

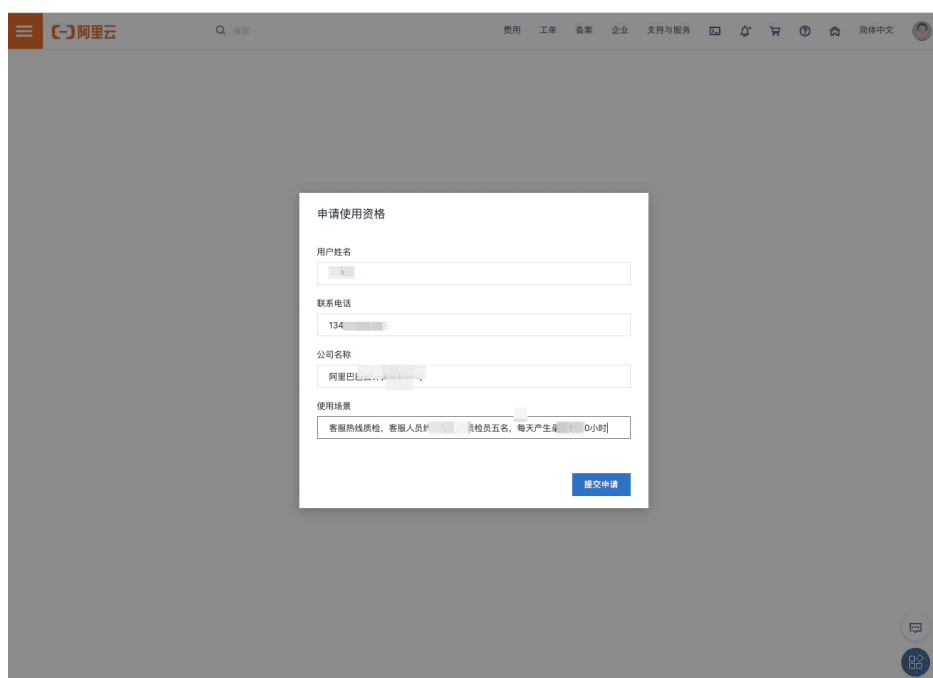
智能对话分析

用户指南

用户指南

服务开通

使用阿里云主账号访问 [智能对话分析控制台](#)，会提示您申请使用资格，按照页面提示进行填写，如下图：

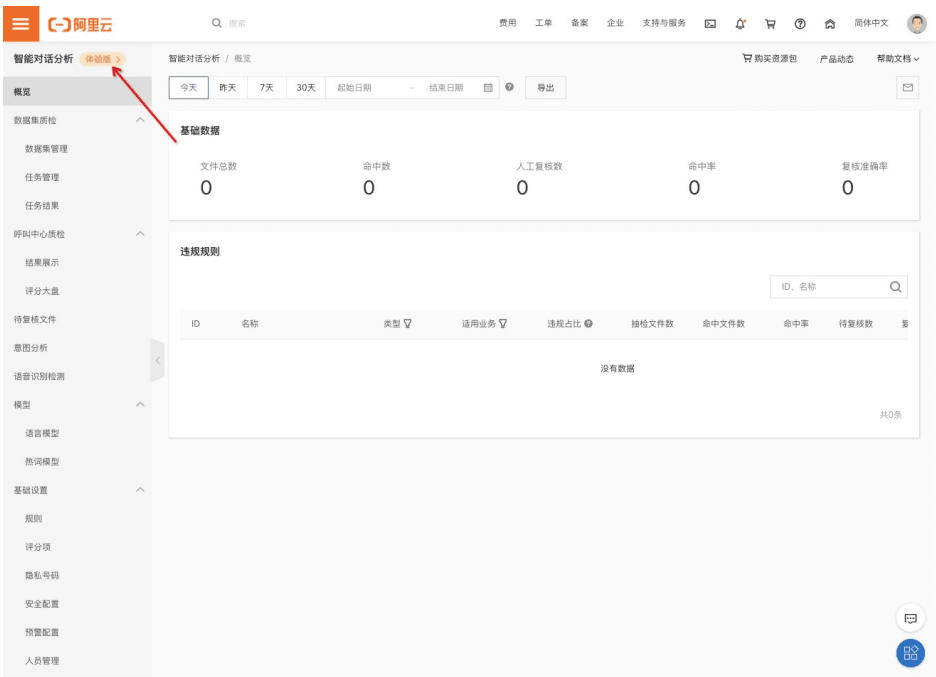


The screenshot shows the Alibaba Cloud console interface. At the top, there is a navigation bar with the Alibaba Cloud logo, a search bar, and various service links. The main content area displays a form titled '申请使用资格' (Application for Use Qualification). The form includes the following fields:

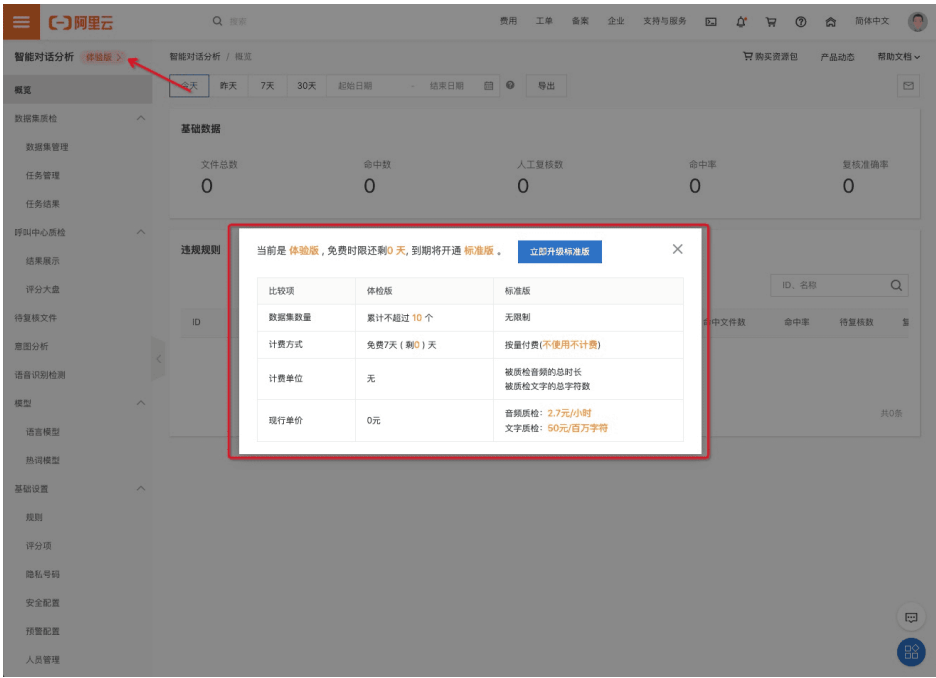
- 用户姓名 (User Name): A text input field with a placeholder 'X'.
- 联系电话 (Contact Phone): A text input field with a placeholder '134'.
- 公司名称 (Company Name): A text input field with a placeholder '阿里巴巴'.
- 使用场景 (Usage Scenario): A dropdown menu with the selected option '客服热线质检, 客服人员扩' (Customer Service Hotline Quality Check, Expanded Customer Service Staff).

Below the form, there is a blue button labeled '提交申请' (Submit Application). The form also indicates that the service is for '质检员五名, 每天产生量' (Five Quality Checkers, Daily Volume) and '0小时' (0 hours).

填写完毕后，点击 **提交申请** 按钮，等待大约10秒系统处理完成后，会自动刷新页面，进入到控制台页面，如下图所示，此时已为您开通 **体验版**，您可以免费试用7天；



点击 **体验版**，可查看免费试用剩余天数以及 体验版、标准版 的差异，7天后将自动升级为 **标准版**，将开始正式计费，具体资费标准请查看 [产品定价](#)



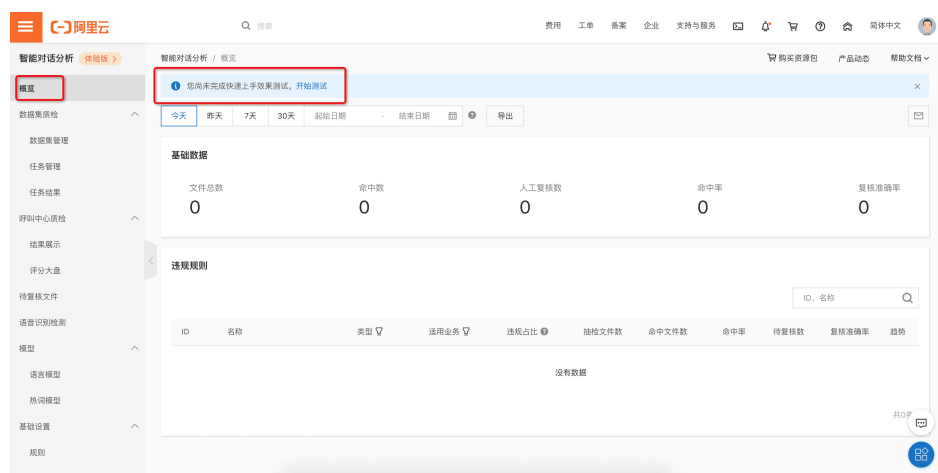
快速上手

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。

前提条件

由于快速上手功能的使用需要用到预置数据集及预置规则，所以该功能只对2019年6月1日后开通服务的用户显示。快速上手功能入口在 **概览页顶部**，如下图所示，点击 **开始测试**。



操作步骤

按照页面提示说明及步骤进行操作：

1. 选择数据集（预置数据集）及语音模型（通用模型）。
2. 选择质检规则（推荐选择全部预置规则）。
3. 点击执行质检任务按钮，等待任务执行完成，大约1分钟即可执行完成。
4. 任务执行完毕后，可以看到三个文件的质检结果。



- 5. 点击列表中的 **复核** 按钮，可以查看该文件命中规则详情，并且可以进行人工复核确认，复核功能具体使用说明可查看 **文件复核**。
- 6. 每个文件都复核完毕后，点击 **查看评分大盘** 按钮，会展示出三个文件命中规则所关联的评分项汇总

5 查看评分大盘

正式功能您可在评分大盘查看坐席得分、排名、技能组得分等详细内容。

评分项排行榜

1

开头和结束语

25%

2

不耐烦

25%

3

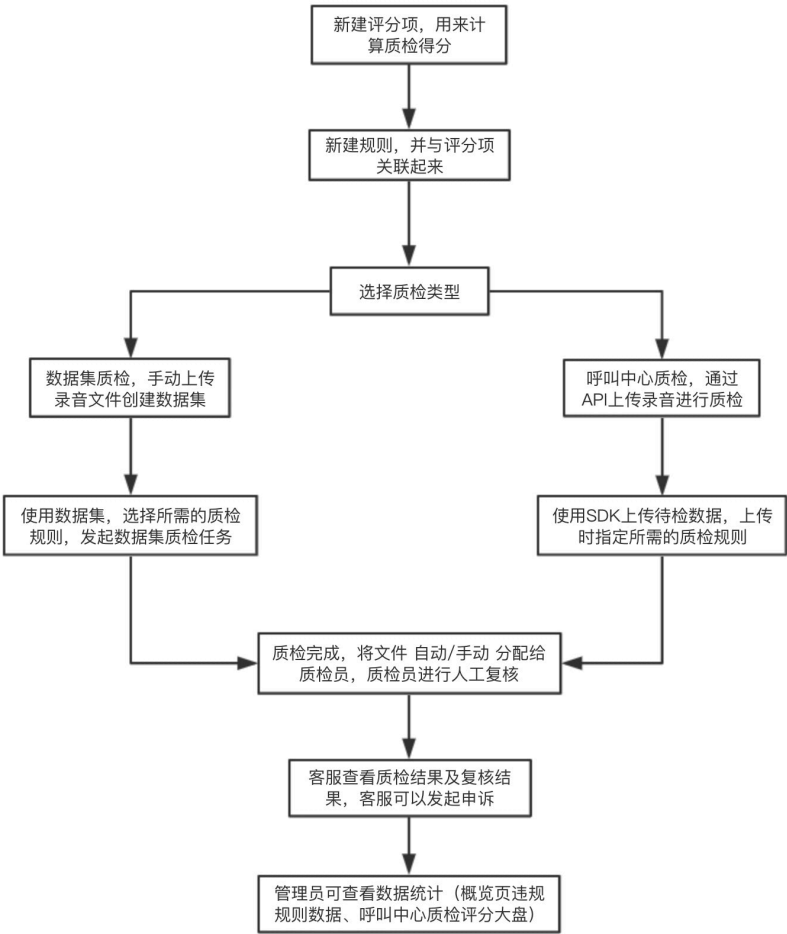
未按业务流程进行

25%

我知道了

信息。

最佳使用流程



流程中所涉及的文档链接：

序号	文档链接
1	设置评分项
2	新建规则
3	数据集质检：新建数据集 => 发起质检任务并查看结果 呼叫中心质检：上传音频质检 / 上传文本质检 => 查看任务结果
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：数据概览 / 评分大盘

数据集质检

数据集管理

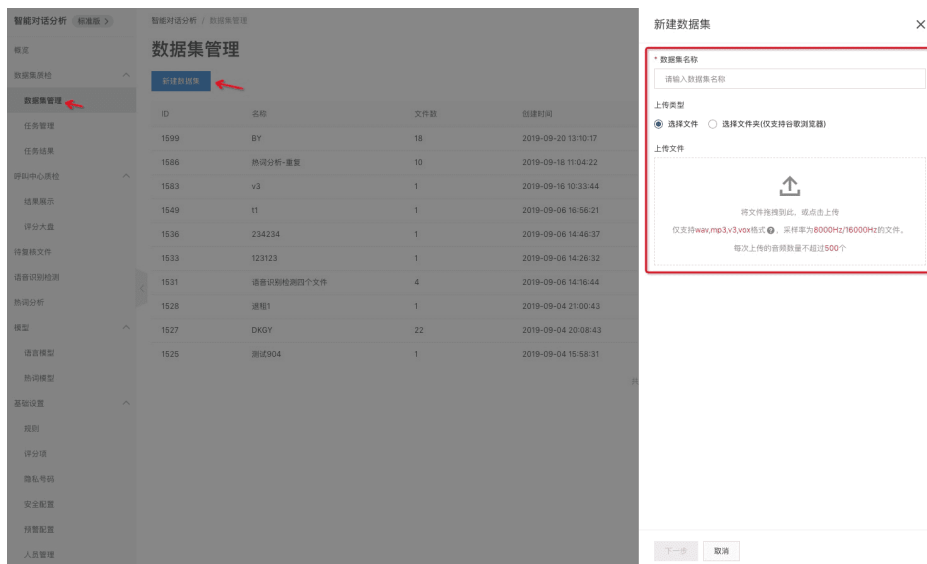
概述

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

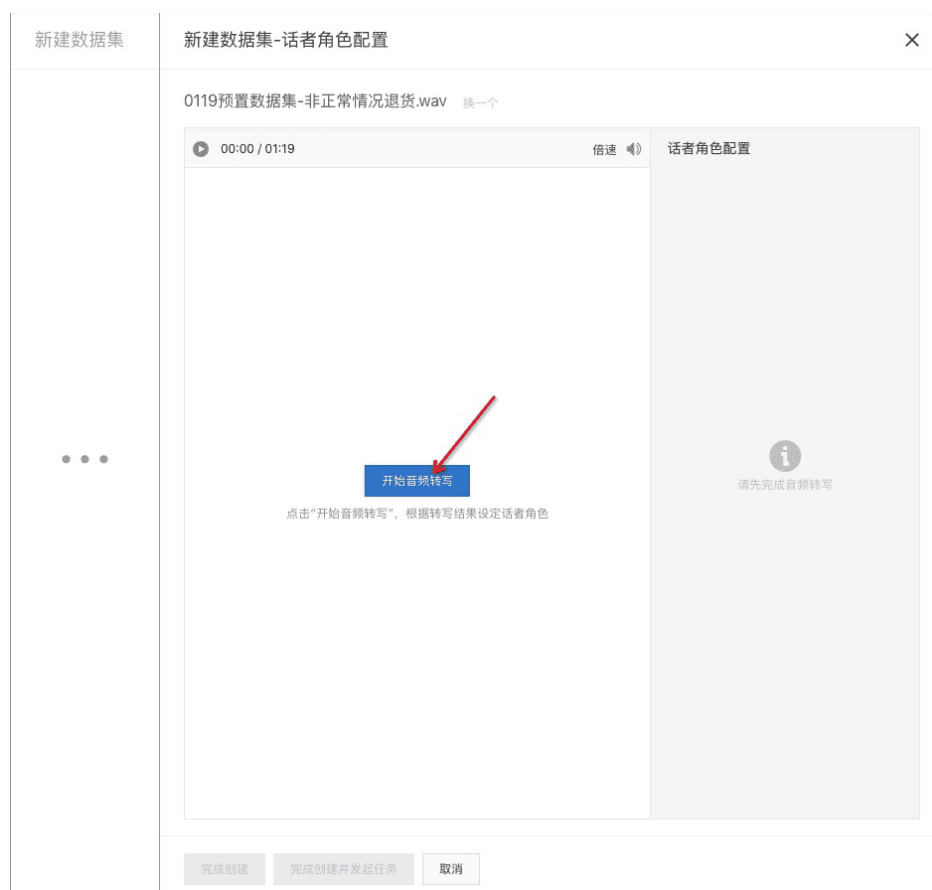
1. 上传音频文件

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；



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。



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。



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；

任务管理及任务结果

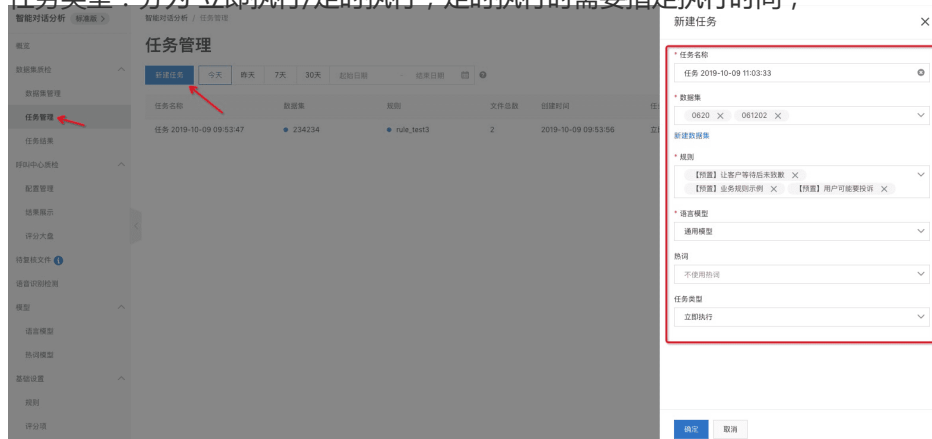
概述

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

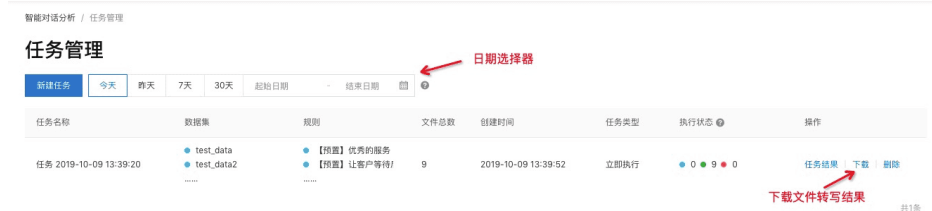
点击 数据集质检-任务管理 页面列表上方的 **新建任务** 按钮，如下图所示，按照页面要求进行填写，具体说明如下：

- 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 语言模型
- 热词：非必选，详细说明请查看 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；



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；
- 下载文件转写结果：下载指定数据集质检任务中，所有文件的转写文本；
- 删除任务：删除后相关数据会被删除，无法恢复；

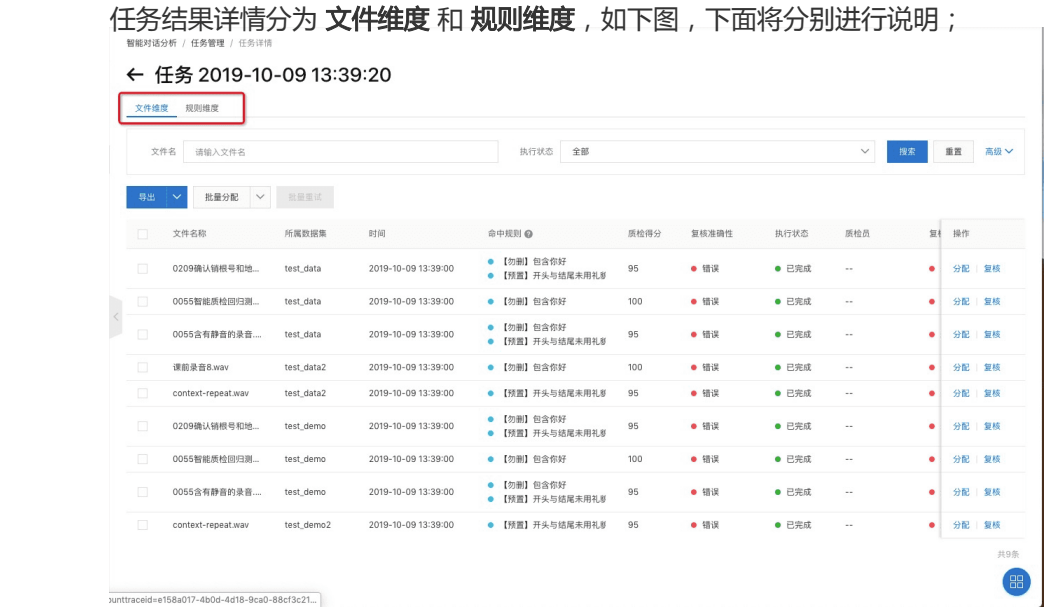


查看单个任务的任务结果

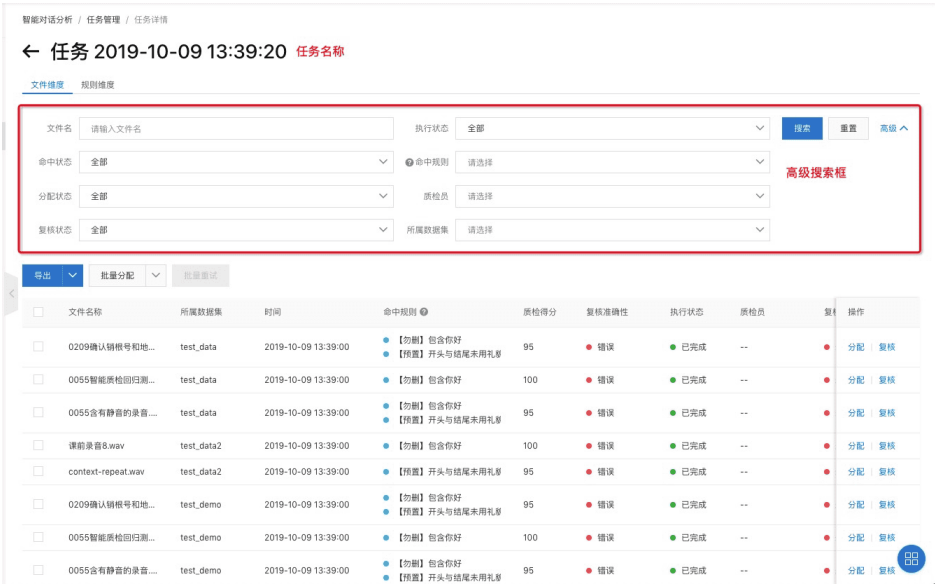
1. 进入任务结果详情

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；



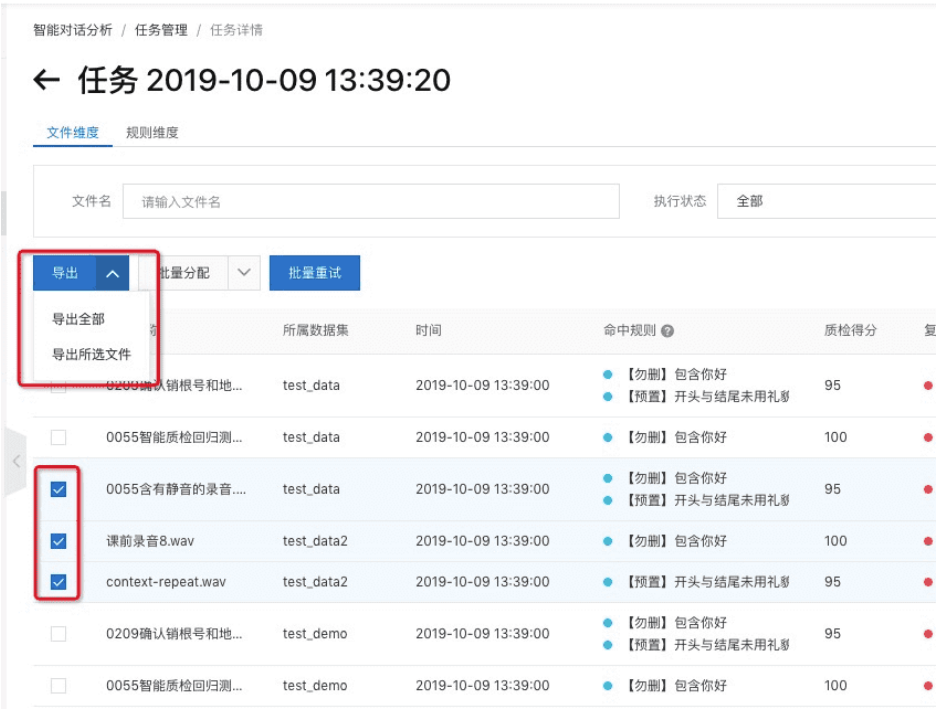


2. 文件维度列表



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：



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：

智能对话分析 / 任务管理 / 任务详情

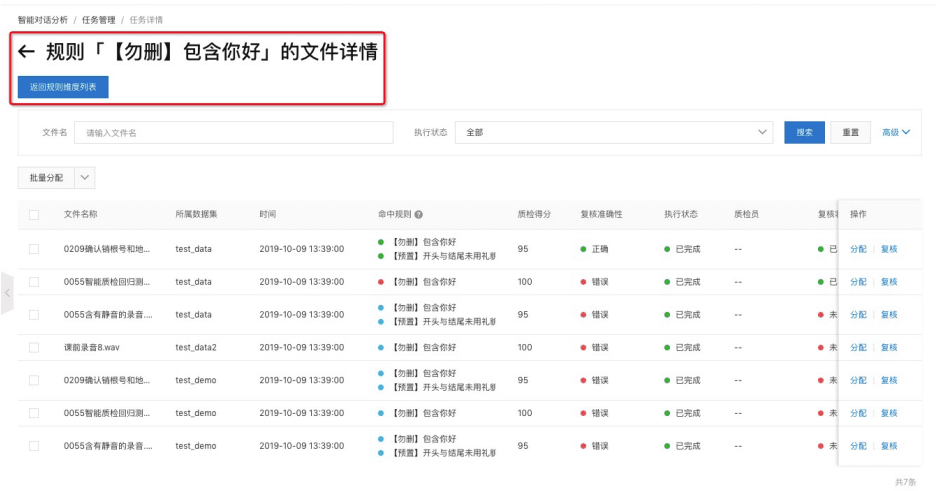
← 任务 2019-10-09 13:39:20

文件维度 规则维度

ID	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
1348	【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
1346	【预置】开头与结尾未用礼...	服务规范	所有业务	9	6	66.7%	6	0%	查看文件详情
1345	【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
1343	【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
1341	【预置】业务规则示例	服务规范	所有业务	9	0	0%	0	0%	查看文件详情
1342	【预置】用户可能投诉	服务规范	所有业务	9	0	0%	0	0%	查看文件详情
1344	【预置】不耐烦	服务规范	所有业务	9	0	0%	0	0%	查看文件详情

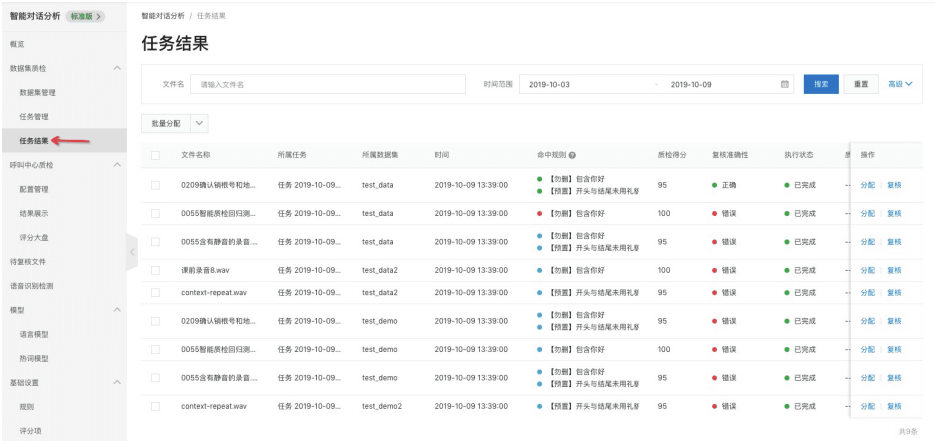
共7条

- 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：



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



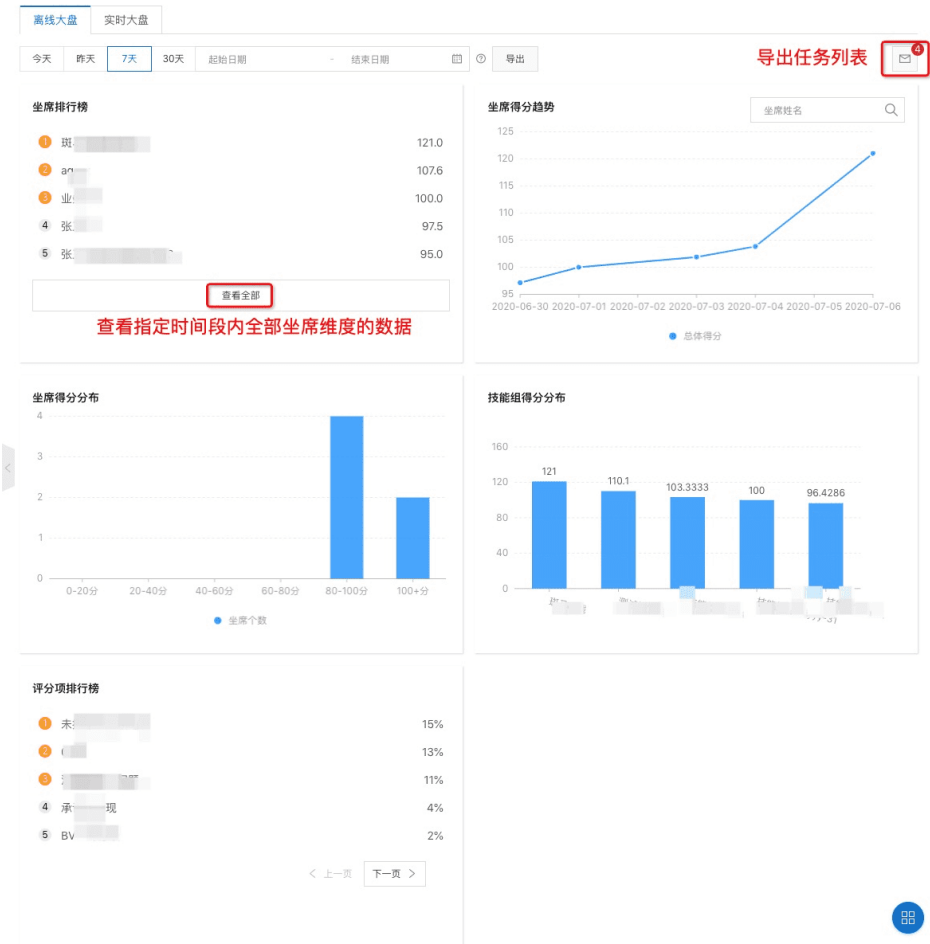
呼叫中心质检

评分大盘

离线大盘

概述

离线大盘以 离线质检结果 的数据作为数据源，从 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。

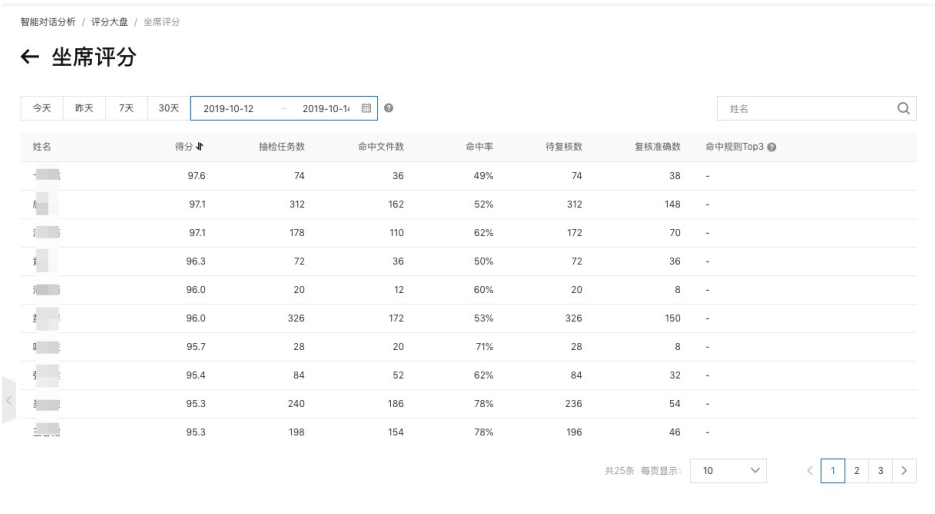


坐席排行榜

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：



点击 **查看全部** 按钮，可查看全部客服更详细的数据，如下图：



列表中个别数据的含义说明如下：

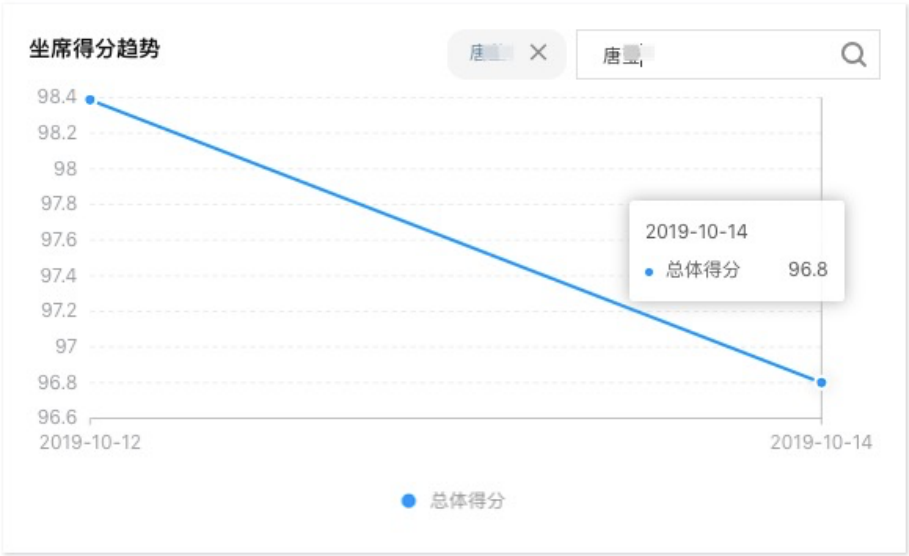
- 得分：该坐席在所选时间区间内的平均得分；
- 抽检文件数：该坐席在所选时间区间内所有的质检文件数；
- 命中文件数：该坐席在所选时间区间内，所有的质检文件中，命中了任意规则的文件数量；
- 命中率：命中文件数/抽检文件数 * 100%；
- 待复核数：命中的文件中，还未进行人工复核的数量；
- 复核准确数：命中文件中复核准确性为 正确 的数量（复核准确性：文件所命中的所有规则，人工复核时每个规则“正确命中”状态均为是，则复核准确性为正确，反之则复核准确性为错误；）
- 命中规则Top3：该坐席在所选时间区间内命中次数最高的三个规则，格式为：规则ID_规则名称

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：

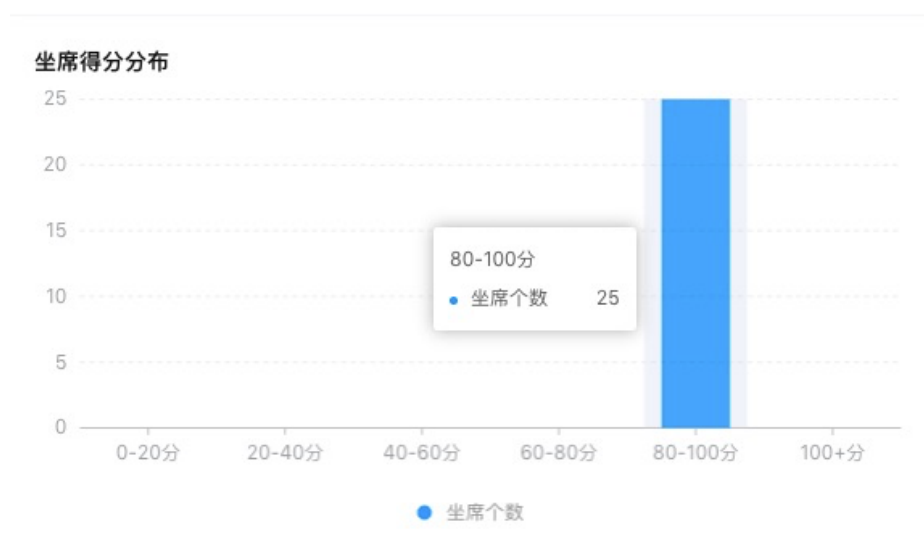


右上角可按坐席姓名搜索，查看指定坐席每天的平均得分变化趋势，如下图：



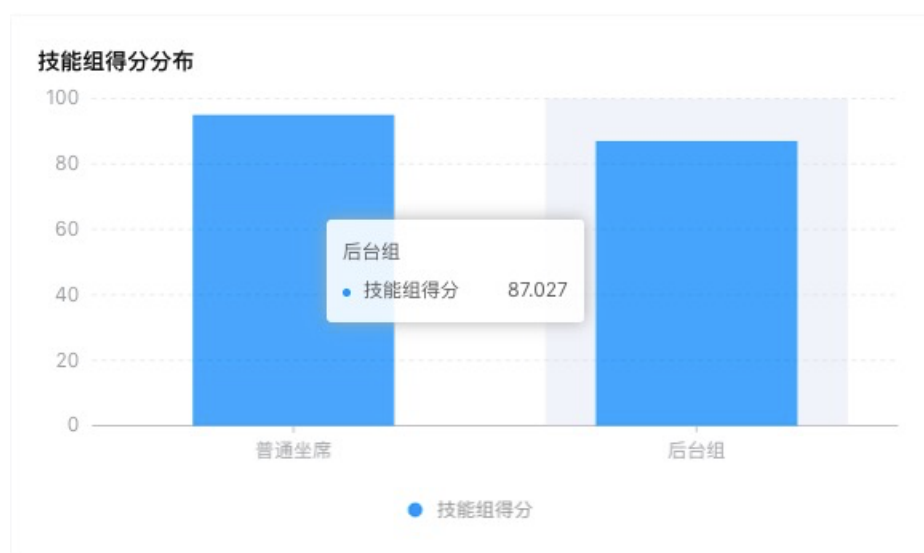
坐席得分分布

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，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：

评分项排行榜		
1	未按业务流程进行	17%
2	超时响应	17%
3	开头和结束语	17%
4	不耐烦	17%
5	投诉	17%

结果展示

离线质检结果

概述

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。离线质检结果分为以下两类：

- 离线语音结果：展示通过 上传音频质检(UploadAudioData) 接口上传的数据。
- 离线文本结果：展示通过 上传文本质检UploadData 接口上传的数据。

智能对话分析

数据质检

数据管理

任务管理

任务结果

呼叫中心质检

技能组管理

配置管理

结果展示

离线语音结果

离线文本结果

实时质检结果

评分大盘

待复核文件

智能对话分析 / 离线语音质检

离线语音质检

客服姓名

请输入客服姓名

任务时间

2020-06-30 18:00:00

2020-07-02 23:59

搜索

重置

高级

导出

批量分配

文件名称

搜索

刷新

重置

更多

☐	文件名称	客服姓名	客服ID	技能组	主叫号码	被叫号码	复核状态	操作
☐	2749...	--	0	--	--	--	未复核	分配 复核
☐	sca/...	业务-ttt	12331	技能组-投诉...	--	138x...	未复核	分配 复核
☐	20...	agent	25271626015...	技能组-0609	1773...	1383...	未复核	分配 复核

共3条

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

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：

智能对话分析 / 呼叫中心质检

呼叫中心质检

客服姓名 时

导出 ^ 批量分配 v

质检结果

转写文本

导出所选-质检结果

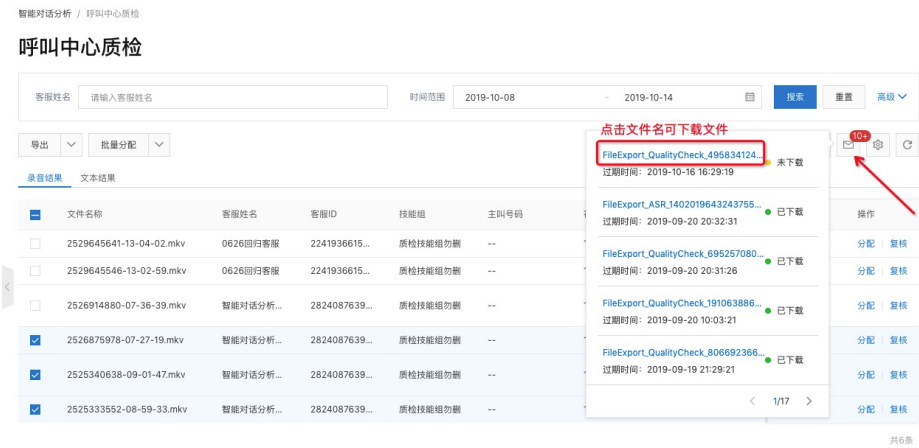
导出所选-转写文本

		客服姓名	客服ID	技能组	主叫号码
	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	--
☒	2525333552-08-59-33.mkv	智能对话分析...	2824087639...	质检技能组勿删	--

2. 再进行导出

1. 先选中所需导出的文件

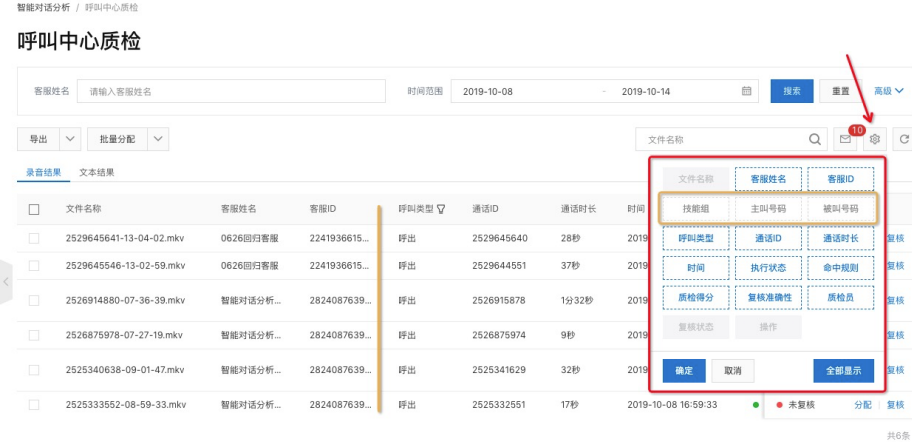
导出后，会生成一个导出任务，在文件生成完毕后，会出现在任务列表中，点击文件名可进行下载



，如下图：

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

任务结果

文件名称

请输入文件名称

高级搜索框

时间范围

2019-10-05

2019-10-11

搜索

重置

高级

批量分配

批量分配质检员

对文件进行人工复核

单个文件分配质检员

☐	文件名称	所属任务	所属数据集	时间	命中规则	质检得分	质检准确性	执行状态	质检员	质检状态	操作
☐	预置数据集-非正常语...	快速上手任务 201...	预置数据集	2019-10-10 21:25:00	【预置】开头与结尾未用孔厚 【预置】不耐心 【预置】用户可能要投诉	80	错误	已完成	--	未复核	分配 复核
☐	预置数据集-求助服务...	快速上手任务 201...	预置数据集	2019-10-10 21:25:00	【预置】提供的服务 【预置】让客户等待后未致意	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	【预置】业务规则示例	90	错误	已完成	--	未复核	分配 复核
☐	0209请以编号和姓...	任务 2019-10-09...	test_data	2019-10-09 13:39:00	【预置】包含您好 【预置】开头与结尾未用孔厚	95	正确	已完成	--	已复核	分配 复核
☐	0055智能质检员归...	任务 2019-10-09...	test_data	2019-10-09 13:39:00	【预置】包含您好	100	错误	已完成	--	已复核	分配 复核
☐	0055含有尊敬的李总...	任务 2019-10-09...	test_data	2019-10-09 13:39:00	【预置】包含您好 【预置】开头与结尾未用孔厚	95	错误	已完成	--	未复核	分配 复核
☐	请跟我来吗.wav	任务 2019-10-09...	test_data2	2019-10-09 13:39:00	【预置】包含您好	100	错误	已完成	--	未复核	分配 复核
☐	content-repeat.wav	任务 2019-10-09...	test_data2	2019-10-09 13:39:00	【预置】开头与结尾未用孔厚	95	错误	已完成	--	未复核	分配 复核
☐	0209请以编号和姓...	任务 2019-10-09...	test_demo	2019-10-09 13:39:00	【预置】包含您好 【预置】开头与结尾未用孔厚	95	错误	已完成	--	未复核	分配 复核
☐	0055智能质检员归...	任务 2019-10-09...	test_demo	2019-10-09 13:39:00	【预置】包含您好	100	错误	已完成	--	未复核	分配 复核

共12条 每页显示: 10 < 上一页 2 下一页 >

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
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	
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	

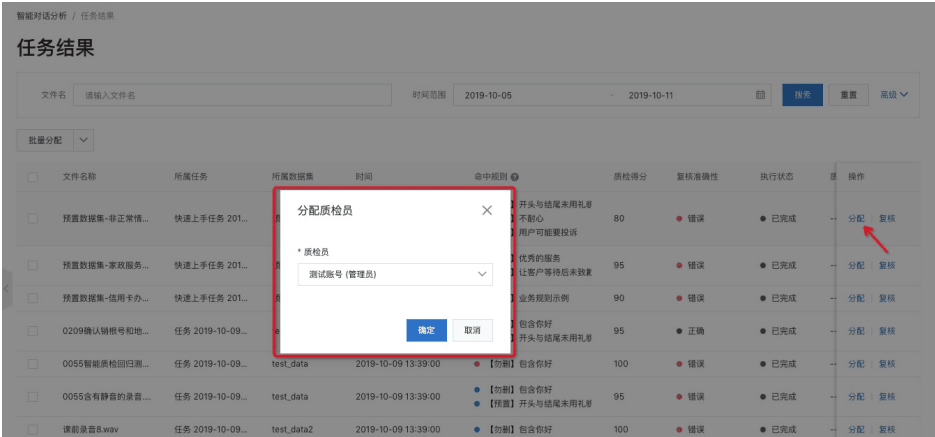
文件分配

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 自动分配 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：



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：

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

任务结果

文件名 请输入文件名 时间范围 2019-10-05

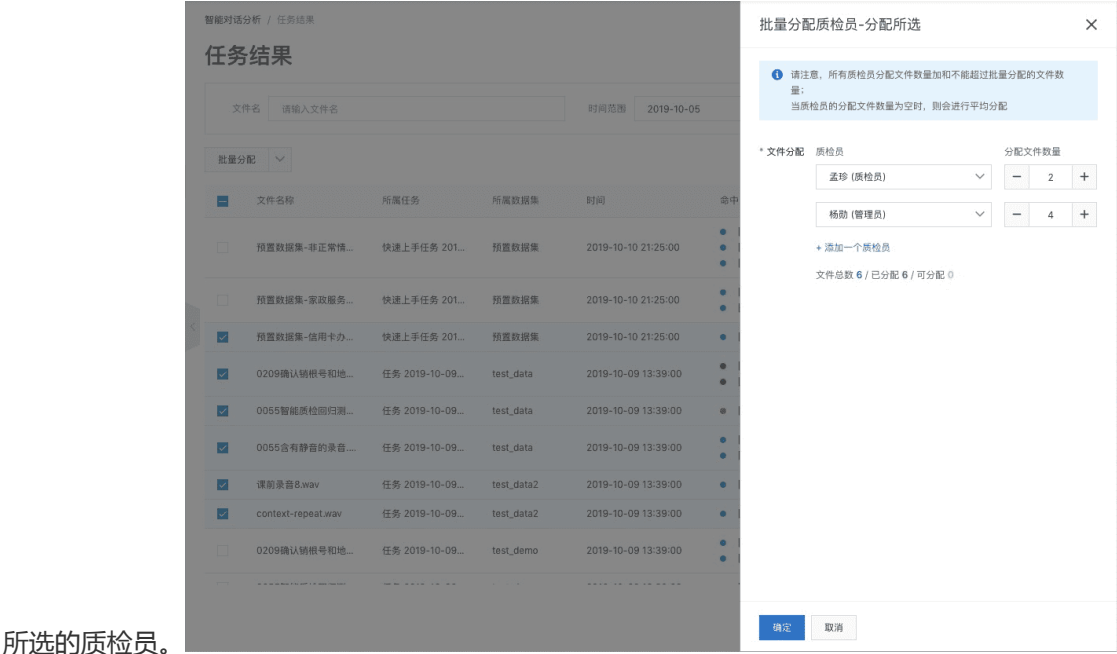
批量分配 ^

分配全部

分配所选

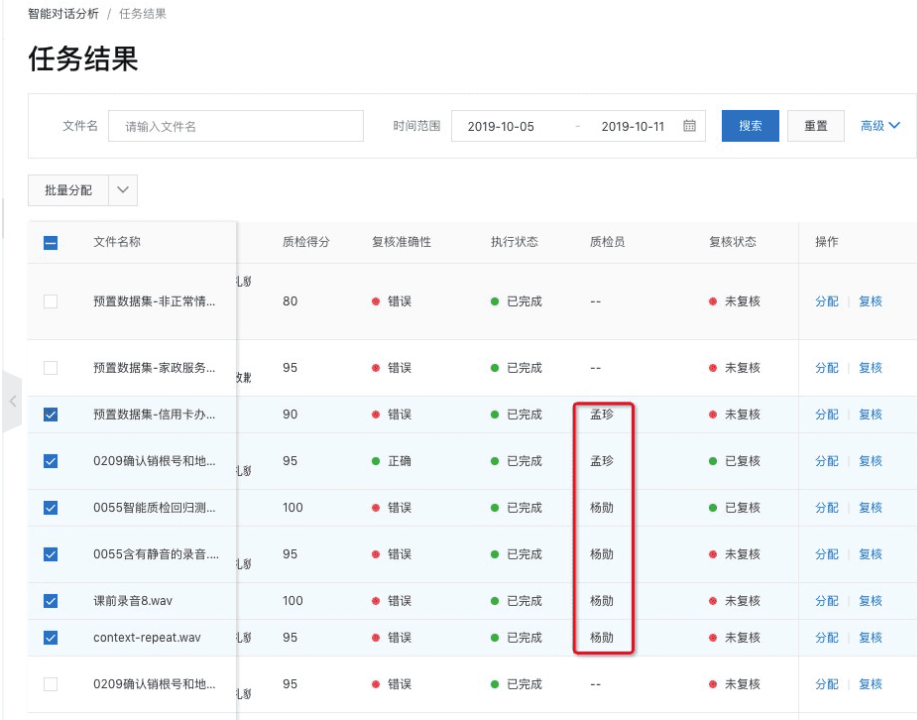
	名称	所属任务	所属数据集	时间
☐	预置数据集-非正常情...	快速上手任务 201...	预置数据集	2019-10-10 21:25:00
☐	预置数据集-家政服务...	快速上手任务 201...	预置数据集	2019-10-10 21:25:00
☒	预置数据集-信用卡办...	快速上手任务 201...	预置数据集	2019-10-10 21:25:00
☒	0209确认销根号和地...	任务 2019-10-09...	test_data	2019-10-09 13:39:00
☒	0055智能质检回归测...	任务 2019-10-09...	test_data	2019-10-09 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

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。

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，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：



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。

规则复核



如上图所示，我们按照图中序号顺序依次说明：

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。

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：



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。

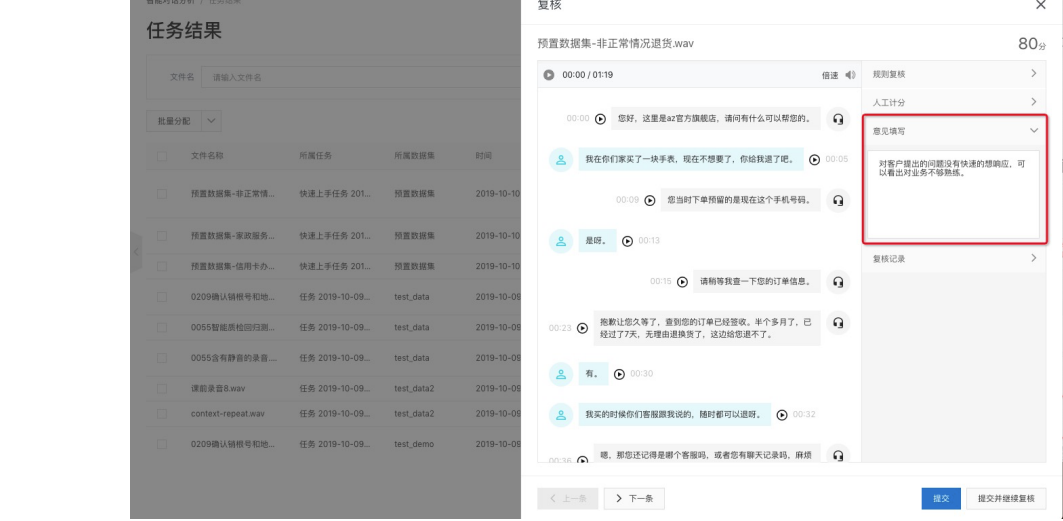
人工计分

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：



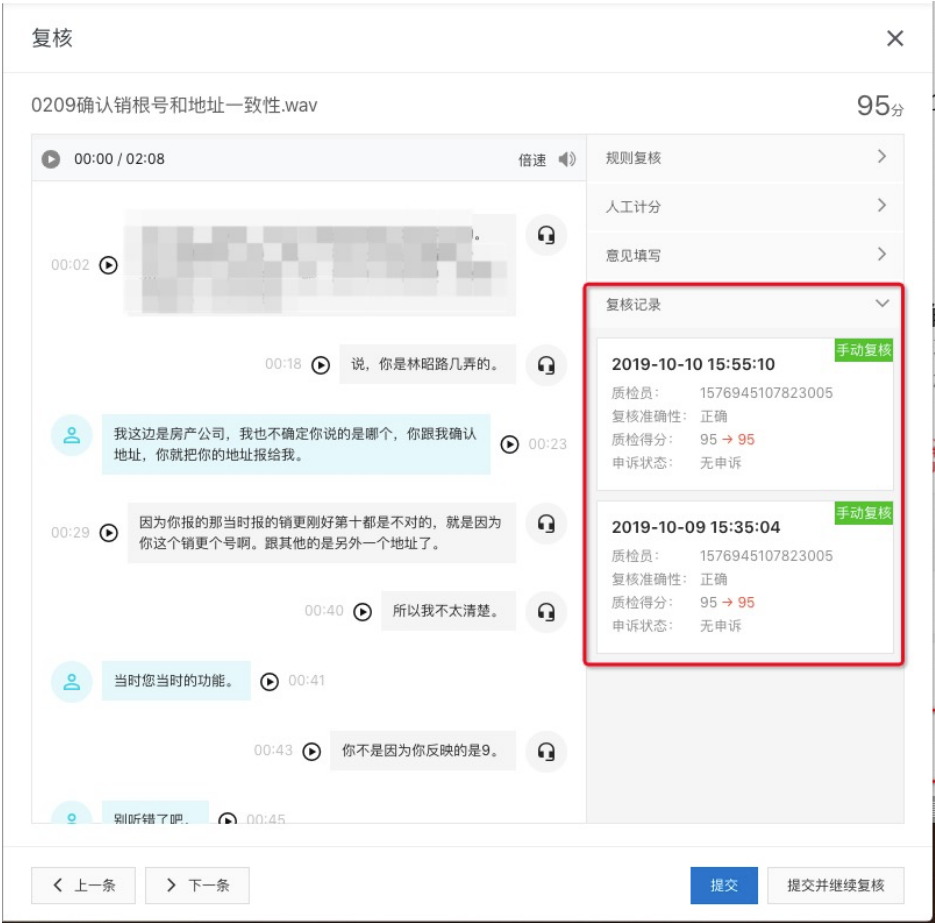
意见填写

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：



复核记录

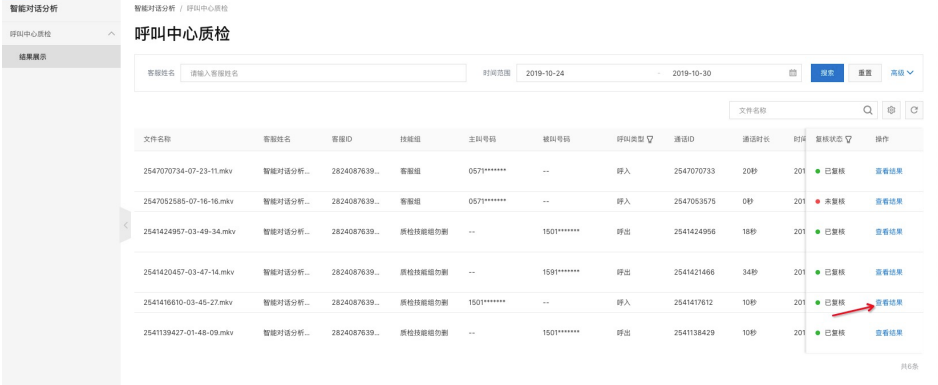
展示与当前文件相关的复核历史记录，可以看到该文件每次复核提交时的相关信息。



发起申诉

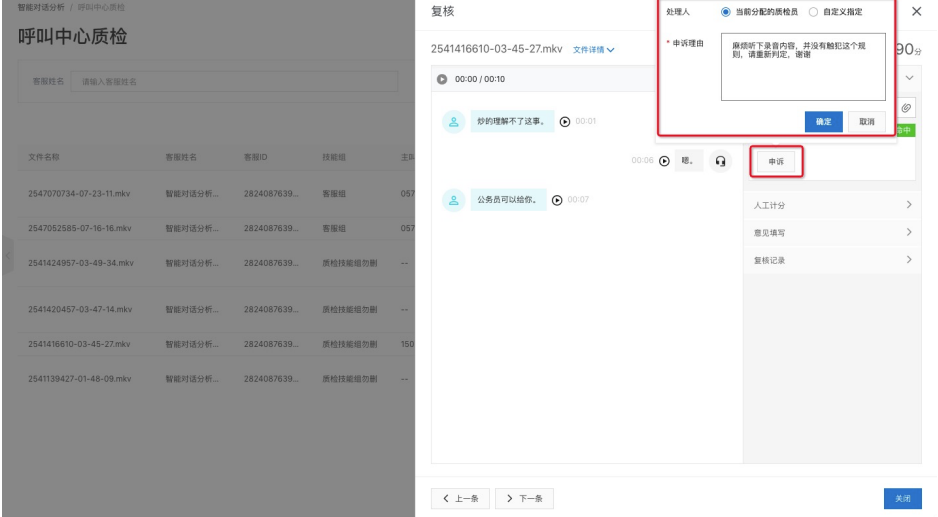
客服可以对归属于自己的文件发起申诉，申诉是针对具体的某个规则或者某个人工计分发起的。操作流程如下：

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；



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：



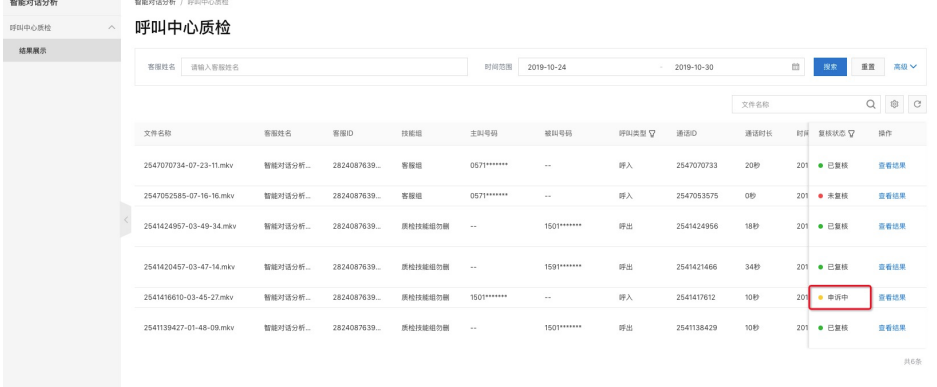
- 选择处理人，默认为当前分配的质检员，也可以自行指定，如指定了其他的 质检员/管理员，则该文件所分配的质检员将变为自行指定的 质检员/管理员。
- 提交申诉后，也可以撤销申诉：



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：



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。



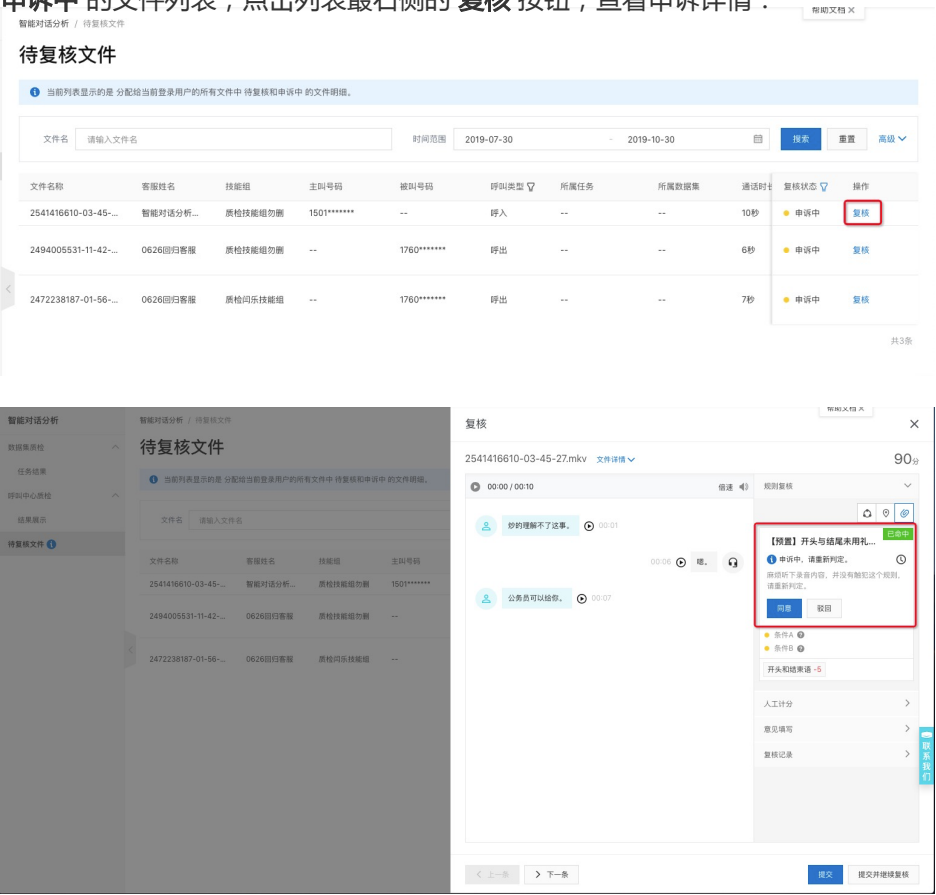
处理申诉

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，如下图：



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：



如下图，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：

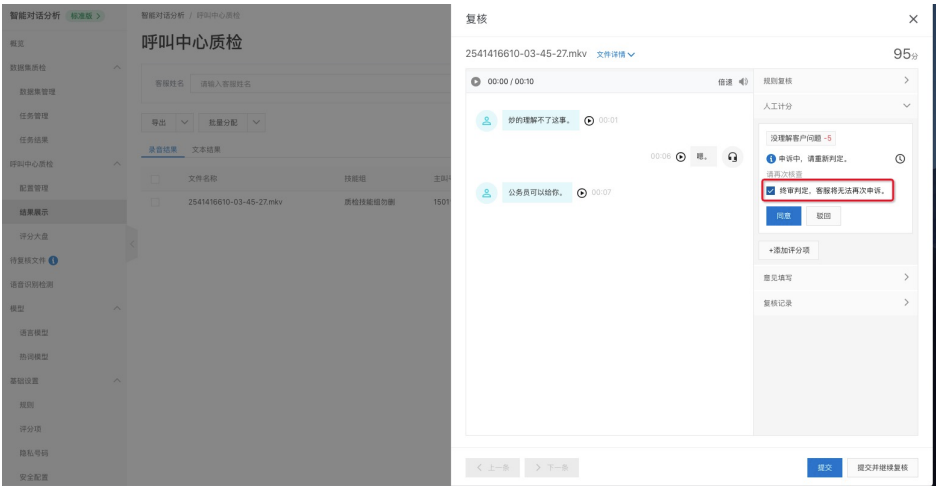


- 驳回：申诉拒绝，需要填写驳回理由，拒绝后，规则所关联的评分项的分数仍将计入质检得分，规则的命中状态保持不变。

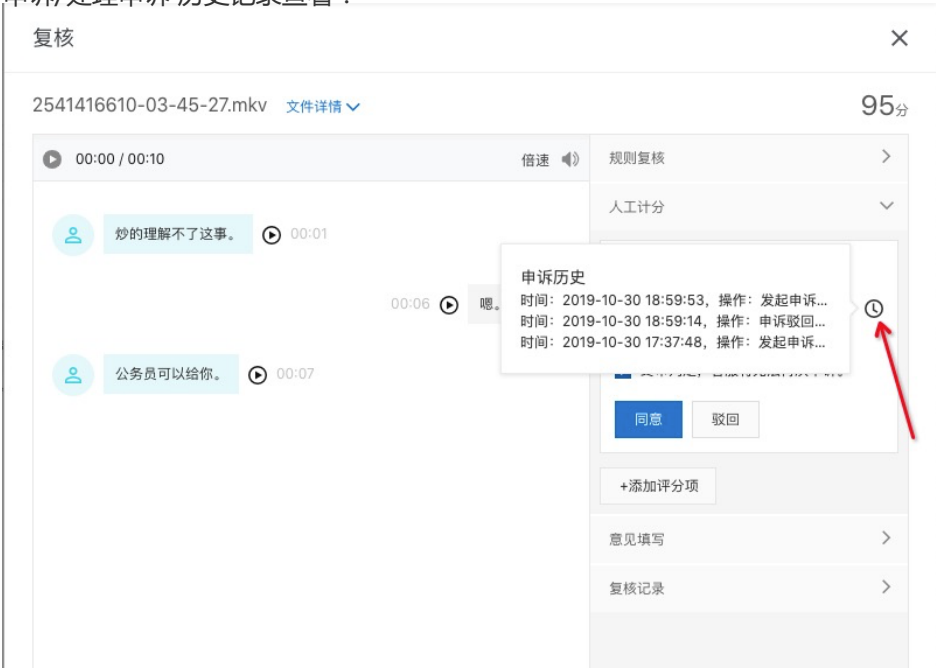


申诉处理后，对于规则而言，不管处理结果如何，均可以再次发起申诉；对于人工计分而言，申诉通过后不可以再次发起申诉，申诉拒绝时可以再次发起申诉。

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：



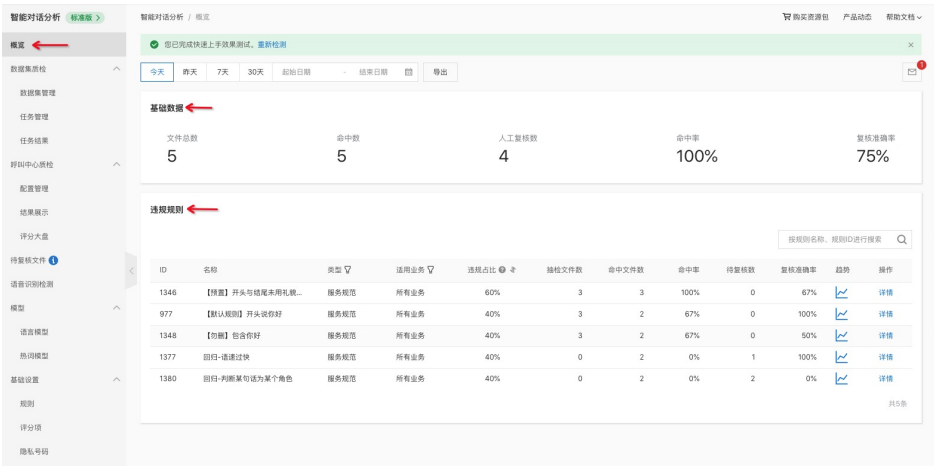
申诉/处理申诉 历史记录查看：



数据概览

概述

概览页面中可查看指定时间区间内的质检文件数量统计，以及规则维度统计数据，并且数据可以进行导出。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
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	$\text{命中率} = \frac{\text{命中数}}{\text{文件总数}} \times 100\%$
复核准确率	$\text{复核准确率} = \frac{\text{人工复核文件中规则复核为正确命中的规则数}}{\text{人工复核文件中复核过的规则总数}} \times 100\%$

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。

1. 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

2. 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 **任务结果列表统一说明**

智能对话分析

数据源管理

任务管理

质检中心质检

配置管理

评分大盘

待复核文件

语音识别质检

模型

语音模型

协同模型

基础设置

规则

评分项

隐私号码

智能对话分析

【预置】开头与结尾未用礼貌用语

文件名称: 请输入文件名称

客服姓名: 请输入客服姓名

搜索

重置

高级

文件名称	客服姓名	客户号码	呼叫类型	时间	所属任务	命中规则	质检得分	复核状态	操作
20191015171608-wb-yf5256...	--	--	--	2019-10-22 15:50:26	任务 2019-10-22 ...	【默认规则】开头说你好 【预置】自我介绍好 【预置】开头与结尾未用...	51	已复核	复核
20191015170935-wb-yf5256...	--	--	--	2019-10-22 15:50:26	任务 2019-10-22 ...	【默认规则】开头说你好 【预置】自我介绍好 【预置】开头与结尾未用...	56	已复核	复核
1111context-repeat.wav	--	--	--	2019-10-22 15:50:26	任务 2019-10-22 ...	【预置】开头与结尾未用... 【预置】自我介绍好 【预置】开头与结尾未用...	95	已复核	复核
预置数据集-非正常情况退货.wav	--	--	--	2019-10-17 14:41:57	快速上手任务 201...	【预置】开头与结尾未用... 【预置】自我介绍好 【预置】不开心 【预置】用户可能投诉	80	已复核	复核
2534941275-13-25-14.mkv	cloudcallcent...	1862*****	呼出	2019-10-16 21:25:14	--	20190417回33 【预置】开头与结尾未用...	105	未复核	复核
2534607136-08-00-04.mkv	智能对话分析...	1891*****	呼出	2019-10-16 16:00:04	--	1016 【预置】BYT专用	100	已复核	复核
2534600743-07-58-12.mkv	智能对话分析...	1891*****	呼出	2019-10-16 15:58:12	--	- 回归-慢速 【预置】开头与结尾未用...	95	未复核	复核
预置数据集-非正常情况退货.wav	--	--	--	2019-10-16 14:39:20	任务 2019-10-16 ...	【预置】开头与结尾未用... 【预置】不开心 【预置】用户可能投诉	80	已复核	复核

数据导出

智能对话分析 / 概览

您已完成快速上手效果测试。重新检测

今天 昨天 7天 30天 起始日期 结束日期 导出

基础数据

文件总数 47 命中数 26 人工复核数 13 命中率 55%

违规规则

ID	名称	类型	适用业务	违规占比	抽检文件数	命中文件数	命中率
1420	1016	服务规范	所有业务	50%	21	13	62%
1346	【预置】开头与结尾未用礼貌...	服务规范	所有业务	31%	18	8	44%
1377	回归-快速过快	服务规范	所有业务	12%	11	3	27%
1380	回归-判断某句话为某个角色	服务规范	所有业务	12%	11	3	27%
977	【默认规则】开头说你好	服务规范	所有业务	8%	12	2	17%

2. 点击导出按钮

3. 查看导出任务列表

4. 任务执行完成后，点击蓝色文件名称可下载文件

FileExport_OVERVIEW_79431028296...

过期时间: 2019-10-24 15:08:46

未下载

FileExport_OVERVIEW_51855536536...

过期时间: 2019-09-08 11:28:42

已下载

FileExport_OVERVIEW_57163711290...

过期时间: 2019-09-06 20:33:01

已下载

FileExport_OVERVIEW_68099164966...

过期时间: 2019-09-06 19:06:05

已下载

FileExport_OVERVIEW_35459208180...

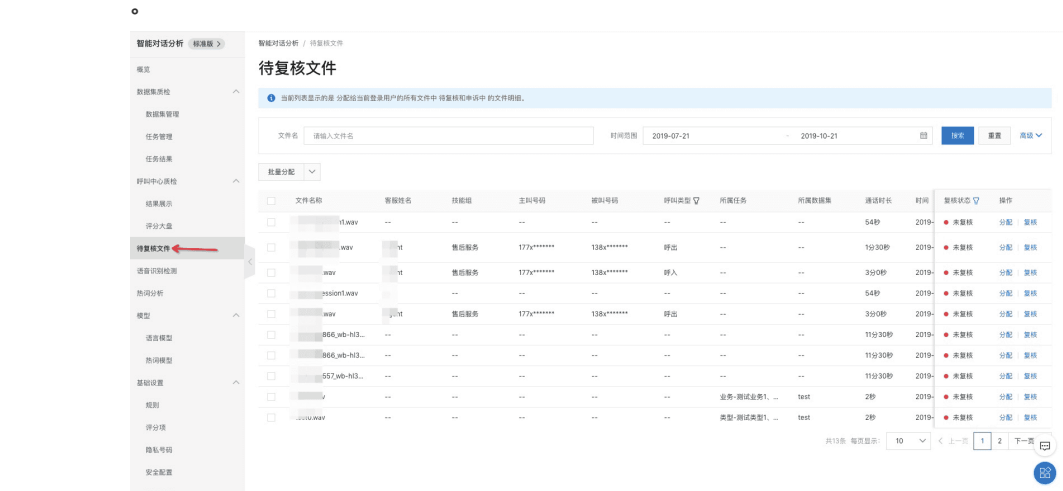
过期时间: 2019-09-06 16:07:36

已下载

待复核文件

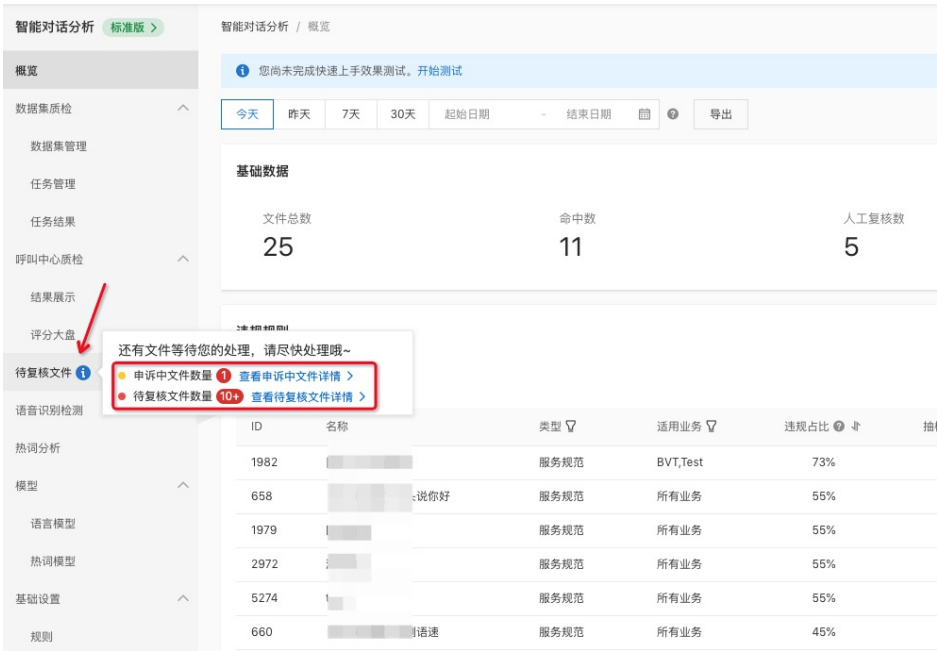
概述

待复核文件，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蓝色图标，鼠标悬浮时会显示详细提示内容，如下图：



点击提示内容中的蓝色按钮，例如 **查看申诉中文件详情**，页面会自动跳转到 **待复核文件**，并自动筛选出最近三个月内、分配给当前登录账号的、复核状态为“申诉中”的所有文件，如下图：



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**。

语音识别检测

概述

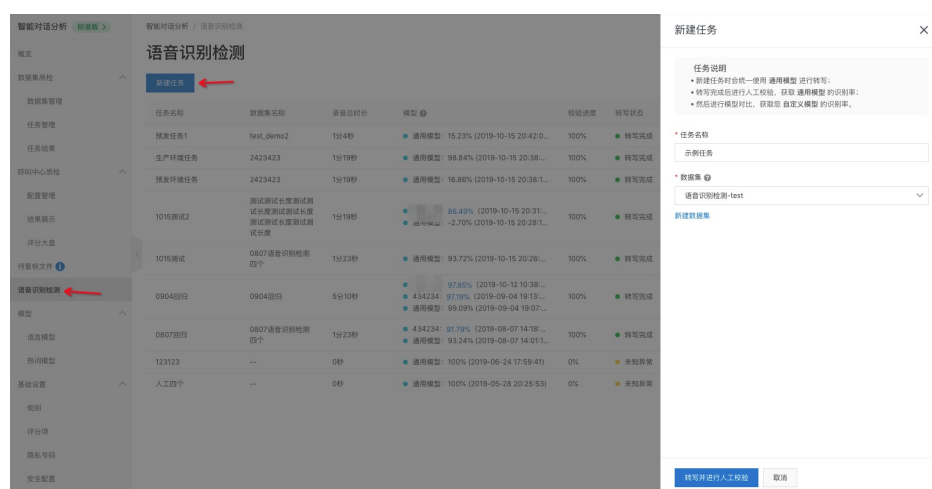
语音识别检测，可以直观的看到指定语音模型语音转文字的识别准确率，通过人工校验得到正确的文本标注结果，用来训练您的自定义模型；通过型对比可以看到每次优化后的准确率提升情况，从而让您十分高效的提升语音转文字的识别准确率。

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。

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： $\text{正确文本内容} / \text{全部文本内容} * 100\%$ ，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。



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：



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：



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:



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, 也就是您在正确文本中进行修改的字;



当角色错误时，选择正确的角色，提交后，效果如下图：



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

434341231230

av

00:52 / 00:58

倍速

通用模型

自己质检了。

修改

模型转写结果：自己质检了。

原来是。

修改

这样啊。

修改

嗯。

修改

你爱用不用不用你管。

修改

了，都快下

修改

好

修改

识别准确率

100%

已校验音频文件数量：0

未校验音频文件数量：1

校验进度：0%

累计错误数量：0

录音总时长：58秒

最后更新：2019-10-21 15:36:00

每句话都进行人工校验确认后才能进行提交，当前文件人工校验进度：合计15句 / 已校验14句 / 剩余1句

跳转到未校验的句子

上一条

1 / 1

下一条

提交

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

语音识别检测

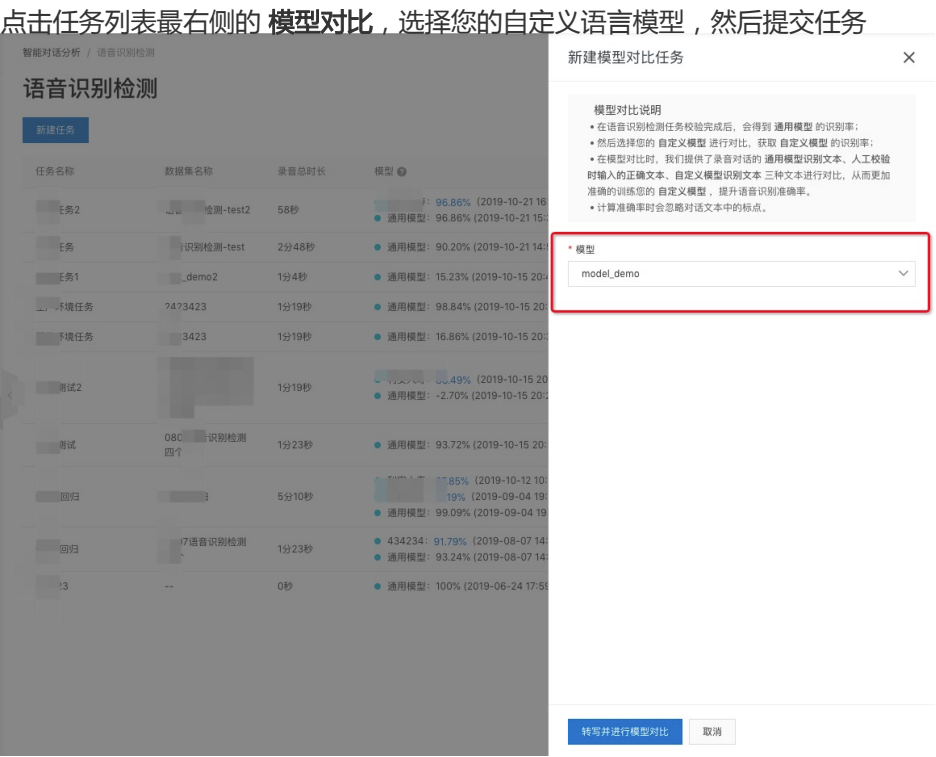
新建任务

任务名称	数据集名称	录音总时长	模型	校验进度	转写状态	创建时间	操作
任务2	语音识别检测-test2	58秒	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
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 模型对比
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 模型对比
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 模型对比
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 模型对比
任务1	任务2	1分19秒	通用模型：86.49% (2019-10-15 20:31:...) 通用模型：-2.70% (2019-10-15 20:28:1...)	100%	转写完成	2019-	人工校验 模型对比
任务1	语音识别检测	1分23秒	通用模型：93.72% (2019-10-15 20:26:...	100%	转写完成	2019-	人工校验 模型对比
任务0	语音4回归	5分10秒	通用模型：97.85% (2019-10-12 10:38:...) 通用模型：97.19% (2019-09-04 19:13:...) 通用模型：99.09% (2019-08-07 14:07:...	100%	转写完成	2019-	人工校验 模型对比
任务0	语音识别检测	1分23秒	434234：91.79% (2019-08-07 14:18:...) 通用模型：93.24% (2019-08-07 14:01:1...)	100%	转写完成	2019-	人工校验 模型对比
任务1	任务3	0秒	通用模型：100% (2019-06-24 17:59:41)	0%	未知异常	2019-	人工校验 模型对比

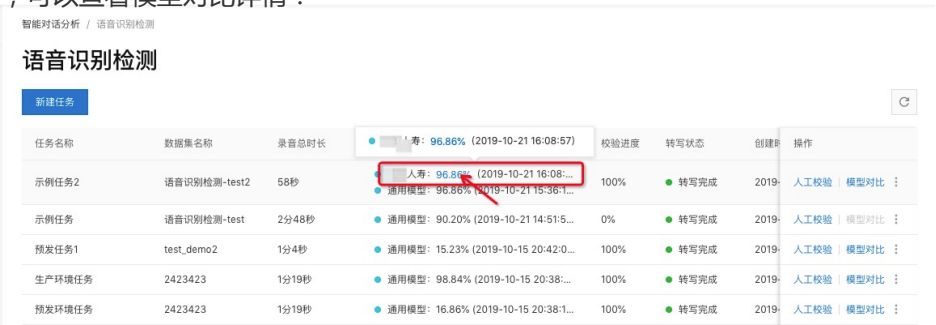
共11条 每页显示：10 1 2 下一页

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。



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：



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。

模型对比

0203预置规则全命中测试录音-信用卡办理.wav

00:00 / 02:02

倍速

通用模型99.09%434234

你好，这里是客服信用卡客服中心工号3231，请问有什么可以帮您的

嗯，想办一张信用卡

您之前办过？

模型转写结果：您之前办过信用卡吗？
模型转写角色：客服，正确角色：客户

我就是第一次办信用卡。

那麻烦，您说一下您的工作单位，全称，

优酷网络技术、北京有限公司

看来，你是在优酷上班啊

后面给你点个赞

你好，这里是客服信用卡客服中心工号3231，请问有什么可以帮您的

模型转写结果：好，这里是客服信用卡客服中心工号3231，请问有什么可以帮您的？

嗯，想办一张信用卡

您之前办过？

模型转写结果：您之前办过信用卡吗？
模型转写角色：客服，正确角色：客户

我就是第一次办信用卡。

那麻烦，您说一下您的工作单位，全称，

优酷网络技术、北京有限公司

看来，你是在优酷上班啊

这里是您自行标注的正确文本

这里是模型转写结果

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。

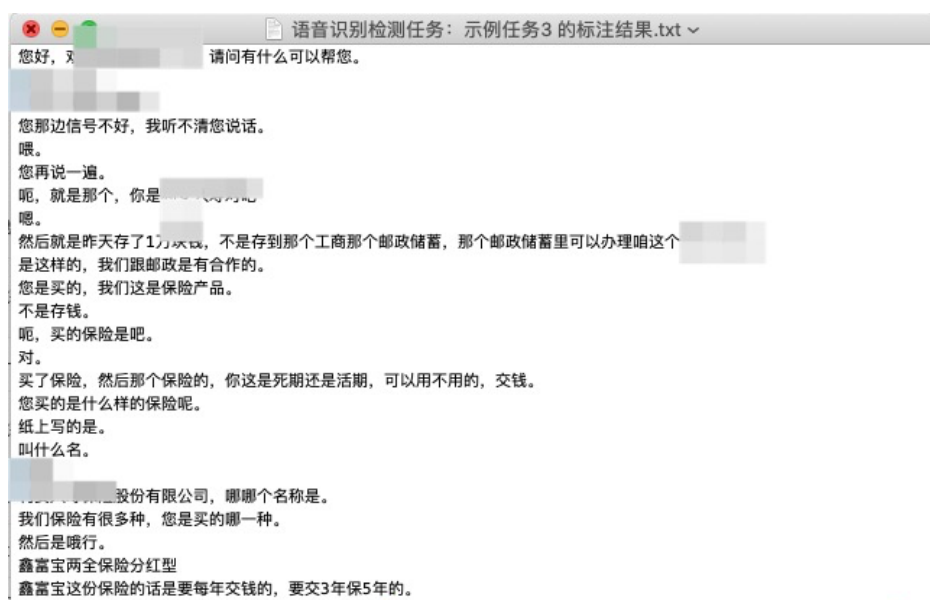
模型训练完毕后，再次使用自定义模型执行模型对比，查看识别准确率提升情况。

智能对话分析 / 语音识别检测

语音识别检测

新建任务

任务名称	数据集名称	录音总时长	模型	校验进度	转写状态	操作
示例任务3	语音识别检测文档	3分33秒	通用模型: 90.54% (2019-10-21 18:41:11) 通用模型: 89.41% (2019-10-21 16:36:22)	100%	转写完成	人工校验 模型对比 下载标注结果 删除
一两个字句子	一两个字句子	1分4秒	通用模型: 89.76% (2019-10-21 16:35:33)	100%	转写完成	人工校验 模型对比 删除
示例任务2	语音识别检测-test2	58秒	通用模型: 96.86% (2019-10-21 16:08:11) 通用模型: 96.86% (2019-10-21 15:36:11)	100%	转写完成	人工校验 模型对比 删除
示例任务	语音识别检测-test	2分48秒	通用模型: 98.16% (2019-10-21 14:51:52)	100%	转写完成	人工校验 模型对比 删除
预发任务1	test_demo2	1分4秒	通用模型: 15.23% (2019-10-15 20:42:00)	100%	转写完成	人工校验 模型对比 删除



模型

概述

概述

智能对话分析, 对于您上传的语音文件, 需要先进行语音转文字, 再对文字进行分析, 所以语音转文字的识别效果至关重要, 我们提供了训练 **语言模型** 和 **热词模型** 的自学习平台, 帮助您提升语音转文字的识别效果。

结合 语音识别检测, 可以直观的看到语言模型训练后提升效果。

适用场景

- 语言模型: 支持您上传业务相关的文本语料进行训练, 可以在该业务领域中获得更高的识别准确率, 比如司法、金融等领域。
- 热词模型: 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功能, 将这些词添加到热词模型, 改善这部分词的识别结果。

语言模型

概述

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、语音识别检测** 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

如下图所示，按照图片上标注的步骤进行操作；



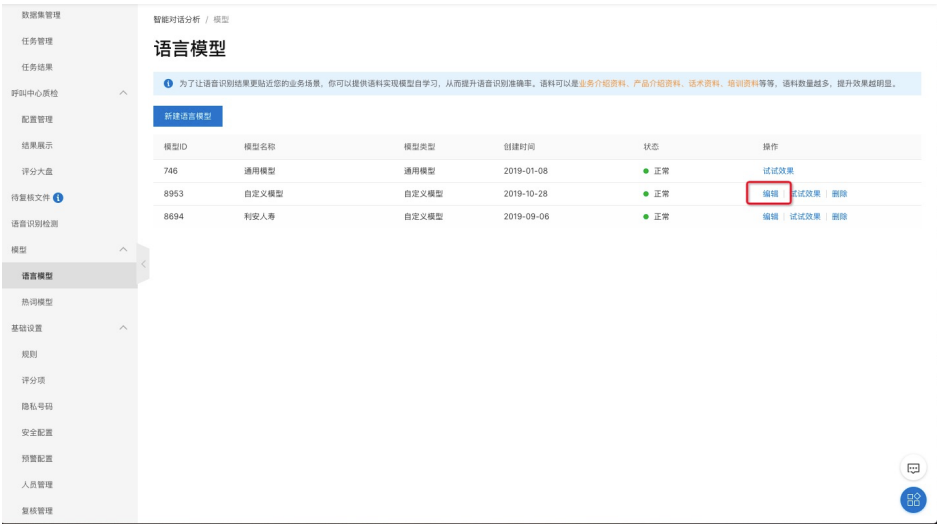
新建成功后，在语言模型列表可以看到，刚刚新建的自定义语言模型已经处于训练中了；



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。

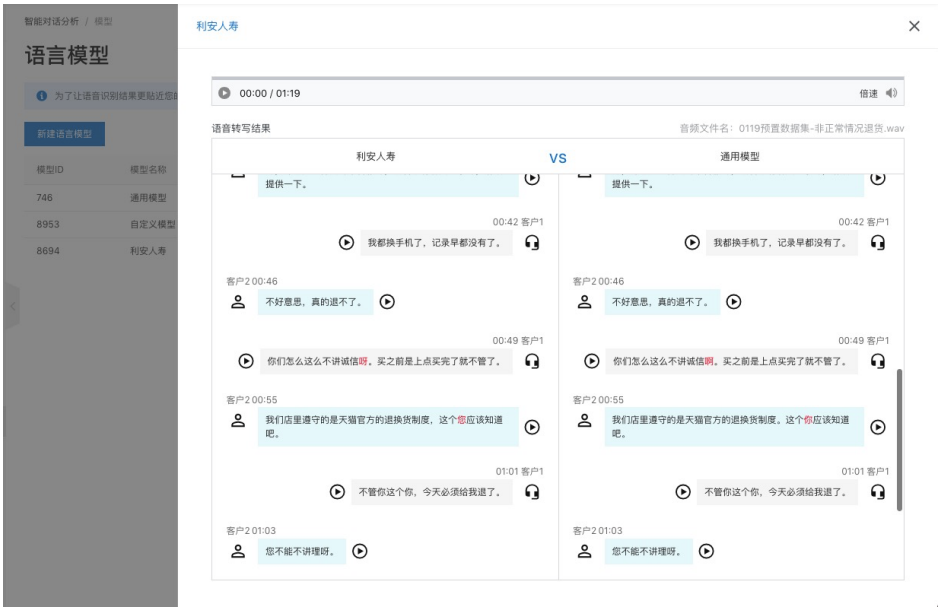
点击语言模型列表最右侧的 **编辑** 按钮；



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：



热词模型

概述

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

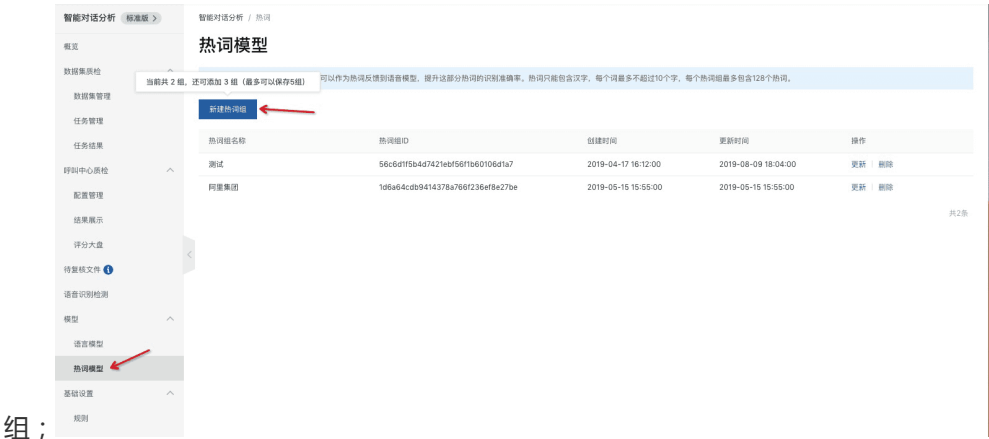
热词可以是某个人的姓名、公司名称，也可以是某个领域的专有名词，比如人名“王晓铭”（通常会识别为“王小明”），司法领域的“被上诉人”，电商领域的“包邮”等。一般热词不建议太长，也不要带标点符号，设置后可以看一下识别效果，不满意再调整。热词的具体要求如下：

- 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

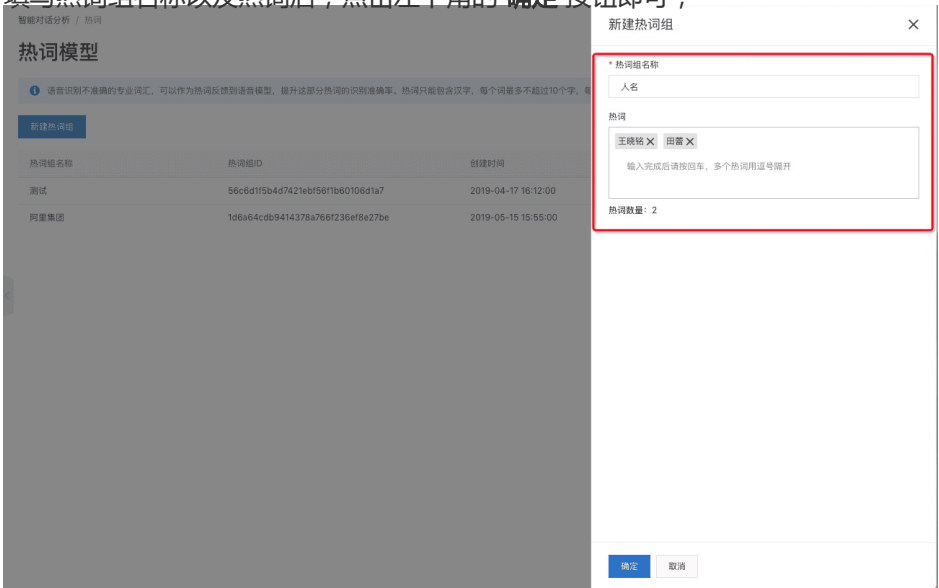
新建热词组

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；

填写热词组名称以及热词后，点击左下角的 **确定** 按钮即可；



热词组的更新与删除

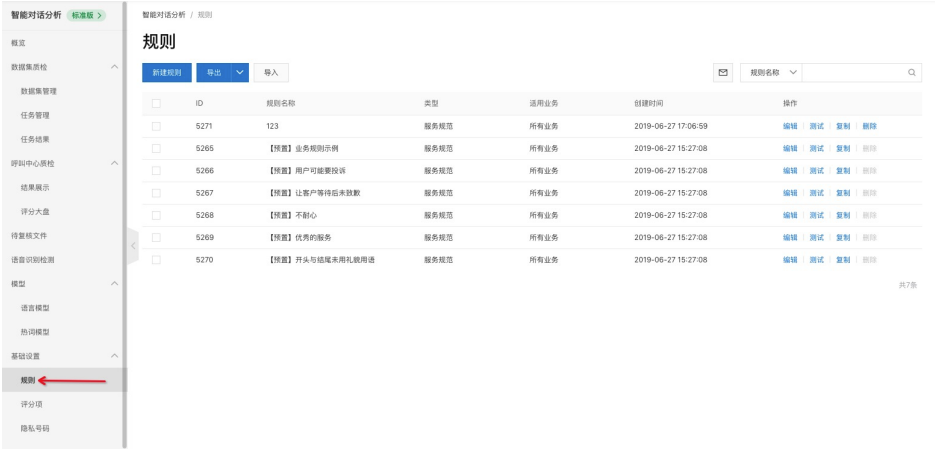
- 通过热词组列表最右侧的 **更新** 按钮，可以对已有热词组进行修改更新。
- 通过热词组列表最右侧的 **删除** 按钮，可以对已有热词组进行删除，删除后无法恢复，请谨慎操作。

基础配置

规则

概述

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

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

模型检查

- 情绪识别模型
- 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。

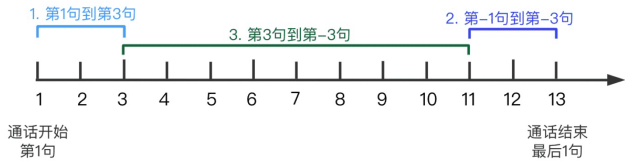
检查范围

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；
- 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：

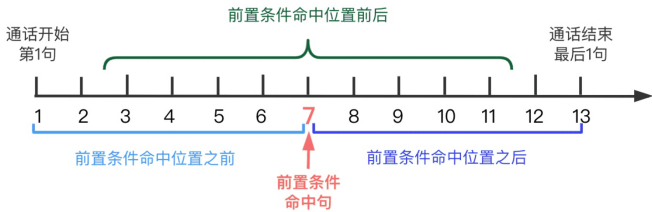
一、无前置条件时



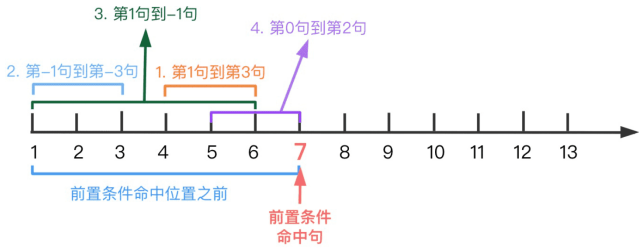
- 1. 第1句到第3句，代表所检测角色所说的前三句；
- 2. 第-1句到第-3句，代表所检测角色所说的最后三句话；
- 3. 第3句到第-3句，代表所检测角色所说的正数第三句到倒数第三句。

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。

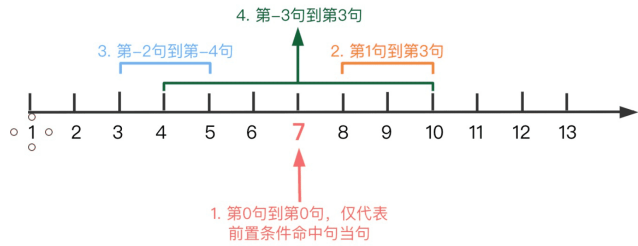


前置条件命中位置之前



- 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”之前的所检测角色所说的第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”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

逻辑关系

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 a b 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：[实时质检使用说明](#)
- 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。

编辑规则 - 基本信息

* 规则名称

全文质检规则2

备注

备注

0/128

* 实时质检

注：该选项仅在新建规则时可修改，编辑规则不支持修改。

* 规则类型

服务规范

xlh

health

test类型

测试类型1

测试类型2

2333423

全部类别

234245345342342453453423424534534234245345341

类型1

类型2

0521

+新增

* 适用业务

所有业务

12332

0521

驱蚊器翁吃

zo6978-融创业务

预置规则

+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。

57

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，用【回车符】隔开

最大优惠 可以便宜的 减价问题不大

输入完成后请按回车，多个关键字用逗号隔开

分析方式

单句分析

多句分析

检测类型

包含任意一个关键字

包含全部上述关键字

包含任意 个关键字

全部不包含

扩展功能

单句话内生效

同义词扩展

适用角色：客服

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

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

条件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。

我想投诉你们部门 我要投诉你们 我要举报你们
我要打12315举报你们 我要到工商管理部门投诉你们

输入完成后请按回车

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

0/200

测试

适用角色：所有角色

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

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，其中命中为必填项。

命中

买.*(ssd盘|普通盘)

排除

用不了|不能用|不生效

正则表达式测试

如何使用正则表达式

单句话内生效

适用角色：客户

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

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

条件名

描述这个条件

条件具体信息

条件A

上下文重复

3

句以内重复，并且第

2

次重复出现时算违规
当一句话少于或等于

5

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：

好的好的我知道了 好的我知道了

输完一句话后按回车

适用角色：客服

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

语音检查：

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。

条件名	描述这个条件	条件具体信息
条件A	通话中出现静音	检测范围: 不区分角色 静音段时长超过 3 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: 客服 前置条件: 无 检测范围: 全文		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5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）。

条件名	描述这个条件	条件具体信息
条件A	语速过快	语速超过每分钟 400 个字 当一句话少于 5 个字 时不检测
适用角色: 客服 前置条件: 无 检测范围: 全文		删除条件

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：

条件名	描述这个条件	条件具体信息
条件A	出现抢话现象	客服与客户说话交叉时间>= 3 秒 (交叉时间: 抢话中, 客户说话的结束时间减去客服说话的开始时间) 抢话句子的字数>= 5 个字 (如果抢话了, 但这句话字数小于设置的值, 也不算抢话; 比如, 设置为5, 则“嗯”, “好的”这种不足5个字的句子是不算抢话的。)
适用角色: 客服 前置条件: 无 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“检测范围”；

条件名	描述这个条件	条件具体信息
条件A	判断某句话为某个角色	您要检测第 -1 句 角色为: 客服
		删除条件

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	最后一句话结束时间到挂机时间大于 5 秒 最后一句话的角色为: 任意
		删除条件

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。

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：

- 高危：高危指的是对话中出现了危险性较高的关键词，常见的有：忽悠、威胁、砍人、自杀、起诉、黑社会 等等。

- 辱骂：

- 条件名

描述这个条件

条件具体信息

条件A

情绪识别模型

由系统内置的算法模型进行分析，无需配置，目前可识别出 辱骂、高危 两种情绪。
常见场景示例：[辱骂](#)、[高危](#)。

他总是骚扰我

6/200

测试

✔ 已命中

命中了当前模型中的：高危

适用角色：[客户](#)

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

60

扬言找客服主管、质疑客服态度差。客户检测模型，需要客服和客户的多轮对话数据进行分析，所以适用角色只能使用 **所有角色**。三种类型场景示例：

- 扬言投诉客服：

客服：先生您不要着急，我们正在加急处理
客户：你们要是不赶快解决我就要发抖音
客服：请您放心，解决后我们第一时间通知您

- 扬言找客服主管：

客服：先生您别急，我再催一下
客户：不行让你们领导来给我解决
客服：我理解您的心情，我们非常重视您的诉求

- 质疑客服态度差：

客服：你在这一直唠叨我也没用啊，我心情也不好
客户：你还不耐烦了
客服：我也没办法呀

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：扬言投诉客服、扬言找客服主管、质疑客服态度差。 客户检测模型，需要客服和客户的多轮对话数据进行分析，如需测试请使用“规则测试”功能。 以下为测试场景示例：扬言投诉客服、扬言找客服主管、质疑客服态度差。
适用角色： 所有角色		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

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：**讥讽客户、反问质疑客户**。该模型需要客服和客户的多轮对话数据进行分析，所以适用角色只能使用 **所有角色**，两种类型场景示例：

- 讥讽客户:

客服：您好王先生，请问有什么可以帮您
客户：我已经签收超过七天了，还能退货吗？
客服：你想多了
客户：为什么

- 反问质疑客户：

客服：您好王先生，请问有什么可以帮您
客户：我的快递怎么还没送到
客服：不是和你说了吗
客户：你什么时候说的

条件名	描述这个条件	条件具体信息
条件A	客服检测模型	由系统内置的算法模型进行分析，无需配置，目前可检测的违规类型有：讥讽客户、反问质疑客户。 客服检测模型，需要客服和客户的多轮对话数据进行分析，如需测试请使用“规则测试”功能。 以下为测试场景示例：讥讽客户、反问质疑客户。
适用角色： 所有角色 ①		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

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. $a \parallel b \parallel c$ ：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. $a \parallel (b \&\& !c)$ ：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；

✓

条件之间的逻辑关系

本规则的目的是挑选满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

☒ 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 [评分项管理](#)

✓

关联评分项

关联评分项后，规则命中音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

评分项管理

5 审核选项

4

审核选项

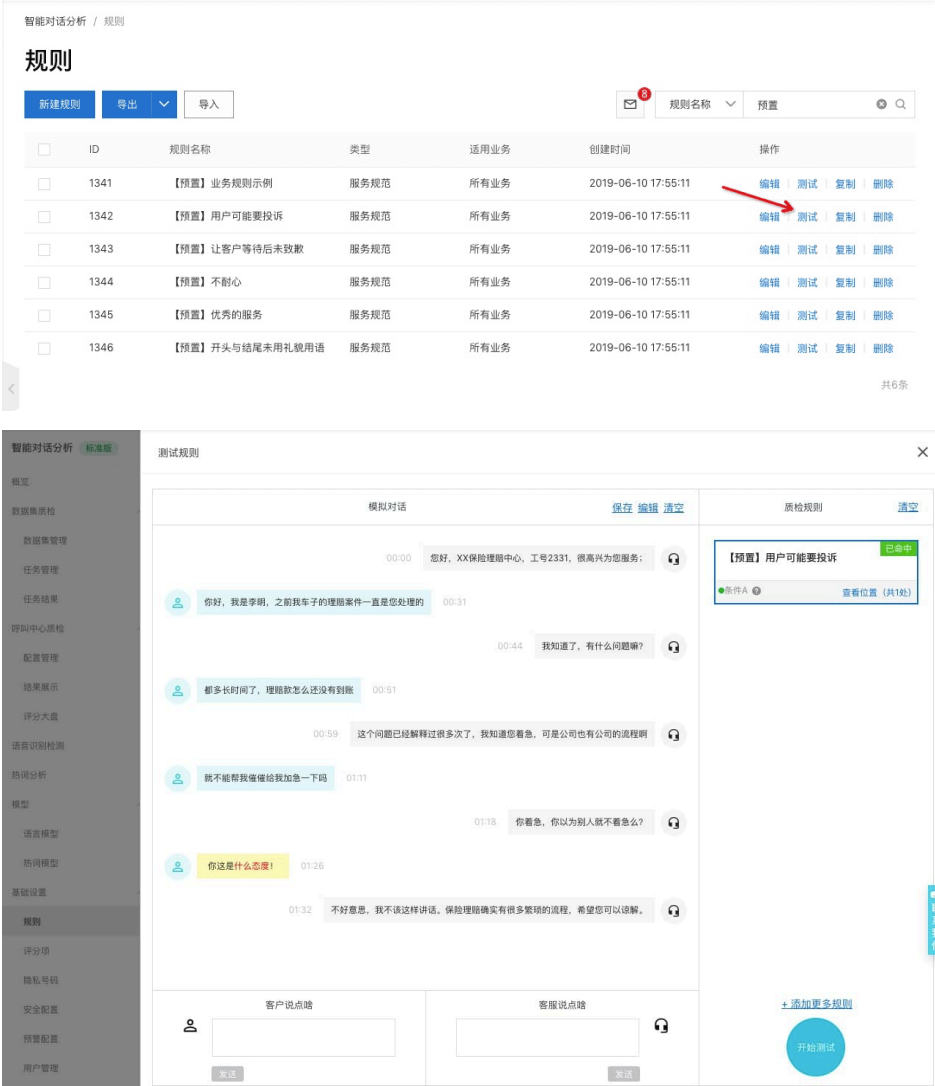
选择自动审核后，规则被命中后文件的复核状态将自动置为“已复核”。本选项适用于命中准确率高，无须人工审核的规则。

☒ 自动审核

规则验证与建议

62

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：



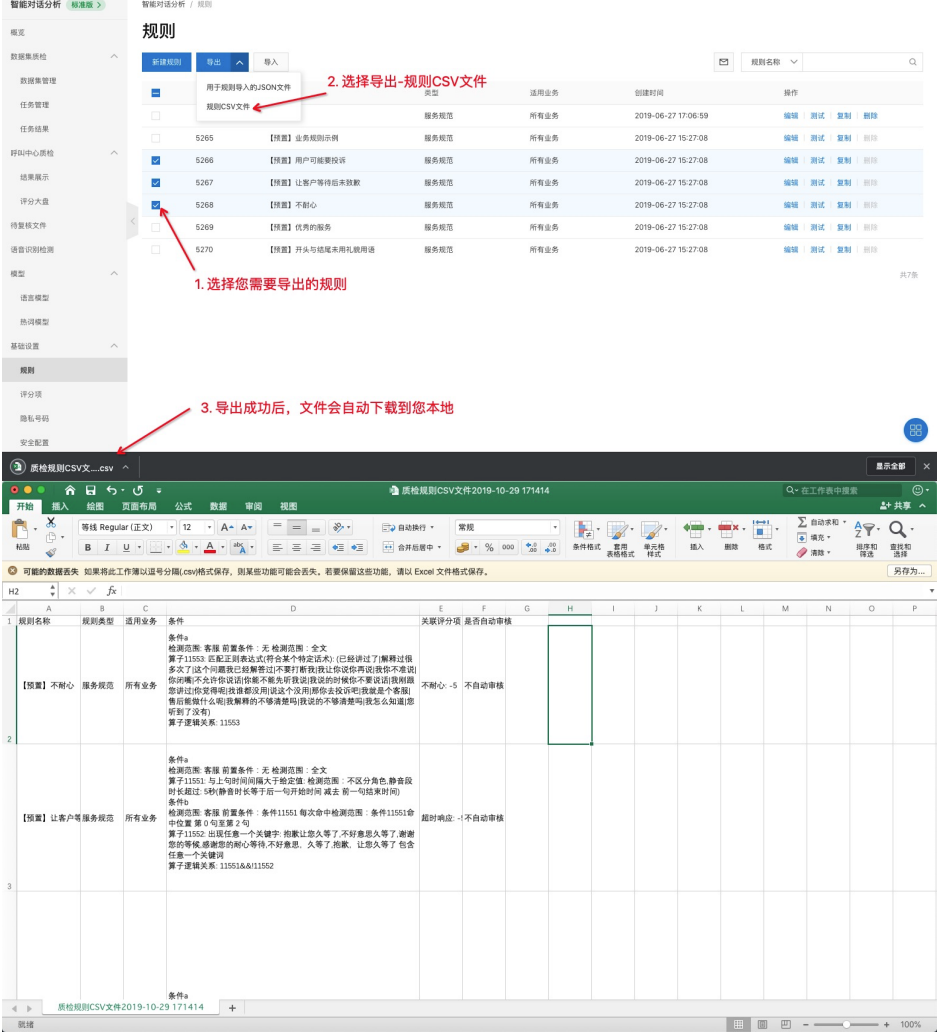
规则导出

可以对已有规则进行导出，可以导出两种格式的文件：

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。



导出CSV文件，即导出可视化的excel表格，可以用于存档，如下图：



规则导入

可以使用导出的JSON文件，对规则进行导入。

点击规则列表上方的 **导入** 按钮，选择已经导出的JSON文件；



1. 点击导入按钮

2. 选择对应的JSON文件

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

规则

新建规则 导出 导入

1. 点击任务管理 2. 点击文件名，可查看详情

ID	规则名称	类型	适用业务	创建时间	操作
6826	进租	服务规范	所有业务	2019-10-29 17:31:46	编辑 测试 复制 删除
6825	维修	服务规范	所有业务	2019-10-29 17:31:45	编辑 测试 复制 删除
5271	123	服务规范	所有业务	2019-06-27 17:06:59	编辑 测试 复制 删除
5265	【情景】业务规则示例	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	编辑 测试 复制 删除
5266	【情景】用户可能要投诉	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	编辑 测试 复制 删除
5267	【情景】让客户等待后未致歉	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	编辑 测试 复制 删除
5268	【情景】不耐心	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	编辑 测试 复制 删除
5269	【情景】优秀的服务	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	编辑 测试 复制 删除
5270	【情景】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	编辑 测试 复制 删除

共9条

点击任务管理中的文件名，可以查看导入的详细信息：

智能对话分析 / 规则

规则

新建规则 导出 导入

1. 点击任务管理 2. 点击文件名，可查看详情

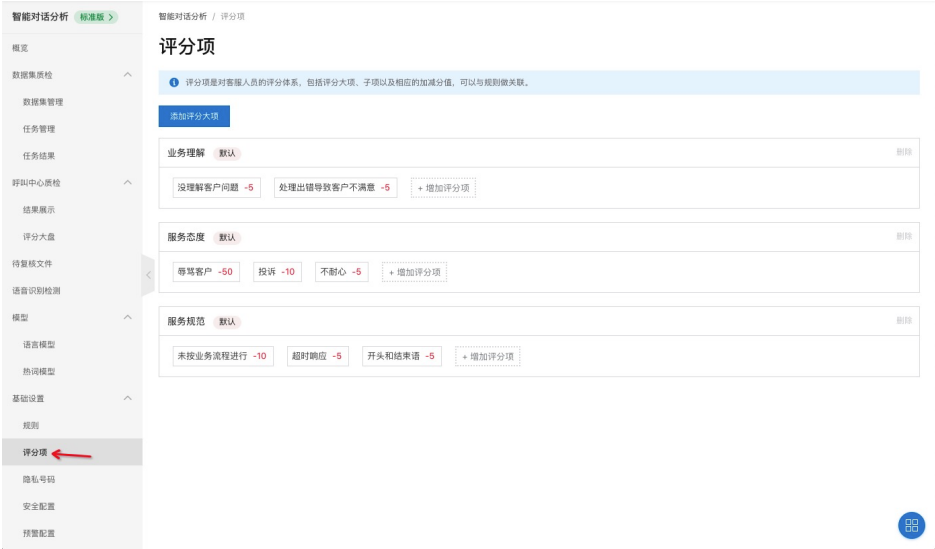
ID	规则名称	类型	适用业务	创建时间	操作
6826	进租	服务规范	所有业务	2019-10-29 17:31:46	编辑 测试 复制 删除
6825	维修	服务规范	所有业务	2019-10-29 17:31:45	编辑 测试 复制 删除
5271	123	服务规范	所有业务	2019-06-27 17:06:59	编辑 测试 复制 删除
5265	【情景】业务规则示例	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	编辑 测试 复制 删除
5266	【情景】用户可能要投诉	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	编辑 测试 复制 删除
5267	【情景】让客户等待后未致歉	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	编辑 测试 复制 删除
5268	【情景】不耐心	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	编辑 测试 复制 删除
5269	【情景】优秀的服务	服务规范	所有业务	2019-06-27 15:27:08	编辑 测试 复制 删除
5270	【情景】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	编辑 测试 复制 删除

共9条

评分项

概述

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小值，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。

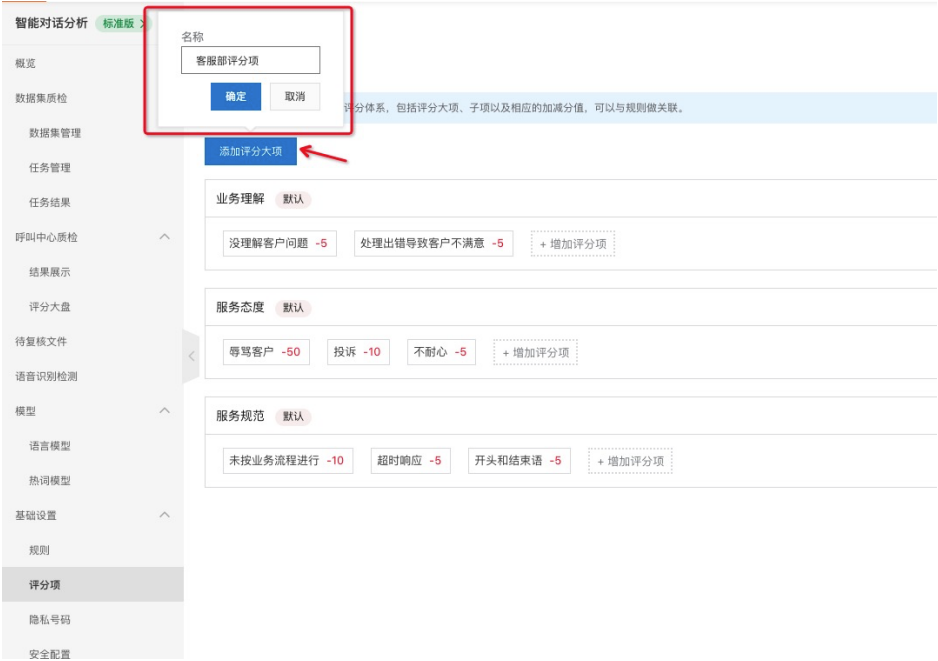


操作流程

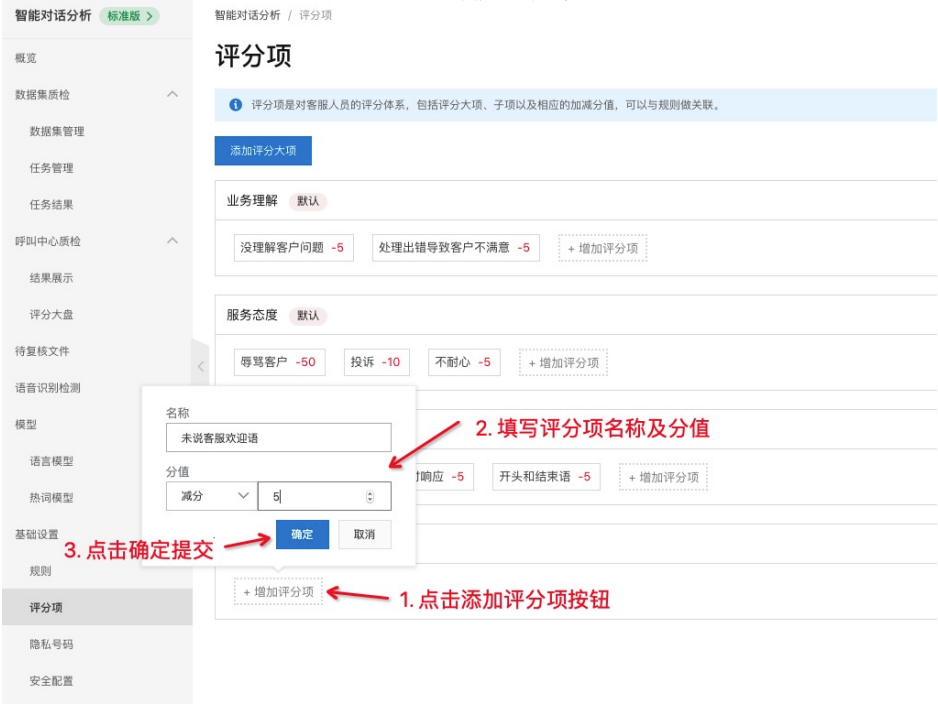
评分大项是对评分项的分类，评分项存在于评分大项之中，所以需要先有评分大项。

新建评分项

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；

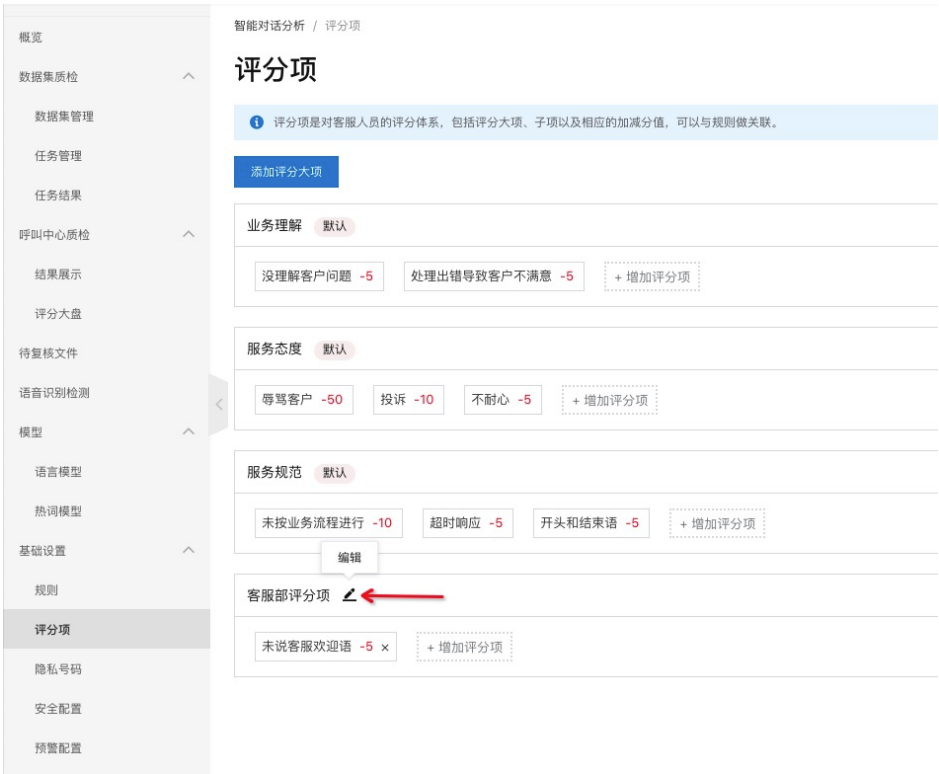


新建评分项，在对应的评分大项中点击 **增加评分项** 按钮，如下图：



修改评分项

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：



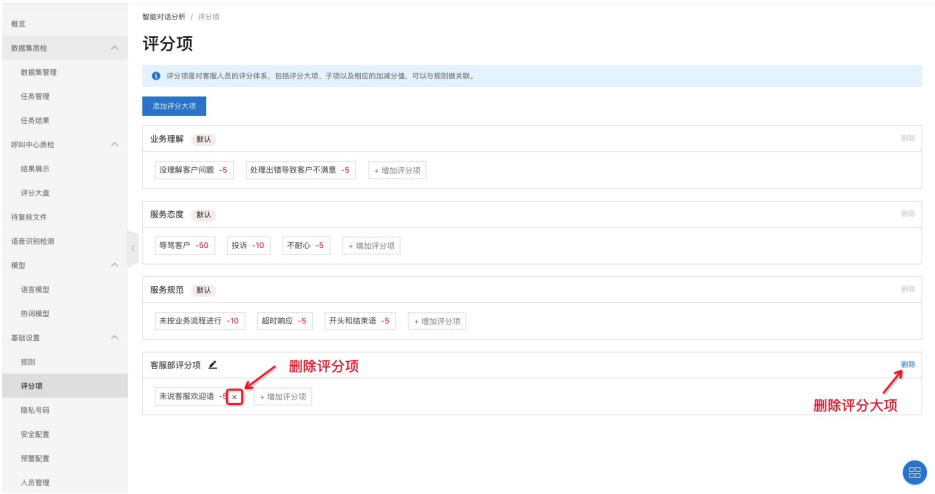
修改评分项，点击评分项名称，即可进行修改，与新建评分项操作一致，如下图，默认的评分大项是



不可编辑的；

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。



隐私号码

概述

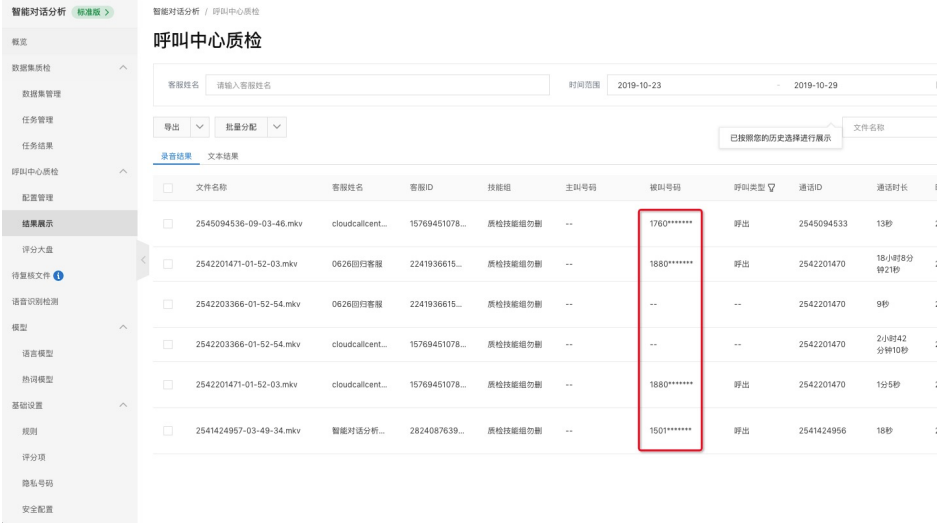
隐私号码保护，可以保护多个页面中展示的主叫号码、被叫号码，避免客服、质检员看到真实的客户号码，当开启后，将会隐藏部分真实号码，例如显示为：1391*****。

操作流程

如下图，可以开启/关闭该功能；



当开启隐私号码保护时，效果如下：



安全配置

概述

通过 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，该录音地址要求公网可访问，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。

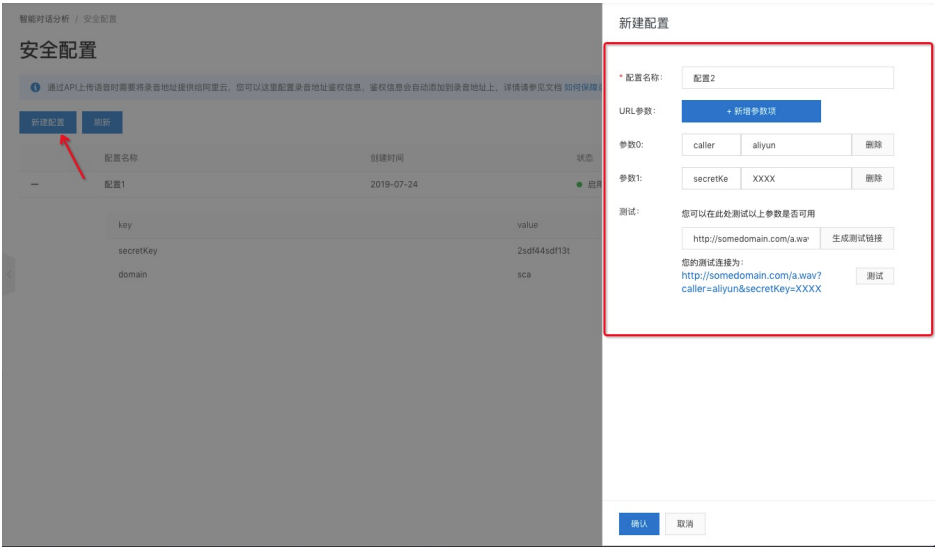
本文档适用于第三种方式，也是我们推荐使用的方式。

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 API上传音频质检数据 接口时提供的录音url为：

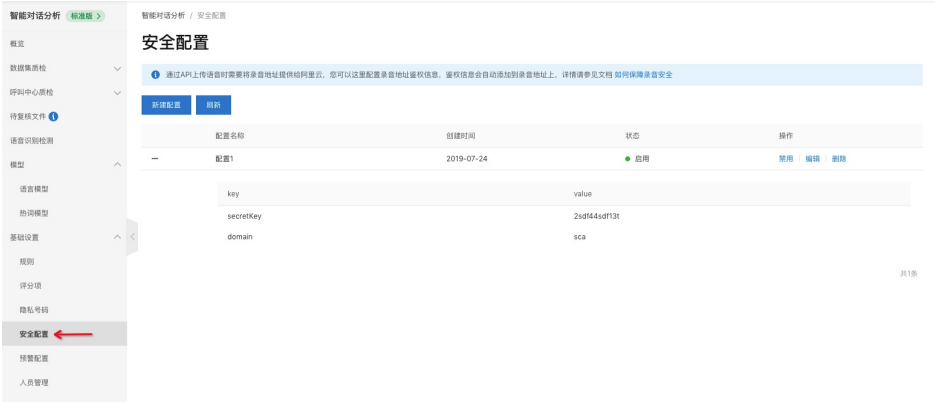
`http://somedomain.com/a.wav`，我们在下载录音时，访问的完整录音url为：

`http://somedomain.com/a.wav?caller=aliyun&secretKey=XXXX`，您自行解析鉴权信息是否合法。



列表操作

如下图，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。



预警配置

一般来说，在在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 的方式第一时间通知到您。

一、预警配置列表

在控制台左侧导航最下方，点击 **预警配置**，即可进入预警配置列表。



二、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、选择启用预警通知的规则，然后选择您所需的订阅方式，如下图：

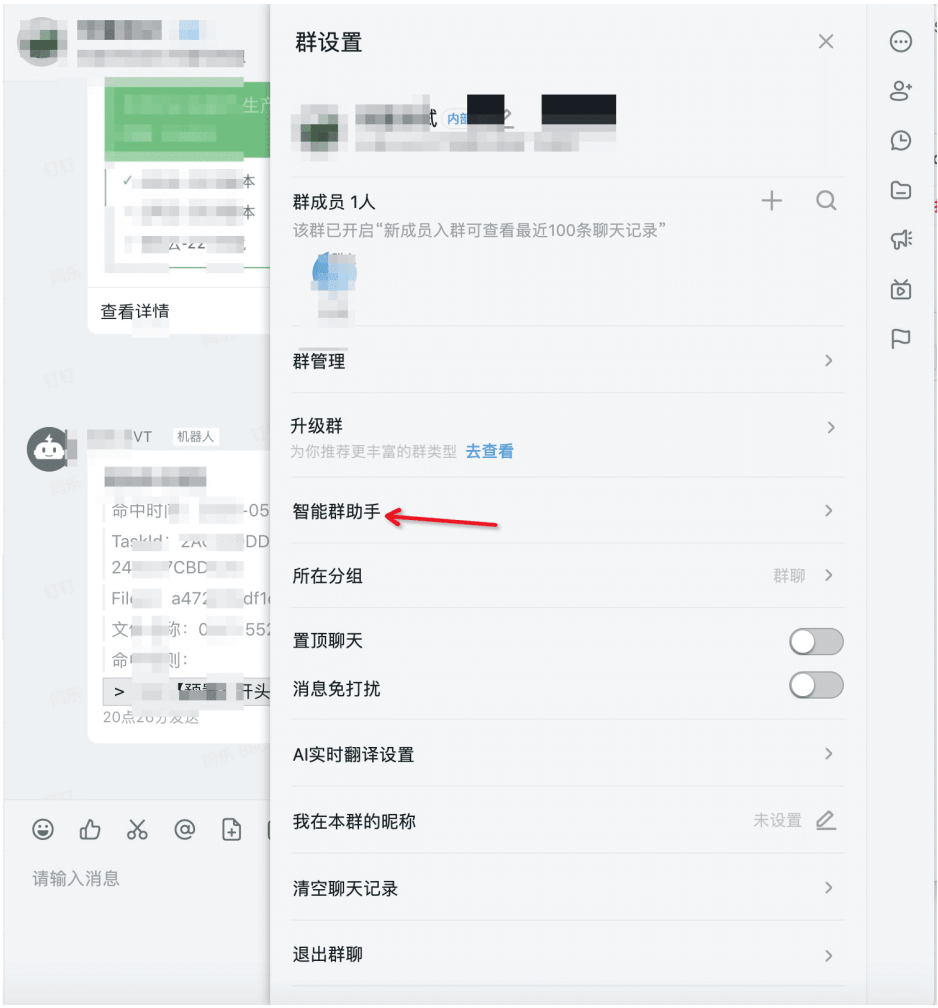


两种订阅方式的详细说明

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，将报警通知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。具体操作流程如下：

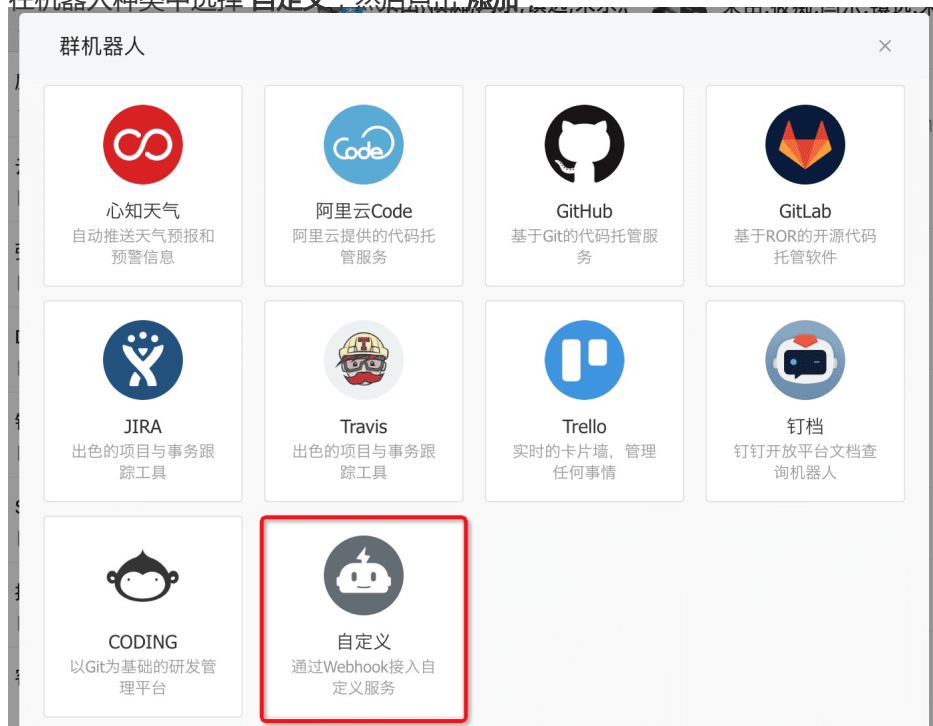
打开接收预警通知的钉钉群，在群设置中点击 **智能群助手**，然后点击 **添加机器人**：







在机器人种类中选择 **自定义**，然后点击 **添加**：





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：

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:

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 4/64

* 规则

【预置】用户可能要投诉 × 辱骂客户 ×

* 订阅方式 ☒ 钉钉

×

☐ 回调 ?

当您设置的规则命中时，会收到如下形式的消息：



2回调订阅

回调的订阅方式可以让您更自由、更灵活的处理报警通知消息。我们会通过HTTP协议的POST请求推送预警通知到您指定的公网URL，您在接收到回调消息后，可以根据通知内容做进一步处理。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，如下图：



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taskId、timestamp、signature三个参数，例如您指定的回调URL为

http://aliyun.com/callback，那么回调时完整的URL为

http://aliyun.com/callback?taskId=xxx×tamp=xxx&signature=xxx&event=RuleHit，其中：

- taskId 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阿里云；计算说明：将taskId=xxx×tamp=xxx&aliUid=xxx 进行md5 + base64加密，注意顺序；调用方接到回调后，taskId和timestamp可以从回调url中获取，aliUid 为调用方阿里云主账号ID，使用您的阿里云主账号登录 安全设置 可看到账号ID。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
taskId	String	任务ID，上传待检数据 后回传的taskId
fileId	String	文件ID，即 上传待检数据 时请求参数中的callId，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][0c03f497644e4ead928e293678055725]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",
"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通知系统中，自定义的进行展示，也可以集成 阿里云短信服务，给相关的负责人发送短信提醒。

人员管理

概述

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。

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：



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

智能对话分析 / 人员管理

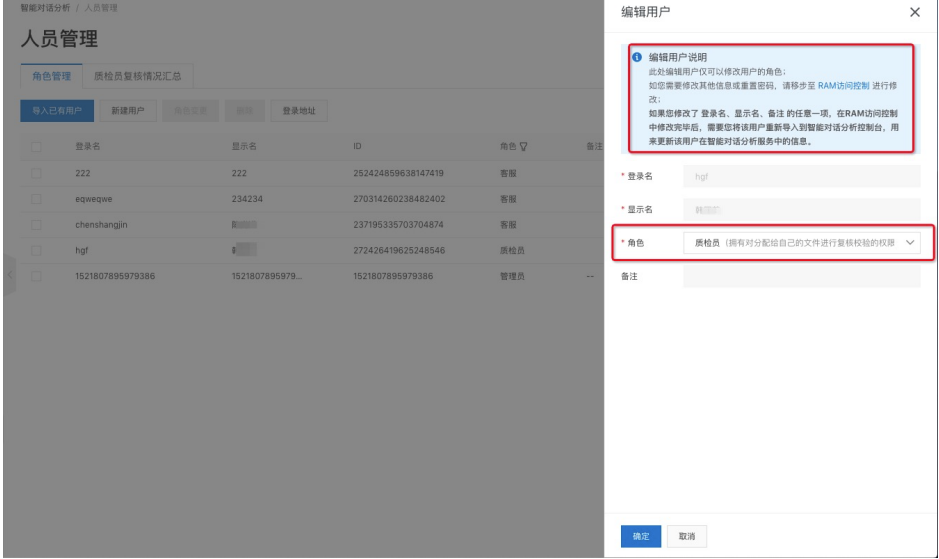
人员管理



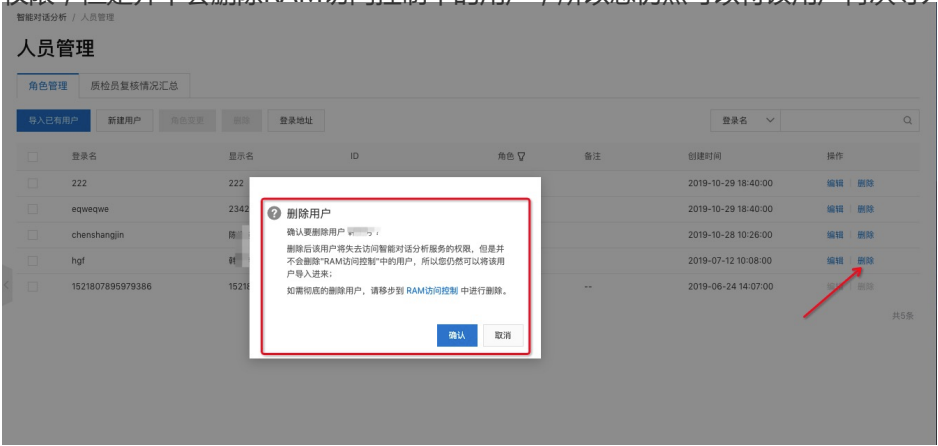
如果发现个别用户的登录名、显示名均为数字，并且与ID一样，可以再次导入该用户进行信息更新。

列表操作

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：



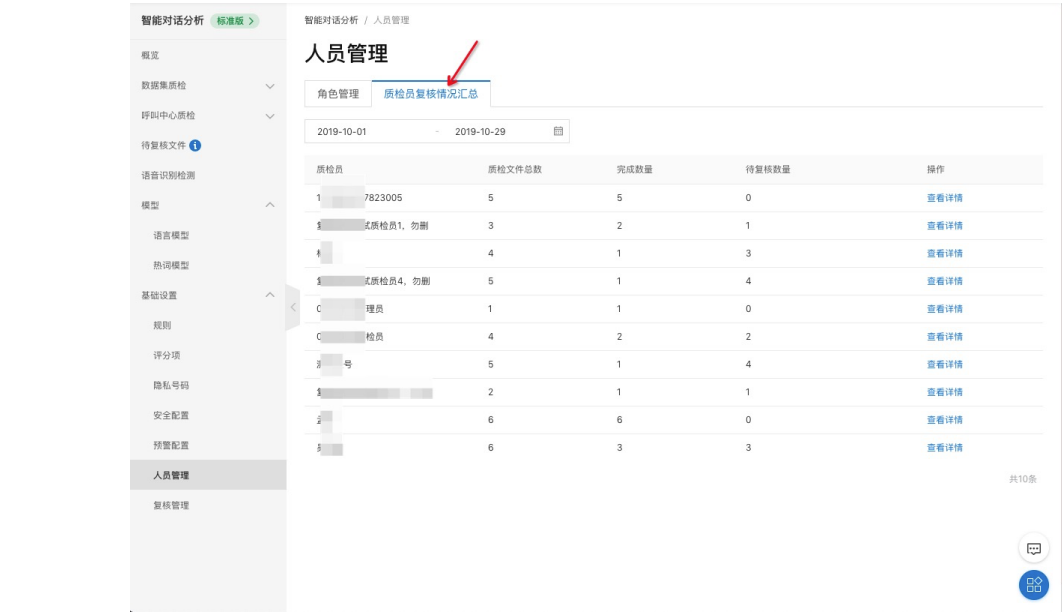
删除用户：点击用户列表最右侧的 **删除** 按钮即可，删除后对应用户会失去访问智能对话分析服务的权限，但是并不会删除RAM访问控制中的用户，所以您仍然可以将该用户再次导入进来。



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
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



2. 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

智能对话分析标准版

概览

数据集质检

呼叫中心质检

待复核文件1

语音识别检测

模型

语言模型

热词模型

基础设置

规则

评分项

隐私号码

安全配置

标签配置

人员管理

复核管理

智能对话分析 / 质检员复核情况汇总 / 查看详情

← 质检员「吴飞翔」的文件复核详情

文件名

时间范围2019-10-012019-10-29

搜索重置高级

批量分配

☐	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	复核状态	操作
☐	前置数据集-非正常情况进线.wav	--	--	--	--	--	任务 2019-10-16 ...	已复核	分配 复核
☐	前置数据集-家政服务订单异常...	--	--	--	--	--	任务 2019-10-16 ...	已复核	分配 复核
☐	2526914880-07-36-39.mkv	智能对话分析...	质检技能组勿删	--	1591*****	呼出	--	已复核	分配 复核
☐	2526875978-07-27-19.mkv	智能对话分析...	质检技能组勿删	--	1591*****	呼出	--	未复核	分配 复核
☐	2525340638-09-01-47.mkv	智能对话分析...	质检技能组勿删	--	1500*****	呼出	--	未复核	分配 复核
☐	2525333552-08-09-33.mkv	智能对话分析...	质检技能组勿删	--	1501*****	呼出	--	未复核	分配 复核

共6条

复核管理

概述

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 人工分配 ，自动分配更加高效便捷。

智能对话分析标准版

概览

数据集质检

呼叫中心质检

待复核文件1

语音识别检测

模型

语言模型

热词模型

基础设置

规则

评分项

隐私号码

安全配置

标签配置

人员管理

复核管理

智能对话分析 / 复核管理

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质检文件自动分配给指定质检员

新建规则

搜索框

规则	质检员	创建时间	更新时间	状态	操作
呼叫类型为 听人和呼出，通话时长在 00:01:00 - 00:04:...	吴飞翔	2019-07-05 15:08:00	2019-10-30 11:19:00	启用	启用 编辑 删除

共1条

操作流程

新建规则

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 上传音频质检 数据时传入的数据，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。



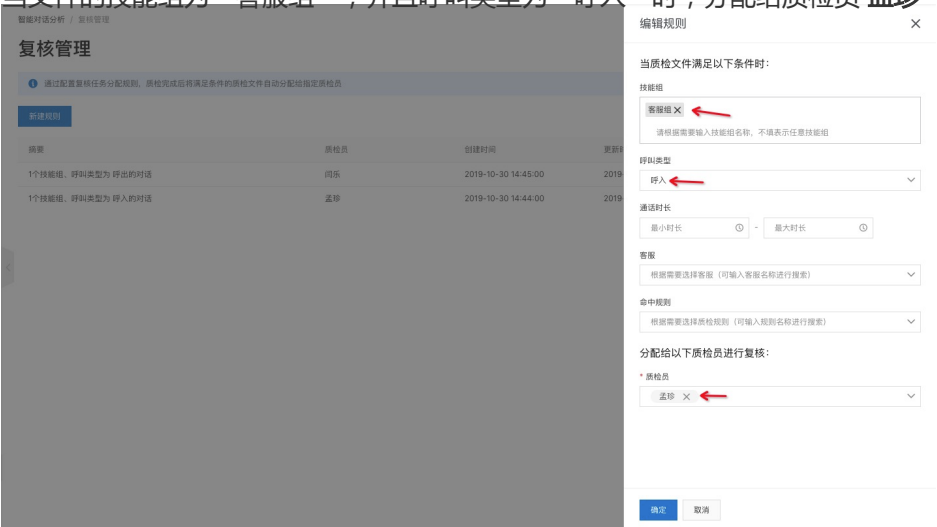
其他列表操作

- 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；

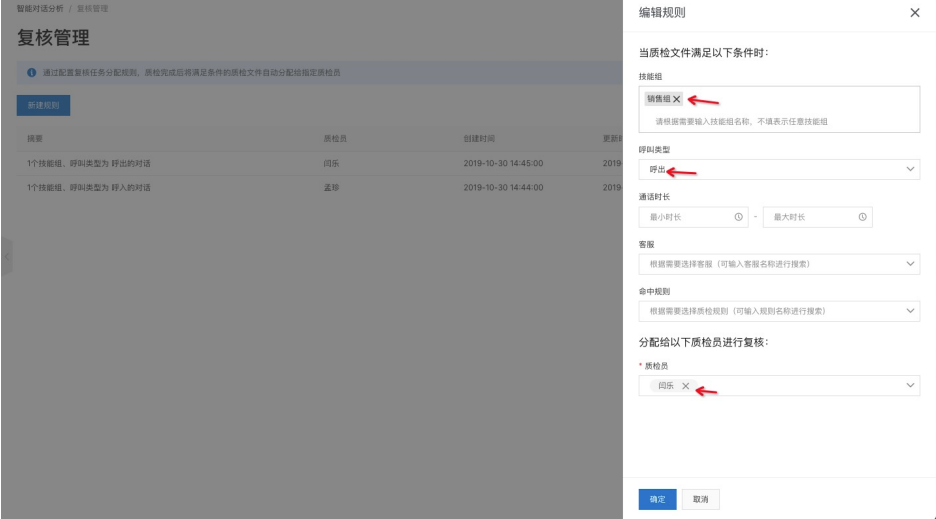
效果演示

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**



- 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



我们通过 上传音频质检 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：

