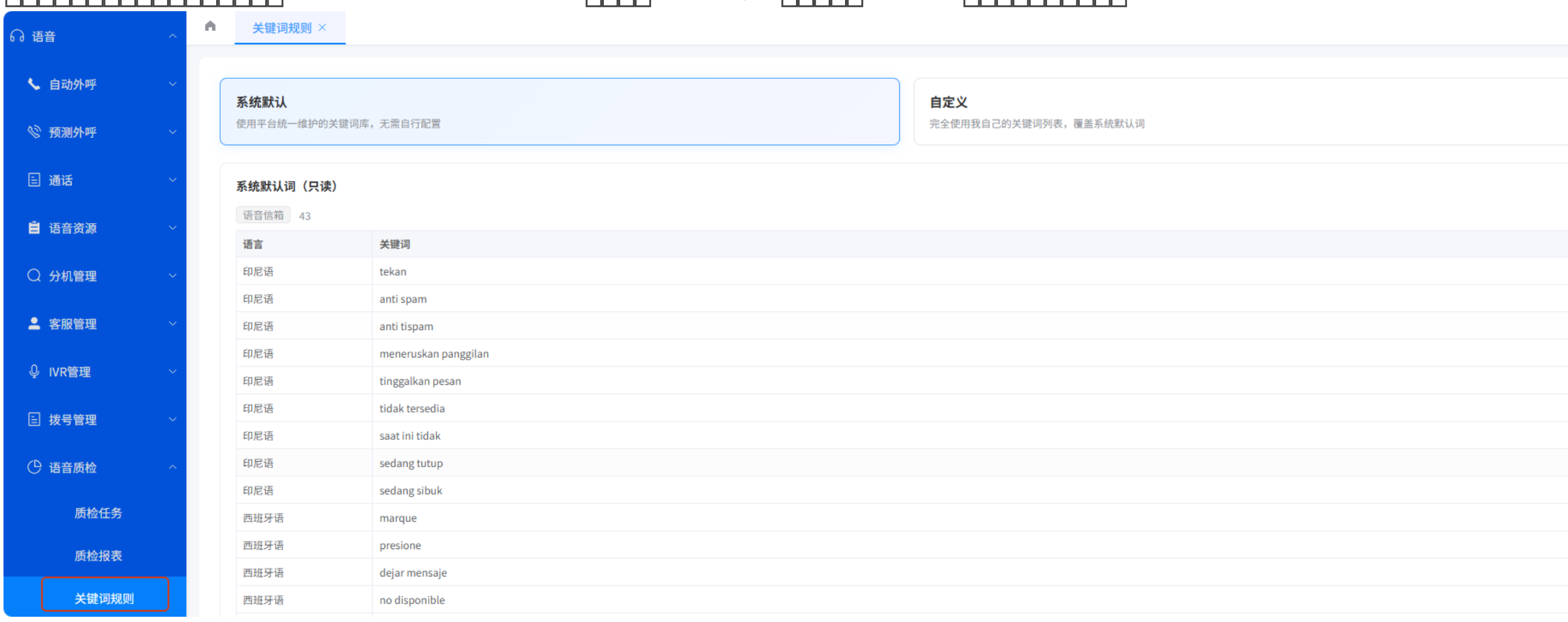
????

本章主要阐述语音质检模块中针对录音文件的分析操作，核心功能涵盖通话意图分析与语音信箱甄别

- 关键词规则_____
- 质检任务_____
- 质检报表_____



?????

本文详细介绍了语音质检模块中关键词匹配规则的配置与管理机制，重点阐述了系统默认词库与自定义规则的协同工作逻辑，确保质检分析能够精准覆盖通用场景及特定业务需求。

????

关键词规则是语音质检进行意图识别与内容分析的基础依据。系统采用 “系统默认 + 用户自定义 ” 的叠加匹配策略：

- 系统默认规则 ：平台预置的通用关键词库（如语音信箱识别词），无需配置即可生效，保障基础质检能力。
- 自定义规则 ：支持管理员根据实际业务场景添加特定的业务术语或敏感词。

当用户配置自定义规则后，系统将同时加载默认词库与自定义列表进行综合匹配，实现对录音内容的全面覆盖。

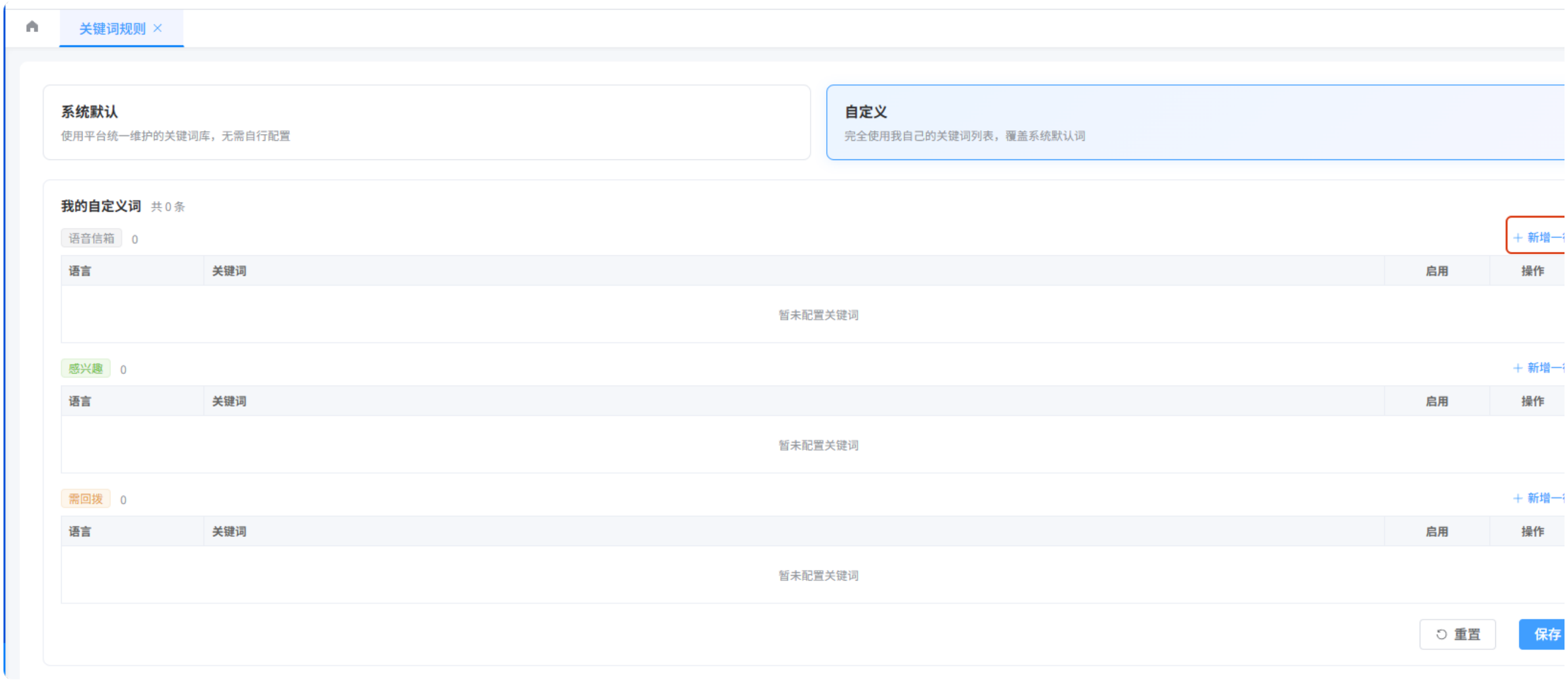
????

1. 登录后台管理系统，在左侧导航栏选择 语音质检 > 关键词规则 ，进入规则配置页面。

????

??????





页面顶部提供两种规则来源的展示与配置入口：

- 系统默认
  ：显示平台统一维护的基础关键词库。该部分内容为只读状态，旨在提供通用的业务识别能力（例如
  自动识别印尼语等语种的 “语音信箱 ”、“反垃圾 ”等常用术语），用户无需自行配置即可直接使用。
- 自定义 ：支持用户完全使用自己的关键词列表。在此处配置的词条将与系统默认词库 共同生效
  （即：最终匹配逻辑 = 系统默认词库 +
  自定义词库），用于覆盖特定的业务场景或个性化质检需求。

??????????

在 “系统默认词 ”区域，可查看当前平台预置的所有基础关键词信息，主要包含以下字段：

- 标签分类 ：关键词所属的业务类别（如 “语音信箱 ”），右侧数字代表该类别下的词条数量。
- 语言：关键词所属的语种（如 “印尼语 ”），用于区分多语言环境下的匹配逻辑。
- 关键词 ：具体的匹配文本内容（如 "tekan", "anti spam" 等）。

???????

1. 在 “自定义 ”区域，点击 添加，进入编辑状态。

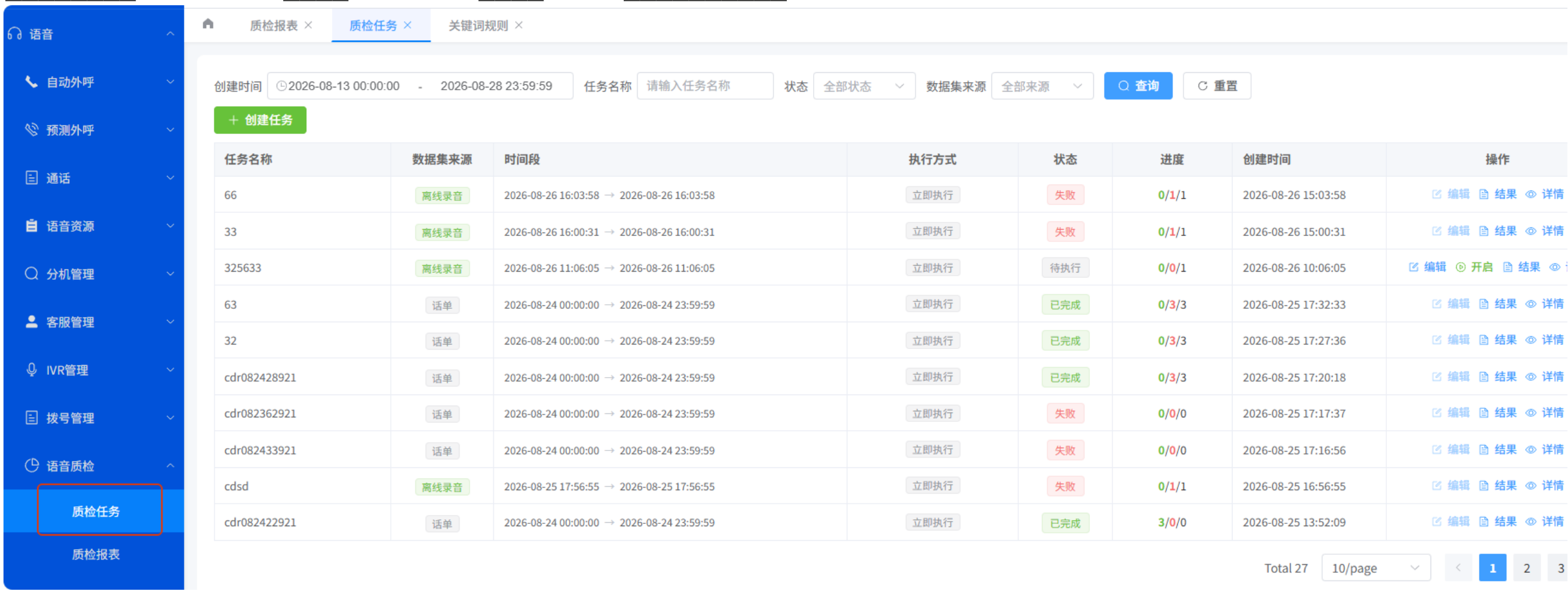
2. [illegible]


关键词规则
系统默认
使用平台统一维护的关键词库，无需自行配置
自定义
完全使用我自己的关键词列表，覆盖系统默认词
我的自定义词 共 1 条
语音信箱 1
新增
语言
关键词
启用
操作
印尼语
skd
删除
感兴趣 0
暂未配置关键词
需回拨 0
重置
保存

3. [illegible]


关键词规则
系统默认
使用平台统一维护的关键词库，无需自行配置
自定义
完全使用我自己的关键词列表，覆盖系统默认词
我的自定义词 共 1 条
语音信箱 1
新增
语言
关键词
启用
操作
印尼语
skd
删除
感兴趣 0
暂未配置关键词
需回拨 0
重置
保存

> [illegible]



????

本文档详细介绍了语音质检模块中质检任务的创建、配置、执行监控及结果分析全流程。系统支持基于话单与离线录音两种数据源，提供精细化的任务调度机制，并通过可视化的进度反馈与深度的转写详情，帮助管理员高效完成业务质检与复盘。

????

质检任务是执行语音分析的核心载体。管理员可灵活指定待分析的录音范围（自动拉取话单或手动上传文件），配置执行策略（立即或定时）。任务执行后，系统实时反馈成功 /
失败进度，并提供从列表概览到单通电话时间轴分析的多层级结果查看功能，支持对通话内容进行深度挖掘。

????

1. 登录后台管理系统。
2. 在左侧导航栏选择 语音质检 > 质检任务 ，进入任务管理页面。

????

1. ??????

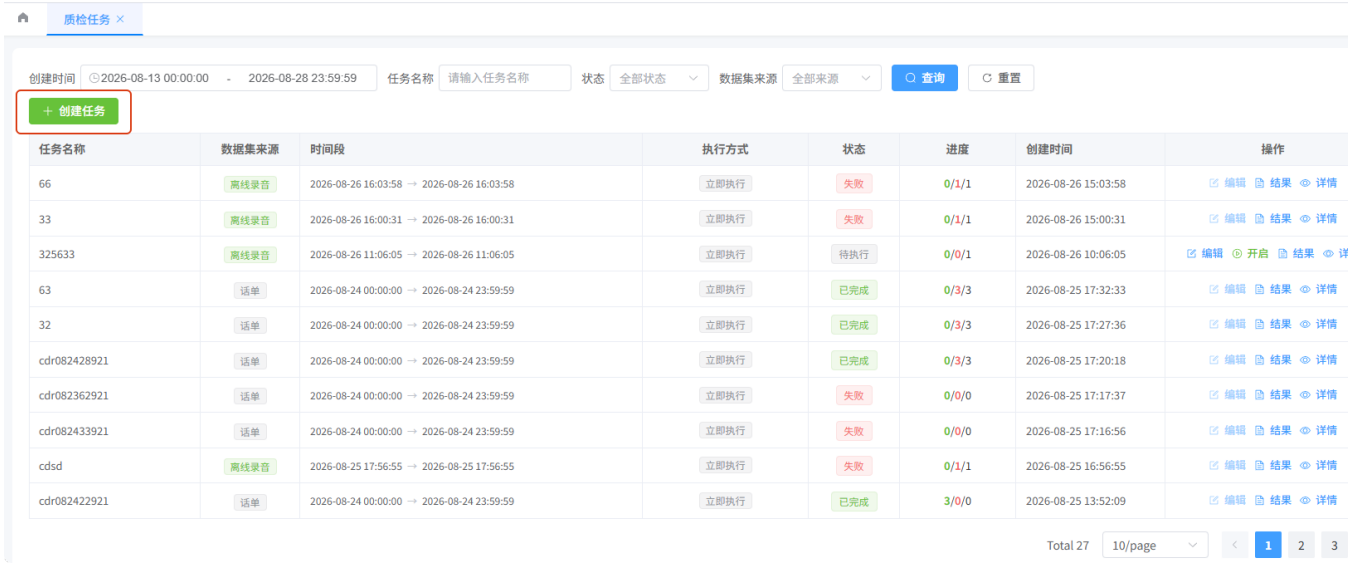
在质检任务列表中，可通过顶部筛选栏（创建时间、任务名称、状态、数据集来源）快速检索任务。列表核心字段含义如下：

- 任务名称 ：自定义的任务标识。

- [illegible] [illegible] “[illegible]”、“[illegible]”。
- [illegible] [illegible]
- [illegible] [illegible] “[illegible]”、“[illegible]”。
- [illegible] [illegible]
  - [illegible] [illegible] “[illegible]”
  - [illegible] [illegible]
  - [illegible] [illegible]
  - [illegible] [illegible]
- [illegible] [illegible] `[illegible/illegible/illegible]` [illegible] `0/3/3` [illegible] 3[illegible] 0[illegible] 3[illegible] `0/1/1` [illegible] 1[illegible]
- [illegible] [illegible]

2. ??????

1. [illegible] + [illegible]。





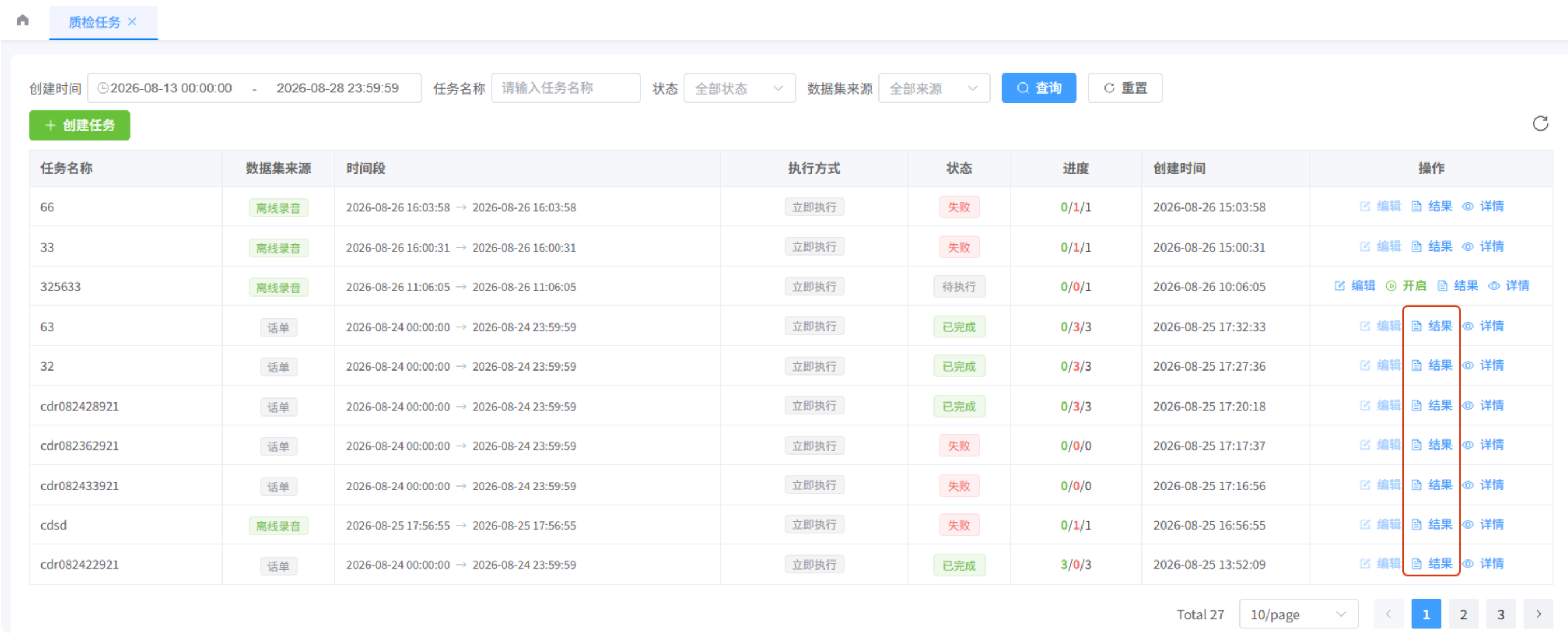
2. 在弹出的对话框中，填写基础信息：

- 任务名称：输入易于辨识的名称。
- 语言：选择录音对应的语种（如“印尼语”）。
- 执行方式：
  - 立即执行：任务创建后进入“待启动”状态，需在列表页手动点击“开启”方可开始分析（以便修改确认）。
  - 定时执行：设定未来的触发时间，系统将自动按时启动。

3. 根据业务需求选择数据集来源：
   - 场景一：选择“话单”
     - 话单时间段：设置起始时间与结束时间，系统将自动拉取该时间段内的所有通话记录作为质检对象。
   - 场景二：选择“离线录音”
     - 上传录音：支持手动上传本地录音文件（格式支持 .wav, .mp3），适用于模型测试或特定案例复盘。

3. ??????

对于状态为“已完成”或包含部分成功数据的任务，点击操作列的结果按钮，可弹出该任务下的录音处理清单。







结果列表字段说明:

- 被叫号码 /分机号码 ：通话双方的号码信息。
- 文件名 ：原始录音文件的名称。
- 录音时长 ：通话持续的秒数。
- 来源：区分数据来源（如 “自动 ”拉取或 “手动 ”上传）。
- 识别类型 ：显示语音识别的技术类型（如 “只识别到一方 ”、“正常双向对话 ”）。
- 通话标签 ：系统根据关键词命中的业务标签（如 “正常通话 ”、“意向客户 ”、“回访客户 ”）。
- 内容：转写后的文本摘要预览。
- 录音文件 ：点击 播放 可直接试听原始录音。

4. ??????

在结果列表中点击 详情

，进入单通电话的深度分析页面。该页面还原了通话全过程，并提供了精细化的时间轴分析。

质检记录

被叫号码	[redacted]	录音时长	14 s
来源	自动	识别类型	只识别到一方
识别耗时	12.41 s	创建时间	2026-08-28 10:07:17

通话标签

意向客户

命中关键词

tertarik

录音文件

播放 (origin)

内容

坐席 坐席内容

该通道暂无识别内容

客户 客户内容

halo. saya tertarik.

对话时间轴

客户 00:02.600 1.0s 2ms

halo.

客户 00:08.900 1.7s 5ms

saya **tertarik**.

核心信息区：

基础数据 ：展示被叫号码、录音时长、来源、识别耗时、创建时间等元数据。
通话标签 ：高亮显示该通电话命中的业务分类标签（如 “意向客户 ”）。
命中关键词 ：列出触发标签的具体词汇（如截图中的 "tertarik"）。

对话时间轴分析：

页面底部以时间轴形式逐句展示对话内容，支持精细化复盘：

角色区分 ：明确标识发言者为 “坐席 ”或 “客户 ”。
静音检测 ：每句话旁边标注了静默时长（如 1.0s）和语音时长（如 2ms
），帮助分析对话中的停顿与反应时间。
关键词高亮 ：在转写文本中，命中的关键词会以高亮颜色显示，便于快速定位关键信息。



????

本文详细介绍了语音质检模块中的报表统计功能。该模块通过可视化的数据概览、趋势分析及明细查询，帮助管理员全面掌握通话质检情况，快速识别高意向客户与需跟进事项，从而优化业务策略。

????

质检报表是对已完成的质检任务进行数据聚合与分析的窗口。系统基于关键词匹配规则，自动将录音分类为“留言”、“高意向”、“需回拨”等类别，并提供多维度的筛选与导出功能，支持管理者对业务结果进行量化评估。

????

1. 登录后台管理系统，在左侧导航栏选择 语音质检 > 质检报表 ，进入报表查看页面。

????

1. ????

页面顶部展示了当前统计周期内的核心指标汇总，帮助管理员快速了解整体业务概况：

- 总数：统计周期内所有成功转写并参与质检的录音总数量。
- 留言：命中“语音信箱/留言”类关键词的录音数量。

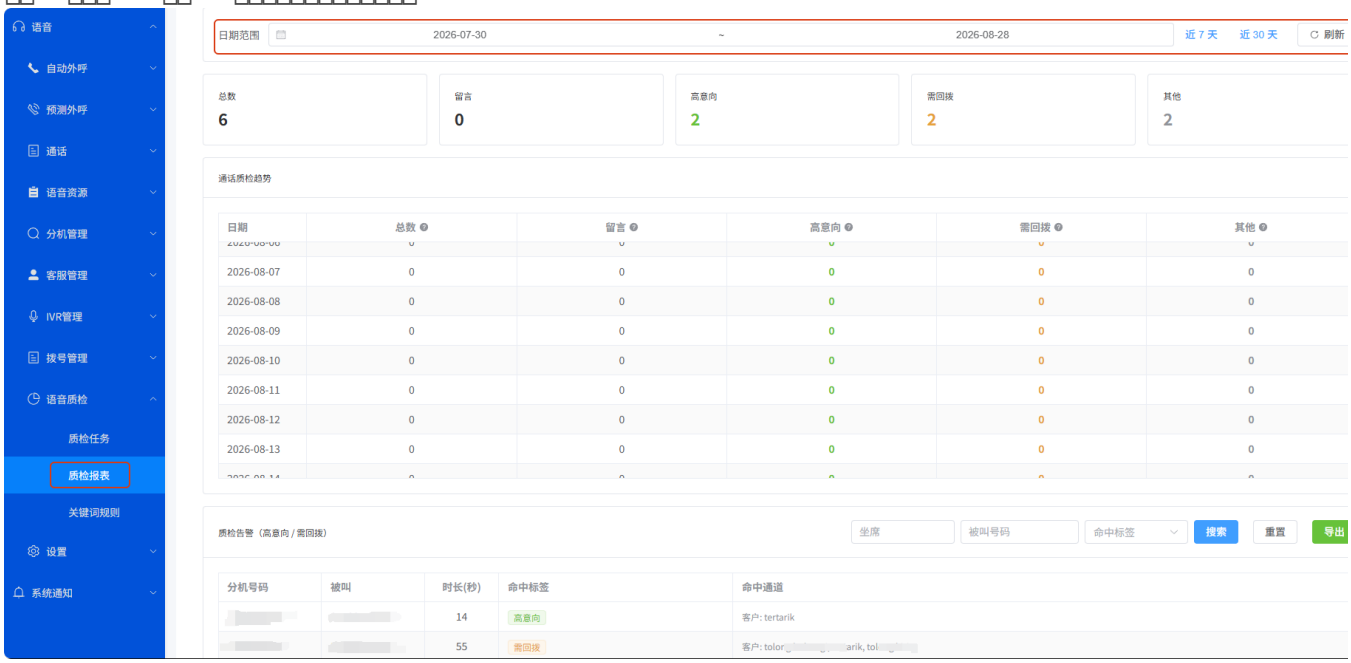
- [illegible] [illegible] “[illegible] ”[illegible]
- [illegible] [illegible] “[illegible] ”[illegible]
- [illegible] [illegible] - [illegible] - [illegible] - [illegible]


语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
分机管理
客服管理
IVR管理
拨号管理
语音质检
质检任务
质检报表
关键词规则
设置
系统通知
日期范围
2026-07-30
~
2026-08-28
近 7 天
近 30 天
刷新
总数
6
留言
0
高意向
2
需回接
2
其他
2
通话质检趋势
日期
总数
留言
高意向
需回接
其他
2026-08-07
2026-08-08
2026-08-09
2026-08-10
2026-08-11
2026-08-12
2026-08-13
质检告警（高意向 / 需回接）
坐席
被叫号码
命中标签
搜索
重置
导出
分机号码
被叫
时长(秒)
命中标签
命中通道
14
高意向
客户: tertarik
55
需回接

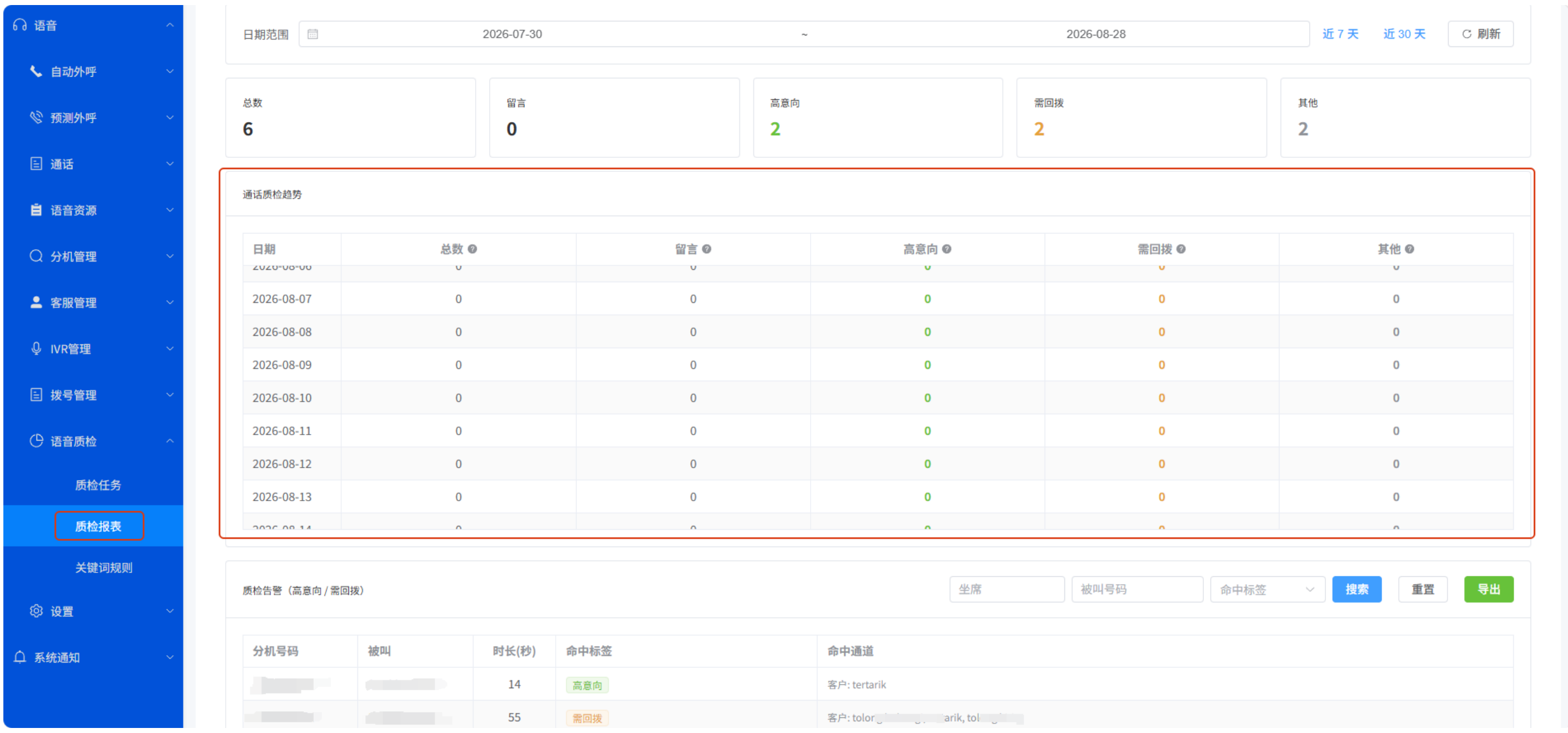
2. ???????

[illegible]

- [illegible] [illegible]
- [illegible] [illegible] [illegible] 7[illegible] [illegible] 30[illegible] [illegible]
- [illegible] [illegible] [illegible] [illegible]


语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
分机管理
客服管理
IVR管理
拨号管理
语音质检
质检任务
质检报表
关键词规则
设置
系统通知
日期范围
2026-07-30
~
2026-08-28
近 7 天
近 30 天
刷新
总数
6
留言
0
高意向
2
需回接
2
其他
2
通话质检趋势
日期
总数
留言
高意向
需回接
其他
2026-08-07
2026-08-08
2026-08-09
2026-08-10
2026-08-11
2026-08-12
2026-08-13
质检告警（高意向 / 需回接）
坐席
被叫号码
命中标签
搜索
重置
导出
分机号码
被叫
时长(秒)
命中标签
命中通道
14
高意向
客户: tertarik
55
需回接

3. ??????

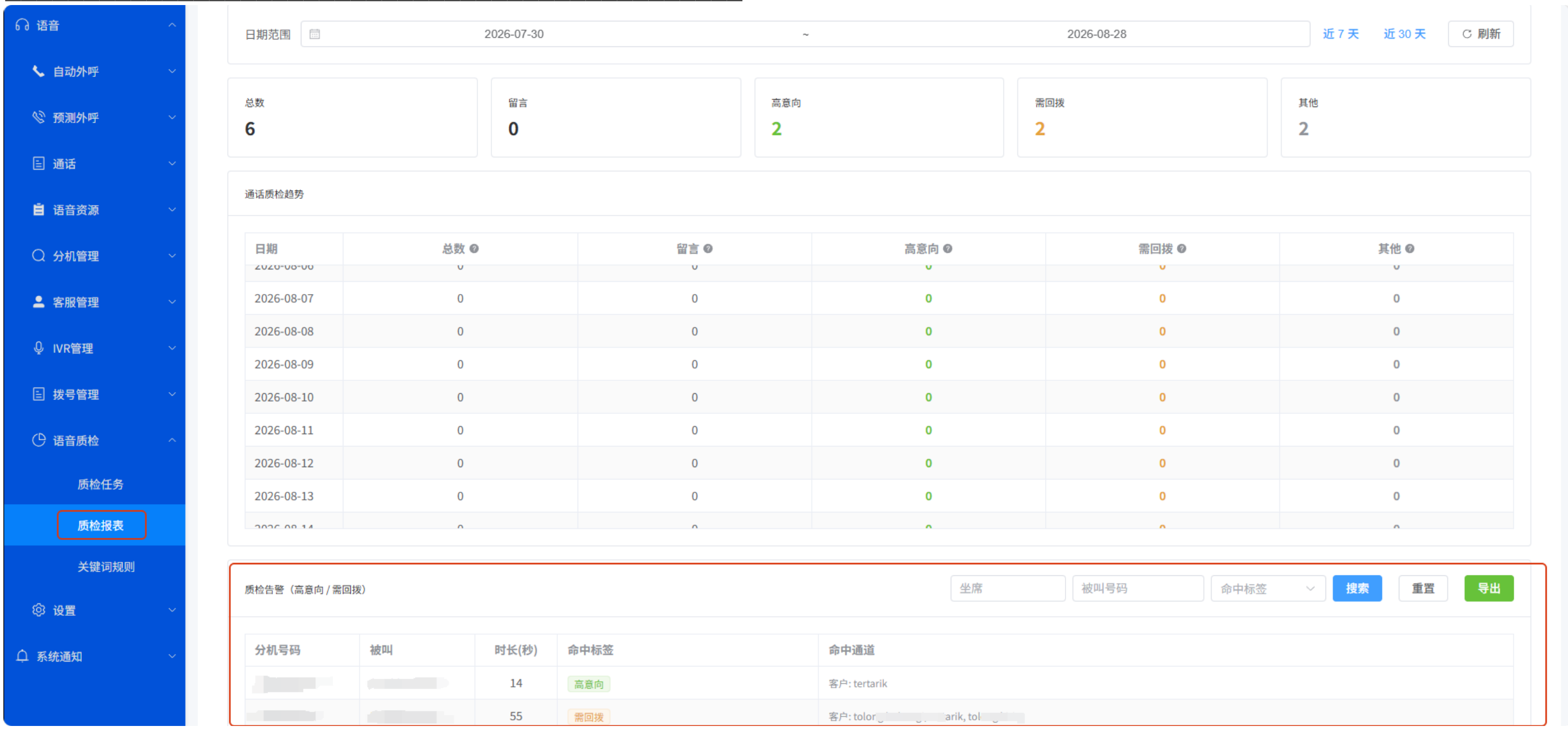


该区域以表格形式展示每日的数据变化趋势，支持按日维度监控业务波动。鼠标悬停在表头图标上可查看具体

指标定义：

指标名称	定义说明
日期	数据统计的具体日期。
总数	统计周期内录音转写成功的记录总数。
留言	成功转写录音中，客户留言 /语音信箱的数量。
高意向	成功转写录音中，命中高意向关键词的数量。
需回拨	成功转写录音中，需坐席回拨的数量。
其他	成功转写录音中，不属于留言 /高意向 /需回拨的其余数量。

4. ??????



页面底部提供针对关键业务场景（高意向、需回拨）的详细记录查询功能，支持对具体通话进行溯源分析：

- 搜索条件 ：
  - 坐席：输入或选择特定坐席账号进行筛选。
  - 被叫号码 ：输入客户电话号码进行精确查找。
  - 命中标签 ：下拉选择具体的质检标签类型。
- 操作功能 ：
  - 搜索 /重置：执行查询或清空筛选条件。
  - 导出：将当前查询结果导出为文件，便于线下统计或汇报。
- 列表字段 ：包含分机号码、被叫号码、通话时长、命中标签及命中通道等详细信息。

> ⚠ 注意： 报表数据的准确性依赖于 “质检任务 ”的执行状态。只有状态为 “已完成 ” 的任务数据才会被纳入统计；正在运行或失败的任务数据不会实时反映在报表中。