

人工智能语音随访系统采购需求附件

一、采购需求：

功能模块	内容
外呼任务	<p>外呼任务主要由机器外呼任务、规则管理及呼出记录三部份组成。</p> <p>1.1 新建呼叫任务后，用户可以创建新的呼叫任务。机器根据规则管理中设定的时间，定时自动拨号。呼叫任务在设定的时间自动截止，防止在不合适的时间拨打电话以免造成对客户骚扰。</p> <p>1.2 呼叫完成后报表自动生成。拨打完成后，系统根据应答内容及人工智能对语义的理解，智能语音平台系统中对于中文语义理解准确率大于等于 95%（提供检验报告的复印件（测评报告上必须具备 CMA 标志）。</p> <p>1.3 自动生成详细的报表及统计图表，报表内容包括：意向路径、意向分类、呼叫结果、外呼状态、应答内容对应的文字表述。</p> <p>1.4 自动应答与录音。系统能根据用户说话语音，进行语音文字的快速识别，智能语音平台系统中语音识别平均延迟低于 100ms（提供检验报告的复印件或扫描件（测评报告上必须具备 CMA 标志），并根据预设的话术流程或知识库中的内容进行自动应答，自动录音通话内容（录音保存在服务器时间不少于一年，且可实时下载备份）。应答结果自动转录成文字，随访系统所接入的人工智能语音平台系统中电话信道中文普通话语音识别率达到 98%及以上。（提供检验报告的复印件或扫描件（测评报告上必须具备 CMA 标志）形成自定义报表。</p> <p>1.5 统计分析与图表生成。系统根据应答结果进行统计分析。生成相应的图表，帮助用户进行数据分析和决策,可根据公共卫生工作需要进行调整。</p>
知识库管理	<p>1、知识库管理主要由外呼话术模板和电话客服知识库组成，外呼话术模板主要用于管理和新建电话话术，新建话术根据意向规则可以分为打分、直达和报表三种方式，针对不同话术使用，打分可以使用于客户满意度、客户的意向率的话术，直达可以根据客户意向到达的节点从而判断客户的意向，报表方式可以根据智能电话与客户的交流，自动生成文字报表及图表。同时支持针对对话流程中的每个节点，配置是否可被打断功能；在应答完对话过程中被打断后的语句后，可自动回复到话术主流程中。</p> <p>2、在制作话术时，定制节点后可自动生成话术流程图，也可采用表格设定好节点后导入系统，自动生成话术流程图。节点具备漏斗分析功能，支持统计对话流程中不同节点的用户留存情况。</p> <p>3、在话术里可以设置标准问答，应用于系统自动回答客户经常询问的私域问题。在公域业务知识的学习中，系统设置有业务知识学习模块，应用于整个系统中，不同领域，不同用户在人机对话过程中产生的新知识，人工智能电话系统可以进行学习。同时具备相似句自动扩充功能，支持一键扩充相似句；也可人工批量导入在不同用户的新知识，以不断充实人工智能电话系统，使系统越用越智能。</p> <p>4、录音配置，系统支持人工录音和人工智能合成语音两种方式配置话术，支持动态字段在模板中批量导入，话术中人工智能合成语音库内语音应与人工录音语音一一对应，在人工智能合成语音时支持调整语音合成语速、语调、音量，且系统中文语音</p>

	<p>合成自然度 MOS 平均分≥ 4.6分。(提供检验报告的复印件或扫描件(测评报告上必须具备 CMA 标志))</p> <p>5、话术制作完成后,可进行语音和文字的效果测试,支持模拟对话交互测试,通过文本对话框输入文字测试对话流跳转过程。使用方可自行,自主编辑常用语术,新话术编辑完成后,维护团队需在 1 小时内完成审核、发布并提交使用。</p> <p>6、系统中应有配置好,针对基层社区卫生服务中心的各种随访话术。其中包括:儿童体检通知话术、儿童疫苗催种通用话术、公卫宣传话术、家庭医生签约回访话术、慢病回访话术、门诊患者满意度调查、随访体检通知、糖尿病患者随访核查、流感疫苗通知话术、高血压患者随访核查、居民健康档案管理核查表等。</p>
智能电话机	对电话网关进行管理,同时监测智能话机的运行状态,系统维护团队应 24 小时在线服务,在网络、网关出现故障时,可实现通过手机微信及时解决。
数据统计	<p>1、外呼数据总览:对选定时间内,计划呼出量、呼出量、接通量、转人工量、各阶段通话时间通话数、总通话时长、平均通话时长、计费通话时长进行统计,并用图表的方式表现出来。以便能够高效地进行通话数据的统计和展示,还能够帮助企业提升决策效率、优化资源配置、控制成本和改进业务流程,从而提高整体运营效率和客户满意度。</p> <p>2、外呼机器人概况,针对不同话术的计划呼出量、客户量、呼出量、接通量、接通率、回访完成数、回访完成率等使用情况进行统计,评估不同话术的实际效果。还能为话术优化提供科学依据,提升外呼效率和客户满意度,从而提高企业的整体运营效果。</p>
白名单机制	<p>1、供应商需保证该号不因被拉黑等原因被禁用,影响业务开展,一旦发生由成交人负责限期解决。</p> <p>2、如果被投诉电话骚扰,由成交人负责对投诉方进行解释处理。</p>

二、提供承诺函:承诺近三年内有与基层卫生院或社区卫生服务中心连续 2 年或以上的合作经验。并于签订合同前,提供近三年内与基层卫生院或社区卫生服务中心就智能电话服务系统连续 2 年或以上已签约的销售合同、对应发票的复印件(省内优先)至少三份,确保合同上包含双方的详细信息、服务内容、服务期限、费用等具体条款,发票应显示您提供的服务或产品的详细信息、金额、日期等,(原件备查)无法提供以上材料视为产品视为不符合项目采购需求,采购方有权拒签合同。