

# 智能对话分析

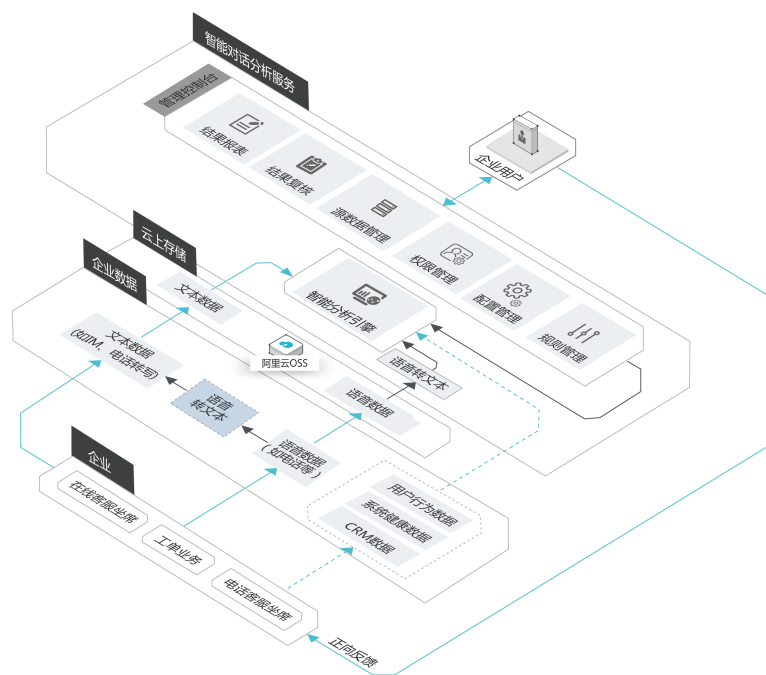
## 产品简介

# 产品简介

## 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。

## 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。

## 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实现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。

## 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，所有产生质检分析动作的功能，都会进行收费。例如：**发起数据集质检任务**、**调用API上传待检数据**、**使用快速上手功能**等。

### 计费说明

质检类型	计费单位及说明	单价
音频质检	被质检音频的总时长	2.7元/小时
文本质检	被质检文字的总字符数	50元/百万字符

### 资源包

可根据您的实际需要购买更加优惠的 **资源包**，在使用音频质检时，会优先抵扣资源包。**立即购买**

## 注意事项

- 请确保阿里云账户余额充足，避免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。

## 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。
数据集	数据集是一个或多个录音文件组成的集合。