

采购需求

一、反诈平台要求

(1) 为反诈中心提供反诈信息的智能态势感知大脑数据中心，提供反诈信息多渠道多种类的态势感知服务；

(2) 基于云端人工智能技术，自动根据反诈数据源进行 AI 外呼相应；

(3) 基于人工智能语音交互和智能语义解析智能进行预警交互；

(4) 基于态势感知为受害者提供人工智能预警服务以及反诈中心多级联动协作平台；

(5) 定期对软件平台中话术内容进行更新迭代；

(6) 智能语音机器人系统与运营商通过标准的 SIP 协议实现通信集成；

★ (7) 智能语音系统中文普通话语音识别率不低于 98%（须提供相关证明材料，包括但不限于第三方权威机构出具的检测报告、产品截图或厂家产品宣传材料）；

(8) 支持外呼任务新建，任务中支持自定义白名单号码分组进行过滤、任务启动方式修改；

▲ (9) 支持根据 XX 天接通 / 外呼上限，自定义拦截规则，对部分名单号码进行过滤；

(10) 支持外呼任务自动重拨；

▲ (11) 支持外呼名单以表格进行导入；

▲ (12) 支持在任务已呼列表中，一键生成可上传部级平台数据；

▲ (13) 支持针对任务，进行已呼名单、未呼名单、过滤名单信息展示；

(14) 支持近 90 天内通话录音查看，支持导出通话记录（EXCEL）；

▲ (15) 支持根据不同的诈骗类型进行不同内容的反诈劝阻，话术包含类型：冒充电商物流客服类；冒充公检法及政府机关类；刷单返利类；贷款、代办信用卡类；冒充军警购物诈骗；杀猪盘；虚假购物、服务类；网络婚恋、交友类；虚假征信类；冒充领导、熟人类；网络游戏产品虚假交易类；其他类型诈骗；

▲ (16) 支持团队成员创建，根据不同的岗位要求，设置不同的角色；

(17) 支持对所有的通话情况进行汇总统计，支持按日期（近 90 天），支持以客户或通话维度统计，支持按任务名/BOT 名、成员/组织筛选；

二、云呼要求

(1) 参照安全等保二级标准，充分考虑安全体系和信息安全支撑，从物理、传输、网络、应用等采用多层次的安全保障措施。严格遵循需求方的网络域规划和隔离措施，保证系统内部网络和数据的安全性；

(2) 系统关键模块采用负载均衡或冗余备份的方式，数据传输采用专线方式，确保了数据的安全性以及业务的可靠性。同时能够快速对系统模块故障做出判断，具有高效的切换机制保证所有业务的接续；

(3) 系统通过分权管理以及安全可靠的认证方式，用户不能越级对系统进行操作。系统中的敏感信息在传输过程中使用 AES 加密处理，前台展示时也进行了脱敏处理，同时数据安全基于“最小必需”原则执行权限管控，会根据实际情况及时调整、更新、回收相应权限。所有主机登录均采用密钥授权方式和 SSH2 加密通道，保障登录授权安全和通道安全；

(4) 在话务系统网络中配置防火墙、网络安全软件、WAF、EDR 等域名访问安全保障及 G01 暴力访问监测，实时监控整个网络的运行状态。同时会进行日常安全检测，包括月度漏洞扫描、渗透测试，以及不定期红蓝对抗演练，保证网络安全可靠运行；

(5) 系统采用模块化及扁平化设计，各模块之间采用标准化、归一化的接口，可配置性及可维护性强。用户管理方面采用 SaaS 方式，满足便捷的远程管理维护能力；

(6) 用户管理方要求友好的人机交互界面，可通过此界面进行业务管理、数据管理和故障诊断等；

(7) 具有完善的告警及日志记录机制，可以记录所有的告警消息，并能够按照故障的严重程度分类，查询告警记录；

(8) 具有完整的系统文档资料，为维护团队管理及维护提供可靠的依据；

(9) 根据业务需要，可提供灵活的坐席/话务并发扩容、号码池管理以及接口对接；

并满足全模块化设计，可以根据实际需要扩展系统功能模块，满足平台规模和功能的扩容；

(10) 采用国际标准通讯协议、编码格式和接口标准，提供基于平台的二次开发工具和对外接口，可方便的与第三方系统实现对接；

(11) 提供丰富的呼转策略配置、多模式自动外呼、智能统一排队路由以及完善

的管理、监控、统计和分析功能，实现全方位、全通道客户服务；

(12) 模块化、分布式系统设计，实现冗余互备与负载均衡同时，还支持平滑扩容升级。

三、AI 反诈先知系统要求

★系统支持采用 B/S 系统架构（须提供相关证明材料，包括但不限于第三方权威机构出具的检测报告、产品截图或厂家产品宣传材料）；

▲（1）系统支持银行卡全账户查询批量自动提交；

▲（2）系统支持第三方全账户查询批量自动提交；

（3）系统支持银行卡信息下载；

（4）系统支持银行卡主体查询批量自动提交；

▲（5）系统支持第三方主体查询批量自动提交；

（6）系统支持第三方资金查询批量自动提交；

（7）系统支持银行卡资金查询批量自动提交；

（8）系统支持流水号资金查询批量自动提交；

（9）系统支持智能续止：支持自动计算时间完成智能续止，能够实现 16 天的连续性智能止付；

（10）支持权限控制：支持根据单位级别设置权限管理功能，实现高级单位监控能力；

（11）支持数据库存储：支持实现业务数据属地生成数据库为后期大数据研判提供数据支持；

（12）系统支持手动编辑未查找到归属银行的止付数据，进行手动干预；

★（13）系统能接入省公安厅涉案资金止付平台（须提供相关证明材料，包括但不限于第三方权威机构出具的检测报告、产品截图或厂家产品宣传材料）；

▲（14）全量止付可对接机构：银行、机构管理，可对接 3745 家银行，支持客户根据需求对需要的银行进行手动选择，可对接 269 家三方机构。