

科大讯飞会话智能管理系统



- **报送公司：**科大讯飞股份有限公司
- **开发时间：**2021年1月-2022年2月
- **参选类别：**年度最佳移动营销服务系统



发力线下营销中最关键价值部分



售中是营销漏斗中最有价值的部分

品牌接触深度最深

客户意图表现最直接

销讲是售中的核心价值体现

接待人员的专业性、沟通技巧、需求捕捉直接影响客户成单



1、线下服务不透明，数据采集回溯难



- 录音手环/录音笔记录服务过程
- 缺少语音转文字，人工回听耗时



- 飞检耗时耗力，检查范围、频次有限
- 飞检过程缺少记录，员工申诉困难



- 客诉发生时，缺少销售记录
- 客诉发生时，员工权益难保障

2、非结构化数据分析，销售管理进行难



- 传统录音数据统计无法量化，业务策略数据作证困难，缺少数字化看板



- 各层级沟通管理缺少数字媒介，信息漏斗偏差大，跨层级管理力度弱



- 线下服务弱势环节不清晰，难以针对性深入终端销售顾问进行赋能培训



3、客户画像描摹难，跟进策略制定不过关



缺少高效的标签自动提取工具，销售只能凭记忆描摹画像，结果可能出现错漏



销售水平良莠不齐，客户诉求多次过滤，跟进策略制定困难



门店人员流动性强，新人培训压力大



传统培训代入感弱，真实落地效果差



跨门店优质话术共享难，知识资产共享不高效



会话智能系统核心目标：促进成交转化，提升管理效率

简介

科大讯飞会话智能系统以打破线下服务黑盒，赋能线下营销提效为核心目标，历经13个月开发，于2022年2月1日完成开发，2022年3月1日首次发布



销售服务赋能

- 打开线下服务黑盒，**规范服务流程**执行，实现**销售过程回溯**
- 复盘产品卖点讲解，验证培训内容情况



客户画像描摹

- 纵向客户画像深挖，**单体画像助力成交**
- 横向客户群像分析，赋能企业营销策略，**助力产品迭代优化**



金牌话术提炼

- 借助金牌话术能力，提高销售话术水平，**赋能销售成交提收**



管理效率提升

- 穿透式可下钻报表，掌握一线真实数据**助力管理效率提升**
- 终端移动数据看板**助力门店数字化管理提效**





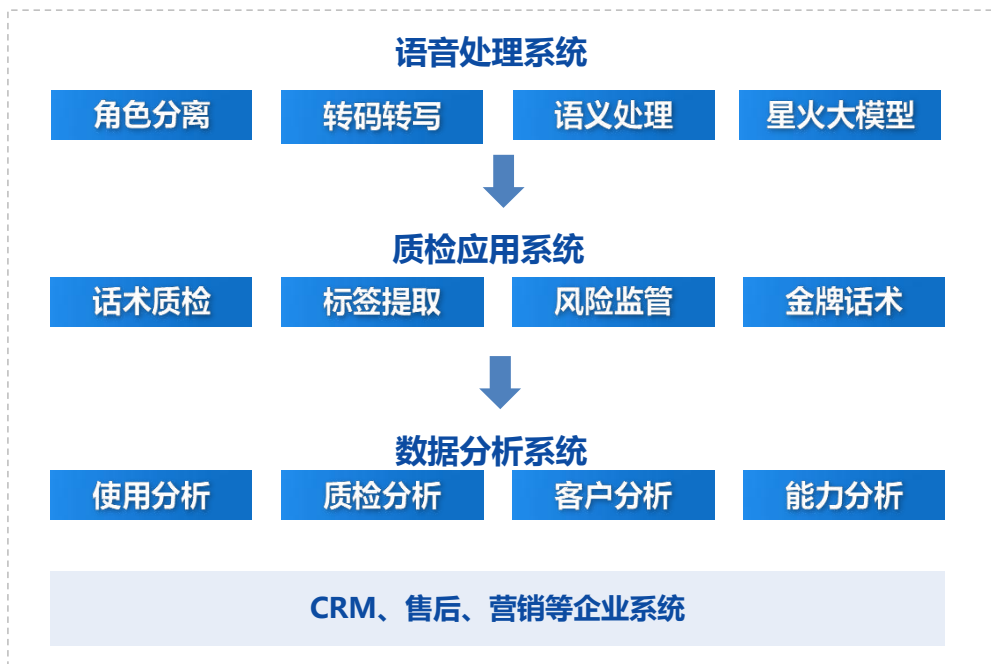
讯飞会话智能系统——软硬件一体化数字化解决方案

简介

数据采集与传输



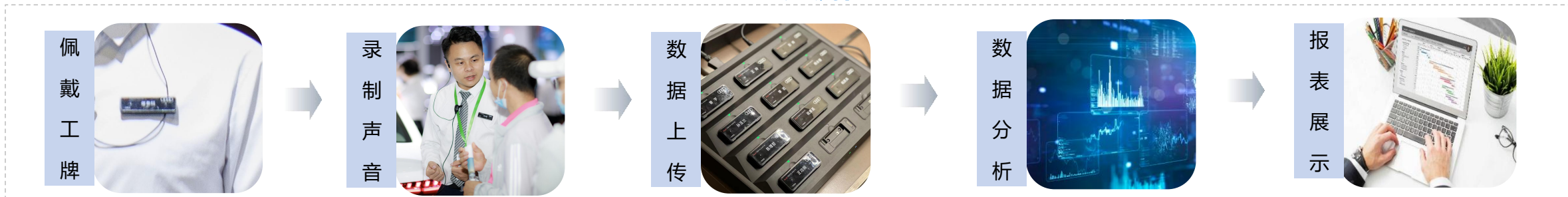
会话智能云平台



达成目标

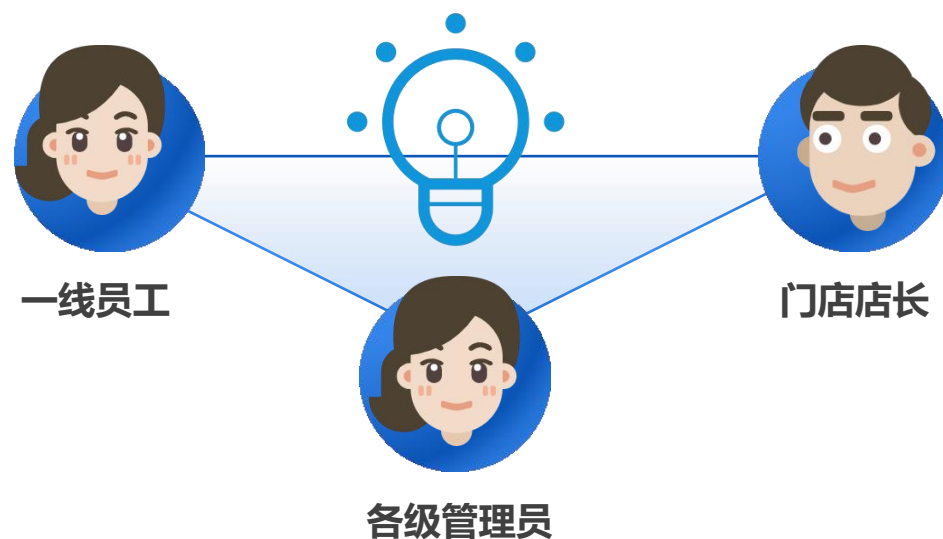
- 销售服务赋能
- 客户画像描摹
- 金牌话术提炼
- 管理效率提升

业务流程





- ✓ **适用群体：** 需要提升销售链路管理效率和客户管理质量的高客单价企业
- ✓ **适用场景：** 包括但不限于房地产、汽车、医美、教育等行业
- ✓ **适用角色：** 包括但不限于一线员工、门店店长和各级管理员





用户使用便捷

移动便携 外形美观，轻便易佩戴，支持移动讲解，工牌贴纸支持定制替换。

超长续航 16G存储，WiFi模式下10小时持久续航，断电智能保护。

设备监控 支持APP与PC端对工牌状态进行监管（电池用量、录音状态、内存等）

语音精准采集

数据采集 四麦克风阵列支持远场降噪，有效拾音距离达3米。

数据存储 支持断点续传，未上传录音存储在本地等待上传，防止数据丢失。

数据传输 支持WiFi和数据坞传输，WiFi模式可准实时传输和分析



麦克风阵列

降噪

角色分离

复杂场景语音撰写

用户使用便捷

工牌 插槽

充电坞支持12个设备，同时进行充电和上传任务。

充传 便捷

数据坞联网后，将工牌放置数据坞上可进行自动充电和录音文件上传，无需人工进行任何操作。

断电 续传

支持断电恢复电力和网络后，数据坞上的工牌自动进行数据续传，无需执行任何手动操作。



账号登录

讯飞会话智能平台

账户密码登录

登录

数据和功能管理

员工列表

姓名	账号	性别	角色	工牌需求	创建时间	状态	操作
苏丽	...	未注册	门店销售	是	2023-01-06 16:37:40	开启	编辑 重置密码
周娟娟	...	未注册	门店店长	是	2023-01-06 16:37:25	开启	编辑 重置密码
李小明	...	未注册	门店销售	是	2023-01-06 16:36:58	开启	编辑 重置密码
岳谦	...	未注册	门店销售	是	2023-01-06 16:36:37	开启	编辑 重置密码
卢康靖	...	未注册	门店店长	是	2023-01-06 16:35:57	开启	编辑 重置密码

角色管理

角色ID	角色名称	所属层级	角色备注	平台权限	创建时间	绑定员工	操作
1271	门店销售-经销商2	门店		iCase APP	2023-07-13 19:06:11	0	编辑 删除
1269	门店销售-经销商1	门店		iCase APP	2023-07-13 19:05:16	0	编辑 删除
95	大区管理兼	大区	大区运营专用	iCase APP	2022-03-15 19:28:22	2	编辑 删除
89	门店销售	门店	系统默认角色，仅...	APP	2022-03-15 17:37:43	25	编辑 删除
91	总部运营	总部	系统默认角色，具...	iCase APP	2022-03-15 17:37:43	25	编辑 删除
93	门店店长	门店	系统默认角色，可...	iCase APP	2022-03-15 17:37:43	10	编辑 删除

- ✓ **账号登录：**每个员工具有单独的账号（邮箱/手机号），保证数据独立性。
- ✓ **数据权限和功能权限管理：**系统组织层级映射客户组织架构，各层级只可获取所属的下层级数据，实现数据隔离；支持为各层级设置不同角色，并支持为各个角色进行个性化功能分配，实现功能隔离。



员工质检分析和客户标签提取，全面提升服务能力

使用说明

- ✓ **质检点配置和质检包分配：**根据行业经验和客户需求，个性化定制标准接待流程，并实现不同场景自动分配不同质检标准。
- ✓ **员工质检分析和客户标签提取：**音频上传服务端后，经转写、分离、分析后，实现员工质检评分和客户标签提取。

质检点配置

质检包ID	质检包名称
cad36cedb6214d8	试驾专员基础质检包
30ccaa8d0adcb4fb	产品专家基础质检包

ID	时间	质检点名称	分数	匹配场景
315	2024_02_17_09_58_27	魏牌坦克-个性试驾质检包	20	试驾客流匹配
316	2024_02_17_12_40_16	欧拉-个性试驾质检包	60	试驾客流匹配
317	2024_02_17_12_37_00	欧拉全流程质检包	20	展厅客流匹配
318	2024_02_17_16_30_00	魏牌坦克全流程质检包	70	展厅客流匹配

质检包分配

会话动线

录音名称: 接待录音12 | 会话开始时间: 2024-01-30 11:31:52 | 质检包: 产品专家基础质检包 | 总得分: 125分 | 合格

客户: 00:02:11 (14%) | 员工: 00:13:20 (84%) | 说话字数: 500 (1%)

员工质检分析

会话路线: 进店接待, 需求询问 (18), 产品介绍 (8), 衍生产品 (6), 试驾邀约, 试乘试驾 (2)

话术执行: 标准话术 (59%), 负面话术 (0%)

质检点	次数	分数
客户信息收集	1次	5
购车需求	3次	10
用车场景-意图识别	15次	5

客户标签提取

AI命中 | 人工添加

C关注点-车辆性能: 经济性-耗油量, 舒适性-座椅, GWM-关注点: 颜色

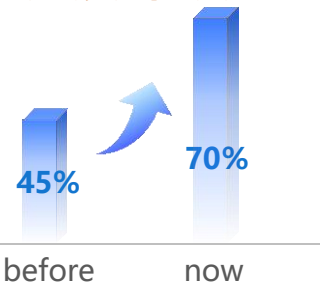
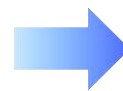


全链路执行效果数据追踪，量化提升管理效率

使用说明

- ✓ **质检命中评估**: 展示整体的员工执行效果，并支持数据下钻查看具体命中语句
- ✓ **员工得分排行**: 关注/查找表现较好/较差员工，进行针对性培训指导
- ✓ **执行总览指标**: 按照不同维度，展示质检录音数、标准话术执行率、负向话术执行率等指标，并支持排序
- ✓ **执行趋势分析**: 以天/周/月/季时间粒度，展示质检录音数、标准话术执行率、负向话术执行率等指标的趋势变化情况

员工规范性提升



质检明细 员工得分排行

门店名称	质检录音数	标准话术执行率	负面话术命中率
河北润驰	1728	7%	0%
保定智行五洲	1375	7%	0%
吉林帅通	784	6%	0%
北京易有为	717	5%	0%
天津晟达	234	7%	0%





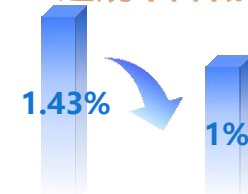
多维度员工违规行为分析，违规率降低30%

使用说明

- ✓ **违规趋势分析:** 以天/周/月/季时间粒度，展示风险项违规数、违规率、违规人数等指标的趋势变化情况
- ✓ **违规排行分析:** 关注/查找表现较好/较差的组织，进行针对性管理
- ✓ **违规占比分析:** 展示所有违规项中各个风险点的占比情况，对违规率高的风险点进行针对指导
- ✓ **违规数据下钻:** 风险分析支持数据钻取，总部/品牌/经销商一键定位风控内容和违规员工



违规率降低



before now



违规内容下钻

所属组织	员工	录音开始时间	质检包	质检分类	质检点	违规内容	操作
北京易有为	常文超	2023-12-05 13:51:00	魏牌坦克全流程质检包	疑似违规行为	证照品牌	这个车呢就是长城的电动车调校好像差一秒...	查看录音
鄂尔多斯禄华PK	任鼎	2023-12-02 11:26:00	皮卡全流程质检包	疑似违规行为	强制保险	你要买我这个车, 我给你优惠多少钱, 你必须...	查看录音
襄阳兴吉欣PK	张菊	2023-12-01 13:49:00	皮卡全流程质检包	疑似违规行为	强制保险	没得那个必要说是非要让客户, 那么但是是你...	查看录音
河北润驰	王雪婧	2023-11-30 10:00:00	魏牌坦克全流程质检包	疑似违规行为	捆绑销售	大蔚罗先生身份证走, 我带你去, 这个贷款...	查看录音
湖北思骏	谢全	2023-11-28 16:02:00	欧拉全流程质检包	疑似违规行为	强制保险	1- 他要把利息保险上面全部打包在里面看。	查看录音
保定五洲朝阳店	唐志强	2023-11-25 10:18:26	哈弗全流程质检包	疑似违规行为	强制保险	交强险商业险, 交强险是车的交强险责任, 保...	查看录音



违规员工下钻

品牌	门店	员工姓名	违规录音数 (个)
皮卡	襄阳兴吉欣PK	张菊	1
皮卡	鄂尔多斯禄华PK	任鼎	1
哈弗	保定五洲朝阳店	唐志强	1
欧拉	湖北思骏	谢全	1
魏牌坦克	河北润驰	王雪婧	1
魏牌坦克	北京易有为	常文超	1

- ✓ **群体画像描摹：**对进店客户进行全分析，展现群体客户画像数据
- ✓ **单客户购车流程整合：**具备客户画像标签标记能力，能够通过历次接待数据，完善客户画像标签

群体画像描摹



单客户购车流程整合



盘客时间下降**50%**

100%个性化行动建议



萃取销冠经验，金牌话术持续复刻

使用说明

- ✓ **金牌话术多维提取和权限分配：**支持全国、区域、店面等多维度金牌话术提炼，并具备灵活的查看分配权限，可支持权限内话术查看
- ✓ **金牌话术查看和编辑：**支持自定义标记金牌话术、自行添加、完善金牌话术

The screenshot displays the 'icase' system interface. A modal window titled '标记金牌话术' (Mark Gold Medal Script) is open, featuring a sub-header '金牌话术多维提取，权限灵活分配' (Multi-dimensional extraction of gold medal scripts, flexible permission allocation). The dialog includes input fields for '话术标题' (Script Title), '话术分类' (Script Category), and '话术点评' (Script Review), along with a '查看范围' (View Scope) section with radio buttons for '全公司查看' (View all company) and '自定义范围' (Custom range). A preview of a script is shown on the right, with a blue speech bubble containing the text: '云冕系统它只是一个智能底盘，它最主要的还是它的底盘调校，不同的东西肯定调教出来是不一样的。' (The Yunmian system is just an intelligent chassis; its most important part is its chassis tuning. Different things will definitely be tuned differently.)

Below the dialog is a table titled '金牌话术查看和编辑' (Gold Medal Script View and Edit). The table lists several scripts with their status, titles, categories, creation times, durations, authors, learning counts, and like counts. Each row includes action links for '查看话术' (View script), '查看原录音' (View original audio), and '删除' (Delete).

状态	话术标题	话术分类	创建时间	时长	作者	学习人数	点赞人数	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	皮卡-品牌实力说明	车辆讲解-皮卡-品牌实力说明	2023-11-28 15:36:27	00:01:04	孙鑫	2	0	查看话术 查看原录音 删除
<input checked="" type="checkbox"/>	魏牌坦克-客户没时间试驾	专属接待-魏牌坦克-试驾邀约	2023-11-29 14:02:52	00:00:37	王雪娟	2	0	查看话术 查看原录音 删除
<input checked="" type="checkbox"/>	哈弗-客户不喜欢电动车	车辆讲解-哈弗-讲解车辆卖点	2023-11-30 11:24:50	00:00:57	靳红丽	2	1	查看话术 查看原录音 删除
<input checked="" type="checkbox"/>	哈弗-客户说哈弗油耗高	车辆讲解-哈弗-讲解车辆卖点	2023-12-04 14:19:54	00:01:09	万珊	2	0	查看话术 查看原录音 删除

小时级批量生成

覆盖范围广

数据来自一线



营销过程**数据化**

打开服务过程黑盒
让每一次沟通都一目了然



员工提升**个性化**

用AI提升员工综合能力
最大化技术带来的价值



客户需求**明晰化**

通过精细化分析
聆听一线客户的真实心声和需求

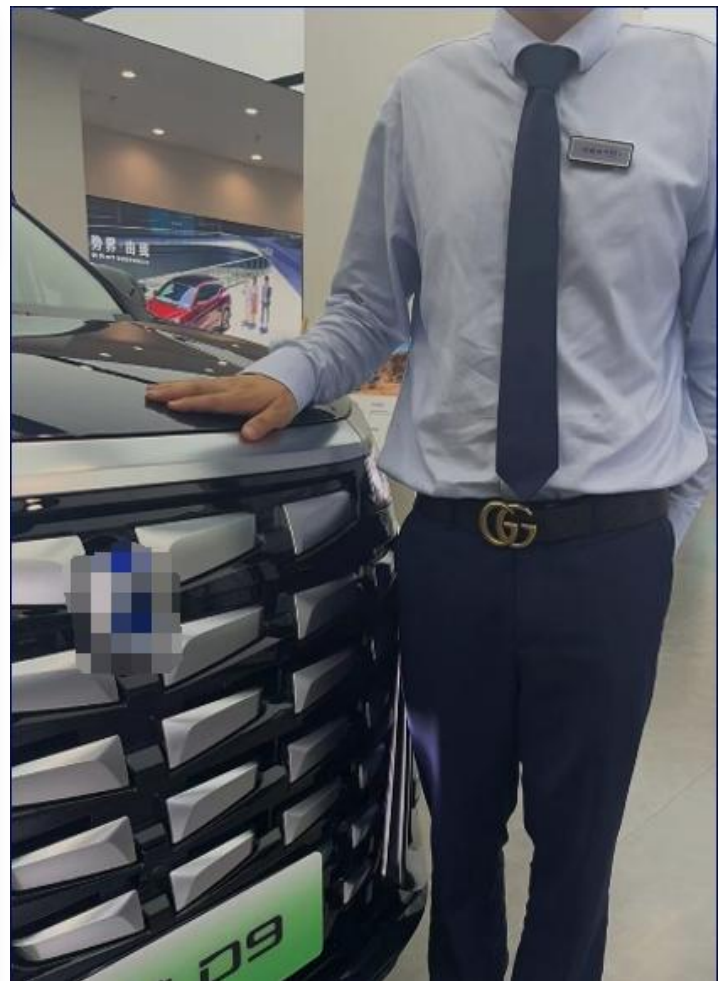
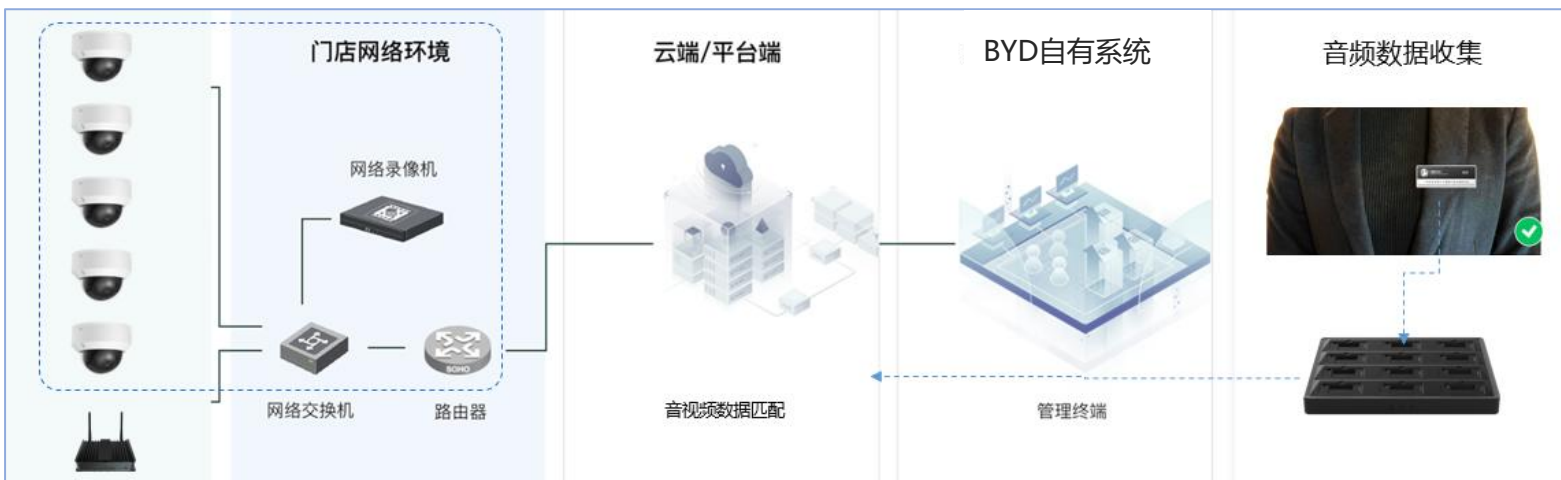
背景需求

- 门店无法了解销售接待过程，评估销售服务过程质量，以及客户具体需求。
- 期望基于视频和语音对服务过程进行全场景的记录，实现销售服务人员的工作标准化管理，客户画像的精准获取，最终提高消费者体验和门店销售能力。

解决方案

多模态实现消费者旅程数字化：

结合音频、视频和某车厂自有系统，对消费者旅程进行完整的数字化整合。





某传统汽车——打开线下营销链路，客户服务提质提效

应用实例

背景需求： 线下服务黑盒，“从管店到管人”急需打通链路，实现穿透式管理，经销商管理成本效率低，展厅数字化能力需建设。

实现效果： 通过智能工牌项目实现“营销数字化”为员工提收、经销商管理提效、厂商核心竞争提力。

数据记录准确

- 1、录音转写平均准确率约为**96%**
- 2、录音角色分离准确率**88%**

录音名称/客户名称	语音转写准确率						角色分离准确率				
	标准字数	漏字数量	错字数量	多字数量	错字总量	字错率	新引擎字准确率	角色分离对话总量	角色分离错误数量	分离错误率	新引擎分离准确率
2023_11_24_15_25_55	3321	3	72	9	84	2.53%	97.47%	108	20	18.52%	81.48%
2023_11_24_15_28_00	2158	19	95	27	141	6.53%	93.47%	98	6	6.12%	93.88%
2023_11_26_12_30_00	2474	3	27	9	39	1.58%	98.42%	98	9	9.18%	90.82%
2023_11_26_16_50_00	3807	3	47	0	50	1.31%	98.69%	97	7	7.22%	92.78%
1728664233802174466	1941	40	83	5	128	6.59%	93.41%	76	10	13.16%	86.84%
2023_11_27_10_02_00	2638	21	137	6	164	6.22%	93.78%	115	9	7.83%	92.17%
2023_11_27_12_12_00	5005	3	53	7	63	1.26%	98.74%	214	45	21.03%	78.97%
2023_11_27_13_30_00	2349	24	40	4	67	2.85%	97.15%	114	10	8.88%	91.12%
1729213798214074369	1830	1	71	10	82	4.48%	95.52%	74	11	14.86%	85.14%
2023_12_04_14_20_00	1389	35	56	23	104	7.49%	92.51%	85	10	11.76%	88.24%
							平均值：95.92%			平均值：88.14%	

客户系统打通

- 1、拉通客流数据：客流录音匹配率**80%**
- 2、拉通客户数据：客户购车记录全整合

序号	录音名称	有效性	质检时间	质检包	质检得分
141	2024_02_17_10_26_58	有效	2024-02-18 03:04:31	魏牌坦克-个性试驾质检包	40
142	2024_02_17_09_58_27	有效	2024-02-18 03:20:30	魏牌坦克-个性试驾质检包	20
143	2024_02_17_12_40_16	有效	2024-02-18 03:09:31	欧拉-个性试驾质检包	60
144	2024_02_17_12_37_00	有效	2024-02-18 03:07:30	欧拉全流程质检包	20

客户姓名	客户ID	手机号码	所属组织	接待员工
0218	1759291918418178050		湖北思骏	谢全
0218	1759292037880344577		河北润地	王浩
0218	1759291932381016066		吉林帅通	陈磊

专属报表展现

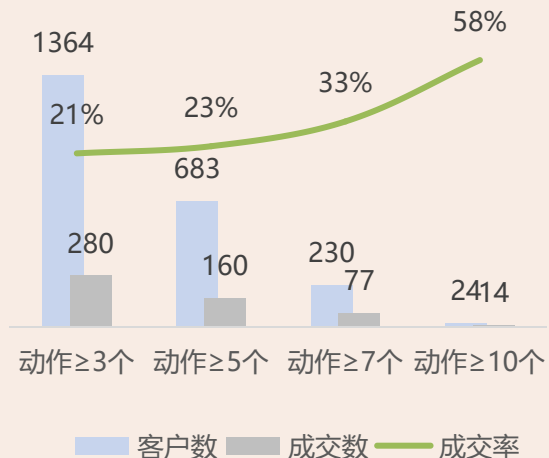
- 1、一键可得，系统总体执行数据全汇总
- 2、员工异常使用情况清晰展示

The dashboard displays a grid of key performance indicators (KPIs) and data tables. The KPIs include: 150 (Total), 25 (Effective), 7.6 (Average), 125 (Quality), 70 (Count), and 14 (Percentage). Below the KPIs, there are several data tables with columns for various metrics and employee information.

助力厂商业务部门

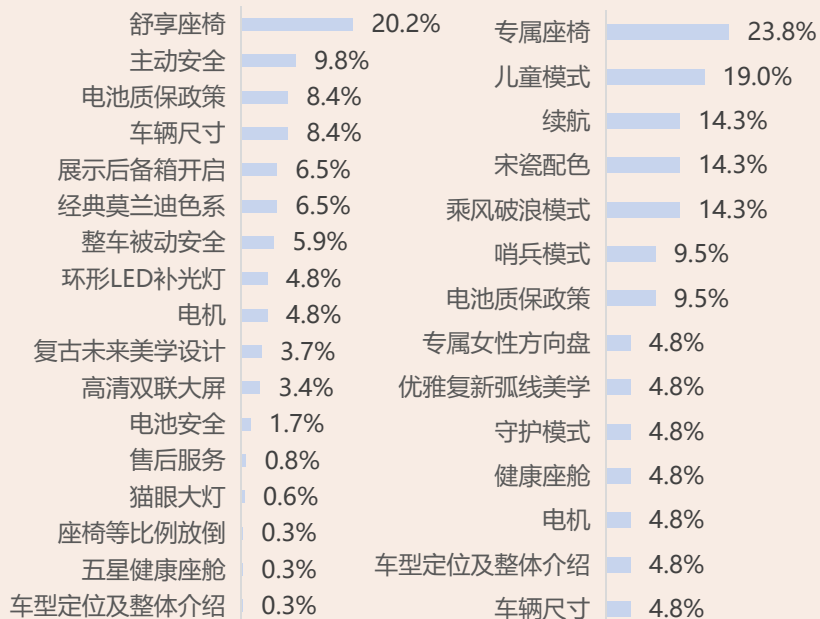
数字化验证销售场景标准动作合理性，优化管理重点

某区域门店3个月客流2783个，其中**标准动作执行越多的客户，成交率越高**



助力厂商培训部门

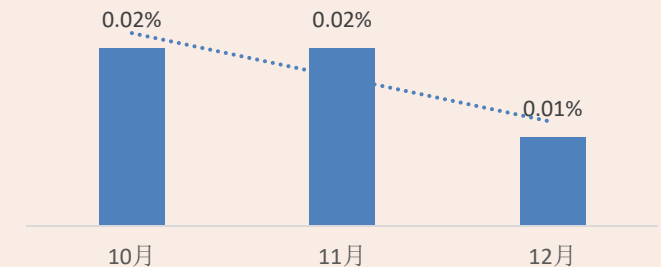
制定切合实际应用的培训方向，实现销售行为指导
某区域**车型亮点提及率数据一目了然**，可根据销售行为偏好制定培训方向



助力厂商监管部门

终端风险项一目了然，管理效率加倍提升。项目期间，**违规率下降了50%**，可根据违规话术判断成交客户是否存在隐患

违规率变化趋势



命中内容	操作
保险你第一年肯定要在我们那儿买嘛，4000...	查看原录音
必须在我们这买保险，买完保险之后肯定买...	查看原录音
这个是800。我们收800了，他们想法多出...	查看原录音