

1、 演讲主题；

基于微服务架构的智能对话分析 SaaS 平台

2、 演讲主题简介 (300 - 600 字) 参考如下；

1).概要介绍：

电话和微聊是 58 同城生活服务平台上用户之间沟通连接的关键渠道，如 58 同城数千名销售和客服人员会通过呼叫中心与客户进行电话沟通、平台上的 B 端商家和 C 端用户会进行电话、微聊沟通，这些场景下产生了海量的语音、文本对话数据，这些数据有巨大的挖掘价值。我们自 2019 年 3 月开始构建了一套智能对话分析平台，利用语音语义技术挖掘对话内容，在 58 同城不同业务线下的数十个场景中得到应用。智能对话分析平台包括 AI 算法和工程架构两大部分，在工程架构上我们采用微服务架构实现，本次分享将从微服务设计、存储设计、服务监控等方面剖析平台的实现，探讨在 toB 平台中如何做到低成本、高效接入应用方，并结合 58 同城实际业务场景介绍如何利用智能对话分析平台提高人效和产品体验。

2).内容大纲：

1、 智能对话分析平台概述

1.1 语音语义技术介绍

1.2 智能对话分析平台业界现状介绍

2、 微服务概述

2.1 从单体服务、SOA 架构到微服务架构

2.2 微服务架构核心技术

3. 智能对话分析平台架构设计

3.1 SaaS 平台整体架构

3.2 存储设计

3.3 微服务设计

3.3.1 对话分析接口服务

3.3.2 语音转存服务

3.3.3 ASR 语音转文本服务

3.3.4 角色识别服务

3.3.5 对话分析标签服务

3.3.6 音频标签服务

3.4. 监控设计

3.4.1 基础层、中间层监控

3.4.2 应用层监控

4. toB 平台中如何做到低成本、高效接入应用方

4.1 SaaS 平台助力业务降低接入成本

4.2 自定义分析标签体系提升算法业务迭代效率

4.2.1 自定义标签体系

4.2.2 标签自测试流程

4.2.3 NLP 业务自训练模型

5. 智能对话分析平台在 58 同城的应用

5.1 销售客服语音质检

5.2 巧房经纪人通话语音质检

5.3 用户画像

3、 演讲适合听众范围（即用户需要什么样技术基础，才能更好地交流和学习，并从中获益）；

计算机相关互联网等从业人员即可