

语音大数据分析云应用案例分享

案例提供单位： 中金数据

中金数据语音大数据分析云是一套以实现语音数据挖掘为目的，综合利用云计算、语音分析、大数据处理、文本分析技术，面向呼叫中心提供语音数据**转换、存储、质检、分析服务**的综合解决方案



录音存管



智能质检



主题分析



语音大数据分析云

CC/BIGDATA/SA/NLP/DM/OS

- PB级数据在线查询，存管成本降低20%以上，历史调听响应从数日降秒级
- 全面颠覆传统质检模式，质检覆盖率提升至100%，提升违规检出率
- 读懂客户心声，了解客户需要，改善服务技巧，提升服务效果
- 了解市场趋势，挖掘客户保险需求，辅助销售渠道，提高销售业绩

广发银行信用卡中心—项目背景



广发银行是国内最早组建的股份制商业银行之一，目前其卡中心的客服、电营两部门每日的平均话务量近25万通、峰值话务量达32万通，每日产生的录音文件可达62G，一年的录音文件超过20T

预计未来五年内将保持年均30%的增长量，预计未来五年新产生的录音文件总计将超过176T。如此海量的录音数据除了继续加剧了录音管理的难度，同时给录音质检带来了巨大的压力

在人力成本高企的情况下，依靠传统人工质检下的抽检模式只能覆盖不足百分之一的录音，无法通过及时有效的发现录音中存在的服务问题，影响了服务质量的持续改善和提升

海量录音数据中蕴含着丰富的客户、市场、服务信息，但海量的录音数据只能依据法规作为证据进行保存，无法有效的充分利用，卡中心迫切希望对海量录音数据中的信息进行分析和挖掘，从而更加深入的了解客户、发掘市场、改善服务

广发银行 | CGB

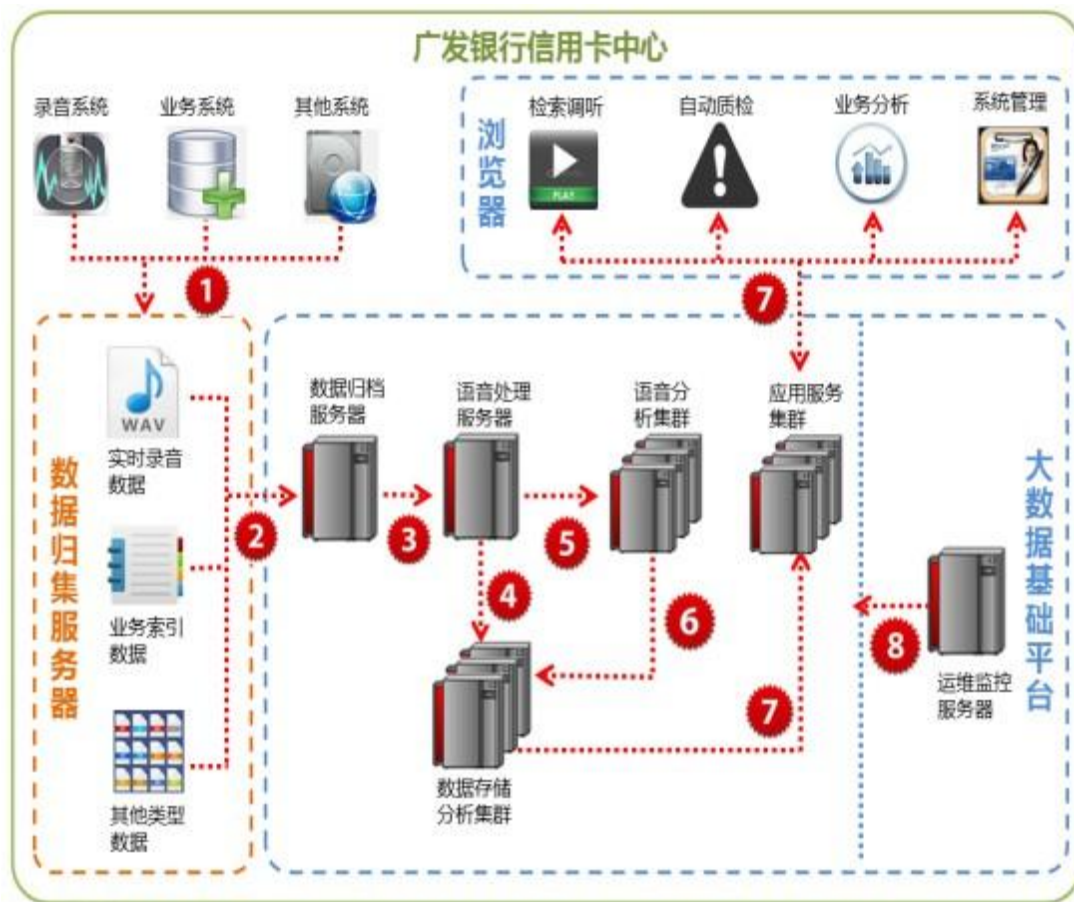
- 4类业务共5000余坐席
- 2亿通电话/年

方案

- 平台采购模式 数据处理
- T+1 (D) 大数据基础平台+应用服务 拟综合实现
- 日志、图像等 非结构化数据统一管理

现况

- 2015年4月已正式投产
- 首年上线数据量超100T
- 年数据量增长30%



广发银行信用卡中心—项目价值



“通过使用语音大数据分析云，广发银行信用卡中心极大提高了在呼叫中心在语音转换、存储、调听和质检方面的效率，在呼叫中心服务管理、电话营销业务管理、人力资源管理和工作质量把控上有效提高了便捷度。” -广发银行信用卡中心宣钢炜经理

01

实现广发卡中心语音数据的自动化采集与分布式存储

02

实现广发卡中心语音数据的智能统计分析，自动提取有用的客户信息

03

实现广发卡中心语音数据的自动搜索调听，节省人工时间

04

实现广发卡中心语音数据的自动质检，提高质检效率

05

极大的节省了广发银行在语音数据处理所需要的人力、物力及财力；

谢谢！

