

会话分析 产品简介



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2024 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 商标声明 】

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

文档目录

产品简介

产品概述

产品优势

应用场景

产品简介

产品概述

最近更新时间：2023-11-06 17:58:33

会话分析（Conversation Analytics）是针对企微会话存档，语音通话和会话文本等“会话沟通”场景的智能分析与应用平台。依托 ASR、NLP 等关键 AI 技术精准识别非结构化数据中的标签、情绪等关键信息，帮助企业挖掘客户特征、需求及影响沟通转化效果的核心因素，为营销/销售决策提供依据，助力交易转化。

主要功能

会话存档管理与统计分析

还原展示各类消息信息，对接组织架构，支持搜索对应员工与所有客户的会话记录，帮助分析员工在企微场景下与客户的沟通情况，评估团队坐席整体客户服务能力。

合规审计与服务提升

通过配置所需监控的员工违规的敏感关键词及敏感行为，及时提醒违规员工及管理员，改善客户服务质量。支持统计员工回复超时触发的整体情况与敏感内容违规的整体情况，与对应分日变化趋势，并支持基于员工粒度下钻，查看每个员工每次超时或违规的具体行为，支持查看对话原文。

客户洞察分析

基于句子相似度及提问识别等算法，识别客户在沟通中的常见问句，通过常见问句包含的关键词及查看问句原文，了解客户相关提问上下文背景，更全面识别客户意图。

智能关键词提取

内置开箱即用的预置关键词识别能力，同时支持自定义新增、删除、编辑业务关键词。通过统计已识别的关键词词云，不同关键词触发趋势，以及在单聊或群聊中关键词的提及占比等关键指标帮助客户洞察用户需求。

数据接入

支持通过可视化界面配置，快速接入已购买的企微会话存档数据。

产品架构



产品优势

最近更新时间：2023-11-28 11:36:32

卓越的核心技术能力

企点分析神农模型 + ASR 腾讯云 AI 智能语音识别，语音语义 AI 能力指标突出，具有3000+的技术专利，多次国际国内比赛中拔得头筹。

丰富的行业知识沉淀，更“懂”行业对话

依托企点分析知识平台，持续积累各行业丰富的会话标签识别知识库，提供开箱即用的“语义识别能力”。

以汽车行业为例：包含员工服务、客户画像、客户体验、产品配置4大类辞典，可识别话题及标签超500个，同时标签层级最深可达5层。

会话语义引擎标签管理工具，开箱即用+自定义丰富标签体系

根据不同的行业，系统预置行业标签库，同时支持新增自定义标签和标签增强的训练。

应用场景

最近更新时间：2023-11-06 17:58:33

企微会话存档

企微会话存档管理及基础审计。

客户画像挖掘

对于营销人员在服务大量客户无法及时识别客户意向丢失商机的问题，通过对话内容精准识别客户服务周期特征变化，深度挖掘客户标签，辅助营销人员及时跟进商机。

会话舆情洞察

对于客户对产品的态度和意见隐藏在大量非结构化的对话中无法感知的问题，深入理解语义内容，挖掘高情绪价值信息，把握业务舆情，明确产品迭代方向。