

智能客服质检体系搭建

【课程背景】

互联网的发展带来客户服务渠道的变化和服务量的不断增加，传统的服务方式也随着业务量的增加显得心不从心。而人工智能可以帮助企业优化服务流程，提高服务效率，降低服务成本的同时提高客户满意度，这也让越来越多的企业开始引进智能服务。在智能服务高度成熟、高度产品化的今天，诞生了一种客户中心新的运营岗位—智能质检。

但是智能质检该如何快速掌握人工智能产品的核心？如何通过非技术干预下，快速从 0 到 1 建立具备完善质检体系是企业普遍关心的问题。本次课程主旨解决如下问题：

- 1、智能质检的流程设计；
- 2、智能质检规则的梳理；
- 3、模型搭建思路；
- 4、智能质检开展思路。

从 2017 年开始，杨茂林老师工作室分别在北京、上海、广州、深圳、成都、香港等地先后分别举办了《互联网时代的客户数据及智能服务应用》和《人工智能在服务营销领域的应用与最佳实践》《人工智能时代服务迭代与智能客服运营管理》、《智能服务体系搭建》等 20 多期公开课和 100 多期内训课程，并帮助金融、运营商等行业客户开展了智能客服运营咨询项目。

【课程收益】

- 1、智能质检体系的了解与搭建；
- 2、从 0 到 1 搭建智能服务产品；
- 3、实地感受智能质检为客服行业带来的变革；
- 4、智能质检实操技能。

【课程对象】

- 1、智能机器人训练人员
- 2、已经上线或者准备上线智能机器人的企业相关工作人员
- 3、准备从事人工智能训练工作的人员

【课程时长】：1 天

【课程大纲】

单元	大纲	内容	效益
单元一	智能语音体系全解	1、智能语音行业现状 2、语音体系问题定位 -语音转文字识别 -语义解析困境 -语音知识场景 3、智能质检产品架构定位 -应用能力 -应用场景 -应用流转 4、智能语音体系搭建—交互篇 -从 GUI 到 VUI	了解并掌握智能语音质检体系

		<ul style="list-style-type: none"> -语音交互流程设计 5、智能语音体系搭建—语音到文字 6、智能语音体系搭建—语义解析篇 -应用定位 -场景规划 -场景划分 	
单元二	智能质检体系搭建进阶	<ol style="list-style-type: none"> 1、智能语音体系搭建—知识场景篇篇 <ul style="list-style-type: none"> -LGF 识别能力 -质检关键词 -敏感词 -风险等级 -业务场景边界 2、质检能力优化提升 <ul style="list-style-type: none"> -调优核心----badcase 标注复核重置 -标注定义 -常见标注方式 -标注团队体系搭建 3、智能文字质检 <ul style="list-style-type: none"> -文字质检模型搭建 4、智能文字质检能力泛化 <ul style="list-style-type: none"> -从文字质检模型基础上看语音质检 5、智能语音质检； <ul style="list-style-type: none"> -智能语音质检模型搭建 6、智能质检模型优化 <ul style="list-style-type: none"> -智能质检结果分析 -从体验角度看智能质检 	掌握稚嫩工质检体系的搭建与训练重点
单元三	从智能服务产品体系看智能质检	<ol style="list-style-type: none"> 1、从智能服务产品矩阵维度看智能质检 <ul style="list-style-type: none"> -产品流转流程 2、智能质检产品反向应用—知识篇 <ul style="list-style-type: none"> -传统知识管理痛点 -智能质检对知识管理再造； 3、智能质检产品反向应用—现场管理篇 <ul style="list-style-type: none"> -服务现场管理能力赋能 4、智能质检产品反向应用—产品篇 1 <ul style="list-style-type: none"> -听风与探路 -质检产品如何赋能舆情产品 5、智能质检产品反向应用—产品篇 2 <ul style="list-style-type: none"> -用户情绪管理 -情绪管理下智能路由服务 6、智能质检产品反向应用——产品篇 3 <ul style="list-style-type: none"> -图片与视屏类质检应用与分享； -图片与视屏类质检平台搭建浅析； 	智能质检应用