质检 🗸	新雄任务								
人工复核 (59)	任务名称	数据集名称	录音总时长	模型 ⑦	校验进度	转写状态	ÛN	* 任务名称 信翰入任务名称	
质检规则配置		10000	20秒	● 通用模型: 93.02% (2021-01-28 19:36:	100%	● 转写完成	203	· 数据集 ②	
评分项配置	3 5		20秒	● 通用模型: 93.02% (2021-01-27 22:42:	100%	● 转写完成	203	请选择 (可输入数据集名称进行搜索)	\sim
高级工具	5		20秒	● 通用模型: 93.02% (2021-01-10 23:32:	100%	● 转写完成	201	新建数据集	
知识库配置	3		20秒	● 通用模型: 93.02% (2021-01-06 11:58:	100%	 转写完成 	201		
意图管理	3		20(9)	● 週用模型: 93.02% (2021-01-04 20:47:	100%	 转写中世 	205		
模型训练管理	5		2019	 通用模型: 93.02% (2020-12-28 22:47: 	100%	 · · · · · · · ·	20:		
语音识别绘测	3 3		20秒	● 通用模型: 93.02% (2020-12-04 21:39:	100%	 ¥写完成 	201		
监测与分析	3		1分19秒	● 通用模型: 100% (2020-12-01 20:22:36)	100%	 转写完成 	202		
和词公好	ä		20秒	● 通用模型: 58.14% (2020-12-01 17:58:3	100%	● 转写完成	202		
102100,22 001							每页。		
坐信汉直									uu
人员管理									
复核管理								转写共进行人工趋势 取消	
预警通知								44/19	

人工校验

任务执行完成后,进行人工校验,此时通用模型的准确率为100%,通过对每句话进行人工校验,也就是人工听取录音确认每句话转写的文本是否正确,校验时如果转写有误需要您填写正确的文本,这样一来,系统就可以根据转写正确的文字数量来计算通用模型在您提供的录音文件中真实的准确率。

1. 打开人工校验的文件

点击列表最右侧的 人工校验 按钮,新弹出的人工校验页面,与文件复核页面功能比较类似,如下图:

×

人工校验

1231230059闫乐-孔孟珍-回归测试.wav

00:02	/00:58 鼠标悬浮在某一句话上时,该句会 🕮 📣 自动播放,并显示相关操作按钮	通用模型
Q	您好,孔小姐,我是智能对话分析的客服人 员。	识别准确率 @ 100 %
9	有什么。 代表客服	已校验音频文件数量: 0 未校验音频文件数量: 3 校验进度: 0%
<mark>ءَ</mark> ج	₱吗。 代表客户 我们看到您很久没有使用智能对话,分析了想了解一下为什么不用了呢。	累计错误数量:0 录音总时长:2分48秒 最后更新:2019-10-21 14:51:00
4	现在公司业务量很少。	
Do	所以少量的录音,我们就。	
Q	自己自检了。	
Q	原来是。	

く 上一条 1/3 > 下一条

2. 人工校验过程说明

逐句进行人工校验,通过听取录音,判断转写是否存在错误:

• 如果正确就点击 正确 按钮来确认,点击后该句校验完成,如下图:

0	00:04	/ 00:58	倍速 📢
	ß	您好,孔小姐,我是智能对话分析的客服人员。 🕑 🥏	修改
	Q	有什么。	

• 如果错误,在点击错误,按钮后,需要填写正确的文本以及正确的角色,如下图:

人工校验

1231230055智能质检回归测试录音.wav

00:0	7 / 00:54			倍速 📢》
Q	 现在公司业务量很少。 *正确文本: 一	 提交 	取消重	SH I

- 当文本错误时,填写正确的文本,提交后,效果如下图,其中模型转写文本与正确文本差异有以下三种情况:
- 绿色带下划线: 少字, 指模型转写时缺少的字, 也就是您在正确文本中补充的字;
- 红色带删除线: 多字, 指模型转写时多出的字, 也就是您在正确文本中将其删掉的字;

• 黄色: 错字, 指转写错误的字, 也就是您再正确文本中进行修改的字;

人工校验	
1231230055智能质检回	归测试录音.wav
00:07 / 00:54	这里是填写的正确文本 ^{倍速 ◀}
会 我们现在业务量	限小。 🕑 🥥 修改
模型转写结果: <u>我们</u> 现在 公司 业	^{务量很少} 、 这里是模型转与又本和 正确文本之间的差异

• 当角色错误时,选择正确的角色,提交后,效果如下图:

人工校验

434341231230059闫乐-孔孟珍-回归测试.wav

00:06 /	00:58	倍速	4))
Q	^{您好,孔小姐,我是智能对话分析的客服人员。} 这里将显示为您勾选的正确的角色		
2	有什么。 🕑 🥩 修改		
模型转写角色	: 客服, 正确角色: 客户		
Do	事吗。		

3. 校验进度提示

当存在未校验的句子时, 右下角的 提交 按钮是不可点击的,鼠标悬浮在提交按钮上时,会提示您当前校验 进度,点击 跳转到未校验的句子 按钮,会自动跳转到当前未校验的句子,方便您查漏补缺

×

人工校验

00:52/00:58	倍速 🜒	通用模型
🔒 自己质检了。 🕑 🤡 修改		
型转写结果:自己 <mark>自</mark> 检了。		识别准确率
G 原来是。 🕑 🤡 修改		
		已校验音频文件数量: 0
G 这样啊。 🕑 🤡 修改		未校验普频文件数量:1 校验进度:0%
		累计错误数量:0
😤 嗯。 🕑 🤡 修改		录音总时长: 58秒 最后更新: 2019-10-21 15:36:0
	修改	
么你 ¹ 月77我爱用不用不用你管。		
G 🕑 修改		
▲ 潜快下岗 ⑦ ♥	修改	
O 好· (約)产; 王田 (D) ⊘ (信知)(每句话都	进行人工校验确认后才可以进行
	提交,当 合计15 句	刖又1午人上校验进度:] / 已校验 14 句 / 剩余 <mark>1</mark> 句
	跳转到未	校验的句子

4. 提交

所有句子都校验完成后,点击提交按钮,会对当前文件进行提交,并且重新计算当前任务的识别准确率,可 以查看任务列表中通用模型的识别率已经发生了变化:

💮 智能对话分析	标准版①	1	皆能对话分析 / 语音识别检测					
概览		ł	语音识别检测	ļ				
智能质检			 语音识别检测,将语音等 	专文字的识别准确率获取方言	式化繁为简,从依赖第	三方人工标注的形式转变为自助形式,极大的降低了损	是升识别准确率的	的门槛。了解更多
数据集质检	\vee		ディオ・バータ					
呼叫中心质检	\vee		新建田务					
人工复核 59			任务名称	数据集名称	录音总时长	模型 ⑦	校验进度	转写状态
质检规则配置			z,	10.00	20秒	● 通用模型:93.02% (2021-01-28 19:36:	100%	• 转写完成
评分项配置			Š		20秒	● 通用模型: 93.02% (2021-01-27 22:42:	100%	● 转写完成
高级工具			Š.	10.110	20秒	● 通用模型: 93.02% (2021-01-10 23:32:	100%	● 转写完成
IDJAX 1.74			5		20秒	● 通用模型:93.02% (2021-01-06 11:58:	100%	● 转写完成
知识库配置			5	1000	20秒	● 通用模型:93.02% (2021-01-04 20:47:	100%	● 转写完成
意图管理			河 5	10.00	20秒	● 通用模型: 93.02% (2021-01-04 20:17:	100%	● 转写完成
模型训练管理	\sim		5		20秒	● 通用模型:93.02% (2020-12-28 22:47:	100%	● 转写完成
语音识别检测			<u>چ</u>		20秒	● 通用模型:93.02% (2020-12-04 21:39:	100%	● 转写完成
监测与分析			•	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1分19秒	● 通用模型: 100% (2020-12-01 20:22:36)	100%	● 转写完成
热词分析			<u>л</u> 5		20秒	● 通用模型:58.14% (2020-12-01 17:58:3	100%	● 转写完成
语义挖掘								共222第
基础设置								

模型对比

人工校验完毕,我们已经获得了通用模型真实的识别准确率,如果准确率较低,您可以训练自己的自定义语 言模型,具体如何训练,请查看语言模型,如果已经有了自定义语言模型,可以进行模型对比,查看自定义 模型的识别准确率。 1. 点击任务列表最右侧的模型对比,选择您的自定义语言模型,然后提交任务

	智能对话分析 / 语音识别检测				新建模型对比任务	×
	语音识别检测	I				
					模型对比说明	
	新建任务				 在语音识别检测任务校验完成后,会得到 通用模型 的识别率; 然后选择您的 自定义模型 进行对比,获取 自定义模型 的识别率; 	
	任务名称	数据集名称	录音总时长	模型 😡	 ・在模型对比时,我们提供了录音对话的 通用模型识别文本、人工校验 时输入的正确文本、自定义模型识别文本 三种文本进行对比,从而更加 /////////////////////////////	
	E务2	hure 检测-test2	58秒	⊧: 96.86% (2019-10-21 16 ● 通用模型: 96.86% (2019-10-21 15::	准确的训练心的目定又模型,提升语言以例准确单。 • 计算准确率时会忽略对话文本中的标点。	
	E务	fi识别检测-test	2分48秒	● 通用模型: 90.20% (2019-10-21 14:)	* 模型	
	E务1	_demo2	1分4秒	● 通用模型: 15.23% (2019-10-15 20:4	model_demo	\sim
		2423423	1分19秒	• 通用模型: 98.84% (2019-10-15 20:		
	不境任务	3423	1分19秒	● 通用模型: 16.86% (2019-10-15 20::		
4	则试2		1分19秒	 通用模型: -2.70% (2019-10-15 20) 		
2						
	Nit	08C ;识别检测 四个	1分23秒	● 通用模型: 93.72% (2019-10-15 20:		
		3	5分10秒	19% (2019-09-04 19: ● 通用模型: 99.09% (2019-09-04 19		
		7语音识别检测		434234: 91.79% (2019-08-07 14)		
			1分23秒	• 通用模型: 93.24% (2019-08-07 14:		
	23		0秒	● 通用模型: 100% (2019-06-24 17:59		
					转写并进行模型对比 取消	

 可以在任务列表中查看模型对比任务执行状态,执行完毕后会显示自定义模型的准确率,点击准确率, 可以查看模型对比详情:

智能对话分析 / 语音识别检测	I							
语音识别检测	J							
新建任务								C
任务名称	数据集名称	录音总时长	 * 寿: 96.86% (2019-10-21 16:08:57) 	校验进度	转写状态	创建时	操作	
示例任务2	语音识别检测-test2	58秒	人寿: 96.86% (2019-10-21 16:08:) • 通用模型: 96.86% (2019-10-21 15:36:1	100%	● 转写完成	2019-	人工校验 模型	』对比 :
示例任务	语音识别检测-test	2分48秒	• 通用模型: 90.20% (2019-10-21 14:51:5	0%	● 转写完成	2019-	人工校验 模型	题对比 :
预发任务1	test_demo2	1分4秒	• 通用模型: 15.23% (2019-10-15 20:42:0	100%	• 转写完成	2019-	人工校验 模型	题比 :
生产环境任务	2423423	1分19秒	• 通用模型: 98.84% (2019-10-15 20:38:	100%	● 转写完成	2019-	人工校验 模型	题时比 :
预发环境任务	2423423	1分19秒	• 通用模型: 16.86% (2019-10-15 20:38:1	100%	• 转写完成	2019-	人工校验 模型	题时比 :

3. 如下图,左右两侧分别为通用模型、自定义模型转写结果,查看自定义模型转写存在差异的地方,然后 有针对性的增加更多的语料来训练对应的模型,进一步提升自定义模型的识别准确率。



提升模型准确率

每一个语音识别检测任务,在您进行人工校验后,可以下载您的标注结果,也就是正确的文本,这些文本是 非常好的语言模型训练语料,您可以下载标注结果,然后手动训练指定的自定义模型,后期我们会上线自动 训练功能。

模型训练完毕后,再次使用自定义模型执行模型对比,查看识别准确率提升情况。

2.3.4. AIT工具集

2.3.4.1. 语义挖掘工具

语义挖掘工具是通过对批量对话信息进行挖掘,聚类出这些对话中的意图,并将对话中的话术归入系统意图中。

新建任务

点击语义挖掘工具右上角的新建任务即可唤出新建语义挖掘任务的弹窗,输入任务名称并选择数据源并按照 数据源类型操作完成后即可完成创建。

	智能对话分析 / 语义挖掘工具				
	语义挖掘工具	新建语义挖掘任务			
	新建任务 今天 昨天 7天	* 任务名称			C
		语义挖掘任务			
	任务名称	请选择数据源: ⑦	状态	操作	
	语义挖掘任务 2021-05-18 17:06:09	● 本地上传	● 语义挖掘完成	查看详情 编辑 删除	
	语义挖掘任务 2021-04-21 15:50:58	○ 历史数据	● 语义分析失败	查看详情 编辑 删除	
	语义挖掘任务 2021-04-21 15:48:04	请上传文件: ⑦	● 语义分析完成	查看详情 编辑 删除	
	语义挖掘任务 2021-04-21 15:47:32	大 将文件拖触到此,或点击上传,仅支持txt格式、文件编码为UTF-8的文件。 文件内容多行文本,每行为一个角色的一段话。可参考模板:下载模板 开始分析	 语义分析完成 	· 查看详情 编辑 删除	共4条

在创建任务时系统支持选择本地上传和历史数据两种数据源。

- 本地上传:由本地上传语料数据,目前系统仅支持txt格式、文件编码为UTF-8且每一行为独立的一句语料的文件。
- 历史数据:可以选择已经执行过质检任务的历史数据,包括呼叫中心质检的离线质检数,以及数据集质检数据。
 - 注:数据最长存储90天,所以只能选择90天内的日期,超过90天的数据会自动清除,无法找回,建议 您定期导出数据进行本地存储。

ž v	智能对话分析 / 语义挖掘工具						
新建语义挖	掘任务						
* 任务名称							C
语义挖掘任务	Ę					۲	
请选择数据源:(0						
○ 本地上付	<u>-</u>						*
 历史数据 	R						\$
请筛选数据: ⑦							£
数据来调	呼叫中心离线质检结果	\sim	时间范围 2021-05-13 00:00:00	- 2021-05-14 23:59:59	世 搜索 重置	高级 ∨	余 共4条
⊘ 当前婿	选条件下共有 1336 条数据						
					开始分	新 关闭	

任务创建完点击开始分析后就可以在语义挖掘工具的列表中找到新建的任务。

	智能对话分析 / 语义挖掘工具								
	语义挖掘工具								
	新建任务 今天 昨天 7天 30天	2021-04-20 -	.			С			
	任务名称	创建时间	挖掘到新意图 (个)	状态	操作				
[语义挖掘任务		0	● 语义分析完成	查看详情 编辑 删除				
17	语义挖掘任务 2021-05-18 17:06:09	2021-05-18 17:06:38	38	● 语义挖掘完成	查看详情 编辑 删除				
	语义挖掘任务 2021-04-21 15:50:58	2021-04-21 15:51:21	0	● 语义分析失败	查看详情 编辑 删除				
	语义挖掘任务 2021-04-21 15:48:04	2021-04-21 15:48:40	Ō	● 语义分析完成	查看详情 编辑 删除				
	语义挖掘任务 2021-04-21 15:47:32	2021-04-21 15:47:48	0	● 语义分析完成	查看详情 编辑 删除				
						共5条			
						88			

注:

- 语义分析会将数据分析到现有意图中,现有意图可以在意图管理中进行管理。
- 系统单次挖掘的数据上限为1000条。

语义分析

点击语义挖掘工具列表数据右侧的查看详情即可进入到语义分析页面。

← 语义挖掘任务				
	语义分析		语义挖掘	
分析结果				
数据总量	命中意图	命中条数	未命中条数	
475 _条	1 个	30 条	445 _条	
命中意图				
意图		总共命中条数	操作	
查询信用卡额度		30	修改	
				共1条
				B
				下一步

【分析结果】

- 数据总量:表示进行语义挖掘的数据总量
- 命中意图: 表示进行语义挖掘时命中的意图的数量
- 命中条数:表示进行语义挖掘时有效命中意图数据的全部数量
- 未命中条数:表示进行语义挖掘时无法有效命中意图数据的全部数量

【命中意图】

在命中意图的列表中可以对命中该意图的原话术数据进行修改,即点击对应意图右侧的修改按钮。 通过修改可以将系统命中错误的话术数据修正到现有意图中,现有意图可以在意图管理中进行管理。

点击列表右侧的调整意图即可开始选择现有意图,选择后记得点击右侧的提交按钮进行确认。

智能对话分析 / 语义挖掘工具 / 任务详情		意图「查询信用卡额度」的命中详情		×
← 语义挖掘任务				
		命中的句子	沖意图	操作
	语义分析	你现在给我转投诉热线,我马上投诉你。	间信用卡额度	调整意图
分析结果		你现在给我转投诉热线,我马上投诉你,你神经病啊。	我要投诉你 ^	提交 取消
数据总量	命中意图	你现在给我转投诉热线,我马上投诉你,你神经病啊。	4444	调整意图
475 条	1 个	你现在给我转投诉热线,我马上投诉你。	我要投诉你 🗸	调整意图
		你现在给我转投诉热线,我马上投诉你,你神经病啊。	查询信用卡额度	调整意图
命中意图		你现在给我转投诉热线,我马上投诉你。	我想办理财利通业务	调整意图
意图		你现在给我转投诉热线,我马上投诉你,你神经病啊。	אמארי היסוגיינ	调整意图
查询信用卡额度		你现在给我转投诉热线,我马上投诉你。	前信用卡额度	调整意图
		你现在给我转投诉热线,我马上投诉你。	前信用卡额度	调整意图
		共30条 每页显示:	10 ~ く上一页 1 2	₩
		关闭		

除了在语义分析中对命中意图修改完成后点击右下角的下一步按钮进入语义挖掘页面。

语义挖掘

在语义挖掘中可以将未命中意图的句子进行聚类挖掘,并展示在类别明细列表中。

智能对话分析 / 语义挖掘	工具 / 任务详情									
← 语义挖掘	任务									
		语义分析		\rightarrow		语义挖	掘			
挖掘结果										
处理语句总数 445 条		繁出类别个数 31 个		最多数量的类别共 70 句	最少数量的类别 10 句	供				
已处理语句		新建意图 0 个		归入已有意图 0 个						
类别明细										
								请输入关键词	Q	
序号	代表句		关键词		句子总	赴 簇	分数	操作		
1	浙江省杭州市西湖区美都新村。		西湖区, 村	杭州市, 美	10	9.9)	查看详情 删除		
2	能不能人工		人工、不能	Ĕ	12	8.7	7	查看详情 删除		
3	嗯,美都新村。		美都,新村	3	10	8.7	7	查看洋情 删除		
4	已支支付宝账号或支付宝账号是	白阳石。	账号, 邮稿, 支付宝 10		10	8.7	7	查看洋情 删除		
								Ŀ	步 完成	88

【挖掘结果】

- 处理语句总数: 表示进行语义挖掘的话术数据总数, 即对应了语义分析中的未命中条数
- 聚出类别个数:表示系统进行挖掘后聚类出意图相近的类别簇数
- 最多数量的类别共:表示系统进行挖掘后聚类出的所有类别簇数中占比最多的句子数量
- 最少数量的类别共:表示系统进行挖掘后聚类出的所有类别簇数中占比最少的句子数量
- 已处理语句: 表示在下面类别明细中已经进行处理的数量
- 新建意图: 表示在下面类别明细中已经将话术数据绑定到新意图的数量
- 归入已有意图: 表示在下面类别明细中已经将话术数据绑定到已有意图的数量

智敏活分析 / 電义技想工具 / 任务详情

道义分析 道义按照 挖掘结果 处理语句总数 累出关盼个数 星多数量的关助共 最少数量的关助共 445 m 31 m
挖掘结果 <
地理面句句数 累出映影个数 最多数量的映射共 最少数量的映射共 445 m 31 c 70 m 10 m
<u>445 ⊛ 31 ∧ 70 ∞ 10 ∞</u>
已处理语句 新建意图 但入已有意图
4 ⊛ 1 ∧ 1 ∧

【类别明细】

在类别明细的列表中系统默认以簇分数进行倒序展示,并将已完成修改的类别移到最后。

在明细中系统会按挖掘聚类出的类别簇选取出一句代表句,并将句子中的关键词、句子总数和簇的分数进行 展示。

类别明细					
					请输入关键词 Q
序号	代表句	关键词	句子总量	簇分数	操作
1	嗯,美都新村。	美部 新村	10	8.77	查看洋情 翻除
2	已支支付宝账号或支付宝账号是邮箱。	账号, 邮箱, 支付宝	10	8.77	查看详情 翻除
3	从我的出生月份的后8位啊。	月份, 出生	10	8.15	查看详情 翻除
4	那那就是说你这边也不大清楚是怎么个还款的一个操作,是吧?	还款 操作	10	7.52	查看详情 删除
5	现在元月还款不是还12月吗	还款, 元月, 现在	12	5.51	查看详情 翻除
6	啊,好好,谢谢。因为我昨晚上晚班,然后还没睡醒。	睡醒 晚班 谢谢	11	5.51	查看详情 翻除
7	PRIPRIN,	肠膀胱	10	3.76	查看详情 翻除
8	嗯嗯,你能我们可以约个10天嘛,因为我昨晚上晚班,然后就。	晚班,昨晚	11	3.76	查看详情 翻除
9	就是那个就是这审核一直在审查中。	审查, 审核	11	3.63	查看详情 翻除
10	我中午的时候,你大概几点下班?下班之前我给你电话可以吗?	下班 电话 中午	11	3.63	查看详情 翻除
			共31条 着	硕显示: 10 ∨	く 上一页 1 2 3 4 下一页 > 一
					上一步完成

点击每个类别中右侧的查看详情即可对挖掘出的句子进行意图划分。

在勾选要处理的句子后根据意图情况选择归入新建意图或归入已有意图。当选择归入新建意图时,新建的意 图会自动同步至意图管理中;当选择归入已有意图时,意图标题就只能选择意图管理中的意图。

已有意图详情可参见: 意图管理

已处理语句 7 条	新建急图 1 个	归入已有意题 1 个	第「1	2」个类别的详情			×
				句子	句分数	意图	
类别明细				喂,你好。	5.94	default	
				嗯,你咬牙你咬子。	5.94	default	
度是		归入新建意图		喂,你好。	5.94	default	
11		① 将所造句子归入到已有意图中,作为意图的用户话术。		嗯,你好你好。	4.35	default	
12	喂, 你好.	* 意图标题		喂,你好。	4.35	default	
13		问候语		嗯,你好你好。	4.3	default	
< 14	哦,等会你说的是我花呗的花呗的账号啊。	所选句子		喂,你好。	4.3	default	
15		喂,你好。 嗯,你好你好,		嗯,你好你好。	4.26	default	
16	哪,这我知道。			喂,你好。	4.26	default	
17	嗯,暂时没有了,谢谢啊。	確定	取消	嗯,你好你好。	4.26	default	
18	呃,都有空是吧?	有主			共22条 每页显示: 10 🗸	< 上一页 1 2	3 下—页 >
19	的话费和30g的流量每个月。	话费 流量					
20							
							88
			用入结	航建意图 归入已有意图 关闭			

将挖掘出的意图处理完成后点击右下角的完成,即可完成本次的语义挖掘工作。

语义挖掘完成后,还可以在列表中通过查看详情继续对该数据进行语义分析和语义挖掘。

2.3.4.2. 意图管理

在意图管理中通过用户话术来对意图内容进行丰富,并支持规则配置。

新建意图

点击意图管理右上角的新建意图即可唤出新建意图的弹窗,输入意图标题和用户话术后即可完成创建。用户 话术表示命中该意图时用户说的句子。

智能对话分析 / 意图管理					新建意图	×	
意图管理					* 意图标题		
意图标题 请输入意	電标题		意图ID 游输入意图ID		请输入意图标题		
新建合构					用户话术	×	
***2710		华杰	AIX#0:HIG	(STER-10)		×	
19	(可候语	草稿		enternation de la coloria.	+ 増加用户话术	当前用户话术共 2 条,最多支持50条	
18	介绍家乡	草稿			MENS ()	×	
<	4444	草稿	2021-01-06 20:21:52	2021-05-19 15:03:26		×	
14	找要放好你 查询信用卡额度	草稿	2020-11-04 14:14:29	2021-01-06 23:09:39	+ 增力口规则	当前规则共 2 条,最多支持5条	
9	我想办理财付通业务	已发布	2020-10-15 22:26:04	2020-10-15 22:26:04			
7	信用卡如何申请	已发布	2020-10-15 21:54:00	2020-10-15 21:54:00			
					保存保存并发布	取消	

在创建用户话术时可以选择纯本文话术可规则话术,上限分别为50条和5条。

规则的配置规则可参见下方意图规则说明。

1	智能对话分析 / 息	图管理							
	意图管理	1							
	意图标题	请输入意图标识			意图ID 请输入意图ID			搜索	ē∨
	新建意图								
	意图ID		意图标题	状态	创建时间	编辑时间	操作	_	
	19		问候语	已发布		and and a straight	编辑 失效 删除		
	18		介绍家乡	草稿			编辑 发布 删除		
	17		4444	草稿	2021-01-06 20:21:52	2021-05-19 15:03:26	编辑 发布 删除		
	16		我要投诉你	華稿	2020-11-13 21:01:14	2021-01-06 23:09:39	编辑 发布 删除		
	14		查询信用卡额度	華稿	2020-11-04 14:14:29	2021-01-06 23:09:39	编辑 发布 删除		
	9		我想办理财付通业务	已发布	2020-10-15 22:26:04	2020-10-15 22:26:04	編編 失效 删除		
	7		信用卡如何申请	已发布	2020-10-15 21:54:00	2020-10-15 21:54:00	編編 失效 删除		
									共7条

填写完成意图信息后,在意图并未配置完成还有待完善时可以选择保存为草稿,并在列表中点击编辑继续完善,还可以直接在列表中进行发布。当完成意图的配置时可以直接选择保存并发布,并在列表中可以进行失效操作。

意图规则说明

88

这里的规则可以理解为是 正则表达式 与 逻辑运算符 的结合,这两部分在质检规则中均有出现,主要支持以 下几种写法:

基础规则

最基础最简单的规则是普通文本,比如"我要预订今天的车票",这个规则仅能匹配一个用户输入,就 是"我要预订今天的车票"。

我要预订今天的车票

可有可无的字段

使用 "[]" 可以标记文本中的某个部分是可有可无的, 比如下面句子里面 "我要", 这样的规则, 能匹配两个 文本输入, "我要预订今天的车票"和 "预订今天的车票"。

[我要]预订今天的车票

也可以在句子中加入多个"[]",例如下面的示例,可以命中"我要预订今天车票","我要预订今天的车票","预订今天车票","预订今天的车票"。

[我要]预订今天[的]车票

"或"关系表示

使用 "|" 可以表述句子中某个部分的 "或" 关系,比如下面的例子,既可以匹配 "我要预订今天的车票" 又可以匹配 "我想预订今天的车票",需要注意的是,使用 "|"的时候为避免歧义,可以用 "()" 隔离表达部分,如下所示:

(我要|我想)预订今天的车票

"|1"也可以和"|1"联合使用,这样可有可无的部分也有多种可能,比如下面例子所示:

[我要|我想]预订今天的车票

使用通配符加强泛化

规则的"可有可无"部分和"或"功能都可以增强用户的泛化表述能力,但依然要列举出用户可能要说的文字,还不能达到最大的泛化效果。为了继续增强泛化效果,规则支持通配符,表示方式是".{下限,上限}",如下示例,.{0,3}表示用户可以说0到3个任意字符:

.{0,3}预订今天的车票.{0,3}

这句规则可以支持用户表述"请帮我预订今天的车票","给我预订今天的车票好吗","预订今天的车 票","预订今天的车票可以吗"......

使用通配符后,一句用户表述可能命中多个通配符规则比如"你不开心吗"可以命中下面这两个规则:

.{0,3}开心.{0,3}

.{0,3}不开心.{0,3}

"非"语法和通配符共用

规则通过通配符泛化后,容易引入一些不可控的因素,比如:

.{0,3}今天的机票.{0,3}

规则的本意是希望能够匹配"今天的机票"相关的内容但是如果输入的文本为"退订今天的机票",那么就 有可能跟业务的初衷相悖,所以需要对通配符的范围进行限定,如下:

(!退订|取消){0,3}今天的机票.{0,3}

将.{m,n}中的"."去掉,在前面加入(!xxx),就可支持不以"退订"或"取消"开头。注意如有多个要排除的文本,只要用一个"!"即可。在这种规则下,用户说"退订今天的机票",就不会命中上面的规则。

"非"语法和"或"的共用

"非"语法也可以在"或"语法中使用,如下:

帮我(!吃下|!弄下|开下)大门吧

"帮我吃下大门吧","帮我弄下大门吧"就不会命中这条规则,只有"帮我开下大门吧"可以命中。注意 这里每个或之间的词如果要去掉都要加入"!"。

一些建议

建议在 "[]" 中只使用 "|" 和文本,不要使用".{m,n}"和 "()"。

2.4. 基础设置

2.4.1. 复核管理

通过配置复核任务分配规则,质检完成后,将满足条件的文件自动分配给指定的质检员,相比于手动分配,自动分配更加高效便捷。

操作流程

点击列表上方的 新建规则 按钮, 在新弹出的窗口中根据需要填写条件:

- 技能组、呼叫类型、通话时长、客服四个条件的数据来源于上传质检任务时请求参数传入的数据,所以这四个条件,仅适用于呼叫中心质检,不适用于数据集质检。
- 如果一个分配规则中选择了多个质检员,则分配时会随机选择一个质检员。
- 如果存在多个启用状态的分配规则,则执行匹配度最高的规则。
- 条件与条件之间是并的关系,例如下图,当一个文件的技能组为"销售组",并且呼叫类型为"呼出"时,才会分配给所选择的质检员。
- 特殊说明: 仅对分配规则创建后的数据生效, 之前的文件不会自动分配质检员, 需要您手动分配。

智	能对话分析 / 复核管理	编辑规则						
11	夏核管理				当质检文件灌足以下条件时:			
	通过配置复核任务分配规则,质检完成后将满足条件的质检文件自动分配给指定	通过配置复核任务分配规则,质检完成后将满足条件的质检文件自动分配给指定质检员						
l	新建规则	销售组 X · · · · · · · · · · · · · · · · · ·						
	請要	质检员	创建时间	更新的	呼叫类型			
	1个技能组、呼叫类型为 呼出的对话	阎乐	2019-10-30 14:45:00	2019-	呼出	\sim		
4	1个技能组、呼叫类型为 呼入的对话	∑ 19	2019-10-30 14:44:00	2019	通话时长 最大时长 最大时长	~		
					命中規则 根据需要选择质检规则(可输入规则名称进行搜索) 分配给以下质检员进行复核:	~		
					* 质检员			
					□乐 × ←	\sim		
					和定期			

其他列表操作

- 启用/禁用:处于禁用状态的分配规则,则不会参与自动分配质检员。
- 编辑:修改已有的分配规则;

• 删除: 删除分配规则, 删除后无法找回;

效果演示

如下图,我们创建两个分配规则:

• 当文件的技能组为"客服组",并且呼叫类型为"呼入"时,分配给质检员"孟珍"

智能对适分析 / 复核管理				编辑规则	×
复核管理				当质检文件满足以下条件时:	
通过配置复核任务分配规则,质检完成后将满足	民条件的质检文件自动分配给指定质检员			技能组	
新建规则				销售组× , 请根据需要输入技能组名称,不填表示任意技能组	
摘要	质检员	创建时间	更新的	呼叫拳型	
1个技能组、呼叫类型为 呼出的对话	阎乐	2019-10-30 14:45:00	2019-	呼出 (\sim
1个技能组、阿叫类型为 呼入的对话	<u>10</u>	2019-10-30 14:44:00	2019	選次時长 ① 量大时长 ① ① 量大时长 ① ① 量大时长 ① ③ ● 量大时长 ① ○ ● <td< td=""><td>~</td></td<>	~

• 当文件的技能组为"销售组",并且呼叫类型为"呼出"时,分配给质检员"闫乐"

đ	能对话分析 / 复核管理				编辑规则	×
	夏核管理				当质检文件满足以下条件时:	
	通过配置复核任务分配规则,质检完成后将满足条件的质检文件自动分配给指定	医质检员			技能组	
I	新社社の内				销售组 ★ ← 请根据需要输入技能组名称,不填表示任意技能组	
	摘要	质检员	创建时间	更新的	呼叫类型	
	1个技能组、呼叫类型为 呼出的对话	闾乐	2019-10-30 14:45:00	2019·	呼出	\sim
~	1个技能组、萨叫类型为 萨入的对话	≟ ≫	2019-10-30 14:44:00	2019-	通道時长 ① 量大时长 ① 毎山 () ● 量大时长 ① 春夏 個 ● ● 御史問 ● ● ● ● 御史書 ● <td>~</td>	~

我们通过 UploadAudioData.json 接口上传两个文件,一个文件的技能组为客服组并且为呼入,另一个文件的技能组为销售组并且为呼出,我们通过 **呼叫中心质检-结果展示** 页面,可以看到自动分配的结果:

🕞 智能对话分析 👎	标准版①	智能对话	分析 / 离线语音质	检						
概览		离线	语音结界	艮						
智能质检										
数据集质检	\sim	任	务时间 2021-01	1-27 00:00:00	- 20	21-02-02 23:59:5	9	录音时间	起始日期	
呼叫中心质检	^	批量导	身出 ∨ 批量	分配 🗸 生成	数据集 🗸					
技能组管理										
配置管理			文件名称		技能组名称	呼叫类型 🎧	分配的质检员 ②	复核员 ⑦	业务线 ⑦	自定义数据1
质检结果	~		β-	2021-02-02 1	客服组	呼入	孟珍			
南线语音结果			ata	a-2021-02-02	销售组	呼出	闫乐		BVT	remark1
向线站自知未			ata	a-2021-02-02	BVT-skillGrou	呼出			BVT	remark1
离线文本结果			-2	021-02-02 18			10.101			
实时质检结果			6	-2021-02-02			质			
评分大盘										

2.4.2. 预警管理

通过预警管理,当有重要规则命中时,可以及时推送消息管理。例如对于客户可能要投诉的情况出现时,通 过钉钉订阅方式,可以在您的钉钉群中第一时间获取管理,及时处理客诉。

一般来说,在热线客服为客户提供服务的过程中,可能会出现:

- 1. 客服人员与客户发生争执导致客户要投诉;
- 2. 客服表达了某些公司严令禁止的违禁词;
- 3. 讨论了某些行业敏感舆情;

通常以上事件发生时,信息获取的及时性对企业来说尤为重要,所以我们提供了 **实时预警** 功能,将您的呼 叫中心与智能对话分析对接后,每通电话结束后会自动将通话录音推送到智能对话分析进行质检分析,当命 中某些重要规则时,可以通过 钉钉、回调 的方式第一时间管理到您。

新建预警配置

点击预警配置列表左侧的 新建配置 按钮,在新弹出的页面中填写配置名称、选择启用预警管理的规则, 然后选择您所需的订阅方式,如下图:

离线文本结果	智能对话分析 / 預營通知					新建配置	×
实时质检结果	预警诵知						
评分大盘						* 配置名称 法给入和完全的	
人工复核 55	(1) 通过预警通知,当有重	[要规则命中时,可以及时推送消息		*可能要投诉的情况出现时,通过钉		· 相對人民的社会会	
质检规则配置	新建配置	-				- 35.89 请选择(可输入规则名称进行搜索)	~
评分项配置	配置名称	质检规则	订阅方式	订阅地址	创建时间	* 订阅方式	
高级工具	3333	 你好 	钉钉	https://oapi.dingtalk	2021-01-06 19:28:55	载利 ④	
知识库配置	23123	• 10000848	បប	https://oapi.dingtalk	2020-12-04 16:20:47	请输入钉钉机器人的webhook地址	
意图管理	333	 实时质检6 	钉钉,回调	钉钉: https://oapi.di 回调: http://101.201	2020-11-27 21:16:28	回调 ③	
模型训练管理							
语音识别检测							
监测与分析							
热词分析							
语义挖掘							
基础设置							
人员管理							
复核管理							
预警通知							
消息队列							
安全管理 🗸						确定 取消	

两种订阅方式的详细说明

1、钉钉订阅

钉钉订阅方式,也就是通过钉钉的群机器人,当某个规则命中时,将报警管理发送到您指定的钉钉群中。下面我们将为您介绍如何添加钉钉群机器人,并且获得页面上所需要填写的webhook。需要注意的是,由于钉钉是公网服务,需要保证您的智能对话分析可访问公网,否则将无法进行钉钉推送。具体操作流程如下:

• 打开接收预警管理的钉钉群, 在群设置中点击 **智能群助手**, 然后点击 添加机器人:

智能对话分析

÷	群设置	×	\odot
	t 内音		°0 0
*	群成员 1人	+ Q	9
ф Ц-22	该群已开启"新成员入群可查看最近100条聊天记录"		۲. ۲.
查看详情	1		ğ
ELEI ELEI	群管理	>	2
VT 机器人	升级群 为你推荐更丰富的群类型 去查看	>	
命中时i -05 Tackid: DD	智能群助手 ←	>	
24 7CBD File a472 df1e	所在分组	群聊 >	
文1 尔: C 55: 命	置顶聊天	\bigcirc	
> 【3雨5 干头 20点20刀反应	消息免打扰	\bigcirc	
開展 Box	AI实时翻译设置	>	
⊕ & & @ ₽ (我在本群的昵称	未设置 🙋	
请输入消息	清空聊天记录	>	
	退出群聊	>	

智能群助手	\odot
	0+
	Э
	5
● 已开启的技能	ا ر ا
● 日程提醒	5
○ 接入自定义服务	
添加机器人	
多款丰富的精选机器人	

		间乐 master	
	群机器人		×
知: 阝		钉钉机器人可以把你需要的消息及通知, 自动推送到钉钉群 了解更多	
话分 計ht		添加机器人 目前群里最多添加 6 个机器人	
	本群的机器	器人	
「行口		小钉 由 闫乐 添加,接受群组: 预警测试	<u> </u>
试 () T:规		SCA-BVT 由 闫乐 添加,接受群组: 预警测试	
贡检 @玖[
班 内 吴飞			
警内	部 16:4	·44 请输入消息 清空聊天记录	

• 在机器人种类中选择 **自定义**,然后点击 **添加**:
群机器人			×
した 応知天气 自动推送天气预报和 预警信息	阿里云Code 阿里云提供的代码托 管服务	GitHub 基于Git的代码托管服 务	GitLab 基于ROR的开源代码 托管软件
	Fravis 出色的项目与事务跟 踪工具	DDD Trello 实时的卡片墙,管理 任何事情	ですのです。 ですのです。 できのです。 ですのです。 ですのですです。 ですのです。 ですのですです。 ですのですです。 ですのですですです。 ですのですですですですです。 ですのですですですですですですですですですですですです
CODING 收Git为基础的研发管 理平台	自定义 通过Webhook接入自 定义服务		



输入一个自定义的机器人名字,安全设置选择"自定义关键词",关键词填入"命中",然后点击完成
 :

添加机器人		×
机器人名字:	智能对话分析-预警	
* 添加到群组:	坝 警测试	
* 安全设置 @ 说明文档	✔ 目定义关键词	
	 命中 ● 添加(最多添加10个) 	
	→□☆ 我已阅读并同意《自定义机器人服务及免责条款》	
	取消 完成	

• 群机器人就添加成功了,窗口中显示出了群机器人对应webhook,点击复制按钮:

添加机器人		×
1.添加机器人🗸		
2.设置webhook,	点击设置说明查看如何配置以使机器人生效	
Webhook:	https://oapi.dingtalk.com/re 复制	
	* 请保管好此 Webhook 地址,不要公布在外部网站上,泄露有安全风险 使用 Webhook 地址,向钉钉群推送消息	
	完成 设置说明	

• 将上一步得到的webhook, 粘贴到新建配置页面中:

费用	新建配置	X
	* 配置名称	投诉预警
时,通过钉钉订阅方式,可以在%	* 规则	【预置】用户可能要投诉 × 辱骂客户 × ×
	* 订阅方式	✓ 钉钉 🕐
创建时间	l	https://oapi.dingtalk.com/robot/send?access_token=: 8
2019-05-28 13:47:45		□ □调 ②

• 当您设置的规则命中时, 会收到如下形式的消息:

客诉实时预警 内部	B)	J) [0	- C	
	8806 INTRO 8088			
智能对话分析-预警	机器人			
 规则命中预警 命中时间: 2019 Taskld: C99A9 B25C1DC83DF5 FileId: f298553 文件名称: 预置 命中规则: 【预置】用户 22点06分发送)-05-28 22:06:08 BBD-2F5B-4095-AA0E- 5 3076954bb3bf971b2131(数据集-非正常情况退货1.v ³ 可能要投诉	0982ae wav		

2、回调订阅

回调的订阅方式可以让您更自由、更灵活的处理报警管理消息。我们会通过HTTP协议的POST请求推送预警 管理到您指定的公网URL,您在接收到回调消息后,可以根据管理内容做进一步处理。详细说明如下:

- 首先您需要准备能通过公网访问的回调URL, 请准备域名形式的URL, 不支持IP, 并将回调URL填写到 新建 配置页面 中。
- 在您设置的规则命中时,我们会以HTTP POST请求的方式调用您指定的URL,并且在调用URL时,会在URL 后添加taskld、timestamp、signature三个参数,例如您指定的回调URLhttp://aliyun.com/callbac, 那么回调时完整的URL为http://aliyun.com/callback?
 taskld=xxx×tamp=xxx&signature=xxx&event=RuleHit,其中:
 - taskld 为任务id
 - timestamp 为调用时的时间戳, 单位: 毫秒
 - signature 为签名,调用方可用来判断请求是否来自智能对话分析;计算说明:将 taskld=xxx×tamp=xxx&aliUid=xxx进行md5+base64加密,注意顺序;调用方接到回调 后,taskld和timestamp可以从回调url中获取,aliUid为主账号ID,在基础设置-人员管理中可看到。通 过计算来比对自己计算出的signature,与url中的signature是否一致
 - 。 event 为事件名称, 调用方可用来判断是什么事件触发的回调, 实时预警的事件名称为: RuleHit
- 调用时会在body中携带一些参数:

参数	数据类型	说明
fileName	String	文件名称
taskld	String	任务ID,上传质检任务后回传的 taskld
fileId	String	文件ID,即上传质检任务时请求参数 中的callld,若未指定则会随机生成 一个
ruleIds	List	该文件命中的规则Id的集合,例如: [213,434,675]
ruleNames	List	该文件命中的规则名称的集合,例 如:["【预置】用户可能要投 诉","辱骂客户"]
date	String	文件命中规则时的时间戳,单位:毫 秒
message	String	以上参数信息的汇总,可以用来直接 展示,例如:"[2019-05-28 22:33:44][7352C9F1-6E2E-41F4- A1CF-B8939D17B68E] [0c03f497644e4ead928e2936780 55725]硅语-留学录音.wav命中规 则:预警测试01"

POST请求示例如下:

{
 "date":1559054024678,
 "fileName":"硅语-留学录音.wav",
 "ruleIds":"[4140]",
 "ruleNames":"["预警测试01"]",
 "message":"[2019-05-28 22:33:44][7352C9F1-6E2E-41F4-A1CF-B8939D17B68E][0c03f497644e4ead928e
293678055725]硅语-留学录音.wav命中规则:预警测试01",
 "taskId":"7352C9F1-6E2E-41F4-A1CF-B8939D17B68E",
 "fileId":"0c03f497644e4ead928e293678055725"
}

接收到回调消息时,可以在您已有的运维系统或消息管理系统中,自定义的进行展示,也可以集成 <mark>阿里云短</mark> 信服务 ,给相关的负责人发送短信提醒。

2.4.3. 安全管理

2.4.3.1. 隐私号码

隐私号码保护,可以保护多个页面中展示的主叫号码、被叫号码,避免客服、质检员看到真实的客户号码, 当开启后,将会隐藏部分真实号码,例如显示为: 1391******。

操作流程

1. 如下图, 可以开启/关闭该功能;



2. 当开启隐私号码保护时,效果如下:

留能对话	活分析 / 高线语音质检														
离约	栈语音结果														
f	王务时间 2021-04-15 00:00:00		- 2021-04-21	23:59:59		文件名称 请输)	<						搜索	重置	高級 ~
批量	⇒出 ∨ 批量分配 ∨ 生成素	0据集 ∨													C S
	文件名称	客服姓名	客服ID	技能组名称	主叫号码	被叫号码	呼叫类型 🏆	通话ID	通话时长	对话轮数	Œ	执行状态	复核状态 🏆 💮	操作	
	BVT-CCC2016-2021-04-21 1					1847******	呼出	-	1分26秒	26	2(• 已完成 ⑦	● 未复核	分配	复核
	BVT-uploadData-2021-04-21	t	17	10.000	1760*****	1760*****	呼出		46秒	13	20	• 已完成 ⑦	● 未复核	SUC	复核
	BVT-uploadData-2021-04-21	t	17		1760******	1760******	呼出		46秒	13	20	• 已完成 ⑦	● 未复核	SUC	复核
	BVT-Ant2016-2021-04-21 13		0						6分19秒	78	20	• 已完成	 未复核 	分配	复核
	BVT-core-2016-2021-04-21		0						46秒	13	2(• 已完成	● 未复核	分配	复核
	BVT-core-2019-2021-04-21		170		0571*****	1769******	呼出	,	46秒	13	20	• 已完成	• 申诉驳回(人工)	部份	复核
	BVT-core-2019-fail-2021-04								0秒	0	20	● 失败⑦	● 未复核	分配	复核
	BVT-CCC2016-2021-04-20 2				-	1847******	呼出		1分26秒	26	20	• 已完成 ③	● 未复核	500	复核

2.4.3.2. 安全配置

通过API上传音频质检数据时需要提供录音地址url,您可以这里配置录音地址鉴权信息,鉴权信息会自动添加到录音地址上。

通过 **调用API上传音频质检数据** 时需要提供录音地址url,我们在接收到您的质检请求时,会去下载录音, 该录音地址要求质检应用可访问,通常您可以通过以下方式保障录音安全:

- 1. 将录音存放在 OSS 上,并生成一个带有效时长的地址 (不推荐,因为失效后在文件复核时无法播放录音);
- 将录音存放在自己的服务器上,在上传音频质检数据时,将带有鉴权信息的录音url提供给我们(不推荐,因为鉴权信息一旦泄露,在您的服务中修改了鉴权信息后,历史数据在文件复核时,将无法播放录音);

3. 将录音存放在自己的服务器上,在智能对话分析控制台配置鉴权信息,上传音频质检数据时只提供普通的录音url,我们在下载录音时,会在录音url上拼接您配置的鉴权信息。相比于第二种,可以降低鉴权信息泄露的风险,即使鉴权信息被泄露,可以第一时间进行修改,也不影响历史数据在复核时的录音播放。

本文档适用于第三种方式,也是我们推荐使用的方式。

新建配置

点击列表上方的 新建配置 按钮,在新弹出的页面中填写相关信息,其中URL参数即为鉴权信息,可设置多个 参数,如下图实例添加了两个参数,例如您在调用 API上传音频质检数据 接口时提供的录音url 为:http://somedomain.com/a.wav,我们在下载录音时,访问的完整录音url为: http://somedomain.com/a.wav?caller=aliyun&secretKey=XXXX,您自行解析鉴权信息是否合法。

智能对话分析 / 安全配置 新					新建配置	新建配置				
	安全配置									
	① 通过API上传讨	香音时需要将录音地址提供给阿里云,您可以这里配置录音地址鉴权信息	,鉴权信息会自动添加到录音地址上,	详情请参见文档如	回保障影	* 配置名称:	配置2			
	新建配置 用	Ŋ新				URL參数:	禄 +	f増參数项		
	1	配置名称	创建时间		状态	参数0:	caller	aliyun	删除	
	- \	配置1	2019-07-24		 <i>启 គ</i> 	參数1:	secretKe	хххх	删除	
		kay		voluo		测试:	您可以在此处测	试以上參数是否可用		
		secretKey		2sdf44sdf13t			http://some	domain.com/a.wa	生成测试链接	
		domain		sca			您的测试连接为 http://somed	: omain.com/a.wav? &secretKey=XXXX	测试	
							culler-unyun	ascoreiney-AAAA		
						确认	取消			

列表操作

安全列表中显示已添加的安全配置信息,通过点击列表最左侧的+/-按钮,可以展开/关闭URL参数详情; 如列表中存在多个配置,只可启用一种一条配置。

2.4.4. 消息队列

↓ 注意

在使用前,请先开通 消息队列 Rocket MQ 服务。

概述

智能对话分析服务作为消息的生产者,通过向您的阿里云消息队列RocketMQ服务中发送消息的方式推送相 关信息给您,您作为消息的消费者从RocketMQ中接收并消费消息,从而实现低延迟、高并发、高可用的消 息推送。

授权

需要您授权,允许智能对话分析服务向您的消息队列Rocket MQ中发送消息。请使用阿里云主账号登录,点 击智能对话分析控制台左侧导航中的基础设置-消息队列,如下图,先点击前往授权按钮,请详细阅读弹 出窗口中的内容,确认无误后中点击确认按钮完成授权。



消息队列配置信息

◇ 和他时还几年即发作出说自然开去来,这时内你的"说自我到10-0-0-0000 的发力快说说自然之中极兴地华达自然的,你你知道自从说来来们已经是我们内地说说道自 儿子
① 智能对估力领域分下为消息的主厂者,通过问题的消息成为IROCKELING减分平发运用总的力式推送相关信息结虑,您作为消息的消费者MROCKELING平接收消息,MIII 实现低延迟、高并发、高可用的消息推送。了解更多 Ⅰ
消息队列配置

授权成功后, 会显示如上图页面, 点击编辑按钮, 开始填写 消息队列配置信息

智能对话分析 / 消息队列	编辑消息队列配置				
消息队列 ① 智能对话分析服务作为消息的生产者,通过向您的 消息队列RocketMQ 服务中发送消息的方式推送相关信,发、高可用的消息推送。了解更多 ☑ 消息队列配置 ∠ 编辑 6用状态 天开后 ●	 以下配置信息,您可以从消息队列RocketMQ控制台口 获取。 特别说明: 消息队列RocketMQ服务的实例所属地域需要为公网; 援入点 需要填写 TCP协议 的接入点地址: Topic 在创建时消息类型需要选择为 顺序消息-全局顺序消息; 若您还未开通消息队列RocketMQ,可点击此处开通 开通消息队列RocketMQ服务 C 				
	 ・信用状态 关闭 ・接入点 ② http://MQ_INST_11 ・实例ID MQ_INSTG ・Topic A Group ID GIT 				
	 服务连通性测试 ⑦ 点击测试 * 发送消息的类型 实时质检单句语音识别结果 实时质检全文语音识别结果 梁 实时质检对话分析结果 ☑ 实时质检对话分析结果 				

配置信息的内容,您可以从 <mark>消息队列Rocket MQ控制台</mark> 获取,需要注意的是,消息队列Rocket MQ服务的实例所属地域需要为 **公网。**

~	0	
Ē		▼
	消息队列 RocketMQ / 概览	/ 实例列表 / 实例详情 🗲 🗕
	← 消	
	实例详情	规格信息
	Topic 管理	服务中
	Group 管理	标准版
	消息查询	实例信息 数据统计
	消息轨迹	
	资源报表	◇ 基本信息
	死信队列	实例名称: 消息队
	监控报警(推荐)	命名空间: 有 🚱
	监控报警(即将下线)	实例描述: 消息队
>		TCP 协议客户端接入点
		公网接入点: http://MQ_INST_11 ternet.aliyuncs.com:80
		び里即为 TCP 协议接入点地址
		公网 HTTP 接入点: http://11736 ; ; ; ; ; ; ; ; ; ; m

● 接入点: 接入点地址需要填写TCP协议的地址, 因为我们发送消息时使用的是Rocket MQ官方推荐的TCP协议。

• 实例ID: 消息队列服务的实例ID, 实例所在地域需要为公网。

	公网	Q 搜索文档	、控制台、API、解决方案和资源	费用	工单	备案
消息队列 RocketMC	/ 概览 / 实例列表 / 实例详情 🔶					
← 消						
实例详情	规格信息					
Topic 管理	服务中					
Group 管理	IN THE REAL PROPERTY OF THE RO					
消息查询	实例信息 数据统计					
消息轨迹						
资源报表	◇ 基本信息					
死信队列	实例名称: 消息	实例类型:	标准版			
监控报警 (推荐)	命名空间: 有 🞯	3 实例 ID:	MQ_INST_117363655146	420_BXU67	MFG	
监控报警(即将下结	实例描述: }	标签:	•			

• Topic: Topic 在创建时消息类型需要选择为顺序消息-全局顺序消息

	M	
消息队列 RocketMQ / 概	🖞 / 字例列表 / Topic 管理 🗲	
←		
实例详情	创建 Topic 请输入 Topic 进行查询	Q 标签筛选 ~
Topic 管理 (Торіс И	标签 类型 И
Group 管理		● 全局顺序消息
消息查询	这里即为Topic	~
消息轨迹		
资源报表		
死信队列		
监控报警 (推荐)		
监控报警(即将下线)		
>		
> Group ID:		
> Group ID:		
> Group ID: E C-3 阿里云 公网 道息臥列 RocketMQ / 概算	▼ / 实例列表 / Group 管理 ▲	
> Group ID: 三 (一) 阿里云 公网 消息队列 RocketMQ / 概览 人 浴自し	▼ / 实例列表 / Group 管理 ←	
> Group ID: 三 (つ)阿里云 公网 消息队列 RocketMQ / 概览 く 消息し	▼ / 实例列表 / Group 管理 ←	
> Group ID:	✓ / 实例列表 / Group 管理 ← TCP 协议 HTTP 协议	
> Group ID:	✓ ✓ 实例列表 / Group 管理 ▼ TCP 协议 HTTP 协议 创建 Group ID 请输入	Q. 标签筛选 ~
 Croup ID: C-3 阿里云 公网 消息队列 RocketMQ / 概览 ・	✓ 实例列表 / Group 管理 TCP 协议 HTTP 协议 创建 Group ID 请输入 Group ID ID	Q. 标签筛选 ~
 Croup ID: C-3 阿里云 公网 消息队列 RocketMQ / 概览 ・	✓ ✓ 实例列表 / Group 管理 TCP 协议 HTTP 协议 创建 Group ID 请输入 Group ID I	Q 标签筛选 >>
 Croup ID: C-3 阿里云 公网 消息队列 RocketMQ / 概览 ・	✓ / 实例列表 / Group 管理 ← TCP 协议 HTTP 协议 创建 Group ID 请输入 Group ID I 通知 GID I I I I I I I I I I I I I I I I I I	Q 标签筛选 ~
 C-つ 阿里云 公网 第息队列 RocketMQ / 概定 、(一) 消息し、 、(一) 消息管理 	✓ / 实例列表 / Group 管理 ← TCP 协议 HTTP 协议 创建 Group ID 请输入 Group ID 承 Group ID 承 这里即为 Group ID	Q 标签筛选 ¥
 Group ID: 	✓ / 实例列表 / Group 管理 ← TCP 协议 HTTP 协议 创建 Group ID 请输入 Group ID 诉输入 GID ; 这里即为 Group ID ID	Q 标签筛选 丫
 Group ID: 	✓ / 实例列表 / Group 管理 ← TCP 协议 HTTP 协议 创建 Group ID 请输入 Group ID 诉输入 GID ; 这里即为 Group ID	Q 标签筛选 丫
 Group ID: 	✓ / 实例列表 / Group 管理 ← TCP 协议 HTTP 协议 创建 Group ID 请输入 Group ID 诉输入 GID ; 这里即为 Group ID	Q 标签筛选 ~

以上配置信息填写完毕后,点击测试按钮,测试您所填写的消息队列服务配置是否可用,我们会发送一条消息来测试服务连通性,结果如下图:

* 启用状态
(开启)
* 接入点 ⑦
http://MQ_IN ss.n
* 实例ID
MQ_IN:
* Topic
Α
* Group ID
G
服务连通性测试 ②
点击测试 🗸 正常
*发送消息的类型
实时质检单句语音识别结果
实时质检全文语音识别结果
✔ 实时质检对话分析结果

发送消息的类型,目前支持以下三种:

- 实时质检单句语音识别结果:一个实时质检会话会推送N次,也就是每调用一次 SyncQualityCheck(实时质检)接口,就会推送一次单句语音识别结果。
- 实时质检全文语音识别结果:通话结束后,推送一个实时质检会话完整的语音识别结果,一个通话仅推送 一次,也就是调用 UpdateSyncQualityCheckData(维护录音信息)接口后进行推送。
- 实时质检对话分析结果:也就是质检结果(规则命中信息),不支持单独发送,需要与 实时质检单句语音 识别结果 或 实时质检全文语音识别结果 类型的消息一起发送,也就会说在发送语音识别结果消息时携 带质检结果。

消息推送的类型及消息结构说明

下图为通过消息队列服务控制台查询消息,可以看到智能对话分析目前会推送三种不同Tag的消息,您可以 根据Tag的不同进行不同的处理。

消息队列 RocketMQ / 概览	/ 实例列表 / 消息宣询			
← ;				
实例详情	按 Message ID 查询 按 Message Key 查询	按 Topic 查询		
Topic 管理	ALLER_TEST		⊗ 1天 菌 搜索	
Group 管理				
消息查询	Message ID			下载 消息轨迹
消息轨迹	Tag	Q Kev	 存储时间: 	
资源报表	testEvent	testEvent160395485	2020年10月29日 15:00:56	
死信队列				
监控报警 (推荐)	Message ID 0BA418610ADC173			下载 消息轨迹
监控报警(即将下线)	💊 Tag	₽ Key	③ 存储时间:	
>	SyncResult	202010296120C2A4	2020年10月29日 15:20:03	
	Message ID			下载丨消息轨迹
	0BA418610ADC			
	🗞 Tag	₽ Key	③ 存储时间:	
	SyncAllResult 🗲	202010291e1e5bbd	2020年10月29日 15:20:36	
	Message ID			下载 消息轨迹
	0BA4185F50CC17			
	🗞 Tag	₽ Key	③ 存储时间:	
	testEvent	testEvent160395744	2020年10月29日 15:44:00	

 testEvent:智能对话分析发送的测试消息,用来验证您所填写的消息队列配置信息是否可用。此类消息 您可以直接丢弃,不用做任何处理。消息内容示例:

```
{
    "eventType":"testEvent"
}
```

• SyncResult:实时质检单句结果,消息内容示例:

```
{
   "checkResult":{
       "rules":[
           {
               "highlight":[
                   {
                       "3868":[
                           {
                               "val":"阿里云",
                               "pid":0,
                               "from":6,
                               "to":9,
                               "tid":"202010***",
                               "cid":"3***"
                           }
                       ],
                       "cid":"31***"
                   }
               ],
               "hit":[
                   {
```

```
"phrase":{
                       "role":"客服",
                       "identity":"某客服",
                       "words":"您好,这里是阿里云客服中心,有什么可以帮您的?",
                       "emotionValue":7,
                       "end":3930,
                       "pid":0,
                       "begin":410
                   },
                   "cid":[
                       "31***"
                   ]
                }
            ],
            "rid":"2***"
        }
   ]
},
"event":"SyncResult",
"syncQualityCheckObject":{
    "beginTime":1603959093000,
    "callId":"20201028***",
    "callType":3,
    "callee":"1760066***",
    "caller":"268822***",
    "customerServiceId":"20526561358***",
    "customerServiceName":"a***",
    "dialogue":{
       "begin":410,
        "channelId":0,
        "emotionValue":7,
        "end":3930,
        "hourMinSec":"00:00",
        "identity":"某客服",
        "role":"客服",
        "speechRate":443,
        "words":"您好,这里是阿里云客服中心,有什么可以帮您的?"
    },
    "dialogueStatus":2,
    "dialogueTaskUuid":"202010297009ba73-635e-40a2-8245-16315***",
    "ruleIds":[
       "254***",
        "255***",
        "251***"
    ],
    "skillGroupId":"zc1",
    "skillGroupName":"职场1",
    "sourceType":1,
   "taskId":"20201029C963BA7A-0DD5-45EC-AA40-4A46DC0***",
    "tid":"202010***"
}
```

}

• SyncAllResult:实时质检全文结果,消息内容示例:

```
{
   "checkResult":{
       "result":[
          {
               "rules":[
                  {
                      "highlight":[
                         {
                              "38***":[
                                 {
                                     "val":"阿里云",
                                     "from":6,
                                     "pid":0,
                                     "to":9,
                                     "tid":"202010***",
                                     "cid":"31***"
                                 }
                             ],
                             "cid":"31***"
                         }
                      ],
                      "hit":[
                         {
                              "keyWords":[
                                {
                                     "val":"阿里云",
                                     "from":6,
                                     "pid":0,
                                     "to":9,
                                     "tid":"202010***",
                                     "cid":"31***"
                                 }
                              ],
                              "phrase":{
                                 "role":"客服",
                                 "emotionValue":7,
                                 "words":"您好,这里是阿里云客服中心,有什么可以帮您的?",
                                 "pid":0,
                                 "identity":"某客服",
                                 "end":3930,
                                 "begin":410
                              },
                              "cid":[
                                 "31***"
                             ]
                         }
                      ],
                      "rid":"25***"
                  },
                   {
                      "highlight":[
                         {
```

```
"38***":[
                             {
                                 "val":"公测",
                                 "from":13,
                                 "pid":1,
                                 "to":15,
                                 "tid":"202010***",
                                 "cid":"31***"
                             }
                          ],
                          "cid":"31***"
                     }
                  ],
                  "hit":[
                    {
                          "keyWords":[
                             {
                                 "val":"公测",
                                 "from":13,
                                 "pid":1,
                                 "to":15,
                                 "tid":"202010***",
                                 "cid":"31***"
                             }
                          ],
                          "phrase":{
                             "role":"客户",
                             "emotionValue":6,
                             "words":"我想要申请参加XXX产品的公测体验。",
                             "pid":1,
                             "identity":"某客户",
                             "end":8000,
                             "begin":5940
                          },
                          "cid":[
                            "31***"
                          ]
                     }
                  ],
                  "rid":"25***"
             }
          ],
          "tid":"202010***"
       }
   ],
   "app_key":"1",
   "status":200
},
"event":"SyncAllResult",
"syncQualityCheckObject":{
   "beginTime":1603959093000,
   "dialogueList":[
      {
           "begin":410,
```

```
"channelld":0,
               "emotionValue":7,
               "end":3930,
               "hourMinSec":"00:00",
               "identity":"某客服",
               "pid":0,
               "role":"客服",
               "speechRate":443,
               "words":"您好,这里是阿里云客服中心,有什么可以帮您的?"
           },
           {
               "begin":5940,
               "channelId":1,
               "emotionValue":6,
               "end":8000,
               "hourMinSec":"00:23",
               "identity":"某客户",
               "pid":1,
               "role":"客户",
               "speechRate":192,
               "words":"我想要申请参加XXX产品的公测体验。"
           },
           {
               "begin":11000,
               "channelId":0,
               "emotionValue":5,
               "end":15680,
               "hourMinSec":"00:25",
               "identity":"某客服",
               "pid":2,
               "role":"客服",
               "speechRate":30,
               "words":"好的,我记下了,稍后会有专员与你联系。"
           }
       ],
       "dialogueStatus":3,
       "dialogueTaskUuid":"20201029a8b0ccc5d07c43e780aa702da***",
       "fileName":"202010***.wav",
       "taskId":"2020102908657590-73e0-4e4c-a34c-750***",
       "tid":"202010***",
       "voiceFileUrl":"https://sca-buck***.oss-cn-beijing.aliyuncs.com/a***st.wav"
   }
}
```

消息内容为JSON格式,数据结构描述如下:

字段 类型 示例值	描述
-----------	----

event	String	SyncResul t	消息类型,可能值: SyncResult:实时质检单句结果。 SyncAllResult:实时质检全文结果。 testEvent:智能对话分析发送的测试消息。
checkResult	Object	8	质检结果。详见下方的 checkResult 结构描述。
syncQualityCheckObject	Object	Ð	实时质检对象,为通话相关信息,和转写结果。详见下方 的syncQualityCheckObject 结构描述。

syncQualityCheckObject结构描述

字段	类型	示例值	描述
dialogueStatus	Integer	2	实时质检会话开始、结束的标识,可能值:1(开 始);2(对话中)。
taskid	String	20201029C963BA7A- 0DD5-45EC-AA40- 4A46DC0***	任务ID。
tid	String	202010***	通话唯一标识。
customerServiceld	Long	20526561358***	客服Id。可从控制台-基础设置-人员管理页面获 取,正确填入客服id,客服登录控制塔时可以查看 与自己关联的录音文件。
customerServiceNam e	String	agent	客服姓名。
skillGroupId	Long	1231324234*	技能组ld。
skillGroupName	String	售前技能组	技能组名称。
callType	Integer	1	呼叫类型,可取值:1(呼出)(默认);3(呼入); 4(其他)

callee	String	1760066***	被叫号码,呼出时指的是客户号码,呼入时指的是 客服号码。
caller	String	0211234****	主叫号码,呼出时指的是客服号码,呼入时指的是 客户号码。
callid	String	2020102***	通话id(acid),可以是呼叫中心系统中的通话id, 或者其他可以标识通话的id,存在转接时,坐席 1~n,callid是相同的,tid不同。
dialogue	Object	是	实时质检单句语音识别结果。详见下方的 dialogue描述。
dialogueList	Array	是	实时质检全文语音识别结果。见下方的 dialogue 描述。
ruleIds	Array	[1321,23321]	质检时使用的质检规则的规则id列表。

dialogue描述

属性	值类型	示例值	说明
role	String	客服	对话内容角色,取值:客服、客户、系统。
identity	String	123**	对话角色的具体身份标识,比如客服id,客户id等。
words	String	您好,欢迎 致电**	这个角色说的一句话。
begin	Integer	3400	相对起始点的开始时间偏移,单位ms。
end	Integer	5688	相对起始点的结束时间偏移,单位ms。
emotionVal ue	Integer	6	情绪能量值1-10,值越高情绪越强烈。
speechRate	Integer	279	本句的平均语速,单位为每分钟字数。

checkResult结构描述

字段	类型	示例值	描述
rules	Array	[0]	命中规则列表,详见下方 rules结构描述。

rules结构描述

字段	类型	示例值	描述
highlight	Array	0	高亮对象列表,详见下方 Highlight Object 结构描述。
hit	Array	0	命中句子列表,详见下方 Hit Object 结构描 述。
rid	Long	23**	规则id。

HighlightObject结构描述

字段	类型	示例值	描述
cid	Long	34***	算子id
算子id	Array	23**	该算子在当前句子中命中 位置,需要高亮位置的列 表,详见下方的 高亮位置 结构描述。

高亮位置结构描述

字段	类型	示例值	描述
val	String	阿里云	高亮文字。
from	Integer	6	起始位置。
to	Integer	9	结束位置。
cid	Long	32**	条件id。

pid Integer	1	句子位置编号,命中句子在所有句子中的下 标值,0代表第一句,1代表第二句。
-------------	---	--

HitObject结构描述

字段	类型	示例值	描述
phrase	Object	0	命中句子的详细信息,详见下方 phrase结 构描述。
cid	Array	[34**,32**]	命中的条件id列表。

phrase结构描述

字段	类型	示例值	描述
words	String	您好,欢迎致电**	句子内容。
begin	Integer	3477	起始相对时间, 毫秒。
end	Integer	6890	结束相对时间, 毫秒。
role	String	客服	角色,可能值:客服、客户。
pid	Integer	1	句子位置编号,命中句子在所有句子中的下 标值,0代表第一句,1代表第二句。

2.4.5. 智能对话分析服务关联角色介绍

本文为您介绍智能对话分析服务关联角色(AliyunServiceRoleForSCA)的应用场景以及如何删除服务关联角色。

背景信息

智能对话分析关联角色(AliyunServiceRoleForSCA)是在某些情况下,为了完成智能对话分析自身的某个功能,需要获取其他云服务的访问权限,而提供的RAM角色。更多关于服务关联角色的信息请参见 服务关联角 色。

应用场景

智能对话分析的多种消息、事件需要通过消息队列Rocket MQ来推送给您,通过服务关联角色功能获取您消息队列Rocket MQ服务的发送消息的权限。

AliyunServiceRoleForSCA介绍

角色名称: AliyunServiceRoleForSCA

```
角色权限策略: AliyunServiceRolePolicyForSCA
```

权限说明:

```
{
  "Version": "1",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
       "mq:PUB",
       "mq:OnsInstanceBaseInfo"
     ],
      "Resource": "*",
      "Effect": "Allow"
    },
      "Action": "ram:DeleteServiceLinkedRole",
      "Resource": "*",
     "Effect": "Allow",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "ram:ServiceName": "sca.aliyuncs.com"
        }
      }
    }
 ]
}
```

删除服务关联角色

如果您需要删除 AliyunServiceRoleForSCA(服务关联角色),需要先将智能对话分析中的消息队列服务关闭(启用状态设置为"未开启"即可)。

2.4.6. 账号权限管理

智能对话分析服务所采用的账号体系为阿里云统一的 RAM访问控制,阿里云账号分为 主账号 和 子账号, 主账号只有一个, 子账号可以创建多个, 所有的子账号都归属于主账号。

角色说明

智能对话分析中,存在三种角色:

- 管理员: 拥有全部权限
- 质检员: 拥有对分配给自己的文件进行人工复核的权限, 以及对申诉文件的处理权限。
- 客服: 可以查看归属于自己的录音文件, 可以对录音文件的复核结果进行申诉。

主账号为管理员角色,并且不可修改;子账号可以设置为任意一种角色。

导入已有用户

由于受到相关安全限制,需要您先到 RAM控制台 进行 新建用户,然后再回到智能对话分析控制台,使用阿 里云主账号登录,通过 导入已有用户 功能,将用户添加到智能对话分析服务,这样对应的子账号就可以访 问智能对话分析服务了。

1. 点击用户列表上方的 导入已有用户 按钮,按照下图说明操作即可:

智能对话分析 标准版 >	智能对话分析 / 人员管理		×				
极宽	人员管理 🔪 1.点击导入已有	有用户按钮					
数据集质检 🗸 🗸	鱼色管理 系检吊复核情况汇总		3 选择角色	客服(可以查看归属于自己的录音文件,可以3	讨录音文件)	~
呼叫中心质检 🗸 🗸	MC INTERACTOR MADE IN		5. 201+AB	可输入	登录名、显示名、ID 进行搜索		Q
待复核文件	导入已有用户 新建用户 角色变更 8	副除 登录地址		-	登录名	显示名	ID
语音识别检测	登录名显	显示名 ID	Ĥ		eqweqwe@aller05.onaliyun	234234	270314260238482402
模型へ	chenshangjin M	23719	95335703704874 窘		222@aller05.onaliyun.com	222	252424859638147419
语言模型	hgf Ø	2724:	26419625248546 8		sdfsdfa@aller05.onaliyun.c	adfasdf	267392658579671032
10 (F) (H = 1	1521807895979386 15	521807895979 15218	07895979386		testsca@aller05.onaliyun.c		265852157913154763
177 POT 102		o 5			zt01@aller05.onaliyun.com	zt01	284586852629921384
基础设置		2. 4	选所需导入的用户		test-rma-user@aller05.onal	测 '创建	245246345900123427
规则					wangjixue@aller05.onaliyun	E v.	219236942207811703
评分项					lingyi@aller05.onaliyun.com	100	285657041002620362
隐私号码					aliyun_gf@aller05.onaliyun	议测试	247237039155585655
安全配置					zhoujing@aller05.onaliyun.c		295956537933149716
预修起票					haifeng@aller05.onaliyun.c	100	289421436299597498
					yunli-test@aller05.onaliyun	(账号误删	210309736298401202
人页管理					wensi_test@aller05.onaliyu	~ t	261735635966217340
复核管理					chenshangjin@aller05.onali		237195335703704874
				/	4. 点击确定按钮提	交	共66条
				确定	取消		

 导入的用户,均为阿里云子账号,子账号登录智能对话分析的链接 为: https://signin.aliyun.com/login.htm?callback=https://sca.console.aliyun.com,在页面中也可以查看:

智能对话分析 / .	人员管理							
人员管理								
角色管理	质检员复核情况汇总	https://signin.aliyun.co callback=https://sca.co	m/login.htm? nsole.aliyun.com					
导入已有用户	新建用户角色	变更 删除 登录	地址					
登	录名	显示名	ID	角色 🔽	备注			

3. 如果发现个别用户的登录名、显示名均为数字,并且与ID一样,可以再次导入该用户进行信息更新。

列表操作

1. 编辑用户:点击用户列表最右侧的编辑按钮,只可以编辑用户的角色,如下图:

1	冒能对话分析	f / 人员管理				编辑用户		×
			1938 登录地址			 编辑用 此处编辑 如您需要 改; 	一说明]
		登录名	显示名		角色 🔽	中修改第	5以了显示石、显示石、显示石、固定的压态一次,在KAMDID运制 完毕后,需要您将该用户重新导入到智能对话分析控制台,用 亥用户在智能对话分析服务中的信息。	
		222	222	252424859638147419	客服	* 登录名		
		eqweqwe	234234	270314260238482402	客服	*显示名		
		chenshangjin	Résident	237195335703704874	客服			
		hgf	0	272426419625248546	质检员	* 角色	质粒员(拥有对分配给自己的又件进行复核校验的权限	<u> </u>
<		1521807895979386	1521807895979	1521807895979386	管理员	备注		
						确定	取消	

2. 删除用户:点击用户列表最右侧的 删除 按钮即可,删除后对应用户会失去访问智能对话分析服务的权限,但是并不会删除RAM访问控制中的用户,所以您仍然可以将该用户再次导入进来。

角色管理	理 质检员复核情况汇总 调户 新建用户 角色变更	制除 登录	也址				登录名 ∨		q
	登录名	显示名	ID	角色 🔽	备注	创建时	ā]	操作	
	222	222				2019-1	0-29 18:40:00	编辑 册	削除
	eqweqwe	2342 ② 册	除用户			2019-1	0-29 18:40:00	编辑 册	削除
	chenshangjin	防止的	人要删除用户 ** っょ			2019-1	0-28 10:26:00	编辑 一册	削除
	hgf	朝不至	新后该用户将失去访问智能对话分析册 会删除"RAM访问控制"中的用户,所以 言\\\\\	务的权限,但是开 【您仍然可以将该用		2019-0	7-12 10:08:00	编辑 册	削除
	1521807895979386))。 15218 如非	_{牙入进米} ; 需彻底的删除用户,请移步到 <mark>RAM访</mark>	可控制 中进行删除。		2019-0	6-24 14:07:00	1	
				确认 取消					共5条

质检员复核情况汇总

1. 汇总指定时间区间内质检员的工作情况,列表中各数据含义如下:

名称	说明
质检员	质检员显示名,也即是姓名

名称	说明
质检文件总数	指定时间区间内的所有文件中,质检员归属于该质检员的 文件数量
完成数量	质检文件总数中已进行人工复核的文件数量
待复核数量	待复核数量 = 质检文件总数-完成数量

离线文本结果	智能对话分析 /	人员管理				
实时质检结果	人员管	理				
评分大盘		~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~				
人工复核 (55)	角色管理	质检员复核情况汇总				
质检规则配置	2021-01-27	- 2021-02-02	批量导出 \vee			
评分项配置		质检员	质检文件总数	完成数量	待复核数量	操作
高级工具		质	449	264	185	查看详情
知识库配置		质	2	1	1	查看详情
意图管理						
模型训练管理 🗸 🗸						
语音识别检测						
监测与分析						
热词分析						
语义挖掘						
基础设置						
人员管理						
复核管理						
预整通知						
消息队列						

 点击列表中最右侧的查看详情按钮,可以查看指定时间区间内,质检员归属 于该质检员的所有文件明细,列表中各列的解释说明、高级搜索框使用说明、 文件分配、文件复核 请参考 任务结果列表统一说明

离线文本结果	智能	智能对话分析 / 质检员复级情况汇总 / 查看详情											
实时质检结果	←	质	〔检员「质检-质	金员」的文	件复核详	情							
评分大盘													
人工复核 (55)		文	件名 请输入文件名			任务时间	2021-01-27 00:00:00		2021-02-02	2 23:59:59	搜索 重	n x	『級 ∨
质检规则配置			-										
评分项配置	批	比量分育	2 ~										
高级工具			文件名称	客服姓名	技能组	主叫号码	被叫号码	呼叫类型 🍞	所属任务	执行状态	复核状态 ⑦	操作	
知识库配置			BV 2016-2021-02-02 18							• 已完成	● 未复核	分配	复核
意图管理			BV e-2016-2021-02-02							• 已完成	● 未复核	分配	复核
模型训练管理 🗸 🗸			BV 19-2021-02-02	SCi	组	0571******	1769******	呼出		● 已完成	• 申诉驳回(人工)	分配	复核
语音识别检测			BV e-2019-fail-2021-02	sci nt						● 失败⑦	 未复核 	分配	复核
监测与分析			PVC2016_2021_02_02_1	ala	19		10.47******	ாசப்		• Dee	 □与核(自动) 	4480	何姑
热词分析			C2010-2021-02-02 1	cio	99 H		1047	ΨЩ		• Little	• 口复饭(日4))	73 86	复作风
语义挖掘			BV :2016-2021-02-02 17							• 已完成	 未复核 	分配	复核
基础设置			e-2016-2021-02-02							• 已完成	● 未复核	分配	复核
人员管理			BV 19-2021-02-02	SCi	细	0571******	1769******	呼出		● 已完成	● 申诉驳回(人工)	分配	复版
复核管理			BV 19-tail-2021-02	nt						● 失败⑦	 未复核 	分配	
预警通知													
消息队列						共449条 每页显示:	10 ~ < 上-	-页 1 2	3 4 •	45 下一页 >	1/45 到第	页	确定
安全管理 🗸 🗸													

3.智能对话分析(新版)

3.1. 质检规则组成说明

一个规则,由一个或多个条件通过一定的逻辑关系编排组成,一条件由算子和检查范围组成;为了充分的了解并灵活运用智能对话分析服务强大的分析规则,首先我们需要介绍四个基本的名词:条件、算子、检查范围、逻辑关系。

条件是一个规则的基本组成部分,一个规则中可以有多个条件,每个条件由一种算子和检查范围组成。

算子可理解为分析方式,目前有以下类型的算子:

- 文字检查
 - 。 关键字检查
 - 文本相似度检查
 - 正则表达式检查
 - 上下文重复检查
- 语音检查
 - 通话静音检查
 - 语速检查
 - 抢话检查
 - 角色判断
 - 非正常挂机
 - 录音时长检查
 - 能量检测
- 知识检查
 - 知识库问答匹配 (需要单独开通)
- 模型检查
 - 客户检测模型
 - 客服检测模型

后面会对上述每个算子的用途做详细说明。

检查范围由适用角色、前置条件、检测范围组成:

- 适用角色:当前条件用来检测哪个角色,可选值为所有角色/客服/客户,默认为客服;
- 前置条件:当其他的某个条件第X次或每次命中时,才会执行当前条件的检测,默认为无前置条件;当设置了前置条件时,分为"每次、任意一次、第N次"三种情况,我们具体来说明三种情况的区别:若一个规则有条件A和条件B两个条件,条件B的前置条件是条件A,条件之间的逻辑关系是a&&b,那么:
 - 每次:条件A每次命中时,条件B也都命中,规则才算命中
 - 任意一次:若条件A命中了多次时,只要有其中一次条件B也命中了,则规则命中。
 - 第N次:条件A第X次命中时,条件B也命中,则规则命中。
- 检测范围,指定检测对话中的哪些句子,详情看下图:

检测范围是通过一个数字区间来筛选出当前条件生效的范围,具体说明如下:

一、无前置条件时



1. 第1句到第3句,代表所检测角色所说的前三句;

2. 第-1句到第-3句,代表所检测角色所说的最后三句话;

3. 第3句到第-3句,代表所检测角色所说的正数第三句到倒数第三句。

二、有前置条件时

存在前置条件时,系统会将所有句子,以前置条件命中句为分割点,切分为三个段落:前置条件命中句之前的所有 句子、前置条件命中句之后的所有句子、前置条件命中句前后的部分句子,详见下图中所标示的三个段落。需要您 先选择一个段落,然后再通过数字区间在该段落内来筛选具体的生效范围。



前置条件命中位置之前



- 1. 第1句到第3句, 代表所检测角色在当前段落内所说的前三句(紧邻前置条件命中句的句子的是第一句)
- 2. 第-1句到第-3句,代表所检测角色在当前段落内所说的最后三句(倒数第一句到倒数第三句)(距离前置条件命中句最远的是最后一句)
- 3. 第1句到-1句, 代表所检测角色在前置条件命中句 之前 的所有句子;
- 4. 第0句到第2句,代表前置条件命中句当句,到所检测角色所说的第二句之间的三句话(只有在当前条件与前 置条件的适用角色一致时,才可以使用第0句来定位到前置条件命中句当句,若角色不同,则不允许使用)
- 5. 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表当前段落正数第几句,负数代表当前段 落倒数第几句。

前置条件命中位置前后



1. 第0句到第0句, 仅代表前置条件命中句当句;

2. 第1句到第3句, 代表当前置条件命中时, 在前置条件命中句"之后"的所检测角色所说的第1句到第3句;

3. 第-2句到第-4句,代表当前置条件命中时,在前置条件命中句子"之前"的所检测角色所说话术的第2句到第4 句;

4. 第-3句到第3句,代表当前置条件命中时,在前置条件命中句子"之前"的所检测角色所说的第3句到"之后"的第3 句;

5. 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表前置条件命中句之后的句子,负数代表 前置条件命中句之前的句子。

前置条件命中位置之后



1. 第1句到第3句,代表所检测角色在当前段落内所说的前三句(紧邻前置条件命中句的句子的是第一句)

 第-1句到第-3句,代表所检测角色在当前段落内所说的最后三句(倒数第一句到倒数第三句)(距离前置条件命 中句最远的是最后一句)

3. 第1句到-1句, 代表所检测角色在前置条件命中句 之后 的所有句子;

4. 第0句到第2句,代表前置条件命中句当句,到所检测角色所说的第二句之间的三句话(只有在当前条件与前 置条件的适用角色一致时,才可以使用第0句来定位到前置条件命中句当句,若角色不同,则不允许使用);

5. 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表当前段落正数第几句,负数代表当前段 落倒数第几句。

检测范围是通过一个数字区间来筛选出当前条件生效的范围,具体说明如下:

一、无前置条件时



第1句

最后1句

第1句到第3句,代表所检测角色所说的前三句;
 第-1句到第-3句,代表所检测角色所说的最后三句话;
 第3句到第-3句,代表所检测角色所说的正数第三句到倒数第三句。

二、有前置条件时

存在前置条件时,系统会将所有句子,以前置条件命中句为分割点,切分为三个段落:前置条件命中句之前的所有 句子、前置条件命中句之后的所有句子、前置条件命中句前后的部分句子,详见下图中所标示的三个段落。需要您 先选择一个段落,然后再通过数字区间在该段落内来筛选具体的生效范围。



前置条件命中位置之前



- 1. 第1句到第3句, 代表所检测角色在当前段落内所说的前三句(紧邻前置条件命中句的句子的是第一句)
- 第-1句到第-3句,代表所检测角色在当前段落内所说的最后三句(倒数第一句到倒数第三句)(距离前置条件命 中句最远的是最后一句)
- 第1句到-1句,代表所检测角色在前置条件命中句之前的所有句子;
- 4. 第0句到第2句,代表前置条件命中句当句,到所检测角色所说的第二句之间的三句话(只有在当前条件与前置条件的适用角色一致时,才可以使用第0句来定位到前置条件命中句当句,若角色不同,则不允许使用)
- 5. 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表当前段落正数第几句,负数代表当前段 落倒数第几句。

前置条件命中位置前后



1. 第0句到第0句,仅代表前置条件命中句当句;

- 2. 第1句到第3句, 代表当前置条件命中时, 在前置条件命中句"之后"的所检测角色所说的第1句到第3句;
- 3. 第-2句到第-4句,代表当前置条件命中时,在前置条件命中句子"之前"的所检测角色所说话术的第2句到第4 句;
- 4. 第-3句到第3句,代表当前置条件命中时,在前置条件命中句子"之前"的所检测角色所说的第3句到"之后"的第3 句;
- 5. 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表前置条件命中句之后的句子,负数代表 前置条件命中句之前的句子。

前置条件命中位置之后



1. 第1句到第3句,代表所检测角色在当前段落内所说的前三句(紧邻前置条件命中句的句子的是第一句)

 第-1句到第-3句,代表所检测角色在当前段落内所说的最后三句(倒数第一句到倒数第三句)(距离前置条件命 中句最远的是最后一句)

第1句到-1句,代表所检测角色在前置条件命中句之后的所有句子;

4. 第0句到第2句,代表前置条件命中句当句,到所检测角色所说的第二句之间的三句话(只有在当前条件与前置条件的适用角色一致时,才可以使用第0句来定位到前置条件命中句当句,若角色不同,则不允许使用);

5. 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表当前段落正数第几句,负数代表当前段 落倒数第几句。

逻辑关系的逻辑运算符(&&、||、!)是计算机程序语言中的一种运算符,运算的最终结果只有两个值:真和假,放在这里,可以理解为多个条件使用逻辑运算符来判断一个规则如何才算命中,即"真"为命中,"假"为未命中,例如一个规则有两个条件a和b,在一次质检中,条件a命中,条件b未命中,看下面表格:

运算符	描述	例子
&&	称为逻辑与运算符,当且仅当运算符 两边的条件都命中时,规则才算是命 中。	逻辑关系为 a&&b 时,规则未命中
I	称为逻辑或运算符,当运算符两边的 条件有一个命中时,规则即为命中。	逻辑关系为 allb 时,规则命中。
1	称为逻辑非运算符,用来反转条件的 命中状态,例如一个条件为命中状 态,则逻辑非运算符将得使之变为未 命中。	逻辑关系为 a&&!b 时,规则命中, 与第一种情况作对比,可以更加深入 的理解。

运算符中逻辑非(!)的优先级最高,与或运算符(&&, ||)最低。可以用括号来改变运算次序,如!(a && b)就会先 算a && b。

3.2. 质检方案管理

3.2.1. 质检方案创建流程

进行质检前需要构建质检方案方式来配置质检规则,质检方案提供多个行业预置模板。规则是进行质检所必须的元素,什么是规则?例如客服接通电话后必须说问候语,这就是一条基本的服务规范规则。在开通服务时,系统已经准备了6个预置模版,可以通过查看质检规则组成说明,来快速理解规则的概念。

1、填写基本信息

点击质检方案列表上方的新建质检方案按钮,创建方案第一步是输入基本信息,如下图所示:

• 质检方案名称:	请输入	
备注:		
* 检测类型:	○ 文本质检(适用于在线客服场景)	
	• 语音质检(适用于热线客服场景)	
方案模板:	通用模板-勿删	
	服务规范性检测	
	长时间未回复未安抚	
	不催促挂机	
	错误称呼各户信息木追款 非正堂挂机	
	展开更多 ✓	
	金融行业模板-勿删	
	服务规范性检测	
	长时间未回复未安抚	
	不催促挂机	
	错误称呼客户信息未道歉	
	非正常挂机	
	展丌更多 ◇	
	地产行业模板-勿删	
	服务规范性检测	

·质检方案名称:必填项,对应了当前方案的名称。

·备注:选填项,主要用于备注当前方案的场景、范围等信息。

·检测类型:质检类型分为文本质检和语音质检,分别适用于在线客服场景和热线客服场景。

·方案模版:系统默认提供部分行业的预置模版,用户可根据自身需求进行选用。也可以直接选用已创建完成 质检方案作为模版使用。

输入完成基本信息后点击下方确认即可完成第一步质检方案的创建工作。

2、配置方案

在创建完成质检方案后可以在质检方案列表中找到刚刚创建完成的信息,点击右侧的详情按钮开始进行配置 吧。

进入详情后可以看到系统默认提供了5个质检维度以供用户使用,点击右侧列表上方的**新增质检维度**按钮后 也可以自定义新的质检维度。

质检方案 / 详情

检维度 + 新增质检维度(5/10)	检测项设置
მ⊚: 100	检测项各称
务规范性检测(20) ク ③ へ	额的检测项
+新建服务规范性检测检测项	检测穴罩
動的检測项 (未保存)	● 简单逻辑关系配置 ○ 复杂逻辑关系配置
5态度检测(20) ク • ヘ	0.85#54t
+新建服务态度检测检测项	
	触发性測内容后
6労专业性控測(20) 0 ・ ヘ	人工銀枝 ①
+新建服务专业性检测检测项	
客户态度检测(20) ク ・ ヘ	重要程度
+新建客户态度检测检测项	● 轻度 ○ 中度 ○ 重度
服务流程正确性检测(20) ク の へ	保存
+新建版穷沉柱止体任恒测恒测则	

也可以通过点击检测维度右侧的编辑符号来修改当前检测维度的名称和对应的质检分数。 同时要求已启用的质检维度质检分数总和必须为100分才可完成方案的发布。

•	← 测试方	案2	
^	质检维度	+ 新增质	检维度(5/
	总分③:90		
已启用的质检维度	度分数总和需为100分词	可发布成功	• /
	+新建!	服务规范性检测检测	项
^	服务态度检测(20) Ø	• /
	+新建	服务态度检测检测功	٦,
	服务专业性检测	(20) 🔗	• /
<	+新建!	服务专业性检测检测	项
	客户态度检测(20) 🗷	• /
	+新建	客户态度检测检测项	Ð
	服务流程正确性	检测(20) 🧷	• /
	+新建服装	肾流程正确性检测检	测项

也可以点击圆圈按钮来启用或禁用当前检测维度。配置完质检维度后即可给每个维度增加新的检测项。

质检维度	① 你确定禁用该维用]该维度吗?	度吗?
总分②: 90		确定	取消	
服务规范性检测(10)	0	0]^	新
+新建服务规范	「性检测	检测项		检测

注: 在检测项中的

3、检测项设置

在进行检测项配置需要先输入检测项名称,然后选择简单/复杂的逻辑关系配置。

检测项条件下可以在多条件中选择且或非的简单逻辑关系,条件之间不具备关联性,并支持进行自定义。 例如:

1.a&&b&&c: 满足所有的条件, 其实就是第一种设置方式;

2.allbllc: 满足条件之一即可, 其实就是第二种设置方式;

3.a&&b&&!c: 满足条件a和条件b, 并且不满足条件c;

4.all(b&&!c): 满足条件a, 或者满足条件b并且不满足条件c;

5.!a&&!b&&!c:不满足所有条件;

检测项设置

检测项名称	
音量适宜	
检测内容 □□□下冬供全部港品	
✓ 以下条件全部满足	客服 ◇ ◎ 检測范围: 全文 ◇
以下条件任一满足 以下条件任一不满足 自定义条件之间的逻辑关系 语目能重夺级 大于	会有一个语音能量等级 ⑦ ,等级取值范围是1-10,该算子通过对语音能量等级进行检测分析,从而判断 客服/客户 在通话过程中是否有大的情绪波动。(该检测类型仅适用于音频质检 ◎ 6 (可输入范围1-10)
 新增条件 触发检测内容后 	
 ● 给客服人员评分 - 5 ○ 给客服人员一次性评分 	3
可以进行人工复核 ③ 🖌 是	
重要程度 ● 轻度 ○ 中度 ○ 重度 保存	

在检测项条件下每个条件的检测都支持全文、指定范围两种质检范围,也支持全部角色、客服、客户的三种 质检角色。

4、质检条件选择

质检条件主要分为3类:文字检查、语音检查和模型检查。
文字检查:

1.关键字检查:检测对话中是否出现了某一个或多个关键词,例如下图,用来检测全文范围内,客服是否私 自承诺可以优惠。

2.文本相似度检查:通过录入自然语言的方式来定义条件,质检系统通过实际文本的相似度来判断是否命中。例如下图,检测客户是否表达出了想要投诉的意思。

3.正则表达式检查:采用正则表达式进行匹配, "命中"表示需要进行匹配的正则, "排除"表示在命中的 语句中过滤排除正则命中的语句。"命中"为必填项, "排除"为选填项。例如下图,命中正则表达式: 买.*(ssd盘|普通盘),排除正则表达式: 用不了|不能用|不生效,所以结合起来就是只匹配用户购买产品的场 景,但是要排除掉故障报修的场景,示例语句:我想买一块ssd盘,应该怎么操作(可命中)/我前两天买了 ssd盘,但是不生效啊(未命中)。

4.上下文重复检查:检测当前句子与之前的句子内容是否重复,也可以设置例外的句子。

语音检查:

1.通话静音检查:检测通话过程中是否出现了静音,如下图,检测客服是否出现静音超过3秒的情况;该算 子中的检测范围(不同角色之间、不区分角色)的作用是:

a) 不同角色之间:静音之前的一句话的角色需要和该条件的适用角色不同;例如当前条件检测的是客服是 否出现静音,那么客服出现静音之前的一句话需要是客户说的。

b) 不区分角色:不关心出现静音之前的一句话的是哪个角色说的。c) 相同角色:通过静音时长来检测相同 角色在对话中是否存在异常。

2.语速检查:通常用来检测客服语速是否过快,例如下图,检测客服语速是否超过了每分钟400字,但是当 一句话少于4个字时是不检测的(例如客服说"嗯嗯好的"这种即使语速很快也不检测)。支持检测单句话 语速和检测整个对话的平均语速两种方式。

3.抢话检查:通常用来检测客服是否出现抢话现象,具体说明请看下图:

4.角色判断:例如下图,需求是如果最后一句话是客服说的,那么客服需要说指定的内容。所以我们检测最后一句话角色是否为客服。这个算子通常会当做"前置条件"使用,所以不支持设置常规的"检查范围";

5.非正常挂机:例如下图,场景为:公司要求客服在服务完成客户同意挂机时,客户如果在5秒内未主动挂机,那么客服需要进行主动挂机,防止客户丢下手机忘记挂机,客服也长时间不挂机的情况出现。所以检测 最后一句话结束时间到挂机时间如果超过8秒,则属于非正常挂机。(该类型算子不支持常规检查范围的设置)

6.录音时长检查:检测录音文件的时长是否大于或小于设定值,有些公司业务场景,要求每通通话时长不能 超过10分钟,就可以使用该算子检测。

7.能量检测:录音文件转写成文本后,每句话会有一个语音能量等级,等级取值范围是1-10,该算子通过对 语音能量等级进行检测分析,从而判断客服/客户在通话过程中是否有大的情绪波动。(该检测类型仅适用 于音频质检)

模型检查:

1.客户检测模型:由系统内置的算法模型进行分析,无需配置,目前可检测的类型有:投诉、升级问题、 质疑服务、制造舆情、表扬、辱骂、愤怒,共有七种内置客户检测模型。客户检测模型,检测的主要是 客户与客服的对话内容,所以适用角色为客户。下面是列举不同模型的场景内容。

投诉:

客户: 我要投诉你们 客户: 投诉你们这种行为 客户: 我要举报你们

升级问题:

客户:给我转你们负责人客户:找你领导来客户:我要升级问题

质疑客服服务:

客户: 你什么态度 客户: 你这样也太不专业了 客户: 你服务流程太不熟悉了

制造舆情:

客户: 我要到315曝光你们客户: 我去找记者曝光客户: 你们烦死了, 再打我就报警了

表扬:

客户:你的服务真好客户:给你点个赞客户:太感谢啦

辱骂:

客户: 你神经病啊 客户: 滚蛋 客户: 你就是个混蛋

愤怒:

客户:我对你的态度很不满客户:你太让我生气了客户:气死我了

2. 客服检测模型:通过系统内置的算法模型进行分析,无需配置,目前可检测的类型有:反问反怼、引导投诉、推诿、辱骂该模型需要客服和客户的多轮对话数据进行分析,目前检测的角色是客服。

反问反怼:

客服:我不是跟你说了吗客服:难道你不清楚吗客服:我说过了啊

引导投诉:

客服: 你去投诉呗 客服: 爱找谁找谁举报 客服: 去举报吧

推诿:

客服: 这个和我没关系啊 客服: 你自己看着办 客服: 这个跟我什么关系

辱骂:

客服:你神经病啊客服:滚蛋客服:你就是个混蛋

5、触发条件后的评分配置

当开启触发检测内容后即开启评分,系统提供两种评分逻辑。

1、选择后系统会按相对评分进行加减分,例如总分为100分时,触发条件后系统会减5分,即总分为95分。



2、选择后系统会按照绝对评分进行判定,例如总分为100分时,触发条件后系统会将总分变为5分。



6、人工复核

> 文档版本: 20220711

人工复核的开关表示了当前检测项机器质检后是否还需要人工再检测一遍。

7、重要程度

重要程度分为了轻度、中度、重度,表示了当前检测项所代表的权重。

8、测试

在检测项配置后点击下方保存即可,保存完成后可以点击质检方案下发的测试按钮对刚刚配置完成的方案进行测试。

测试分为单条测试和批量测试,分别对应了文本测试和语音测试。

单条测试系统默认采用了一对一问答形式进行,在下方直接输入进行对话的语句即可。输入完成后按Enter 即可换行,点击左侧的头像也可以对角色进行切换。

测试

测试	方式	式 ● 单条测试 ② ● 批量测试
客	户上	可客服对话模拟
•	~	你好啊
-	~	你好
9	~	请问您要办理什么业务?
-	~	我想查一下我的积分
•	~	请问您的手机号是呼入号码么?
-	~	是的
•	~	稍等,我帮您查一下

在输入完成后点击右上方的**开始检测**按钮即可开始进行检测。

9、完成创建

在测试完成后点击下方的发布按钮即可将当前质检方案发布启用。

方案导出/导入

可以对已有质检方案进行导出,导出用于质检方案导入使用的JSON文件:例如您开通了多个智能对话分析服务,对于一些通用的质检方案,您可以进行导出,在其他账号中进行导入,可以快速的部署通用规则。

可以使用导出的JSON文件,对质检规则进行导入。

点击质检方案列表上方的导入按钮,选择已经导出的JSON文件。

选择完成后在导入任务管理中,可以查看规则导入的状态。点击任务管理中的文件名,可以查看导入的详细信息。

新版智能对话分析 🗸	0	← 通用模板	
质检方案管理		-5 🔢 不引导客户投诉 💿	
呼叫中心质检	^	-5 😰 不推诿责任 🛛 📋	
创建质检任务		-5 🔨 不反问反怼客户 👔	
任冬管理		-10 🔢 客户不满及时安抚 💿	
口力自任		-10 🔢 客户投诉及时安抚 💿	
数据集质检	^	-5 🔢 不连续催促客户 💿	
创建质检任务			
任务管理		服务专业性检测(20) ク ③ ヘ	
教报集管理		+新建版务专业性检测检测坝	
待办任务			
效果统计			
智能工具	~	-5 🔝 通话时长超长/超短 🗉	
系统管理	~ <	客户态度检测(20) グ ③ へ	
		+新建客户态度检测检测项	
		-20 🔁 客户制造舆情 🔋	
		-20 🔁 客户升级问题 🔋	
		-20 🔁 客户要投诉	
		-15 😫 客户质疑服务 🔋	
		+10 🔢 客户表扬客服 🔋 🔋 👔	
		服务流程正确性检測(20)	/
		高级流程检测项	
		test (10) 🖉 🔿 🔿	

新建服务流程正确性检测检测项

该检测项是为了检测公司在SOP流程质检是基于质检方案中服务流程正确性检测维度进行配置,用于满足流 程化的质检任务。可用于检测是否符合公司业务流程的检测项。点击新建服务流程正确性检测检测项-新建 高级流程检测项

编辑检测项名称(如图)后可开始制作检测;其中可选勾选(如图)进行人工复核选项。

勾选后,则此检测项,可以由人工进行再次复核。如果不勾选,则此检测项命中后,复核状态将自动置为"已复核",无须人工进行复核;不勾选适用于命中准确率高,无须人工复核的检测项。



编辑画布

通过对话节点和判断节点的方式组成场景流程的画布(如图)。



FIGHTURE FIGHTURE<	检测项各称 新的检测项	✓ 可以	进行人工复核 ②	
▲ 请添加分支条件	 ▼ 京島新増 ● 対话节点 ● 判断节点 #拖拽节点到画布中# 	质检场景 检测 客服 表达 您好 判断节点	#画布居中分割# 全屏 ×	⊕ 2ª
		请源加分支条件	画布概览	
			(A) - (A)	

对话节点编辑编辑节点名称进行对质检场景的描写。对话节点可以模拟质检场景。

例如:检测客户是/否表达问好;检测客户是否在对话结束表示感谢来电和敬语节点检测内容可分单情况或 者多情况。可进行单类配置或者多情况配置。其中多情况配置可调整情况关系为变量,其中有全部都满足/ 全部不满足/满足其一情况三种关系。(如图)

回 对话节	ち点	×
• 节点名称 开头语		
节点检测内容 ○ 单情况	多情况 分为单情况和多情况	
检测 客服	表达以下话术	
* 情况关系	以下情况全部满足	
* 情况1:	以下情况满足其一	
——般词	7 ~ 以下情况全都不满足	
请输入じ	5术、按enter键可添加 叠认	

通常情况下,对话节点用于检测客服角色是否表达某些规定话术,没有触发话术检测项可以设置评分减分; 或者用于检测业务场景下客户对于客服提出表扬,当触发检测项之后评分加分。

其中节点命中和未命中判断自由定义,对于有着多流程和对于质检要求更高的公司也能够贴合其业务进行自 定义编辑。(如图)

检测 客服 🗸 表达以下话术 可切换对话角色	
一般话术 规则配置 ◎	
请输入话术, 按enter键可添加 输油	И
可以帮您	Ī
有什么可以帮您	Ī
请问有什么可以帮您	
触发检测项后评分	
○ 节点命中后评分	
 ● 给客服人员评分 ✓ - 5 分	

判断节点编辑

判断节点可编辑和定义场景在不同条件下的切换条件,可以判断场景切换从而决定下一步流程。

其中条件分支中可编辑多个条件分支(最多十条)和并列条件(最多十条)。也可以添加同一条件分支中不同的条件。(如图)每个判断条件的内容设置,来源于客户业务系统里的随录参数

	12 判断节点	×
	• 节点名称 编辑判断节点的的场景名称	
	客户类型 *&佐分支1	
测试	VIP客户	
VIPSPE	系统常规字段 自定义数据1 = / 1 × 输入完成后请按回车	
名戸英型 × 位別 客服 表述 音话	新增(AND)条件 可以增加新的并列条件 可以设置多个命中字段	
VIP客户 普通客户	新Jija[UT()死日 ◆多佐公支2	
普通客户 检测客服录 销售	普通客户	
	系統常规字段 > 自定义数据1 > = > 2×	
	输入元成后语按回年 新增(AND)条件	
	新增(OR)条件	
	+新增条件分支(2/10) 条件分支上限为十条	
	□ 新增条件分支"不满足以上所有条件"	

在进行判断节点编辑后,对于得出的不同判断结果可以进行接下来的多个对话节点流程编辑(如图)



连接节点点击拖拽,可以显示可连接点位,对于节点进行拖拽连接。之后完成服务流程节点检测流程



3.2.2. 质检规则创建

普通质检规则

一个规则,由一个或多个条件通过一定的逻辑关系编排组成,一条件由算子和检查范围组成;为了充分的了 解并灵活运用智能对话分析服务强大的分析规则,首先我们需要介绍四个基本的名词:条件、算子、检查范 围、逻辑关系。

条件是一个规则的基本组成部分,一个规则中可以有多个条件,每个条件由一种算子和检查范围组成。

算子可理解为分析方式,目前有以下类型的算子:

• 文字检查

关键字检查

文本相似度检查

正则表达式检查

上下文重复检查

● 语音检查

通话静音检查

语速检查

抢话检查

角色判断

非正常挂机

录音时长检查

能量检测

知识检查

知识库问答匹配(需要单独开通)

模型检查

客户检测模型

客服检测模型

后面会对上述每个算子的用途做详细说明。

检查范围由适用角色、前置条件、检测范围组成:

·适用角色:当前条件用来检测哪个角色,可选值为所有角色/客服/客户,默认为客服;

·前置条件:当其他的某个条件第X次或每次命中时,才会执行当前条件的检测,默认为无前置条件;当设置 了前置条件时,分为"每次、任意一次、第N次"三种情况,我们就来说明三种情况的区别:若一个规则有 条件A和条件B两个条件,条件B的前置条件是条件A,条件之间的逻辑关系是a&&b,那么:

每次:条件A每次命中时,条件B也都命中,规则才算命中

任意一次: 若条件A命中了多次时, 只要有其中一次条件B也命中了, 则规则命中。

第N次:条件A第X次命中时,条件B也命中,则规则命中。

·检测范围,指定检测对话中的哪些句子,详情看下图:

检测范围是通过一个数字区间来筛选出当前条件生效的范围,具体说明如下:

一、无前置条件时



1. 第1句到第3句, 代表所检测角色所说的前三句; 2. 第-1句到第-3句, 代表所检测角色所说的最后三句话; 3. 第3句到第-3句,代表所检测角色所说的正数第三句到倒数第三句。

二、有前置条件时

存在前置条件时,系统会将所有句子,以前置条件命中句为分割点,切分为三个段落:前置条件命中句之前的所有 句子、前置条件命中句之后的所有句子、前置条件命中句前后的部分句子,详见下图中所标示的三个段落。需要您 先选择一个段落,然后再通过数字区间在该段落内来筛选具体的生效范围。



前置条件命中位置之前



命中句

- 1. 第1句到第3句, 代表所检测角色在当前段落内所说的前三句(紧邻前置条件命中句的句子的是第一句)
- 2. 第-1句到第-3句,代表所检测角色在当前段落内所说的最后三句(倒数第一句到倒数第三句)(距离前置条件命中句最远的是最后一句)
- 3. 第1句到-1句, 代表所检测角色在前置条件命中句 之前 的所有句子;
- 4. 第0句到第2句,代表前置条件命中句当句,到所检测角色所说的第二句之间的三句话(只有在当前条件与前置条件的适用角色一致时,才可以使用第0句来定位到前置条件命中句当句,若角色不同,则不允许使用)
- 5. 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表当前段落正数第几句,负数代表当前段 落倒数第几句。

前置条件命中位置前后



1. 第0句到第0句, 仅代表前置条件命中句当句;

- 2. 第1句到第3句, 代表当前置条件命中时, 在前置条件命中句"之后"的所检测角色所说的第1句到第3句;
- 3. 第-2句到第-4句,代表当前置条件命中时,在前置条件命中句子"之前"的所检测角色所说话术的第2句到第4 句;
- 4. 第-3句到第3句,代表当前置条件命中时,在前置条件命中句子"之前"的所检测角色所说的第3句到"之后"的第3 句;
- 5. 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表前置条件命中句之后的句子,负数代表 前置条件命中句之前的句子。

前置条件命中位置之后



- 1. 第1句到第3句, 代表所检测角色在当前段落内所说的前三句(紧邻前置条件命中句的句子的是第一句)
- 2. 第-1句到第-3句,代表所检测角色在当前段落内所说的最后三句(倒数第一句到倒数第三句)(距离前置条件命 中句最远的是最后一句)
- 第1句到-1句,代表所检测角色在前置条件命中句之后的所有句子;
- 4. 第0句到第2句,代表前置条件命中句当句,到所检测角色所说的第二句之间的三句话(只有在当前条件与前 置条件的适用角色一致时,才可以使用第0句来定位到前置条件命中句当句,若角色不同,则不允许使用);
- 以上仅为使用示例,并非只能使用以上四种情况,总体来说,正数代表当前段落正数第几句,负数代表当前段 落倒数第几句。

逻辑关系的逻辑运算符(&&、‖、!)是计算机程序语言中的一种运算符,运算的最终结果只有两个值:真和假,放在这里,可以理解为多个条件使用逻辑运算符来判断一个规则如何才算命中,即"真"为命中,"假"为未命中,例如一个规则有两个条件a和b,在一次质检中,条件a命中,条件b未命中,看下面表格:

运算符	描述	例子
&&	称为逻辑与运算符,当且仅当运算符 两边的条件都命中时,规则才算是命 中。	逻辑关系为 a&&b 时,规则未命中
	称为逻辑或运算符,当运算符两边的 条件有一个命中时,规则即为命中。	逻辑关系为 allb 时,规则命中。
!	称为逻辑非运算符,用来反转条件的 命中状态,例如一个条件为命中状 态,则逻辑非运算符将得使之变为未 命中。	逻辑关系为 a&&!b 时,规则命中, 与第一种情况作对比,可以更加深入 的理解。

运算符中逻辑非(!)的优先级最高,与或运算符(&&, ||)最低。可以用括号来改变运算次序,如!(a && b)就会先 算a && b。流程质检规则创建改流程配置的入口是在质检方案管理->质检方案详情->服务流程正确性检测 中

新建服务流程正确性检测检测项 该检测项是为了检测公司在SOP流程质检是基于质检方案中服务流程正确 性检测维度进行配置,用于满足流程化的质检任务。可用于检测是否符合公司业务流程的检测项。点击新建 服务流程正确性检测检测项--新建高级流程检测项

3.3. 呼叫中心质检

3.3.1. 创建质检任务

呼叫中心质检是以呼叫中心对接的数据为数据源发起质检任务,可以对呼叫中心的数据进行质检分析。

选择客服数据

质检任务分为离线文本质检、离线语音质检、实时语音质检、实时文本质检和已检测任务二次质检。

离线文本质检

离线文本是来自呼叫中心中上传的离线文本文件,用户可以根据质检匹配条件筛选出需要质检的数据,系统 支持AND和OR条件的简单逻辑筛选。

智能对话分析

智能对话分析 / 创建呼叫中心质检任务

1 选择客服数据 ——	2 选择服务质检方案	③ 开始检测
原检类型 ● 网络文本原检 ○ 网络语音质检 ○ 实时语音质检 ○ 实时文本/ 原检逻配条件	系检 ○ 已检测任务二次原检	
評判表型 = (評出 ×) (評入 室秀枝 = 電頻整 × 國秀部 × 編秀部 × 編集 > = 電易部 × 編秀部 × 新聞(AND)条件	<u>×)</u>	
(OF)务件		
下 一步		

离线语音质检

离线语音是来自呼叫中心中上传的离线语音文件,用户可以根据质检匹配条件筛选出需要质检的数据,系统 支持AND和OR条件的简单逻辑筛选。

MENDALIZI / COMPLEMENTALIZI	选择客服数据	2 选择服务质检方案	3 开始检测
原检典型 ○ 高线文本质恰 ⑧ 高线语音质检 质检匹配条件	○ 実时语音质检 ○ 泵时文本质检 ○ 已检测任务二次质性		
呼叫类型 > =	✓ (明出 ×) ✓		
业务线 ~ =	 电钢部× 输入完成后请按回车 		
新增(AND)条件			
or			
呼叫类型 > =	Y (₩A X) Y		
_ 业务线 ∨ □ =	✓ 服务部×		
	输入完成后请按回车		
新增(AND)条件			
or			
新增(OR)条件			
下一步			

实时语音质检

实时语音是来自呼叫中心中的实时数据,用户可以根据质检匹配条件筛选出需要质检的数据,系统支持AND和OR条件的简单逻辑筛选。

实时文本质检

实时文本是来自呼叫中心中的实时数据,用户可以根据质检匹配条件筛选出需要质检的数据,系统支持AND和OR条件的简单逻辑筛选。

已检测任务二次质检

该选项是将已经执行的质检任务进行二次质检,选择左上角可以对已执行任务进行筛选。

智能对话分析 / 创建呼叫中心质检任务

1 选择客服数据			2	选择服务质检方案		3 开始检测			
质检类型 ○ 离线文本质检 (周线文本质检 / 周线文本质检 /	原始类型 ○ 原技文本派检 ○ 原封语智振检 ○ 英封语智振检 ○ 英封文本派检 ● 配合前任争—次周围 属线文本派检 ○ 東封定告别庆时选择——中文件类型								
任务名称		创建时间		更新时间		执行状态	优先级	操作	
检测任务 20	14:33:56	2021年	14:33	2021	3 15:59	• 0 • 18 • 0	低	宣看选择	
检测任务 20	16:51:53	2021年	16:51	2021	48	• 0 • 0 • 0	任	宣看选择	
检测任务 20	11:50:53	2021年	11:51	2021	22	• 1 • 10 • 0	低	宣看选择	
检测任务 20	20:08:58	2021年	20:09	2021	3 11:51	• 0 • 12 • 0	低	宣看选择	
检测任务 20	17:04:19	2021年	17:04	2021	11:51	• 0 • 2 • 0	低	宣看选择	
检测任务 20	14:48:58	2021年	14:49	2021	15:19	• 1 • 81 • 0	低	宣看选择	
话术你好		2021年	17:42	2021	11:51	• 0 • 5 • 0	低	宣看选择	
检测任务 20	16:11:05	2021年	16:11	2021	11	• 0 • 0 • 0	低	宣看选择	
检测任务 20	15:53:32	2021年	15:53	2021	51	• 0 • 1 • 0	低	宣看选择	
222检测任务	4:15:19	2021年	14:15	2021	3 11:51	• 0 • 0 • 0	低	宣看选择	
检测任务 20	15:23:57	2021年	15:24	2021	3 11:51	• 0 • 5 • 0	低	宣看选择	
默认配置		2021年	16:27	2021	3 16:27	• 0 • 15 • 0	低	宣看选择	
下一步									

然后找到需要进行二次质检的任务,点击右侧的查看进度,查看全部质检文件并选择需要二次质检的文件。

选择文件

任乡	5时间 2021-12-23 00:00:0 -	2021-12-29 23: 丶	文件名称	请输入			搜索	重置高级~
	文件名称	客服姓名	客服ID	技能组名称	主叫号码	被叫号码	执行状态	复核状态 ②
	fileName.wav	customerSer	123	88	9999	1234***	• 已完成	● 未复核
~	fileName.wav	customerSer	123	88	9999	1234***	● 已完成	● 已复核(人工)
	fileName.wav	customerSer	123	88	9999	1234***	• 已完成	● 未复核

共3条

 \times



选择完成后点击下方的使用所选或使用全部按钮即可完成添加。

智能对话分析 / 创建呼叫中心质检任务

1 选择客服数据	2 选择服务质检方案	3 开始检测	
原检灵型 ○ 異线文本质检 ○ 累核语音质检 ○ 实时语音质检 ○ 实时文本质检 ④ 已检测任务二次质检 已通过手动勾成的方式选择了 2 个文件 重环选择			

当选择完质检范围或二次质检的文件后,点击左下方的下一步即可。

选择服务质检方案

选择完客服数据后开始选择已发布的服务质检方案。

P3 16 73 191		选择客服数据	2	选择服务质检方案		3 开始检测	8
请输入质	检方案名称 Q						
	名称	更新人	创建时间	更新时间	质检类型	发布状态	操作
	测试方案		2021年12月28日 16:47	2021年12月28日 16:47	语音	● 草稿	详情
0	通用模板-勿删	superAdmin	2021年11月26日 11:28	2021年12月23日 17:56	语音	⊘ 已发布	详情
0	金融行业模板-勿删	superAdmin	2021年11月26日 11:28	2021年12月23日 17:56	语音	✓ 已发布	详情
0	地产行业模板-勿删	superAdmin	2021年11月26日 11:28	2021年12月23日 17:56	语音	✓ 已发布	详情
0	能源热力行业模板-勿删	superAdmin	2021年11月26日 11:28	2021年12月23日 17:56	语音	🕑 已发布	详情
0	电商行业模板-勿删	superAdmin	2021年11月26日 11:28	2021年12月23日 17:56	语音	🕑 已发布	详情
0	运营商行业模板	superAdmin	2021年11月26日 11:28	2021年12月23日 17:56	语音	✓ 已发布	详情

用户可以直接点击质检方案左侧的单选框选择需要进行质检的服务方案,支持单选,选择完成后点击下方的 下一步按钮即可。

开始检测

选择完成客户数据和质检方案后即可对质检任务做最后的配置。

就能对选分析 / 创建呼叫中心供给任务												
	✓ 选择客服数据	选择服务质检方案		3 开始检测								
• 检测任务名称												
检测任务 202 5:33:24												
• 语宫模型												
请选择	~											
热词模型												
请选择	~											
优先級												
人工复核 ②												
开始检测 取消	上一步											

在开始检测前需要填写当前质检任务的基础信息。

- 检测任务名称: 系统默认会根据当前时间自动生成一个任务名称, 用户也可以自行修改。
- 语言模型:系统默认提供通用模型,用户也可前往语言模型进行配置。

- 热词模型: 该选择为非必填项, 用户也可前往热词模型进行配置。
- 优先级:系统将任务分为低中高三级,决定多任务在同时执行时的优先级。
- 人工复核:当前检测项机器质检后是否还需要人工再检测一遍。开启人工复核后可以在下方指定分配中选择需要进行复核的人员。

当填写完基础信息后点击开始检测即可,然后前往任务管理即可查看当前任务信息。

3.3.2. 任务管理

呼叫中心质检是以呼叫中心对接的数据为数据源发起质检任务,可以对呼叫中心的数据进行质检分析。

系统按照不同的质检类型将结果分为:离线文本结果、离线语音结果、实时语音结果、实时文本结果、离线 文本二次质检结果、离线语音二次质检结果、实时语音二次质检结果、实时文本二次质检结果。

质检结果列表

相对文本质检结果,在语音质检结果中会多出模型和热词两个字段,该字段主要表示在创建质检方案时所选 的语言模型和热词模型。

智能对话分析 / 任务管理

任务管理

Q 搜索任务名称									Ċ
离线文本结果	离线语音结果	实时语音结果	实时文本结果	离线文本二次质检结果	离线语音二次质检结果	实时语音二次	《质检结果	实时文本二次质检结果	ţ
任务名称/质检方案		创建时间	Ę	新时间	执行状态	完成度	任务状态	操作	
默认配置		2021年12月03	日 16:27		● 0 ● 15 ● 0	100%	◎ 启用中	任务结果编辑	
					共21条 每页显示:	10 🗸	く 上一页	1 2 3 下-	一页 >

由于离线、实时的质检任务发起后且任务状态处于启用中时,会持续根据质检任务的配置拉取新数据进行质 检。所以在列表中会有任务状态的字段显示当前质检任务是否会继续拉取新数据,也可以通过点击列表右侧 的 **启用/禁用** 按钮来进行操作。

同时在二次质检结果中是不会持续拉取新数据的。

启用(禁用)/编辑

启用(禁用)表示了当前质检任务是否会继续获取新数据,启用即继续获取新数据,禁用即停止获取新数据。 据。

编辑时则可以对当前正在执行的质检任务进行编辑,详细的编辑内容可以直接参考质检方案。

任务结果

在检测任务的结果中系统会从会话粒度展示当前的质检的结果信息。

智能对话分析 / 离线语音结果

← 检测任务 2021-12-27 14:41:54

搜	素模式 ◉ 指定搜索 ○ 随机搜	索 ②					搜索	重置高级~
任	务时间 2021-12-25 00:00:00	- 2021-12-31 23:59:59	∨ 会话名称	请输入				
批量分	ie ~							\$ \$
	会话名称	任务名称	质检方案	客服姓名	客服ID	执行状态	复核状态 ② 🔽	操作
	fileName.wav	检测任务 2021-12-2		customerServiceN	123	● 已完成	● 未复核	分配 复核
	fileName.wav	检测任务 2021-12-2		customerServiceN	123	• 已完成	 未复核 	分配 复核
	fileName.wav	检测任务 2021-12-2		customerServiceN	123	• 已完成	● 未复核	分配 复核
	fileName.wav	检测任务 2021-12-2		customerServiceN	123	● 已完成	● 未复核	分配 复核
	fileName.wav	检测任务 2021-12-2		客服cy	141	• 已完成	● 未复核	分配 复核
	轻度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	● 已完成	• 已复核(人工)	分配 复核
	轻度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2	-	aller-v4-agent2	0	● 已完成	• 已复核(人工)	分配 复核
_		共9115011条 每页显示: 10	~ く 上一页	1 2 3 4	911	502 下一页 >	1/911502 到第	页 确定

其中复核准确性是根据文件人工复核后,或系统自动复核(命中规则勾选了"自动审核")后,命中规则的"是否 正确命中"勾选情况来判定的:

- 正确: 所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"是"时, 复核准确性为正确。
- 错误: 所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"否"时, 复核准确性为错误。
- 部分正确:部分命中规则的"是否正确命中"选择为"是"时,复核准确性为部分正确。
- 待复核: 该文件还未进行复核, 包括人工复核以及自动复核。
- 未命中规则: 未命中任何规则, 所以不存在复核准确性。

分配的质检员:指的是该文件分配的质检员的名称,若未做分配,则显示为空。

复核员:指的是最后一次对该文件进行复核保存的人员名称。

业务线:业务线是指在通过调用API上传音频质检(UploadAudioData)时传入的business参数。

复核状态是对已经复核过的文件,显示复核的类型,共分为两种类型:

- 自动:命中的规则中有规则勾选了"自动审核",那么系统就会自动将该规则进行复核确认,同时该文件的 复核状态也会变为"已复核"。
- 人工:管理员/质检员角色的账号登录后,手动进行复核。

分配/复核

文件分配

文件分配指的是将文件分配给某个质检员,分配成功后,对应的质检员登录控制台,可以对该文件进行人工 复核,文件分配分为单个文件分配和批量分配。

这里的文件分配属于人工分配,除此之外,还可以使用分配质检员功能。

1. 单个文件分配

点击列表最右侧操作列中的分配 按钮, 在弹出框中选择一个质检员提交即可。

2. 批量分配

批量分配中分为以下两种:

- 分配全部: 对当前筛选条件下的所有文件进行分配;
- 分配所选:对当前列表中勾选的文件进行分配;

以分配所选做详细说明:

- 1. 选中例如了六个文件, 点击批量分配-分配所选。
- 根据页面提示选择质检员以及分配文件的数量,当未填写分配文件数量时,会将所选文件平均分配给所选的质检员。
- 3. 分配完成后,可以在列表中看到质检员分配情况。

文件复核

一个文件质检完成后,系统会给出该文件命中的规则明细,此时质检员可以对结果做二次人工复核校验,确 认规则是否正确命中,提升结果的准确性,提交保存后,文件的状态会变为已复核,并且会更新概览页、评 分大盘相关的数据指标。

点击列表最右侧的 复核 按钮, 分为 录音查看、复核判定 两部分进行详细说明:

录音查看

复核页面左半部分为录音查看、对话文本查看区域,播放器中可进行多种操作,对话文本中可播放单句话。

复核判定

复核判定中包含四部分:规则复核、人工计分、意见填写、复核记录查看。

规则复核

按照序号顺序依次说明:

- 1. 视图切换,可切换规则查看的视图,分为三种视图:
 - ①仅展示规则名称以及是否正确命中的选择项;
 - ②在①的基础上增加规则中各条件的命中情况展示;
 - 。 ③在②的基础上增加规则所关联的评分项展示
- 确认当前规则是否正确命中,若在文件未人工复核时自动勾选为"是",则说明该规则配置中选择了自动审核;若您手动勾选为"否",则该规则所关联的评分项分数将不计入质检得分中。勾选后需要点击页面底部的提交按钮进行保存。
- 3. 规则中所包含条件的详细信息:
 - 条件名称左侧的圆点代表当前条件是否命中,绿色代表命中,黄色代表未命中;
 - 条件名称右侧的问号图标,鼠标悬浮时会显示条件具体内容;
 - 最右侧的查看位置,可查看当前条件在对话中具体的命中位置,点击后对应位置的对话内容会自动高
 亮。
 - 如果需要一次性查看当前规则所有的命中位置,可在第①或第②种视图下,点击下图红框中的空白内容即可。
- 4. 规则所关联的评分项信息,当规则的是否正确命中勾选为"是"时,则评分项的分数会计入质检得分中。

人工计分

可以手动添加评分项,例如用户对客服做出了表扬,但是并没有设置这方面的规则,可以手动的添加一些加分的评分项。

意见填写

质检员在复核时可以填写意见,例如该通录音中有待提升的地方。

复核记录

展示与当前文件相关的复核历史记录,可以看到该文件每次复核提交时的相关信息。

发起申诉

客服可以对归属于自己的文件发起申诉,申诉是针对具体的某个规则或者某个人工计分发起的。操作流程如下:

- 1. 客服登录时只可见 呼叫中心质检-结果展示 页面, 里面展示的均为归属于自己的文件, 点击列表最右侧的 查看结果;
- 2. 如果客服认为某个规则不应该判定为命中,可以对规则发起申诉:
 - 点击 申诉 按钮,填写申诉理由:
 - 。选择处理人,默认为当前分配的质检员,也可以自行指定,如指定了其他的质检员/管理员,则该文件所分配的质检员将变为自行指定的质检员/管理员。
 - 提交申诉后,也可以撤销申诉:
- 如果客服认为人工计分不合理,可以对人工计分发起申诉,点击 申诉 按钮,填写申诉理由,操作流程 与上述"对规则发起申诉"一致:
- 4. 申诉提交后, 该文件的复核状态变为 申诉中, 等待 质检员/管理员 进行处理。

处理申诉

质检员/管理员拥有处理申诉的权限,登录后,如果有需要自己处理的文件,页面上会有提示。

处理申诉流程:

我们可以直接查看处于 **申诉中** 的文件列表, 点击 查看申诉中文件详情 按钮, 会跳转到处于 申诉中 的文件列表, 点击列表最右侧的 复核 按钮, 查看申诉详情:

- 1. 规则和人工计分的申诉处理方均为以下两种:
 - 同意:申诉通过,通过后,规则所关联的评分项的分数将不再计入质检得分,规则的命中状态将反转。
 - 驳回:申诉拒绝,需要填写驳回理由,拒绝后,规则所关联的评分项的分数仍将计入质检得分,规则的命中状态保持不变。
- 申诉处理后,对于规则而言,不管处理结果如何,均可以再次发起申诉;对于人工计分而言,申诉通过 后不可以再次发起申诉,申诉拒绝时可以再次发起申诉。
- 3. 管理员角色拥有对申诉进行 **终审处理** 的权限,终审后,不论是申诉通过还是拒绝,客服均无法再次发起申诉,。
- 4. 申诉/处理申诉

3.3.3. 实时质检

3.3.3.1. 实时质检结果

实时质检是在通话过程中,实时的将对话语音转写为对话文本,把文本传入到智能对话分析系统中进行实时 质检,从而实时监测可能出现的潜在问题或风险,第一时间检测规避风险舆情内容,可以实时的将对话文本 及质检结果展示在客服人员工作台中(第三方系统)。

使用前准备

公共云产品:用户开通实时质检时,需要先开通智能对话分析服务云呼叫中心开通智能对话分析步骤;开通 智能对话分析服务后,点击云呼叫实例中心--设置--质检推送管理--勾选实时质检下的对应技能组--保存后 生效。

专有云产品:则直接与售前了解功能开通方式。

使用方法

呼叫中心质检>创建质检任务>实时语音质检/实时文本质检

选择客服数据>选择服务质检方案>开始检测

质检方案管理		
呼叫中心质检	^	质粒类型 〇 東纬语音质检 東纬文太质检
创建质检任务		
任务管理		
数据集质检	^	请选择 ✓ 请选择 ✓
创建压护红发		新增(AND)条件

实时质检效果

实时质检对每句对话的文本进行质检分析,在通话过程中,当一个角色说完一句话产生文本后,就需要上传数据,上传数据时可以携带技能组信息

演示场景1

服务地址:	ws://115.29.199.115:8099 连接 • 已连接 导入规则 断开 清屏
2	由于课程还没有开课,我想要退款。 00:05
	单句语速过快:270/250 00:09 你好,根据合同规定,您的购买课程24小时内申请退款,可以全额退,超过24小时 会收取一定的手续费和违约金。您看这个可以吗?
9	我买的课程还没有开课,你收取我什么手续费和违约金? 00:22 单句语速过快: 289/250
	00-28 具体的手续货机运动金内容,你可以有一下自己的名向医有详细介绍。
og	你们这么大公司就是靠着违约金来营收的吧。 00:35
2	我不同意你们这个退款规则。
通过	对文字分析符合客户检测模型中的公共舆情 您好,您的需求是什么呢?我帮您向领导反馈。
2	客户检测模型(公共舆情) 我现在的需求是全额退款,哪怕上头条发微博,我都要把这个问题解决。 00:48
2	你们最好给我一个解决办法。 00:56
示场景	2
服务地址:	ws://115.29.199.115:8099 连接 • 已连接 导入规则 断开 清屏
	00:16 你好,收到货后不支持退款,请您知晓。
2	你这是什么霸王条款,买的东西不是正品,为什么不能退款?我要投诉你们。 00:21
	客服检测模型(客服引导投诉) 00:29 投诉也不要紧,你去投诉吧。
2	客户检测模型(扬言找客服主管) 你把你们主管找来,我要找你们主管。 00:33
	客服检测模型(讥讽客户) 00:37 你想多了。
	00:39 你在这一直反馈也没用,我心情也不好。
2	嘿,你还不耐烦了。 00:43
2	通用检测模型(辱骂) 你个王八蛋。00:48

预警通知

实时监测可能出现的潜在问题或风险,第一时间检测规避风险舆情内容,您可以实时的将对话文本及质检结 果展示在客服人员工作台中(第三方系统)。(如图)

演示场景1

当前客户和客户文字未触发预警提示



当客户语音文字被检测到符合预设模型的状态时,命中规则。在工作台进行提示。(如图)

● 批量移除置顶 去查看 ×	SCA (智能对话分析)官方交流群 区 ② ①: □ 页 ← → C ▲ 不安全 115.29.199.115:8098/workbench ☆ ■ 余 ▲ :
专注模式已开启 ○ ○ ☆ ○ ○ ☆ ○	智能对话分析_语音质检_人工智能语音系统_对话网 分析-阿里云 阿里云智能对话分析帮助企业从海盟对话
 宜頂 在工作台实时提醒预警 质检预… □□ 13:29 质检预… □□ 	3.8. 泉音或対话文本中挖掘可能存在的风险点和商机、同时提升企业服务质量、监控與 (新務地址: ws://115.29.199.115:8099
SCA (智能对 13:26 计本***	21) 坐理(1) 公司(2) 全) 生子 各) 我在你们家买了图巾,宣传说是羊碱材质,其实就是普通保险。00:05
(內部) 內部 09-30 [單稿] d 和 云呼核心 內部 12:16	11 公本實施於16 次何 · 回 編入 · 什么是智能时活的「智能可述分析」 (什么是智能时活的 · 信約(Smart Conversation Analysis) 依托于何里云语音 识别和自然语言分析技术,为企业用户提 00:12 你打错电话了,我家只奏帽子,不奏图巾。
C-3NREE [B/] (REA) 11:06	https://heip.aliyun.com/document_detail/508 07.html 21) 名 教養社會行家买約,怎么还不以無了? 00:17 客户检测模型 (拾含找客题主管) 数素状态有主要。 00:20
【云呼… 内服 10:39 [単稿] d 注	
[基] 五时… 09-52 [単稿] d	这2种开发语言,请直接使用SDK(参见 https://help.aliyun.com/document_detail/666
【型■ [単構] d ▲ 二 五呼技术 (内部) 昨天 【単稿】 d	

实时质检结果查询

通话结束后在 呼叫中心质检>任务管理>实时语音结果/实时文本结果中看到质检的结果, 您也可以调用 实时 质检结果查询API(Get SyncResult.json)获取质检结果。

通过效果统计>呼叫中心质检>实时语音结果/实时文字结果可查看质检概况和坐席各个技能组的服务质量情况。

3.4. 数据集质检

3.4.1. 创建质检任务

数据集质检是以数据集为数据源发起质检任务,可以对数据集中的文件进行质检分析。

在创建质检任务前需要前往数据集管理中准备好数据集,前往质检方案准备好进行质检的方案。

选择数据集

在进入该页面时, 系统默认会展示出全部的数据集信息以供选择。

智能对话分析 / 创建数据集质检任务

		1 选择数据集		2 选择服务质标	检方案	3 开始检测	— 3 开始检测		
已透	请输入ID或名称	Q 语音类型	◇ 单次任务只可选择一种文件类型						
	ID	数据集名称	文件数	文件类型	创建时间	更新时间			
~	52	iđ,	2	语音	2021- 14:50:34	2021- 15:00:48			
	25	语音数据集	1	语音	2021- 20:03	2021- 12:10:52			
	6	语音数据集	1	语音	2021- 14:58:43	2021- 0 18:11:31			
	下一步								
	5 5 0								

用户可以直接点击数据集左侧的复选框来勾选需要进行质检的数据集,支持数据集的多选,选择完成后点击 下方的下一步按钮即可。

选择服务质检方案

选择完数据集后开始选择已发布的服务质检方案。

名称 体 は方案 用模板-の創 器行主環境-の創 件 空環境-の創 用 編集いた何の構築-の相	Q 更新人 superAdmin superAdmin	创建时间 2021: 2021年 2021年 2021年 2021年	1:28 1:28	更新时间 2021年12月 2021年12月 2021年12月	∃ 16:47 ∃ 17:56 ∃ 17:56	原检类型语音语	 发布状态 ● 車倍 ● 已发布 ● 日本本 	操作 详情 详情	
除 は方案 用模板-の副 能行主模板-の副 や行主模板-の副 得たわたっ項集-の副	更新人 superAdmin superAdmin superAdmin	创建时间 2021 2021年 2021年 2021年 2021年	" 16:47 1:28 " 11:28	更新时间 2021年12月 2021年12月 2021年12月	∃ 16:47 ∃ 17:56 ∃ 17:56	质检类型 语音 语音	发布状态 ● 3柄 ● 已发布	操作 详情 详情	
(式方案 用模板-勿删 設行业模板-勿删 件行业模板-勿删 原格,1/行业模板-勿删	 superAdmin superAdmin superAdmin	2021: 2021年 2021年 2021年 2021年	16:47 1:28	2021年12月 2021年12月 2021年12月	∃ 16:47 ∃ 17:56 ∃ 17:56	语音 语音	 ○ 草柄 ○ 已发布 	详情	
用模板-勿删 微行业模板-勿删 产行业模板-勿删 原执力行业模板-勿删	superAdmin superAdmin superAdmin	2021年 2021年 2021年	1:28	2021年12月 2021年12月	∃ 17:56 ∃ 17:56	语音	○ 已发布	详情	
融行业模板-勿删 产行业模板-勿删 商执力行业理板-勿删	superAdmin superAdmin	2021年	11:28	2021年12月	日 17:56	25.25			
产行业模板-勿删	superAdmin	2021771				昭首	₩ CAM	详情	
原稿力行业模板。勿嗣			1:28	2021年12月	∃ 17:56	语音	● 已发布	详情	
ALL	superAdmin	2021年1	日 11:28	2021年12月	∃ 17:56	语音	● 已发布	详情	
商行业模板-勿删	superAdmin	2021年1	日 11:28	2021年12月	∃ 17:56	语音	● 已发布	详情	
营商行业模板	superAdmin	2021年1	1:28	2021年12月	∃ 17:56	语音	● 已发布	详情	
		下一步	ዮ _ ታ	ዅታ	下-步	卷-子	<u>변-</u> 귀	卷—子	下一步

用户可以直接点击质检方案左侧的单选框选择需要进行质检的服务方案,支持单选,选择完成后点击下方的 下一步按钮即可。

开始检测

选择完成数据集和方案后即可对质检任务做最后的配置。

✓ 选择数据集 ————————————————————————————————————		────────────────────────────────────	3 开始检测	
* 检测任务名称				
检测任务 10:34:32				
• 语言模型				
通用模型	~			
热词模型				
请选择	~			
优先级				
● 低 ○ 中 ○ 高				
人工复枝 ③				
通 指定分配				
xgh × cy ×	~			
检测方式				
○ 立即执行 ● 定时执行				
 执行时间 				
2021-12-29 12:37:29	~			
开始检测 取消 上一步				

在开始检测前需要填写当前质检任务的基础信息。

- 检测任务名称: 系统默认会根据当前时间自动生成一个任务名称, 用户也可以自行修改。
- 语言模型:系统默认提供通用模型,用户也可前往语言模型进行配置。
- 热词模型: 该选择为非必填项, 用户也可前往热词模型进行配置。
- 优先级:系统将任务分为低中高三级,决定多任务在同时执行时的优先级。
- 人工复核:当前检测项机器质检后是否还需要人工再检测一遍。开启人工复核后可以在下方指定分配中选择需要进行复核的人员。
- 检测方式:系统提供立即执行和定时执行两种检测方式,选择定时执行时,需要用户选择任务执行的时间,选择的时间需要大于当前时间。

当填写完基础信息后点击开始检测即可,然后前往任务管理即可查看当前任务信息。

3.4.2. 任务管理

数据集质检是以数据集为数据源发起质检任务,可以对数据集中的文件进行质检分析。

任务列表

在进入任务管理后可以查看到当前已创建的全部质检任务,若需要新的任务可以前往创建质检任务中进行操 作。

智能对话分析

智能对话分析 / 任务管理							
Q 搜索任务名称							Ċ
任务名称/质检方案	数据集	文件数量	创建时间	优先级	执行状态	完成度	操作
检测任务 ····································	语音数据集	1	20212 10:42	任	待执行,执行时间: 202 12:37:29	0%	任务结果 删除
检测任 测试买保险	阿斯蒂芬阿发	2	20212 13:27	低	• 0 • 2 • 0	100%	任务结果删除
检测任务 202 历史版本-测词。由言	12月测试	2	2021年 13:25	任	• 0 • 2 • 0	100%	任务结果 删除
检测任务 2021-1。 通用模板-勿删	12月测试	2	2021年 : 15:33	任	• 0 • 2 • 0	100%	任务结果 删除
检测任务 2021-1 15:46:47 三生三世	阿斯蒂芬阿发、23、只有1个csv文 件、wq測试、肖佳权测试-2、肖佳 权测试、文本	14	2021年 15:46	低	• 0 • 14 • 0	100%	任务结果删除
检测任务 2021-1 8:50:52 三生三世	阿斯蒂芬阿发、23、只有1个csv文 件、wq测试、肖佳权测试-2、肖佳 权测试、文本	14	2021年 18:50	低	• 0 • 14 • 0	100%	任务结果 删除
检测任务 2021-12 16:42:08 三生三世	阿斯蒂芬阿发、23、只有1个csv文 件、wq測试、肖佳权测试-2、肖佳 权测试、文本	14	2021年 16:42	低	• 1 • 13 • 0	93%	任务结果 删除
检测任务 202 8:38:49 你好	阿斯蒂芬阿发	2	2021年 18:38	任	• 0 • 0 • 0	0%	任务结果 删除
检测任务 202 8:05:05 你好	阿斯蒂芬阿发	2	2021年) 18:05	任	• 0 • 0 • 0	0%	任务结果删除
检测任务 2021- 14:24:38 肖佳权_测试_2	23	3	2021年12) 14:24	低	• 0 • 0 • 0	0%	任务结果 删除
					共28条 每页显示: 10	~ く 上一页	1 2 3 下一页 >

执行状态:蓝色待执行、绿色已执行、红色有错误。

任务结果

点击已完成任务右侧的 任务结果 按钮即可查看当前任务的执行结果。

智能对话分析 / 数据集文本类型结果

← 检测任务 2021-12-25 13:27:16

会话名称	请输入					执行状态	全部						~	搜索	重置	高級へ
命中状态	全部				~	命中检测项	请选择						~			
分配状态	全部	全部					请选择	请选择								
复核员	诸选择					所属数据集	请选择	请选择								
录音时长	大于 ~ 请选择 (对话轮数	大于	大于 🗸 请输入								
批量分配 ~															\$	Č ^{KA}
□ 会话?	名称	任务名称	Rir.	质检方案	所属数据集	任务时间		命中检测项 ①		质检得分 14	录音时长	对话	执行状态	复核状态 ③ 🏼	操	ffe
□ 对话:	文件2	检测任务	务 2021	测试买保险	阿斯蒂芬阿发	202 5 13	3:27:26	未命中规则		100	3秒	2	● 已完成	 已复核(人工) 	分	配复核
	文件名1	检测任	务 2021-	测试买保险	阿斯蒂芬阿发	202	3:27:26	● 新的检测项2		100	5秒	2	● 已完成	 已复核(人工) 	分	記』复核

任务结果页展示当前任务所使用的质检任务相关的统计数据。

会话名称:表示当前质检数据集中的对话名 任务名称:当前质检任务的名称 质检方案:进行质检的质检方案名称 所属数据集:表示当前会话所属数据集名称 任务时间:当前质检任务执行的时间 命中检测项:会话命中的检测项名称。绿色正确,检测项正确命中;红色错误,检测项未命中;灰色,该检 测项还未进行复核。 质检得分:命中检测项后的得分情况 录音时长:当数据集为语音数据集时会显示当前会话的录音时长 对话轮数:当前会话的对话轮次,客服和客户交互一次算一轮 复核准确性:复核准确性是根据文件人工复核后,或系统自动复核(命中规则勾选了"自动审核")后,命中规 则的"是否正确命中"勾选情况来判定的。 正确:所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"是"时,复核准确性为正确。 错误:所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"否"时,复核准确性为错误。

部分正确:部分命中规则的"是否正确命中"选择为"是"时,复核准确性为部分正确。

出2条

待复核:该文件还未进行复核,包括人工复核以及自动复核。

未命中规则:未命中任何规则,所以不存在复核准确性。

分配的质检员:指的是该文件分配的质检员的名称,若未做分配,则显示为空。 复核员:指的是最后一次对该文件进行复核保存的人员名称。 复核时间:复合员进行复核的时间。 执行状态:表示当前会话检测的执行状态。 复核状态:对于已经复核过的文件,会显示复核的类型,分为两种类型。

自动: 命中的规则中有规则勾选了"自动审核", 那么系统就会自动将该规则进行复核确认, 同时该文件的复 核状态也会变为"已复核"。

人工:管理员/质检员角色的账号登录后,手动进行复核。

3.4.3. 数据集管理

数据集管理主要是管理要进行质检的文本/语音数据集。

智能对话分析 / 数据集管理

新建数据集	全部 > Q 请输入ID或名称					
ID	数据集名称	文件数	文件类型	创建时间	更新时间	操作
52	12月測试	2	语音	2021- 14:50:34	2021-1 5:00:48	编辑 删除
39	阿斯蒂芬阿发	2	文本	2021- 18:04:58	2021-1 8:04:57	编辑 ③ 删除
29	23	3	文本	2021- 18:19:37	2021-1 8:19:37	编辑 ③ 删除
28	只有1个csv文件	2	文本	2021- 18:15:27	2021-1 : 8:15:26	编辑 ③ 删除
26	wg测试	2	文本	2021- 18:12:30	2021-1 8:12:30	编辑②删除
25	语音数据集	1	语音	2021- 14:20:03	2021-1 : 2:10:52	編辑 删除
22	肖佳权测试-2	1	文本	2021- 16:01:54	2021-1 6:01:54	编辑 ③ 删除
17	肖佳权测试	2	文本	2021- 15:23:59	2021-1 5:23:58	编辑 ③ 删除
6	语音数据集	1	语音	2021- 14:58:43	2021-1 8:11:31	编辑 删除
5	文本	2	文本	2021- 11:37:13	2021-1 1:37:13	编辑②删除

新建数据集

点击数据集列表做上方的 新建数据集 按钮即可呼出弹出窗上传数据集。

省	?能对话分析 / 数据	王集管理			新建数据集	×	话者角色配置
	新建数据集	全部 ~ Q 请输入ID或名称			• 数据集名称		
	ID	数据集名称	文件数	文件类型	講输入数据集名称		
	52	12月测试	2	语音	* 数据集类型		
	39	阿斯蒂芬阿发	2	文本	● 语音数据集(适用于热线客服场景)		
	29	23	3	文本	○ 又本数据集(适用于在线客服场策)		
	28	只有1个csv文件	2	文本	• 上传文件		
	26	wq测试	2	文本	 选择文件 选择文件夹 		
	25	语音数据集	1	语音		1	
	22	肖佳权测试-2	1	文本	上 拖拽上传文件		
	17	肖佳权测试	2	文本	或		
	6	语音数据集	1	语音			
	5	文本	2	文本			

• 数据集名称:表示当前创建的数据集名称

- 数据集类型:系统默认支持语音和文本两种数据集,分别适用于热线客服场景和在线客服场景的质检。
- 上传文件: 上传文件也分为选择文件和选择文件夹, 分别对应单文件上传和批量上传。

注:

- 语音数据集仅支持wav,mp3,v3,vox格式文件上传,要求单次上传的音频文件数量不超过500个,最多 10G,单文件100M,文件名称不可包含中文。同时对于某些不符合标准的音频,上传时会做自动转码处 理,比如将采样率转为8000Hz。
- 文本数据集仅支持csv格式文件上传,要求每次上传的对话文件数量不超过10000个。

上传完毕后点击页面底部的下一步按钮,开始进行话者角色配置。

话者角色配置

系统会随机选取一个文件,如果时语音文件需要点击页面中的**开始音频转写**按钮,对该文件进行语音转文 字,转写完毕后,需要根据对话文本进行话者角色配置。由于录音文件分为单轨录音和双轨录音,话者角色 配置方式有所不同,下面会分别说明。

语音转文本时,系统会自动将录音分为两个对话角色,但是出于一些客观因素系统无法准确识别哪个角色为 客服,所以需要您根据文本内容来手工设置,选出哪一方为客服,则另一方即为客户。准确的进行话者角色 配置非常重要,因为我们进行质检分析时所用的规则,很多时候都有检测范围的限制(即一个规则只检测客 服或者客户),如果话者角色配置是错误的,那么将对质检结果的准确性产生极大影响。

单轨录音的话者角色配置

单轨录音的话者角色配置, 音频转写完成后, 一侧为客户, 一侧为客服; 角色的判断方式分为以下两种:

- 系统自动判断:我们内置了一些常见的客服开场时所说的关键词,例如"您好、很高兴为您服务……",
 从上往下对文本进行匹配,当匹配成功时,则认为当前角色为客服,另一侧即为客户;
- 根据关键词判断客服人员:根据实际业务场景,填写一个或多个客服开场时常说的关键词,匹配上这些关键词时,则认为当前角色为客服,另一侧即为客户;

选择合适的角色判断方式,点击验证按钮,对话框中的文本会发生变化,请您自行判断是否正确,如不正确,可以对关键词进行调整;话者角色配置完毕后,点击页面底部的完成创建即可,此时该数据集内的所有文件,都将使用相同的角色判断方式。

新建数据集	新建数据集-话者角色配置	×
	1.mp3 换一个 ③	
	 ○ ○<th></th>	
	Q 对对, 4S店。 00:17 Q 然后是一个软水。	
•••	00:19 四个蓝的。 〇	
	然后一个胡萝卜天票。● 00:23 hello, 喂, 你好。● ①	
	00:24 啊,对,然后那个大概12点吧,12点。 00:28	
	一万的没有了没? ● ①	

需要强调的是,单轨录音的话者角色分离无法保证100%正确,建议您将呼叫中心生成的录音文件设置为 双 轨录音,这样客户一个轨,客服一个轨,可以从根源上避免出现话者角色分离错误的情况出现。

双轨录音的话者角色配置

双轨录音的话者角色配置, 音频转写完成后, 如下图所示, 根据对话文本, 选择角色A的正确角色, 角色B的角色会自动变化, 选择无误后, 点击页面底部的 完成创建 即可, 此时该数据集内的所有文件, 都将使用相同的角色判断方式。

53110086_353131989_202111050913437	751.mp3 换一个 ⑦		
0.00 / 00:57	倍速 🗘 🕹	话者角色配置	
00:26		当前为双轨录音,请选择对应的角	争
角色B 是啊。 ○			
	00:27		
哦,那请问本次开户总共办理了几个手机号	号啊? ● 角色A	角色B: 〇 客服	
00:32			
角色B 办了呃,办那个一个服一个副卡。 📀			
	00:37		
一个主卡,一个副卡,那那个副卡那个号码的 号,您知道吗?	尾 O ^{角色A}		
	00:42		
就能付款	欢呢。 O 角色A		
00:42			
角色B 喂。 💿			
00:44			
角色B 尾号。 ●			
	00:44		
对. 最后四位您知道	首吧? 🖸 角色A		

人工复核

人工复核的开关表示了当前检测项机器质检后是否还需要人工再检测一遍。

3.5. 待办任务

待办任务是分配给当前登录用户需要进行复核和申诉的任务。

展示的所有文件中(最近3个月的文件)复核状态为 未复核/申诉中 的文件明细, 仅 管理员/质检员 角色用户 可见该功能入口,并且如果有未处理的文件时会有提示说明,提醒尽快处理。

北部对语分析 / 特力任务														
待办任务	待办任务													
1 当前列表显示的是分配给	● 当前列表显示的是 分配给当前登录用户的文件中重核状态为 未复核和申诉中 的文件明细(試认加载最近三个月的数据)。													
文件名称 请输入文件名	名称			任务时间 2	021-0				~	搜索	重置高級~			
批量分配 ~														
未复核 16 申诉中														
文件名称	结果类型	任务名称	质检方案	客服姓名	技能组	主叫号码	被叫号码	呼叫类型	执行状态	复核状态 ③	操作			
fileName.wav	离线文本结果	检测任务 202		客服cy	123	3		呼出	 已完成 	● 未复核	分配 复核			
1.txt	离线文本结果	检测任务 202	话术测试		122	100	1		• 已完成	• 未复核	分配 复核			
1.txt	离线文本结果	检测任务 202	话术测试						• 已完成	 未复核 	分配 复核			
1.txt	离线文本结果	检测任务 202	测试买保险				100	呼出	〇 执行中	• 未复核	分配 复核			
1.txt	离线文本结果	检测任务 202	测试买保险	-				呼出	• 已完成	● 未复核	分配 复核			
fileName.wav	离线文本结果	检测任务 202	测试买保险	客服cy	123	3	1221	呼出	• 已完成	● 未复核	分配 复核			

3.6. 效果统计

3.6.1. 质检概况

质检概况是反应当前的登录用户权限下质检情况的总体概览、包括质检的基础信息、TOP10违规检测项和所 有命中检测项详情。

质检概况的数据维度

在基础分析功能中系统支持以质检类型、质检结果类型、时间区间、质检方案、技能组和坐席数据维度进行 分析。

智能对话分析 / 效果统计

效果统计

质检概况 服务质量分析 复核统计	申诉统计				
质检类型: 呼叫中心质检 💛 结果类型: 离约	战语音结果 ∨				
今天 昨天 近7天 近30天 起始日期	- 结束日期 🖌	质检方案: 请选择 > 技能组: 请选	择 > 坐席: 请选择 >		
总会话数 ③	平均得分 ③	质检完成数 ③	质检完成率 ②		
9,115,038	95	9,115,036	100.00 %		
较前个月 +227875850.00%	较前个月 -5.00% 较前个月 +227875800.00%		较前个月 持平		
违规数 ②	违规率 ②	重度违规数 ③			
9,115,018	100.00 %	6			
较前个月 - ⑦	较前个月 - ⑦	较前个月 - ⑦			

质检基本信息

质检基本分析中主要是针对不同维度的质检内容进行的数据统计:

总会话数: 表示进行质检的会话总数

平均得分: 所选坐席或技能组和所选结果类型会话得分总数 / 总会话数 质检完成数: 表示已经成功完成质检的会话总数 质检完成率: 质检完成数 / 总会话数 违规数: 在进行质检的过程中命中扣分规则的总会话数 违规率: 违规数 / 总会话数

重度违规数: 质检过程中出现重度违规的总会话数

TOP10违规检测项

系统默认支持从会话数和坐席数两个维度对高频违规检测项进行分析。



所有命中检测项详情

在命中检测项详情中系统将于检测项相关的字段数据进行了展示。

金测项名称									
	極測坝突型 ↓	质检维度	违规占比 ⑦ 11	重要程度 ₽	检测会话数 11	命中会话数 11	命中率 ⑦ 11	趋势	操作
非正常挂机	扣分项	服务规范性检测	0.00%	轻度	9115000	0	0.00%	~	详情
昔误称呼客户信息未道歉	扣分项	服务规范性检测	0.00%	轻度	9115000	0	0.00%	~	详情
下催促挂机	扣分项	服务规范性检测	0.00%	轻度	9115000	9115000	100.00%	~	详情
长时间未回复未安抚	扣分项	服务规范性检测	0.00%	轻度	9115000	9115000	100.00%	~	详情
下抢话不插话	扣分项	服务态度检测	0.00%	轻度	9115000	9115000	100.00%	~	详情
下引导客户投诉	扣分项	服务态度检测	0.00%	轻度	9115000	0	0.00%	~	详情
下推诿责任	扣分项	服务态度检测	0.00%	轻度	9115000	0	0.00%	~	详情
下反问反怼客户	扣分项	服务态度检测	0.00%	轻度	9115000	0	0.00%	~	详情
客户不满及时安抚	扣分项	服务态度检测	0.00%	轻度	9115000	0	0.00%	~	详情
示准开头语	加分项	服务规范性检测	0.00%	重度	6	6	100.00%	~	详情

其中各项指标的解释如下:

违规占比:所有命中此扣分规则的会话总数 / 命中任一扣分规则的会话总数

命中率: 命中会话数 / 检测会话数

复核准确率:复核准确数/复核完成数

命中检测项趋势

在命中检测项趋势中展示了当前检测项在时间区间内命中率、违规占比和复合准确率的变化趋势。



命中检测项详情

在检测项详情中是从检测项维度展示出全部的会话数据

线语	音结果-检测项「不催促排	圭机」命中详情						
任持	务时间 2021- 2 00:00:00	- 2021 3:59:55	→ 会话名称	请输入			搜索	重置高级~
								\$\$ C 53
	会话名称	任务名称	质检方案	客服姓名	客服ID	执行状态	复核状态 ② 🔽	操作
	轻度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	● 已完成	• 已复核(人工)	复核
	轻度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	● 已完成	• 已复核(人工)	复核
	轻度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	• 已完成	● 已复核(人工)	复核
	轻度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	● 已完成	● 已复核(人工)	复核
	轻度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	• 已完成	• 已复核(人工)	复核
	轻度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	● 已完成	● 已复核(人工)	复核
	轻度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	● 已完成	• 已复核(人工)	复核
-								
	ŧ	49115000条 每页显示: 10	(~ 〈 上-	页 1 2 3 4	4 9115	500 下一页 >	1/911500 到第	页确定

关闭

其中复核准确性是根据文件人工复核后,或系统自动复核(命中规则勾选了"自动审核")后,命中规则的"是否 正确命中"勾选情况来判定的:

- 正确:所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"是"时,复核准确性为正确。
- 错误: 所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"否"时, 复核准确性为错误。
- 部分正确: 部分命中规则的"是否正确命中"选择为"是"时, 复核准确性为部分正确。
- 待复核: 该文件还未进行复核, 包括人工复核以及自动复核。
- 未命中规则:未命中任何规则,所以不存在复核准确性。

分配的质检员:指的是该文件分配的质检员的名称,若未做分配,则显示为空。

复核员:指的是最后一次对该文件进行复核保存的人员名称。

业务线:业务线是指在通过调用API上传音频质检(UploadAudioData)时传入的business参数。

复核状态是对已经复核过的文件,显示复核的类型,共分为两种类型:

- 自动:命中的规则中有规则勾选了"自动审核",那么系统就会自动将该规则进行复核确认,同时该文件的 复核状态也会变为"已复核"。
- 人工:管理员/质检员角色的账号登录后,手动进行复核。

3.6.2. 服务质量分析

服务质量分析是反应了当前的登录用户权限下坐席人员的服务质量情况,包括了服务质量透视、服务质量趋势、服务质量得分分布、服务质量详情等分析。

服务质量分析的数据维度

在基础分析功能中系统支持以质检类型、质检结果类型、时间区间、质检方案、技能组和坐席数据维度进行 分析。

智能对话分析 / 效果统计

效果统计



服务质量透视

服务质量透视是根据各检测项的得分情况对所选坐席和全体坐席进行比较分析。

其中所选坐席数据主要是根据技能组和坐席两个维度进行筛选。

全体坐席数据则是根据质检类型、质检结果类型、时间区间、质检方案维度进行筛选。

服务质量趋势

服务质量趋势是从时间的维度来分析各检测项在当前筛选条件下的变化趋势情况。



服务质量得分分布

系统从坐席和技能组两个维度里对服务质量得分情况进行了分析。其中X轴展示的是得分的区间信息,Y轴展示的是得分区间内的数量信息。



服务质量详情

服务质量详情是从坐席/技能组的维度去看整体的服务情况,切实反映服务质量。

席 技能组							请输入客	服名称进行搜索
坐席名称	总会话数 14	已质检数 14	违规数 11	违规率 14	平均得分 14	服务规范性检测 14	服务态度检测 14	操作
sca_agent3	6	6	6	100.00%	44	0	11	表现分析 会话详情
sca_agent1	2	2	2	100.00%	63	0	15	表现分析 会话详情
sca_agent	1	1	1	100.00%	65	0	15	表现分析 会话详情
sca_agent2	1	1	1	100.00%	65	0	15	表现分析 会话详情

服务质量表现分析

服务质量透视

服务质量透视是更精确的查看当前坐席、技能组相对整体的服务情况。



服务质量趋势

服务质量趋势是从更细粒度的从时间的维度来分析各检测项在当前筛选条件下的变化趋势情况。



服务质量会话详情

该会话详情是从坐席/技能组维度进入查看的会话详情。

×

离线语音结果-坐席「sca_agent3」会话详情

記録 C	任	务时间 2021-12-02 00:00:00	- 2021-12-31 23:59:59	→ 会话名称 ;	青输入			搜索	重置高级~
○ 台话名称 任务名称 原检方案 客服姓名 客服力 見限力 見付状态 ◎ ♀ 見株水 ◎ ♀ 見株 ○ BVT-xiq-2019-2021-12-22 就q-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 見株 ○ BVT-xiq-2019-2021-12-22 就q-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 ○ BVT-xiq-2019-2021-12-22 就q-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 ○ BVT-xiq-2019-2021-12-22 就q-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 ○ BVT-xiq-2019-2021-12-22 就q-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 ○ BVT-xiq-2019-2021-12-22 就q-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 ○ BVT-xiq-2019-2021-12-21 就q-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 ○ BVT-xiq-2019-2021-12-21 就q-任务 Sca_agent3 0 ● 日完成 ● 未复核 夏秋 ○ BVT-xiq-2019-2021-12-21 ジー シー Sca_agent3 0 ● 日完成 ● 未复核 夏秋 ○ BVT-xiq-2019-2021-12-21 ジー シー </td <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>									
BVT-xiq-2019-2021-12-22 xiq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 BVT-xiq-2019-2021-12-22 xiq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 BVT-xiq-2019-2021-12-22 xiq-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 BVT-xiq-2019-2021-12-22 xiq-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 BVT-xiq-2019-2021-12-21 xiq-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 BVT-xiq-2019-2021-12-21 xiq-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 BVT-xiq-2019-2021-12-21 xiq-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 BVT-xiq-2019-2021-12-21 xiq-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 BVT-xiq-2019-2021-12-21 xiq-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 BVT-xiq-2019-2021-12-21 xiq-任务 Sca_agent3 0 ● 日完成 ● 未复核 ● 日代		会话名称	任务名称	质检方案	客服姓名	客服ID	执行状态	复核状态 ② 🔽	操作
□ BVT-xiq-2019-2021-12-22 yiq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 复数 □ BVT-xiq-2019-2021-12-22 yiq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏数 □ BVT-xiq-2019-2021-12-22 yiq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏数 □ BVT-xiq-2019-2021-12-21 yiq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏数 □ BVT-xiq-2019-2021-12-21 yiq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏数 □ BVT-xiq-2019-2021-12-21 yiq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏数 □ BVT-xiq-2019-2021-12-21 yiq-任务 Sca_agent3 0 ● 已完成 ● 正 ● 正 □ BVT-xiq-2019-2021-12-21 yiq-任务 Sca_agent3 0 ● 日完成 ● 日完成 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日 ● 日		BVT-xjq-2019-2021-12-22	xjq-任务		sca_agent3	0	● 已完成	● 未复核	复核
BVT-xjq-2019-2021-12-22 xjq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 复株 BVT-xjq-2019-2021-12-22 xjq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋 BVT-xjq-2019-2021-12-21 xjq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 夏秋		BVT-xjq-2019-2021-12-22	xjq-任务		sca_agent3	0	● 已完成	● 未复核	复核
BVT-xjq-2019-2021-12-22 xjq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 复核 BVT-xjq-2019-2021-12-21 xjq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 复核		BVT-xjq-2019-2021-12-22	xjq-任务		sca_agent3	0	• 已完成	● 未复核	复核
□ BVT-xjq-2019-2021-12-21 xjq-任务 sca_agent3 0 ● 已完成 ● 未复核 复核		BVT-xjq-2019-2021-12-22	xjq-任务		sca_agent3	0	● 已完成	● 未复核	复核
		BVT-xjq-2019-2021-12-21	xjq-任务		sca_agent3	0	● 已完成	● 未复核	复核
并6歳			•						#6条

关闭

其中复核准确性是根据文件人工复核后,或系统自动复核(命中规则勾选了"自动审核")后,命中规则的"是否 正确命中"勾选情况来判定的:

- 正确:所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"是"时,复核准确性为正确。
- 错误: 所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"否"时, 复核准确性为错误。
- 部分正确: 部分命中规则的"是否正确命中"选择为"是"时, 复核准确性为部分正确。
- 待复核: 该文件还未进行复核, 包括人工复核以及自动复核。
- 未命中规则: 未命中任何规则, 所以不存在复核准确性。

分配的质检员:指的是该文件分配的质检员的名称,若未做分配,则显示为空。

复核员:指的是最后一次对该文件进行复核保存的人员名称。

业务线:业务线是指在通过调用API上传音频质检(UploadAudioData)时传入的business参数。

复核状态是对已经复核过的文件,显示复核的类型,共分为两种类型:

- 自动:命中的规则中有规则勾选了"自动审核",那么系统就会自动将该规则进行复核确认,同时该文件的 复核状态也会变为"已复核"。
- 人工:管理员/质检员角色的账号登录后,手动进行复核。

3.6.3. 复核统计

复核统计是根据当前当前的登录用户权限下全部质检会话的复核情况进行分析,主要包括复核基本信息和质 检员复核列表。

质检概况 服务质	质量分析 复核统计	申诉统计					
质检类型: 呼叫中心质检	☆ ◇ 结果类型: 离	线语音结果 🛛 🗸					
今天 昨天 近7天	近30天 起始日期	- 结束日	明 > 质检7	方案: 请选择 🗸 🗸	质检员: 请选择	\checkmark	
要求复核数 ②		复核完	成数 ③		复核完成率 ③		
9,115,011		9,1	15,002		100.00 %		
较前个月 - ②		较前个	∃- ⊚		较前个月 - ⑦		
					·····		/
复核准确率 ②		复核准	确数 ③				
100.00 %		9,1	15,001				
较前个月 - ②		较前个	月 - ⑦				
v							
质检员复核列表						· 法 (1) 法 (1) 法 (1) 法 (1) 法 (1) 法 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	0
						用相八顷11001010001110余	4
质检员名称	要求复核数 14	复核完成数 11	复核完成率 11	复核准确数 11	复核准确率 11	操作	
xjq-reviewer4	9115010	9115001	100.00%	9115000	100.00%	个人分析 会话详情	
су	1	1	100.00%	1	100.00%	个人分析 会话详情	
							共2条

复核基本信息

复核基本分析中主要是针对不同维度的复核情况进行的数据统计:

要求复核数:表示所选质检员要求完成的总复核会话数量。

复核完成数:表示所选质检员或管理员已完成的复核会话数量。

复核完成率:复核完成数/要求复核数

复核准确率:复核准确数/复核完成数

复核准确数:人工复核检查后,判定机器质检结果正确的数量。

质检员复核列表

质检员复核列表是从质检员的维度去看每个质检员的复核情况。

个人分析
×

个人分析是分析的当前质检员的基本复核信息。

个人分析			×
要求复核数 ◎ 9,115,010 _{较前个月 - ◎}	复核完成数 ◎ 9,115,001 较前个月 - ◎	复核完成率 ◎ 100.00 % _{较前个月} - ◎	
复核准确率 ◎ 100.00 % _{较前} 个月 - ①	复核准确数 ◎ 9,115,000 较前个月 - ①		

会话详情

该会话详情是从质检员的维度进入查看的会话详情。

离线语音结果-质检员「xjq-reviewer4」复核会话详情

任务时间	2021-12-02 00:00:00	- 2021-12-31 23:59:5	会话名称	^你 请输入			搜索	重置高级
								\$
] 会	话名称	任务名称	质检方案	客服姓名	客服ID	执行状态	复核状态 ③ 🔽	操作
] 轻	度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	• 已完成	• 已复核(人工)	复核
] 轻	度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	• 已完成	• 已复核(人工)	复核
] 轻	度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	● 已完成	• 已复核(人工)	复核
] 轻	度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	• 已完成	• 已复核(人工)	复核
] 轻	度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	• 已完成	• 已复核(人工)	复核
三 至	度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	● 已完成	• 已复核(人工)	复核
轻	度2(客服姓名)12-27 14:42	检测任务 2021-12-2		aller-v4-agent2	0	• 已完成	• 已复核(人工)	复核

关闭

其中复核准确性是根据文件人工复核后,或系统自动复核(命中规则勾选了"自动审核")后,命中规则的"是否 正确命中"勾选情况来判定的:

- 正确: 所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"是"时, 复核准确性为正确。
- 错误: 所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"否"时, 复核准确性为错误。
- 部分正确: 部分命中规则的"是否正确命中"选择为"是"时, 复核准确性为部分正确。
- 待复核: 该文件还未进行复核, 包括人工复核以及自动复核。
- 未命中规则: 未命中任何规则, 所以不存在复核准确性。

分配的质检员:指的是该文件分配的质检员的名称,若未做分配,则显示为空。

复核员:指的是最后一次对该文件进行复核保存的人员名称。

业务线:业务线是指在通过调用API上传音频质检(UploadAudioData)时传入的business参数。

复核状态是对已经复核过的文件,显示复核的类型,共分为两种类型:

- 自动:命中的规则中有规则勾选了"自动审核",那么系统就会自动将该规则进行复核确认,同时该文件的 复核状态也会变为"已复核"。
- 人工:管理员/质检员角色的账号登录后,手动进行复核。

3.6.4. 申诉统计

申诉统计是根据当前当前的登录用户权限下全部质检会话的申诉情况进行分析,主要包括申诉基本信息和坐 席申诉列表。

效果统计

质检概况 服务	质量分析 复核统计	申诉统计					
检类型: 呼叫中心质	检 > 结果类型: 离	线文本结果 🗸					
今天 昨天 近7	天 近30天 起始日期	- 结束日期	▶ 质检方	δ案: 请选择 ∨	技能组: 请选择	◇ 坐席: 请选择	~
客服申诉数 ③		申诉完成	戎数 ⑦		申诉完成率 ②		
56		25			44.64 %		
较前个月 - ②		较前个月	- ③		较前个月 - ⑦		
申诉成功数 ②		申诉成1	功率 💿				
20		35.	71 %				
较前个月 - ②		较前个月	- @				
坐席申诉列表						按坐席名称进行搜索	Q
坐席名称	客服申诉数 11	申诉完成数 11	申诉完成率 14	申诉成功数 11	申诉成功率 14	操作	
客服cy	5	2	40.00%	2	40.00%	个人分析 会话详情	ŧ.
xjq-agent1	2	2	100.00%	0	0.00%	个人分析 会话详情	1

申诉基本信息

申诉基本分析中主要是针对不同维度坐席的申诉情况进行的数据统计:

客服申诉数:所选客服发起的申诉总数。

申诉完成数: 在发起申诉的总数中, 申诉已经完成的数量。申诉完成包括以下两种情况: 1、申诉成功 2、 申诉完成终审(可能是成功或者驳回)。

申诉完成率:申诉完成率=申诉完成数/申诉数。

申诉成功数:客服发起申诉后,至少有一个审核角色(例如质检员或质检员)确认申诉成功。

申诉成功率:申诉成功数/申诉数

坐席申诉列表

坐席申诉列表是从坐席的维度去看每个坐席的申诉情况。

个人分析

> 文档版本: 20220711

个人分析是分析的当前坐席的基本申诉信息。

个人分析		×
客服申诉数 ③ 5 _{较前个月- ③}	申诉完成数	申诉完成率 ⑦ 40.00 % 较前介月- ⑦
申诉成功数 ◎ 2 	申诉成功率 ◎ 40.00 % ^{较前个月 -} ◎	

会话详情

该会话详情是从坐席的维度进入查看的会话详情。

离线了	ζ本结果-坐席「客服cy」申	甲诉会话详情						×
ß	务时间 2021-12-02 00:00:00	- 2021-12-31 23:59:5	9 💙 会话名称	请输入			搜索重	置高级~
								\$
	会话名称	任务名称	质检方案	客服姓名	客服ID	执行状态	复核状态 💿 🔽	操作
	v4文本-20211230 17:00:15	检测任务 2021-12-3	test1-复制-复制	客服cy	141	• 已完成	• 申诉成功(人工)	复核
	fileName.wav	检测任务 2021-12-2	测试买保险	客服cy	141	● 已完成	• 已复核(人工)	复核
								#2冬

其中复核准确性是根据文件人工复核后,或系统自动复核(命中规则勾选了"自动审核")后,命中规则的"是否 正确命中"勾选情况来判定的:

- 正确: 所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"是"时, 复核准确性为正确。
- 错误: 所有命中规则的"是否正确命中"全部选择为"否"时, 复核准确性为错误。
- 部分正确: 部分命中规则的"是否正确命中"选择为"是"时, 复核准确性为部分正确。
- 待复核: 该文件还未进行复核, 包括人工复核以及自动复核。
- 未命中规则: 未命中任何规则, 所以不存在复核准确性。

分配的质检员:指的是该文件分配的质检员的名称,若未做分配,则显示为空。

复核员:指的是最后一次对该文件进行复核保存的人员名称。

业务线:业务线是指在通过调用API上传音频质检(UploadAudioData)时传入的business参数。

复核状态是对已经复核过的文件,显示复核的类型,共分为两种类型:

- 自动:命中的规则中有规则勾选了"自动审核",那么系统就会自动将该规则进行复核确认,同时该文件的 复核状态也会变为"已复核"。
- 人工:管理员/质检员角色的账号登录后,手动进行复核。

3.7. 对话内容分析

3.7.1. 情绪分析

该功能通过线上数据分析客服和客户间通话的情绪分布、情绪变化、情绪意图并挖掘出其中的热点高频词。

情绪分析数据维度

在情绪分析功能中系统支持以情绪分类、时间维度、数据来源和角色维度进行分析。

- 情绪分类:系统根据情绪将全部通话分为三类,其中负面情绪即在通话过程中表现消极的数据,正面情绪 即在通话过程中表现积极的数据,中立情绪即在通话过程中没有明显情绪波动的数据。同时由于中立情绪 数据量相对较多,默认只展示负面和正面情绪的数据,可以根据需求再进行筛选。
- 时间维度:系统默认展示7天内的数据,可以根据需要进行时间范围上的筛选,时间跨度最高为30天。其中当时间跨度大于1天时,下方图表数据会按天展示;当时间跨度小于等于1天时(包含今天、昨天),下方图表会按小时展示。
- 数据来源:数据来源分为语音数据和文本数据,系统默认展示全部数据,目前数据全部源自呼叫中心。
- 角色维度:系统支持按角色对通话数据进行分类,默认展示客户侧的数据。当切换为客服时对应的情绪意 图也会随之改变。

智能对话分析 / 情绪分析		
情绪分析		
此页展现数据为实时数据,线上产生的对话数	微螺在30分钟后即可反映在此页各个图际中	
负面情绪 Z 正面情绪 Z 中立情绪	今天 昨天 7天 30天 起始日期 - 结束日期 ✓ 全部数据来源 ✓ 客户 ✓	

注: 目前系统支持的数据来源为呼叫中心质检中的离线文班和离线语音结果,数据集质检数据也将会在以后的版本迭代中进行支持。

情绪变化分析

情绪变化分析与趋势分析

通过分析情绪变化及趋势可以看出不同时间节点的情绪波动情况,由此判断客户/客服在不同时间节点进行 通话/服务的质量。

其中各个指标的解释如下:

- 情绪变化: 情绪变化分为五种分别对应了三种情绪
 - 负面情绪:一直坏(在整个通话过程中一直表现出消极情绪)、好转坏(在整个通话过程中先表现出积极情绪,在通话的最后又表现为消极情绪)
 - 正面情绪:一直好(在整个通话过程中一直表现出积极情绪)、坏转好(在整个通话过程中先表现出消极情绪,在通话的最后又表现为积极情绪)
 - 中立: 中立(在整个通话过程中没有明显的情绪波动)
- 情绪占比: 情绪占比按照情绪划分分为三种
 - 负面情绪占比:当前筛选条件下的负面情绪通话数量 / 当前筛选条件下全部通话数量
 - 正面情绪占比:当前筛选条件下的正面情绪通话数量 / 当前筛选条件下全部通话数量
 - 中立情绪占比:当前筛选条件下的中立情绪通话数量 / 当前筛选条件下全部通话数量



情绪变化列表

在情绪变化列表中可以看到上方情绪变化分析报表中的详细数据,系统已经按照当前条件下的总频次进行了统计,并支持查看对应情绪变化下的详细通话内容。

情绪变化列表

情绪变化	频次 1	操作
一直坏	219	查看详情
一直好	121	查看详情
中立	23870	查看详情

情绪变化详情

在进入到情绪变化详情后系统会将上一页中的筛选条件一同带入,并在基础上支持高级检索。

在高级检索中系统支持按照下方列表中展示出的字段进行数据检索:

- 通话时间:为当前通话发生的时间,支持按照日期+时间的格式进行检索。
- 客服姓名:表示当前进行通话的客服名称,属于随路数据。
- 主叫号码: 表示当前通话的主动呼叫号码, 属于随路数据。
- 被叫号码: 表示当前通话的被呼叫号码, 属于随路数据。
- 通话时长: 表示当前通话从开始到结束的总时长, 支持按照条件进行检索。
- 对话轮次:表示当前通话进行的沟通轮次,即客户和客服之间进行交互的总次数,支持按条件检索。
- 客服ID: 表示当前进行通话客服的唯一标识,属于随路数据。

智能对话分析 / 情绪分析 / 情绪变化详情



在情绪变化趋势分析中,同样按照上一页的变化趋势分析机构进行数据分析,同时会根据上方的筛选条件进 行分析数据的切换。

对话详情					×
		00:01	您好,我是	孟瑞,很高兴为您服务。	•
	你好,你那个电话,你这个电话很难打呀。 00:02				
				00:03 嗯,你好。	•
			00:04	呃,这个确实抱歉了。	Q
	我问问我今天下午这个有一个手机号是182嗯39803792 , 我的电话为什么自动给我往他那转账,这50块钱我都不知 道。	00:05			
< 上一	条 > 下一条 1/10				关闭

在数据列表除了可以查看基本信息外呼,还可以点击"查看详情"查看通话过程的详细内容。

通话详情

在情绪变化详情列表中点击查看详情即可查看当前通话的详细内容,包含具体的细节及在通话中的相对时间。

点击下一条可以切换下一条通话信息。

情绪分布分析

通过情绪分布分析可以直观看出当前筛选条件下不同情绪的通话在全部通话中的分布情况,由此直观反应出 当前条件下的整体服务质量。



情绪意图分析

情绪意图分析

通过情绪意图分析可以看出当前筛选条件下通话内容中反应出和情绪相关的意图信息,由此判断正负面情绪 的中相关的意图信息。

其中各个意图可以按照角色和情绪划分分为:

- 客户
 - 。 负面
 - 制造情绪: 客户表示在媒体等公众平台上进行曝光等意向
 - 升级问题:客户表示有找领导(上层)和相关监管部门解决问题等意向
 - 投诉: 客户表现出投诉意向
 - 质疑服务:客户表现出质疑客服的服务态度差、服务不专业等意向
 - 辱骂: 客户表现出辱骂的意向
 - 愤怒: 客户表现出愤怒、生气的意向
 - 。 正面
 - 表扬:客户表现出认可、感谢、赞扬的意向
- 客服
 - 。 负面
 - 引导投诉:客服在客户表示投诉后未进行安抚或主动引导投诉的意向
 - 辱骂:客服表现出辱骂的意向
 - 反问反怼:客服在客户提出疑问后采用恶劣态度或消极态度回应的意向
 - 推诿:客服在客户提出合理需求后推卸责任或消极态度回应的意向



情绪意图列表

在情绪意图列表中可以看到上方情绪意图分析报表中的详细数据,系统已经按照当前条件下的情绪及情绪意 图的总频次进行了统计,并支持查看对应情绪意图下的详细通话内容。

情绪意图列表

情绪	情绪意图	频次 1	操作
负面情绪	投诉	201	查看详情
负面情绪	愤怒	176	查看详情
负面情绪	质疑服务	161	查看详情
负面情绪	辱骂	136	查看详情
负面情绪	升级问题	134	查看详情
正面情绪	表扬	121	查看详情
负面情绪	制造舆情	94	查看详情

情绪变化详情

在情绪意图详情页中展示的字段信息和情绪变化详情中一致。

智能对话分析 / 情绪分析 / 情绪意图详情



热词分析

系统会在当前条件下全部的通话信息中挖掘出热点高频词,并进行展示。

词云图

首先系统会以词云图的形式将Top前30的热词进行展示,词云图会过滤掉大量的非重点信息,可以直观的一眼看到需要重点关注的热点信息。



热词表

在热词表中,系统会将当前条件下全部通话的Top前50热词及相应频次和占比以列表形式展现,同时也支持 查看当前热词对应的详细通话信息。方便判读出当前的通话过程中的热点信息,用于指导业务发展。

热词	频次	占比	操作
支付宝账号	1354	37%	查看详情
余额宝	677	18%	查看详情
手机号码	540	15%	查看详情
还款日	136	4%	查看详情
支付宝账户	135	4%	查看详情
网商银行	110	3%	查看详情
提前还款	61	2%	查看详情
移动公司	61	2%	查看详情
临时额度	47	1%	查看详情
有限公司	42	1%	查看详情
共48条	く上一页	1/5	下一页 >

热词详情

在热词详情页中展示的字段信息和情绪变化详情中一致。



3.7.2. 重复来电分析

重复来电指标在客户满意度、一次性解决率、话务预测、员工绩效管理、流程优化、投诉预防等方面具有指导作用。并有针对性地调出高频原因来电的电话录音进行专项分析,可以挖掘隐藏在运营管理当中的问题和 机会。也支持辅助人工分析全量通话数据,识别关联问题、相同问题及相应的变化趋势。

在查看重复来电分析前可以根据用户需求来对分析内容进行配置,也可以跳过该步骤直接使用系统默认配置。

对话分析设置

首次进入对话分析设置页面为只读状态,点击"编辑"按钮后才可以对页面内容进行编辑。

智能对话分析		编辑重复来电分析设置	×
重复来电分 分析对象 时间周期 统计方式	192頁 ∠ 編輯 時入号码 489/85 固定統计	分析対象 © ● 詳入号码 封岡周期 © ○ 12小村 ○ 24小村 ● 48小村 ○ 72小村 封岡周期的計算方法 ○ 滚荷 ② ● 闇定 ◎	

• 分析对象

重复来电的分析对象,用来表示以哪个维度来判定来定是否为同一个客户,如将"客户ID"等信息传入自定义字段中,则可以在这里进行选择,默认选择"呼入号码"。

• 时间周期

重复来电的分析周期,默认选择"48小时",支持选择12、24、48、72小时作为分析周期;同一分析对 象在此时间周期内出现2次及以上来电,则认为是重复来电。

• 统计方式

重复来电的计算方式;默认选择"固定统计"。

- 滚动统计:对查询时间段内的来电向后统计,循环按照重复来电周期进行统计例如:查询时间为10月1日到10月2日,重复来电周期为48小时,则统计某客户在10月1日到2日内来电之后是否还有来电,有的话即认为本通对话为重复来电。
- 固定统计:固定时间段统计,即所选择时间段的0点到24点。

通话总量

通话总量是基于重复来电的通话进行分析得到重复来电情况的概览信息。

通话总量					
58 通					
重复来电量核心指标		重复来电相同问题核心指标	汞	重复来电关联问题核心指标	π
重复来电数量	重复来电占比	一次性解决来电数量 ②	一次性解决来电占比 ⑦	一次性解决来电数量 ⑦	一次性解决来电占比 ②
46 通	79.31%	39 ^通	67.24 %	31 通	53.45%

- 通话总量:当前条件下的全部通话数量。
- 重复来电量核心指标
 - 重复来电数量:当前条件下的重复来电数量
 - 重复来电占比: 重复来电数量 / 通话总量
- 重复来电相同问题核心指标
 - 一次性解决来电数量: 以下两种情况均算作相同问题一次性解决
 - 如果重复来电的两通电话,客户问的是非关联问题或者关联问题中的不相同问题,则第一通算作一次 性解决,该通话对应客服的相同问题一次性解决电话数加一;
 - 如果某个客户在一通电话后没有重复来电,则认为该通电话为一次性解决,该通话对应客服的相同问题一次性解决电话数加一。
- 一次性解决来电占比:相同问题一次性解决来电数量 / 通话总量
- 重复来电关联问题核心指标
 - 一次性解决来电数量:以下两种情况均算作关联问题一次性解决
 - 如果重复来电的两通电话,客户问的是非关联问题,则第一通算作一次性解决,该通话对应客服的关 联问题一次性解决电话数加一;
 - 如果某个客户在一通电话后没有重复来电,则认为该通电话为一次性解决,该通话对应客服的关联问题一次性解决电话数加一。
 - 一次性解决来电占比:关联问题一次性解决来电数量 / 通话总量

重复来电分布图

重复来电分布是通过桑基图的形式将重复来电的分布情况进行展示,并支持图表以Excel的格式下载。



重复来电趋势

重复来电趋势主要分析当前时间区间内重复来电的变化趋势,并支持在左上方对技能组和客服姓名进行检索,查看对应维度的趋势。

服姓名 🗸 请输入内容		Q					
						-	
							1
2021 12 02	2021 12.00	2021 12 10	2021 12 11	2021 12 12	0001 10 10	2021 12 14	0001 10 15
2021-12-00	2021-12-09	2021-12-10	2021-12-11	2021-12-12	2021-12-13	2021-12-14	2021-12-13

基于业务重复来电分析

该图表主要是基于业务标签来分析重复来电的内占比和趋势信息,可以通过点选图例对标签内容进行筛选。



重复来电平均通话时长分布

重复来电的通话时长分布是针对当前筛选条件下对重复来电的通话的时间分布进行分析。



冷热门问题

冷热门问题分析是从关联问题、非关联问题和相同问题的角度进行分析,可以直接通过图表左上方进行点选切换。



重复来电-客服TOP5排行

排行是默认按照重复来电数量倒叙将前5名的客服进行展示。

重复来	₹电-客服TOP5	排行	查看		
排名	客服姓名	重复来电数 量	相同问题一次性解决率	关联问题一次性解决率	
1	星態	4次	71.43%	71.43%	
2	靖 留	4次	20%	20%	
3	心 袋	4次	100%	75%	
4	潘 翠	3次	80%	80%	
5	迈 弍	3次	25%	25%	

- 一次性解决来电数量: 以下两种情况均算作相同问题一次性解决
 - 如果重复来电的两通电话,客户问的是非关联问题或者关联问题中的不相同问题,则第一通算作一次性 解决,该通话对应客服的相同问题一次性解决电话数加一;
 - 如果某个客户在一通电话后没有重复来电,则认为该通电话为一次性解决,该通话对应客服的相同问题 一次性解决电话数加一。
- 以下两种情况均算作关联问题一次性解决
 - 如果重复来电的两通电话,客户问的是非关联问题,则第一通算作一次性解决,该通话对应客服的关联 问题一次性解决电话数加一;
 - 如果某个客户在一通电话后没有重复来电,则认为该通电话为一次性解决,该通话对应客服的关联问题 一次性解决电话数加一。

详情

×

点击查看详情即可打开更详细的信息,指标计算公式可参照"通话总量"。

重复来电客服排行榜下载报表

排名	客服姓名	重复来电数量 11	关联问题数量 14	关联问题一次性解决率 14	热门关联问题	相同问题数量 11	相同问题一次
1	晏寒	4次	2	71.43%	1. 其他消费贷款 2. 购房保证金(摇号保证…	2	71.43%
2	靖瑶	4次	4	20%	1. 企业网银 2. 个人网银 3. 银数信用卡(银数卡、…	4	20%
3	以發	4次	1	75%	1. 其他电子渠道	0	100%
4	潘 55	3次	1	80%	1. 企业网银	1	80%
5	宓	3次	3	25%	1. 个人理财 2. 基金 3. 银数信用卡(银数卡、…	3	25%
6	1_巧	3次	2	33.33%	1. 手机银行 2. 银数信用卡(银数卡、…	2	33.33%
7	\$ >K	3次	2	33.33%	1. 个人理财 2. 银数信用卡(银数卡、…	0	100%
8	1 1	3次	2	33.33%	1. 个人生产经营性贷款 2. 借记卡	2	33.33%
9	角畴	3次	1	66.67%	1. WE理财(WE服务、W	1	66.67%
10	B 硕	3次	2	33.33%	1. 个人理财 2. 其他消费贷款	1	66.67%

重复来电链路

重复来电链路是默认按照首次来电时间倒序展示重复来电信息。

重复来电链路				查看全部
首次来电时间	客户电话	重复来电次 数	接待客服	操作
2021-12-14 09:16	1520007	1次	i)瑶	来电详情
2021-12-14 08:07	1270010	1次	1 硕	来电详情
2021-12-14 04:19	1800010	1次	1 瑶	来电详情
2021-12-13 17:22	1870006	1次	1 15	来电详情
2021-12-13 16:32	1800001	1次	寒	来电详情

点击全部即可查看到全部的重复来电链路信息。

 \times

重复来电链路

首次来电时间 14	客户电话	重复来电次数 11	接待客服	操作
2021-12-14 09:16:02	1520007	1次	靖*77至	来电详情
2021-12-14 08:07:01	1270010	1次	明 页	来电详情
2021-12-14 04:19:32	1800010	1次	靖窑	来电详情
2021-12-13 17:22:43	1870006	1次	仵5	来电详情
2021-12-13 16:32:44	1800001	1次	麦 菱	来电详情
2021-12-13 11:52:59	1330006	1次	斛寿	来电详情
2021-12-13 11:03:08	1820001	1次	明 页	来电详情
2021-12-13 05:44:42	1820010	1次	仵 5	来电详情
2021-12-13 04:23:06	1520008	1次	姚 水	来电详情
2021-12-12 21:30:17	1800007	1次	滙考	来电详情

共0条

点击来电详情可以继续查看更详细的通话信息。



3.7.3. 基础分析

该功能帮助企业从宏观层面洞察呼叫中心的运营情况,并挖掘通话内容的关联性,从而分析出话题之间的对 应关系,还支持基于业务对通话内容进行下钻,分析相应变化趋势。

基础分析数据维度

在基础分析功能中系统支持以时间维度、技能组、对话轮次和和自定义数据维度进行分析。

智能对话分析 / 基础分析

基础分析

今天 昨天	7天 2021-	12-13 - 2021-1	12-13	> 更多维度分析。	^		数据来源: 离线语音 九导出	
技能组名称	请输入技能组名称,	多个技能组用逗号隔开	对话轮数	大于 🗸 🗸	填写对话轮数	自定义数据1	请输入	
自定义数据2	请输入		自定义数据3	请输入		自定义数据4	请输入	
自定义数据5	等于 >	请输入	自定义数据6	请输入		自定义数据7	请输入	
自定义数据8	请输入		自定义数据9	请输入		自定义数据10	请输入	
自定义数据11	请输入		自定义数据12	请输入		自定义数据13	请输入	
搜索	重音							

通话内容分布

通话内容分布是分析呼叫中心呼入电话内容的业务情况,并展示各个通话中涉及到的各项业务占比。 分析时以用户定义的业务标签体系(最多支持到5级标签)为主,展示出每一级标签的情况。



关联性分析

关联性分析是基于业务标签分析用户对话主题之间的关联性,找出高频主题路径,如用户先咨询了业务1再 咨询业务2,最后咨询业务3,那么路径为:业务1>业务2>业务3。 系统默认按照第二级标签进行分析,用户也可以直接筛选最多五级的内容进行分析。



注意:关联性分析是以全部重复来电数据为分析对象,通过对大量数据分析找出高频的关联标签。重复来电 是以某个客户为分析对象,找出他每通电话的标签,进而分析两通电话之间的关系。

通话量趋势

通话量的趋势是分析全部通话的随时间的变化趋势情况,并支持以Excel格式下载。



基于业务的通话趋势分析



该图表是基于标签实现对多级标签内容进行的分析,包括了当前业务的占比情况和通话趋势情况。

点击饼图后还可以进行下一层标签的分析。



通话内容涨跌幅

该排行主要是分析当前周期内的涨跌幅情况,其中的涨跌幅是根据分析周期的最后时刻的问题数量减去出起 始时刻的问题数量进行计算。

通话主题数分布

通话主题数分布是按照周期内的单通通话内容中,话题数量分布情况进行分析。系统默认划分为6个区间:1 个、2个、3个、4个、5个、5个以上。



通话时长分布

通话时长分布是按照周期内的单通通话的通话时长情况进行分析。



通话时间段分布

通话时间段是按照每两个小时为区间对单通通话的来电时间进行分析。



3.7.4. 原因分析

原因分析谁通过对通话内容的挖掘,分析出客户投诉或者问题未解决的具体原因。分析客户投诉或问题未解 决的热门、冷门原因、变化趋势、涨跌幅等情况。

未解决原因分析

智能对话分析 / 原因分析

原因分析



分析维度

未解决原因分析是以时间和数据来源的维度对未解决数据进行分析。

信息概览

通话总量:表示当前筛选条件下全部通话的数量。 未解决通话数量:在当前通话中未解决客户问题的通话数量。 未解决通话占比:未解决通话数量 / 通话总量

未解决通话趋势

分析通话总量中未解决客户问题的通话趋势。

平均通话时长分布

分析当前筛选条件下全部未解决客户问题的通话时长分布情况。



高频未解决分布原因

该图表展示出最高频的前10个未解决原因,点击右上角可以下载前30个未解决原因。



未解决原因占比分析



未解决原因占比是分析未解决客户问题的通话中各个情况的占比。





未解决原因涨跌幅

该排行主要是分析当前周期内的涨跌幅情况,其中的涨跌幅是根据分析周期的最后时刻的问题数量减去出起 始时刻的问题数量进行计算。

基于客户的未解决原因分析

当前列表将未解决的通话信息进行展示,并给出具体未解决的原因。点击右侧可以对通话内容进行回溯。

舌号码 > 请输	入内容	Q		
电时间 14	客户电话	未解决原因	通话时长	操作
21-12-14 17:16:02	1520007	原因1: 客服权限 业务办理 无法在线办理	25秒	通话回溯
21-12-14 16:07:01	1270010	原因1: 对规则抱怨 业务办理规则 业务无法办理	18秒	通话回溯
21-12-14 12:20:20	1520004	原因1: 对规则抱怨 计费规则 对流量计费规则不满	15秒	通话回溯
21-12-14 01:22:43	1870006	原因1: 客服权限 业务办理 无法在线办理	0秒	通话回溯
21-12-14 00:32:44	1800001	原因1:对规则抱怨 业务办理规则 业务无法办理	23秒	通话回溯

客诉原因分析

智能对话分析 / 原因分析

原因分析



分析维度

客诉原因分析是以时间和数据来源的维度对客户投诉通话进行分析。

信息概览

通话总量:表示当前筛选条件下全部通话的数量。 客诉通话数量:在当前通话中客诉投诉的通话数量。 客诉通话占比:客诉通话数量 / 通话总量

客诉趋势

分析通话总量中客户进行投诉问题的通话趋势。

平均通话时长分布

分析当前筛选条件下客户进行投诉的通话时长分布情况。



高频客诉分布原因

原因该图表展示出最高频的前10个客诉投诉原因,点击右上角可以下载前30个客户投诉原因。



客诉原因占比分析

客诉原因占比是分析客户投诉的通话中各个情况的占比。



点击饼图可以在深入分析具体的原因及趋势变化。



客诉原因涨跌幅

该排行主要是分析当前周期内的涨跌幅情况,其中的涨跌幅是根据分析周期的最后时刻的问题数量减去出起 始时刻的问题数量进行计算。

基于客户的客诉原因分析

当前列表将未解决的通话信息进行展示,并给出具体未解决的原因。点击右侧可以对通话内容进行回溯。

话号码 💙 请输	入内容	Q		
电时间 11	客户电话	未解决原因	通话时长	操作
021-12-14 16:07:01	1270010	原因1:不区分角色 对系统导航不满	18秒	通话回溯
021-12-14 12:20:20	1520004	原因1:乘客乘客对订单费用金额不满	15秒	通话回溯
021-12-14 12:19:32	1800010	原因1:乘客 乘客对司机接客时间过长不满	23秒	通话回溯
021-12-14 09:04:17	1820007	原因1:乘客乘客对投诉处理时效不满	19秒	通话回溯
021-12-14 04:48:08	1870004	原因1:乘客 乘客对司机要求取消订单不满	21秒	通话回溯

3.8. 智能工具

3.8.1. 语音模型训练工具

3.8.1.1. 热词模型

语音转文字时,如果在您的业务领域有一些特有的词,默认识别效果较差的时候可以考虑使用热词模型功能,将这些词添加为热词,改善这部分词的识别结果。热词组设置后无需训练即可生效,只需在语音转文字时(也就是新建数据集质检任务时,以及上传音频质检)时选择对应的热词组就可以使用了。

热词要求

热词可以是某个人的姓名、公司名称,也可以是某个领域的专有名词,比如人名"王晓铭"(通常会识别为"王小明"),司法领域的"被上诉人",电商领域的"包邮"等。一般热词不建议太长,也不要有标点符号,设置后可以看一下识别效果,不满意再调整。热词的具体要求如下:

- 1. 热词只能包含汉字, 词语中的数字需要按照发音替换为对应的汉字。例如: 58.9元需要转换为五十八点 九元。
- 2. 每个词最多不超过10个字,每个热词组最多包含128个热词。

操作流程

新建热词组

 1. 点击新建热词模型列表上方的 新建热词组 按钮,需要注意的是,当前每个用户最多可创建5个热词 组;

🖸 智能对话分析	标准版①	智能对话分析 / 热词						
概览		热词模型						
智能质检	当前共2组	还可添加3组(最多可以保存5组)	可以作为热词反馈到语音模型	,提升这部分热词的识别准确	率。热词只能包含汉字,每个词最多不	超过10个字,每个热词组最多包含12	28个热词。了解更多	
数据集质检	~							
呼叫中心质检	\sim	和12年781-098日						
人工复核 (55)		热词组名称	热词组ID		创建时间	更新时间	操作	
质检规则配置		1	1.000	ca8529b0362172	2020-11-27 11:16:00	2021-01-28 14:17:00	更新 删除	
评分项配置		B		cfdeb5480875fd	2021-01-05 12:51:00	2021-01-05 12:51:00	更新 删除	
高级工具								共2条
知识库配置								
意图管理								
模型训练管理	^							
语言模型								
热词模型 🔶								
语音识别检测								
监测与分析								
热词分析								
语义挖掘								
基础设置								
人员管理								

2. 填写热词组名称以及热词后,点击左下角的确定按钮即可;

智能对话分析 / 热词			新建热词组	\times
热词模型			* 热词组名称	٦
 语音识别不准确的专业词汇,可以作为表 	热词反馈到语音模型,提升这部分热词的识别准确率。热i	词只能包含汉字,每个	人名	
新建热词组			热词	-
热词组名称	热词组ID	创建时间	王小命★ 田雷★ 输入完成后请按问车, 多个热词用逗号隔开	
B	ca8529b0362172	2020-11-27 11:16		
B 勿删!	acfdeb5480875fd	2021-01-05 12:51	热词数量: 2	
			म म	
				\$
			确定取消	

热词组的更新与删除

- 通过热词组列表最右侧的 更新 按钮,可以对已有热词组进行修改更新。
- 通过热词组列表最右侧的删除按钮,可以对已有热词组进行删除,删除后无法恢复,请谨慎操作。

3.8.1.2. 语言模型

我们为您提供了通用模型,是语言基础模型,如果您在自己的领域积累了丰富的历史数据,可以使用这些历 史数据作为语料来对自定义的语言模型进行训练,自定义的语言模型在训练时,是在通用模型的基础上进行 训练的,通过对您的训练语料做模型训练,可以有效提高您的特有场景的语音识别准确率,尤其是专有名词 和文本中的高频词汇,有较好的优化效果。

训练语料要求及优化建议

语料要求

推荐您使用 **业务介绍资料、产品介绍资料、话术资料、培训资料、** 模型效果评测 中进行人工校验产出的标注结果 作为训练使用的语料,对于语料文件具体的要求如下:

- 1. 训练数据为领域相关的文本,与待识别语音数据越接近,优化效果越好。
- 2. 以文本文件方式保存,使用UTF-8编码,无BOM头;语料文件大小在1MB-20MB,文本过少可能导致训练失败,过多会导致超限。
- 3. 一句话或者一个被加强调优的关键词单独一行,控制每行的长度在500个字符以内(不是字节)。
- 4. 文本中的数字最好按照发音替换为对应的汉字。例如: "58.9元"需要转换为"五十八点九元"。
- 5. 文件中需要至少有一行为句子(大于4个词)。
- 6. 只采用逗号', '、句号'。'、问号'? '和感叹号'! ', 句尾需要加标点。像书名号'《'、'》', 双引号'"'、 '" '等标点应去除。

优化建议

对于识别不准确的关键词,可以将带这个词的句子或者关键词(一个关键词在训练文本中独占一行)多拷贝 几行,例如10行。如果没有效果,可以再适当增加拷贝行数。

注意:

- 1. 需要先确定关键词识别不准确的原因不是因为本身说的不清晰或者个别音频质量不好。
- 2. 不要拷贝太多导致影响其他词识别或者整体识别率,这个只有在实际业务中尝试后总结经验。

操作流程

新建自定义语言模型

1. 如下图所示,按照图片上标注的步骤进行操作;

☺ 智能对话分析 标准版 ①	智能对话分析 / 模型			新增 模型		×
概览	语言模型					
智能质检	 为了让语音识: 	别结果更贴近您的业务场景,你	可以提供语料实现模型自学习,从而提升语音	语料要求及限制说明 • 语料格式为多行文本,每行为	」一段话。	
数据集质检 🗸 🗸	果越明显。了	解更多		 语料文件大小在1MB-20MB, 每个模型限制上传20个语料3 	文本过少可能导致训练失败,过多会导致超限。 ζ件,同一模型的语料文件总大小不超过200MB。	
呼叫中心质检 🗸 🗸	新建语言模型	~ ~		427 221 d7 234		
人工复核 65	模型ID	模型名称	模型类型 创	候望看标		
质检规则配置	746	通用模型	基础模型 20	上传语料	<u>ر</u>	
评分项配置	11499	通用英文模型-8K	基础模型 20		将文件拖拽到此,或点击上传	
高级工具	10426	四重庆话-8K	自定义模型 20		仅支持.txt格式的文件,请参考 <u>语料模板</u>	
知识库配置						
意图管理						
模型训练管理						
语言模型						
热词模型						
语音识别检测						
监测与分析						
热词分析						
语义挖掘						
基础设置						稿认 取消
人员管理						HA/FI

2. 新建成功后,在语言模型列表可以看到,刚刚新建的自定义语言模型已经处于训练中了;

智能对话分析 / 模型								
语言模型								
 为了让语音 果越明显。 	只别结果更贴近您的业务场景。 了解更多	,你可以提供语料实现模型自学习,	从而提升语音识别准确率。	语料可以是业务介绍资料、产品介绍资料、	、话术资料、培训资料等等,语料数量越	多,提升效		
新建语言模型						C		
模型ID	模型名称	模型类型	创建时间	状态	操作			
2	通型	基础模型	2019-01-08	• 正常	试试效果			
_1	还 文模型-8K	基础模型	2020-12-24	• 正常	试试效果			
1	自 模型	自定义模型	2021-02-02	C 训练中	编辑 试试效果 删除			
1 6	四	自定义模型	2020-07-21	• 正常	编辑 试试效果 删除			

优化现有的自定义语言模型

通过模型编辑,您可以补充语料进行再次训练,也可以删除已经上传的语料。通用模型不可编辑。

1. 点击语言模型列表最右侧的编辑 按钮;

🖓 智能对话分析 标准版 🗊	智能对话分析 / 模型	<u>a</u>					
概览	语言模型						
智能质检	 为了让语音识 	别结果更贴近您的业务场景,你	可以提供语料实现模型自学习,从而损	2升语音识别准确率。语料可!	以是业务介绍资料、产品介绍资料、话术	<mark>资料、培训资料</mark> 等等,语料数量越	多,提升效
数据集质检 🗸	果越明显。了	解更多					
呼叫中心质检 🗸 🗸 🗸	新建语言模型						C
人工复核 (55)	模型ID	模型名称	模型类型	创建时间	状态	操作	
质检规则配置	7	通"""""	基础模型	2019-01-08	 正常 	试试效果	
评分项配置	1	通 [文模型-8K	基础模型	2020-12-24	 正常 	试试效果	
高级工具	1	自己、模型	自定义模型	2021-02-02	○ 训练中	编辑 试试效果 删除	
知识库配置	1	四 话-8K	自定义模型	2020-07-21	 正常 	编辑 试试效果 删除	
意图管理							共0条
模型训练管理							
语言模型							
热词模型							
语音识别检测							
监测与分析							
热词分析							88
语义挖掘							
基础设置							
人员管理							

2. 与新建语言模型类似, 上传或删除语料后提交, 该模型将会开始训练;

试试效果

试试效果功能,是使用指定的语言模型对已经上传的数据集中的文件进行语音转文字。对于通用模型,试试 效果只能查看通用模型自己的转写结果,对于自定义模型,可以查看自定义模型与通用模型两个模型的转写 结果,可以直观的看到两个模型转写结果之间的差异,我们以自定义模型来举例说明

- 1. 点击语言模型列表最右侧的 试试效果 按钮;
- 2. 选择一个数据集,然后点击开始音频转写;
- 3. 转写完成后,对于两个模型转写有差异的部分,会高亮显示,如下图:

① 为了让语音	行识别结果更贴近您的	00:00 / 01:19				倍速 ┥
新建语言模型		语音转写结果			音频文件名: 0119预置数据集-非正常情	情况退货.w
15 HUD	体制之勤	利安人寿	VS	S	通用模型	
746	1993年11月11日	提供一下。	C	-	提供一下。	D
8953	血病候望 白宏议模型		00:42 客户1		00	:42 客户1
8694	利安人寿	▶ 我都换手机了,记录早着	没有了。 🔒		我都换手机了,记录早都没有了。	0
		安白200.46		安白20	0.46	
		A 不好意思,真的退不了。		<u>م</u>	不好意思,真的退不了。	
			00.40 55.64			10 10 10 10
		你们怎么这么不讲诚信呀。买之前是上点买完了就	100:49 客户1	lacksquare	00 你们怎么这么不讲诚信啊。买之前是上点买完了就不管了。	49 8 P1
		-		-		
		 客户200:55 我们店里導守的是天猫官方的退换货制度,这个您 	应该知道	客户20	0:55 我们店里遵守的是天猫官方的退换货制度。这个你应该知道	0
		- e.	\mathbf{eta}		吧。	\mathbf{E}
			01:01 客户1		01	:01 客户1
		不管你这个你,今天必须结	我退了。		不管你这个你,今天必须给我退了。	G

3.8.2. 语义标签优化工具

3.8.2.1. 标签挖掘

标签体系作为对话分析的基础,在通话内容基础分析、重复来电分析都会使用到标签体系,为了实现客户可 自运营标签体系,并从实际对话中挖掘标签并丰富标签体系的作用。

功能详情

🐵 智能对话分析									po	c-20220210
① 情绪分析		智能对话分析 / 挖掘工具								
⑦ 通话内容分析	~	挖掘工具								
基础分析				E 7E 90E	经验日期	- ##DW				0
原因分析		林篮挖掘	MIRELL 22 27 W		402.903 64 PM	залыло				
重复来电分析		意图挖掘	任务名称		任务数据源类型	创建时间	创建人	挖掘状态	操作	
热词分析			标签挖掘任务 2022-04-0	5 16:27:17	本地上传	2022-04-05 16:27:22	poc-20220210	 挖掘完成 	详情 删除	
离级工具			标签挖掘任务 2022-04-03	2 16:44:33	历史数据	2022-04-02 16:44:39	poc-20220210	• 挖掘完成	详情 删除	
① 知识库配置										共2条
89 语音模型训练工具	^									
热词模型										
语言模型										
模型效果评测	P									
	^									
挖掘工具										
意图管理	L									
标签管理	L									
基础设置										
③ 复核管理										
② 接篇幕语										
-										

任务状态:

- 正在挖掘中:表示该任务仍在进行,该状态不支持用户"删除";
- 挖掘完成: 表示该任务已经挖掘完成;
- 挖掘失败:表示该任务挖掘失败,点击查看详情后展示挖掘失败的原因; 操作:
- 详情: 查看该任务的详细信息, 点击后可以查看其详情或进行编辑操作;
- 删除: 删除该任务, 包括删除该任务对应的挖掘结果, 但已经入库的内容不会被删除
- 新建任务: 点击后弹出任务新建窗

新建挖掘任务	×
+ 任务名称 默认以当前时间为任务名称,也可自定义编辑	
标签挖掘任务 2022-04-08 22:15:48	× 26/50
 * 请选择数据源: ⑦ 	
● 本地上传 ○ 历史数据 ③ 两种挖掘数据来源的挖掘方式	
$\overline{\mathbf{T}}$	
点击选择文件进行上传	
将文件拖拽到此,或点击上传。仅支持xlsx格式。当前支持"对话文本内容"和"知识库内容"两种上传方式, 在表格中选择相应模板进行上传。	请
	业 下载文件模板
高级配置へ	
添加关注词	
可以人工添加需要留意的关注词	
输入词语后按回车键生成,最多可添加100个词。当前:0/100	
添加非关注词 可人工添加需要过滤掉的非关注词	
输入词语后按回车键生成,最多可添加100个词。当前:0/100	

支持两种数据源类型:

- 本地上传: 由本地上传语料数据
- 历史数据: 支持选择质检数据集和通过API上传的数据, 如离线语音数据等

高级配置:

标签挖掘功能支持用户干预,干预的方式就是通过在高级配置中增加关注词和非关注词。标签挖掘时会提高 关注词的权重,同时避免非关注词被挖出

	A					
1	说明: 请将对话文本内容复制到"对话内容"列,每个单元格为一段对话,每句记	舌占一行,开	头必须是	"客户:"或	者"客服:"	
2	对话内容					
3	客户:你好 客服:你好:请问有什么可以帮您? 客户:我需要查询下我的密码 客服:好的:请…					
4						
5						

其中本地上传xlsx文件即可进行挖掘任务,也可以下载文件模板到本地进行手动录入

Drag upload

支持Excel文件,文化	点击或者文 件内容可同时	件拖拽到这 包含会话和	这里上传 知识,文	件大小」	上限(i	寺确定)		
❷ 文档.xiax(上传中)								×
⑦ 文档 xisx (上传失敗)							C	×

文件上传失败会展示失败原因,也可以尝试重新上传

新建挖掘任务	×
*任务名称	
信用卡标签信用卡标签	10/50
★请选择数据源 ●	
● 本地上传 ○ 历史数据 ❷	
❷ 文档xlsx 重新上传 删除文件	
✓ 当前筛选条件下共有 224 条数据 数量较少,建议∞∞条以上为宜 #满足经	条件黄色文字不显示

当筛选数据少于1000条时会显示提示"数据数量较少,建议1000条以上为宜",当满足1000条数据时不提醒。

历史数据挖掘:

l数据来源为数据集数据和通过API上传的全部数据(包括在线、热线,实时、离线数据)

l数据来源:支持选择"质检数据集"、"离线语音数据"、"实时语音数据"、"离线文本数据"和"实时 文本数据"

选择质检数据集后,允许用户选择数据集质检中的数据集

数据来源	所检数据集	数据集名称	测试数据集123	~
NA 20 TANA	从111支入110 余	政功合规口中小	次引以及X169年12-3	

选择离线语音数据后,筛选项支持:时间范围、技能组名称、客服姓名、主叫号码、被叫号码、呼叫类型、 自定义字段1-13

数据来源	离线语音数据 >	时间范围	2021-11-09 00:00:00 - 2021-11-15 23:59:55 ~
技能组名称	请输入技能组名称,多个技能组用逗号隔开	客服姓名	请输入客服姓名
主叫号码	请输入主叫号码	被叫号码	请输入被叫号码
呼叫类型	全部 ~	自定义数据1	请输入
自定义数据2	请输入	自定义数据3	请输入

务名称				
签挖掘任务 20	022-04-08 22:42:52			× 26/5
选择数据源: ⑦				
)本地上传	◉ 历史数据 ⑦			
数据来源	离线语音数据	∨ 时间范围	2022-04-02 00	0: - 2022-04-08 🗸
技能组名称	请输入技能组名称,多个技能	组用逗号隔开 客服姓名	请输入客服姓名	
主叫号码	请输入主叫号码	被叫号码	请输入被叫号码	
呼叫类型	全部	✓ 自定义数据1	请输入	
自定义数据2	请输入	自定义数据3	请输入	
自定义数据4	请输入	自定义数据5	等于 >	请输入
自定义数据6	请输入	自定义数据7	请输入	
自定义数据8	请输入	自定义数据9	请输入	
自定义数据10	请输入	自定义数据11	请输入	
自定义数据12	请输入	自定义数据13	请输入	
				援索重置
青搜索数据				
始挖掘	取消			
条件内	数据如果小干1	00条会显示暂无数	敗据状态	
目定义数	西12 请输入		自定义数据13	请输入
<u>لا محمد المحمد المحم</u>	々,사	■上丁400名		搜索
	★ITF Г 自 元 数 店 ★ 百 数 重 常	帝八丁100家。		
、邓瑞六				

标签挖掘中....60%

当挖掘成功后,页面自动跳转到挖掘结果详情页 当挖掘失败后,页面展示如下内容: 重置

<

智能对话分析

B对诸众新 / 杨鳌推指 / 世间卡标亚世间卡标亚		19. 购买资源包	产品动变 帮助文法	E
- 信用卡标签信用卡标签				
	标签挖握失数60%			
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				
Provide and		医原因糖医原因糖医原因酶医原因	医病医病医病	
原因得天现天现天现天现天现天现天现天现天现天				
原因將因原因將因將因原因將因原因將因原因原因原因 原因原因原因原因原因原因原因原			医原因原因原因	

挖掘结果详情

通过任务详情页查看挖掘结果。

智能对话分析 / 挖掘工具 / 标签挖掘任务 2022-04-02 16:44:33

← 标签挖掘任务 2022-04-02 16:44:33

本次挖掘共处理会话总数 2008		已处理标签总数 8	保存至标签体系数 5	判定忽略标签数 3
请输入标签名称进行搜索	Q	主标签:		保存至标签体系 忽略此禄;
1 3 同义标篮数: 3个	已保存至标签体系	二组码2 切换 V 相关同义标签如下:		
2 用于 同义标签数: 0个	已保存至标签体系	二维码1 × 二维码2 × + 补充同义标签		
3 银行 同义标签数:1个	已保存至标签体系	二维码1× 二维码2× 输入内容后,按回车键可生成标签		
4 完税 同义标篮数:1个	● 已忽略			
5 二维码2 同义标篮数: 2个				
6 家人 同义标鉴数: 0个				

页面上方显示本次挖掘的综合指标,内容包括:

- 本次总共处理了X个对话;
- 共挖掘出XX个业务标签:不包含同义词,例如"个人网银-网上支付-证书支付"和"个人网银-网上支付-证书付款"认为是一个标签;
- 已处理XX个标签: 表示已经保存到标签体系或者判定为失效的总数
- XX个标签存入标签体系:表示总共存入了多少个标签
- XX个标签判定为忽略: 表示公共多少个标签是忽略的

注: 如果挖掘出的标签数量多于20个, 需要进行分页

3 银行	
同义标签数:1个	
	👽 已保存至标签体系

• 标签名称: 展示标签的名称, 同时展示层级
- 标签层级:表示挖掘出的标签是几级的,例如"个人网银-网上支付-证书支付"的标签层级为3级(此处 环境下没有展示)
- 同义词个数:表示该标签共有多少个同义词

▲ 保存至标签件系 忽略此标签 ●		
	, ,	<
	4. 備定要忍略此标登吗? 忽範后,该标签将失效并不可靠回,请谨慎操作!	
	8.2	1

"忽略"钮:点击后弹窗提示用户是否确定失效该标签

用户确定失效后,该标签移至列表最后,并将该标签置灰处理

4 完税	
同义标签数:1个	
	✓ 已忽略

手动干预主标签切换,同时可以补充同义标签

补充同义标签

之后点击"保存至标签体系"

标签入库

标签的详细数据中支持用户编辑,并且通过英文"-"来表示不同层级结果,例如"个人网银-网上支付-证书 支付"

保存	 存至标签体系		×
	() 注意:		
	1.保存标签体系仅对新的数据分析生效,不	会影响已分析过的历史结果	
	2 如雲重新分析历史结果 请使用"标签管理	"功能中的"重新分析历史数据"功能	
₩\$	业务标签 (共0个)		
×.	银数信用卡		
	, 信用卡		
) 财 政公务卡		
	▶ 白金卡		
	> VISA卡		
	》 银数信用卡		
	→ 运通卡		
Ŧ	美团信用卡		
	申请		
	邮寄		
	激活		
	调额		
	账单		
	还款		
	自扣		
	挂失		
	补卡		
	换卡		
	手机银行		
	雌マル佐田上		

- 如果标签的路径与标签体系中有重合,则自动归入到相应位置,并且高亮显示;如果完全没有重合的路径,则放在标签体系的最下面;
- 同时支持鼠标拖拽的方式编辑该标签的层级位置
- 挖掘完成后,点击"完成"按钮完成操作并返回挖掘任务列表页,如果本次挖掘更改了标签体系,则弹窗 提示用户;如果没有则不提示。

3.8.2.2. 标签管理

标签体系是智能对话分析的基础,便于客户维护,提高用户体验度。

功能入口:标签管理功能放在高级工具-AIT工具集



功能详情

文案提示会标明标签体系共包含xx个标签,最深标签为xx级,其表示业务标签的数量和最深标签的层级

^{智能对话分析 / 标签管理}

务标签用于通话内容的基础分析和重复来电分析		
2 上传标签文档或者导出标签文档 (txt格式)		⊠ 1
体系共包含 68 个标签。最深标签为 5 级	Q. 请输入搜索内容	③ 重新分析历史数据
<目 + 标签详情		最近1天 最近7天
瑞年1664版語) 周又林遼 時7074版語) 信用年1(194版語) 信用年1(194版語) 12 12 13 14 15 15 15 15 15 15 15		服近30天

上传和导出功能/批量上传功能(上传标签体系)

• 点击后弹出选择框, 允许用户选择本地文件

• 文件限制为: 最多1000行,格式限制为.txt格式

批量上传	→ 导出全部	
业务标签体系统	中国 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	级
北日) 在		
批重上传		X
	▲ 点击上传TXT文件	
上传 每行一个标音	文件仅支持.txt格式,单文件最多1000行 签词,通过tab键来区分不同层级,示例见导入模	板
	上 下载规范模板	

批量导出:

导出当前标签体系,导出格式与导入模版相同

重新分析历史数据:

对于标签体系,是指把看板里的数据基于新的标签体系,重新生成一些结果,重新进行打标,避免出现标签 问题导致分析不准确

点击后选择需要重跑数据的时间段,支持"最近1天"、"最近7天"和"最近30天"

① 重新分析历史数据	
最近1天	
最近7天	
最近30天	

标签体系-健康度检查规则:

- 每次生成新的一条标签时进行自动检查
- 标签冗余(同一个标签路径不同层级存在重复)

例: 1==2

- 基金基金购买美团信用卡(美团卡)
- 美团信用卡 (美团卡) 申请

"美团信用卡(美团卡)"同时存在于两个标签路径中,但是两个标签路径不在同一层级

1+2=3

• 企业网银注销注销企业网银

其中3包含2 企业网银 新钱包 新钱包购买

- 2) 标签冲突
- 层级冲突(同一个标签不能同时出现在一级和其他层级)
- 企业网银管理台手机银行手机银行转账手机转账
- action: 同一个标签词,出现在两个不同的标签路径。并且,在一个标签路径中为第一级,在另一个标签路径中,为其他层级(不是第一级)。

异常提醒)
] 检测到以	下问题可能影响分析结果,	请对其进行适当调整或合并		
标签冗余	层级冲突			
1.美团信用卡/申	请/申请			
			继续保存	取消

页面左侧:

标签类目

用于展示标签层级及相应的标签内容,非叶子层级的标签需要展示下一级包含多少个标签,例如原型图中的"个人网银(10个标签)"

	标签类目	+
-	银数信用卡(6个标签)	+ 🕸 🖻
) 信用卡(7个标签)	11
	》 财政公务卡(5个标签)编辑标签名	3称
	白金卡(11个标签)	
	VISA卡(5个标签)	1
	制除该标签 银数信用卡(1个标签下的所有子	(以及以 标签)
	运通卡(5个标签)	
Þ	美团信用卡(10个标签)	
×.	手机银行(7个标签)	
Þ	饿了么信用卡(1个标签)	
	营业执照	

击右侧的 "+" 按钮, 新一个一级类目鼠标悬停在某一个标签上, 可以增加其下一级标签, 点击该标签右侧 展示其详细数据内容

页面右侧:

详细数据:展示当前标签的详细数据情况

标签名称, 同义标签

标签详情		编辑
标签名称 V 同义标签	Λ÷Ε	

用户可以编辑该标签名称及其同义词

- 保存之前需要自动跑一遍健康度检测,需要用户确认标签体系无严重问题,再进行保存;
- 标签体系编辑完成后,用户需要对其进行保存等操作;
- 保存后发布标签体系,新发布的标签体系会影响新数据,但不会对历史数据产生影响。

如果用户对标签体系进行了编辑,未保存并跳转其他页面,弹出提示框需要用户确认是否保存。如图

保存后,	系统将自动跑	一遍健康度检测	确认标签体	系无严重问题	时直接保存
注意:					
1.保存板	签体系仅对新	的数据分析生效,	不会影响已分	分析过的历史	结果
2.如需重	新分析历史结	果,请使用"标签	管理"功能中的	"重新分析历	史数据"功能

如果系统中有其他用户重新跑历史数据且任务还未完成,则不允许当前用户再重新跑历史数据。

3.9. 系统管理

3.9.1. 预警管理

通过预警管理,当有重要规则命中时,可以及时推送消息管理。例如对于客户可能要投诉的情况出现时,通 过钉钉订阅方式,可以在您的钉钉群中第一时间获取管理,及时处理客诉。

一般来说,在热线客服为客户提供服务的过程中,可能会出现:

1.客服人员与客户发生争执导致客户要投诉;

2.客服表达了某些公司严令禁止的违禁词;

3.讨论了某些行业敏感舆情;

通常以上事件发生时,信息获取的及时性对企业来说尤为重要,所以我们提供了**实时预警**功能,将您的呼叫 中心与智能对话分析对接后,每通电话结束后会自动将通话录音推送到智能对话分析进行质检分析,当命中 某些重要规则时,可以通过钉钉、回调的方式第一时间管理到您。

新建预警配置

点击预警配置列表左侧的新建配置

按钮,在新弹出的页面中填写配置名称、选择启用预警管理的规则,然后选择您所需的订阅方式,如下图:

离线文本结果	智能对话分析 / 预管通知					新建配置	\times
实时质检结果	预警通知						_
评分大盘						* 配置名称	
人工复枝 🚯	④ 通过預營通知,当有量		通知。例如对于客户	[。] 可能要投诉的情况出现时,通过1	1钉钉圆方式,可以在您的钉钉群中}	i用银八配 组 包 你	-1
质检规则配置	BERRER 🗲	-				* 规则 请选择(可输入照则名称进行搜索)	$\overline{\mathbf{v}}$
评分项配置	配置名称	质检规则	订阅方式	订阅地址	0182114	• 订细方式	_
高级工具	3333	 你好 	1717	https://oapi.dingtalk	2021-01-06 19:28:55	शांग (0)	
知识库配置	23123	• 10000848	£7.67	https://oapi.dingtalk	2020-12-04 16:20:47	请输入钉钉机器人的webhook地址	
意思管理	333	 实时质检6 	钉钉,回调	钉钉: https://oapi.di	2020-11-27 21:16:28	□ 回調 ①	
				Ener mapping to take too		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	_
语音识别检测							
监测与分析							
热词分析							
语义挖掘							
基础设置							
人员管理							
复核管理							器
预管通知							
消息从列							
安全管理 🗸						60.22: ID230	

两种订阅方式的详细说明

1、钉钉订阅

钉钉订阅方式,也就是通过钉钉的群机器人,当某个规则命中时,将报警管理发送到您指定的钉钉群中。下面我们将为您介绍如何添加钉钉群机器人,并且获得页面上所需要填写的webhook。需要注意的是,由于钉钉是公网服务,需要保证您的智能对话分析可访问公网,否则将无法进行钉钉推送。具体操作流程如下:

·打开接收预警管理的钉钉群,在群设置中点击智能群助手,然后点击添加机器人:

用户指南·智能对话分析(新版)

ê	群设置	×	
	t 内部		¢
本 本 本	群成员 1人 该群已开启"新成员入群可查看最近100条聊天记录"	+ Q	
查看详情	-		õ
ALQ. Inter-	群管理	>	P
し VT 机器人	升级群 为你推荐更丰富的群类型 去查看	>	
命中时i -05 Tackidi zav DD	智能群助手	>	
24 /CBD File a472 df1e	所在分组	群聊 >	
文1 凉: C 55: 命1 则:	置顶聊天		
> 【3雨5 干头 20点20万反应	消息免打扰		
Filth Part			
⊕ み る @ ↓	找在本群的昵称	未设直 💋	
גבו לא א נשר פא	清空聊天记录	>	
	退出群聊	>	

智能群助手	×	\odot
		00
小钉	>	Ð
		Ē
● 已开启的技能		۲÷
● 日程提醒 ② 投票提醒 □ 群汇报		ŏ
		P
●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●	>	
+ 添加机器人 多款丰富的精选机器人	>	

		周乐 master	
0	群机器人		×
印: 阝		钉钉机器人可以把你需要的消息及通知, 自动推送到钉钉群 了解更多	
话分 1 ht		添加机器人 目前群里最多添加 6 个机器人	
	本群的机器	器人	
「行口		小钉 由 闫乐 添加,接受群组: 预警测试	
式(T:叛	۵	SCA-BVT 由 闫乐 添加,接受群组: 预警测试	
贡检			_
班内 吴飞			_
			_
警内	部 16:4	44 请输入消息 清空聊天记录	

·在机器人种类中选择**自定义**,然后点击**添加**:

群机器人			×
 ・ ・ か知天气 自动推送天气预报和 预警信息 	应 阿里云Code 阿里云提供的代码托 管服务		GitLab 基于ROR的开源代码 托管软件
DIRA 出色的项目与事务跟 踪工具	Fravis 出色的项目与事务跟 踪工具	DD Trello 实时的卡片墙,管理 任何事情	ですべいです。 むりには、 ですべいで、 ですべいで、 ですべいで、 ですべいで、 ですべいで、 ですべいでは、 ですべいで、 ですべいでいで、 ですべいで、
CODING 以Git为基础的研发管 理平台	自定义 通过Webhook接入自 定义服务		



输入一个自定义的机器人名字,安全设置选择"自定义关键词",关键词填入"命中",然后点击完成:

添加机器人		×
机器人名字: * 添加到群组:	智能对话分析预警 <预警测试	
* 安全设置 🖉	✔ 白定义关键词	
说明文档		
	 → 添加(最多添加10个) → □ ☆ 	
	我已阅读并同意《自定义机器人服务及免责条款》取消完成	

群机器人就添加成功了,窗口中显示出了群机器人对应webhook,点击复制按钮:

添加机器人		×
1.添加机器人	\checkmark	
2.设置webhc	ook, 点击设置说明查看如何配置以使机器人生效	
Webhook:	https://oapi.dingtalk.com/rc 复制	
	* 请保管好此 Webhook 地址,不要公布在外部网站上,泄露有安全风险 使用 Webhook 地址,向钉钉群推送消息	
	完成 设置说明	

将上一步得到的webhook, 粘贴到新建配置页面中:

费用	新建配置	×
	* 配置名称	投诉预警
时,通过钉钉订阅方式,可以在% 	* 规则	【预置】用户可能要投诉 × 辱骂客户 × ×
	* 订阅方式	; 🛃 钉钉 😰
创建时间	l	https://oapi.dingtalk.com/robot/send?access_token=: 8
2019-05-28 13:47:45		□ 回调 ❷

当您设置的规则命中时,会收到如下形式的消息:

	客诉实时预警 内部	IJ»	۲ <u>۵</u>	_	Č0 ·	•••
	IAIK 8806 ININI					
(d)	智能对话分析-预警 机器人					
首乐	规则命中预警 命中时间:2019-05-2822:06:08 Taskld:C99A9BBD-2F5B-4095-AA0E- B25C1DC83DF5					
	FileId: f298553076954bb3bf971b2131098 文件名称: 预置数据集-非正常情况退货1.wav 命中规则: • 【预置】用户可能要投诉 22点06分发送	32ae /				

2、回调订阅

回调的订阅方式可以让您更自由、更灵活的处理报警管理消息。我们会通过HTTP协议的POST请求推送预警 管理到您指定的公网URL,您在接收到回调消息后,可以根据管理内容做进一步处理。详细说明如下:

·首先您需要准备能通过公网访问的回调URL,请准备域名形式的URL,不支持IP,并将回调URL填写到新建 配置页面中。

·在您设置的规则命中时,我们会以HTTP POST请求的方式调用您指定的URL,并且在调用URL时,会在URL后添加taskd、timestamp、signature三个参数,例如您指定的回调URL<u>http://aliyun.com/callbac</u>,那么回调时完整的URL为<u>http://aliyun.com/callback?</u>

<u>taskid=xxx×tamp=xxx&signature=xxx&event=RuleHit</u>,其中:

otaskld 为任务id

otimestamp 为调用时的时间戳,单位: 毫秒

osignature 为签名,调用方可用来判断请求是否来自智能对话分析;计算说明:将 taskld=xxx×tamp=xxx&aliUid=xxx进行md5 + base64加密,注意顺序;调用方接到回调后,taskld和 timestamp可以从回调url中获取,aliUid为主账号ID,在基础设置-人员管理中可看到。通过计算来比对自己 计算出的signature,与url中的signature是否一致

oevent 为事件名称,调用方可用来判断是什么事件触发的回调,实时预警的事件名称为: RuleHit

·调用时会在body中携带一些参数:

参数	数据类型	说明
----	------	----

fileName	String	文件名称
taskid	String	任务ID,上传质检任务后回传的 taskld
fileId	String	文件ID,即上传质检任务时请求参数 中的callld,若未指定则会随机生成 一个
ruleIds	List	该文件命中的规则Id的集合,例如: [213,434,675]
ruleNames	List	该文件命中的规则名称的集合,例 如:["【预置】用户可能要投 诉","辱骂客户"]
date	String	文件命中规则时的时间戳,单位:毫 秒
message	String	以上参数信息的汇总,可以用来直接 展示,例如:"[2019-05-28 22:33:44][7352C9F1-6E2E-41F4- A1CF-B8939D17B68E] [0c03f497644e4ead928e2936780 55725]硅语-留学录音.wav命中规 则:预警测试01"

POST请求示例如下:

{ "date":1559054024678, "fileName":"硅语-留学录音.wav", "ruleIds":"[4140]", "ruleNames":"["预警测试 01"]", "message":"[2019-05-28 22:33:44][7352C9F1-6E2E-41F4-A1CF-B8939D17B68E] [0c03f497644e4ead928e293678055725]硅语-留学录音.wav命中规则:预警测试01", "taskld":"7352C9F1-6E2E-41F4-A1CF-B8939D17B68E", "fileId":"0c03f497644e4ead928e293678055725" }

接收到回调消息时,可以在您已有的运维系统或消息管理系统中,自定义的进行展示,也可以集成<u>阿里云短</u> <u>信服务</u>,给相关的负责人发送短信提醒。

3.9.2. 安全管理

3.9.2.1. 隐私号码

隐私号码保护,可以保护多个页面中展示的主叫号码、被叫号码,避免客服、质检员看到真实的客户号码, 当开启后,将会隐藏部分真实号码,例如显示为: 1391******。

操作流程

如下图,可以开启/关闭该功能;

智能对话分析 / 隐私号码保护
隐私号码保护
① 隐私号码功能可以隐藏质检结果中"主叫号码"和"被叫号码"中的真实号码,显示如:1391******。
隐私号码保护

当开启隐私号码保护时,效果如下:

离红	^{83新/ 寓绘语音质检} 线语音结果														
	王务时间 2021-04-15 00:00:00		2021-04-2	21 23:59:59		文件名称 请输	λ						技業	##	高級~
RB	等出 > 批量分配 > 生	成数据集 >											E	9	C :
	文件名称	客服姓名	客服ID	技能组名称	主叫号码	被叫号码	呼叫类型 🖓	通话ID	通话时长	对话轮数	Œ	执行状态	复核状态 🖓 💿	操作	
	BVT-CCC2016-2021-04-21 1					1847*****	呼出		1分26秒	26	20	• 已完成 ①	● 未复核	912	复核
	BVT-uploadData-2021-04-21	t	17	10.000	1760*****	1760******	呼出	10000	46秒	13	20	• 已完成 ①	● 未复核	分配	复核
	BVT-uploadData-2021-04-21		17	in the second	1760******	1760******	呼出		46秒	13	20	• 已完成 ①	● 未复核	912	复铁
	BVT-Ant2016-2021-04-21 13		0				-		6分19秒	78	20	 已完成 	● 未复核	分配	复核
	BVT-core-2016-2021-04-21		0				-		46秒	13	20	• 已完成	• 未复核	分配	复核
	BVT-core-2019-2021-04-21		170		0571*****	1769*****	呼出		46秒	13	20	• 已完成	• 申诉驳回伏工	912	製紙
	BVT-core-2019-fail-2021-04								010	0	20	● 失败⊙	● 未复核	分配	1.92.01
	BVT-CCC2016-2021-04-20 2		-	-		1847*****	呼出		1分26秒	26	2(• 已完成 ①	• 未复核	912	复铁
	B1/P 1 15 1 5552 52 55		17	811F 1118	13000000			**********	1051						

3.9.2.2. 安全配置

通过API上传音频质检数据时需要提供录音地址url,您可以这里配置录音地址鉴权信息,鉴权信息会自动添加到录音地址上。

通过**调用API上传音频质检数据**时需要提供录音地址url,我们在接收到您的质检请求时,会去下载录音, 该录音地址要求质检应用可访问,通常您可以通过以下方式保障录音安全:

1.将录音存放在 OSS 上,并生成一个带有效时长的地址 (不推荐,因为失效后在文件复核时无法播放录音);

2.将录音存放在自己的服务器上,在上传音频质检数据时,将带有鉴权信息的录音url提供给我们(不推荐,因为鉴权信息一旦泄露,在您的服务中修改了鉴权信息后,历史数据在文件复核时,将无法播放录音);

3.将录音存放在自己的服务器上,在智能对话分析控制台配置鉴权信息,上传音频质检数据时只提供普通的 录音url,我们在下载录音时,会在录音url上拼接您配置的鉴权信息。相比于第二种,可以降低鉴权信息泄露 的风险,即使鉴权信息被泄露,可以第一时间进行修改,也不影响历史数据在复核时的录音播放。

本文档适用于第三种方式,也是我们推荐使用的方式。

新建配置

点击列表上方的新建配置按钮,在新弹出的页面中填写相关信息,其中URL参数即为鉴权信息,可设置多个 参数,如下图实例添加了两个参数,例如您在调用 APL上传音频质检数据 接口时提供的录音url 为:<u>http://somedomain.com/a.wav</u>,我们在下载录音时,访问的完整录音url为: <u>http://somedomain.com/a.wav?caller=aliyun&secretKey=XXXX</u>,您自行解析鉴权信息是否合法。

智能对	括分析 / 安全	全配置					新建配置			
安	全配置	ł				ſ		_		
0	通过API上传	语音时需要将录音地址提供给降	可里云,您可以这里配置录音地址鉴权信	息,鉴权信息会自动添加到录	音地址上,详情请参见文档 如	何保障素	* 配置名称:	配置2		
新	建配置	刷新					URL参数:	+ 叙	ī 増参数项	
	1	配置名称		创建时间		状态	參数0:	caller	aliyun	删除
-	/	配置1		2019-07-24		• 启用	参数1:	secretKe	XXXX	删除
							测试:	您可以在此处测	试以上参数是否可用	
		secretKey			2sdf44sdf13t	_		http://some	domain.com/a.wa	生成测试链接
		domain			sca			您的测试连接为 http://somed	: omain.com/a.wav?	測试
								caller=aliyun	&secretKey=XXXX	
						l				
							确认	取消		