

ALIBABA CLOUD

阿里云

智能对话分析
产品简介

文档版本：20201221

 阿里云

法律声明

阿里云提醒您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。

1. 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。
2. 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。
3. 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。	 警告 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。	 注意 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，不是用户必须了解的内容。	 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 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <i>Instance_ID</i>
[] 或者 [a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ } 或者 {a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

目录

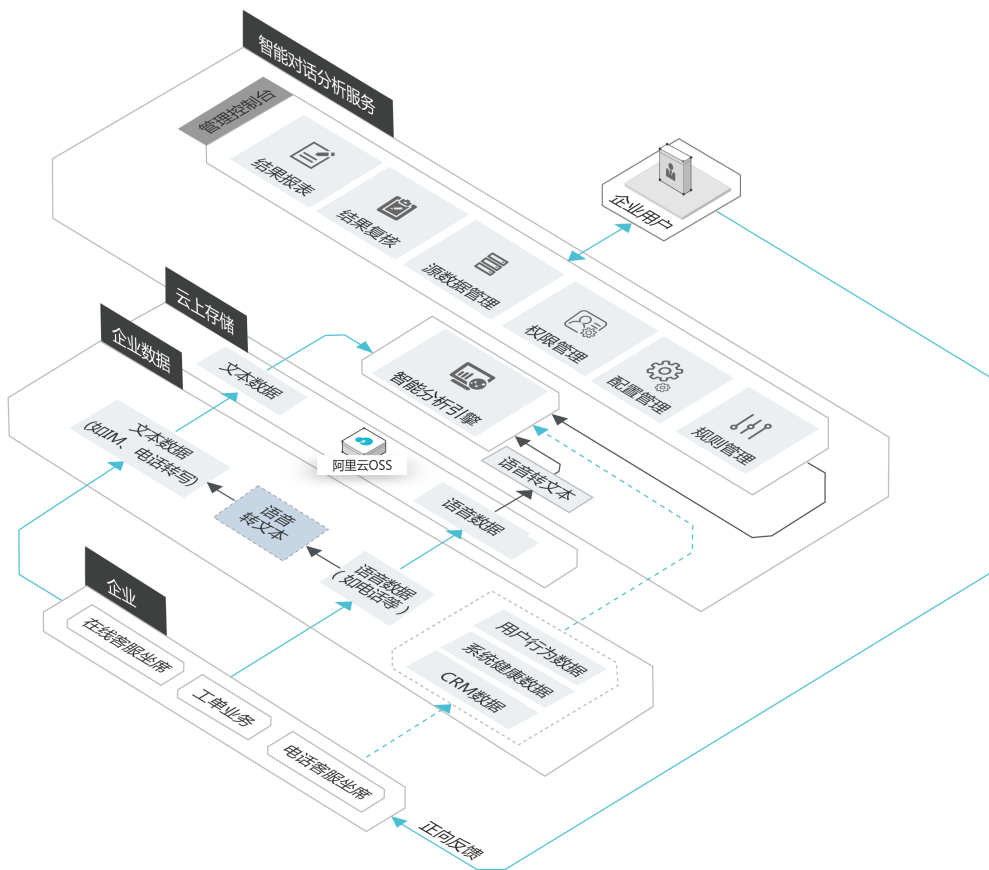
1.什么是智能对话分析	05
2.产品定价	07
3.名词解释	09

1.什么是智能对话分析

智能对话分析 (Smart Conversation Analysis) 依托于阿里云语音识别和自然语言分析技术，为企业用户提供智能的对话分析服务。支持语音和文本数据的接入，可用于电话/在线客服坐席的服务质量检测、风险监控识别和服务策略优化等场景。

智能对话分析 (Smart Conversation Analysis) 依托于阿里云语音识别和自然语言分析技术，为企业用户提供智能的对话分析服务。支持语音和文本数据的接入，可用于电话/在线客服坐席的服务质量检测、风险监控识别和服务策略优化等场景。

架构图



产品优势

- 智能规则：按照需求自由定制，通过规则间的逻辑组合深入挖掘数据信息。
- 全量自动化：告别传统抽样带来的分析盲区，全量覆盖分析数据。
- 灵活接入：支持消息队列MQ、对象存储OSS数据源无缝接入，省时省力。
- 复核校验：人机配合的方式对分析结果做二次校验，提升结果准确性。
- 实时质检：实时质检，及时发现潜在风险，提前预警减少损失。
- 模型质检：内置多种质检模型，无需配置即可直接使用。

应用场景

- **服务质量检测**：服务质量是企业对外的形象窗口，企业客户服务人员的行为是否符合规范？服务质量是否达标？基于智能对话分析提供的对电话/在线客服坐席的对话分析结果，企业可以在服务意识、服务技巧等方面优化培训，增强客服人员的服务能力。
- **风险监控识别**：互联网时代口碑传播的速度越来越快，行业和企业每天都面临着新的问题和挑战，智能对话分析服务的语义分析技术能对潜在风险的监控和识别，使企业有效应对未来的不确定性，变风险为机遇，使得企业价值最大化。
- **服务策略优化**：用户数据中常常隐含着各类用户的第一手反馈、意见、满意度等重要信息，将这些信息以统计量化的形式表达出来，可以成为企业在服务转型、升级、发展中重要的参考资料，使企业在竞争中保持信息优势。

2. 产品定价

计费方式

智能对话分析计费方式为 **按量付费**，是一种后付费模式，即先使用再付费。

收费项目

在您使用智能对话分析的过程中，所有产生质检分析的过程，会按检测时长或文字数进行收费。

收费情况举例：**发起数据集质检任务、发起呼叫中心质检任务、调用API进行质检**等。

不收费情况举例：**配置质检规则、进行系统人员管理**等。

计费说明

质检类型	计费单位及说明	用量阶梯	单价
离线语音质检	被质检的离线语音总时长，单位为小时	0 ~ 1000小时/天	2.7元/小时
		1000 ~ 3000小时/天	2.1元/小时
		大于3000小时/天	1.5元/小时
实时语音质检	被质检的实时语音总时长，单位为小时	0 ~ 1000小时/天	3.5元/小时
		1000 ~ 3000小时/天	3.0元/小时
		大于3000小时/天	2.5元/小时
文本质检	被质检文字的总字符数	0 ~ 20百万字符/天	50元/百万字符
		20 ~ 100百万字符/天	30元/百万字符
		大于100百万字符/天	20元/百万字符

资源包

您可以根据实际需要购买 **智能对话分析资源包**，在使用离线或实时语音质检时，会优先抵扣资源包中的流量。[点此立即购买](#)

注意事项

- 如果您首次开通智能对话分析产品，会获得7天的免费试用期，在这期间进行的任何质检任务都不会收费。

- 请在使用智能对话分析产品时，确保您的阿里云账户余额充足，避免因欠费产生服务不可用。
- 欠费7天后，会自动释放您的服务，并永久删除相关数据（无法找回）。在欠费期间，我们会通过阿里云主账号所关联的手机号码、邮箱 进行提醒。

3. 名词解释

名词	说明
规则	规则是由逻辑运算符和条件组成的表达式，一个规则可以包含多个条件组成的逻辑表达式。
条件	条件由检查范围和算子组成，如「客服的第一句话包含“你好”」这个条件的检查角色是「客服」范围是「客服说的第一句话」，算子是「出现关键字“你好”」，一个条件只能包含一个算子。
算子	对检查范围限定的句子逐句做出判定。如关键词、正则表达式、语义匹配、情绪检测等。
质检	通过指定的规则，对音频文件/文本文件进行分析的过程，称为质检。
复核	质检完成后，人工对质检结果做二次校验的过程称为复核。
命中	如果某对话内容符合规则中定义的条件，称为被这个规则命中。
申诉	如果客服人员发现自己通话录音的得分、规则命中情况有误，可以对该质检结果进行申诉。
数据集	数据集是一个或多个录音文件组成的集合。
呼叫中心	呼叫中心特指云呼叫中心，可以从引语音流或文本进行质检。