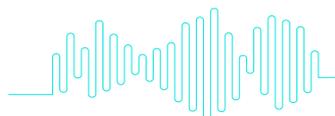




# AI 赋能每一次沟通

行业大模型和会话智能解决方案提供商

# 目录



1

## 关于循环智能

- » 公司介绍 ..... 01
- » 核心技术 ..... 02
- » 荣誉与认可 ..... 03
- » 客户与合作伙伴 ..... 04
- » 企业资质 ..... 05

2

## 业务价值

- » 客户的承诺 ..... 06
- » 核心优势 ..... 07

3

## 核心产品

- » 千循零样本 AI 平台 LLM Platform ..... 09
- » 客户洞察 Customer Insight ..... 11
- » 销售会话洞察 Sales Insight ..... 13
- » 智能辅助 Expert ..... 15
- » 智能工牌 Smart Badge ..... 17
- » 智能质检 Compliance ..... 19

4

## 行业案例与方案

- » 金融行业——招商银行 ..... 22
- » 金融行业——中国人保财险 ..... 23
- » 金融行业——泰康人寿 ..... 24
- » 汽车行业——上汽集团 ..... 25
- » 泛互联网行业——自如 ..... 26
- » 房地产行业——万科 ..... 27

# 关于循环智能

## 公司介绍

循环智能是一家专注于行业大模型和会话智能解决方案的企业服务公司，是月之暗面（Kimi所属公司）的创始股东及面向企业级市场的战略合作伙伴，致力于为多个细分行业的伙伴和客户，打造基于行业场景和数据闭环的行业大模型解决方案。循环智能借助领先的语音识别、自然语言处理、大模型等全栈自研AI技术开发了**千循零样本AI平台**、**客户洞察Customer Insight**、**智能辅助Expert**、**销售洞察Sales Insight**、**智能工牌Smart Badge**和**智能质检Compliance**等核心产品。

循环智能已成功为汽车、金融、互联网服务等多个行业的上百家顶级客户提供智能化解决方案。同时，公司与国内外多家上市公司建立了战略合作关系，共同推进行业大模型生态和会话智能解决方案的发展。在国际化业务发展方面，循环智能已在美国硅谷、新加坡、日本和印尼设立分公司，进一步拓展其全球服务网络。其海外客户包括知名企业如Toyota、Samir、Wukong和Bridge Legal等。

循环智能已获得博裕投资、红杉中国、真格基金、金沙江创投、万物资本、靖亚资本和华山资本等投资机构的支持。



SEQUOIA CAPITAL  
红杉资本 | CHINA

金沙江创业投资

靖亚资本  
Eminence Ventures

ZhenFund  
真格基金

zoocap  
万物资本

# 核心技术

## || 会话智能和企业级大模型应用的引领者和创新者

### 助力企业规模化应用 AI

- 日均分析处理超 **1 亿次** 对话，涵盖电话语音、在线 IM、企业微信等渠道
- 赋能 **百万** 销售顾问、服务顾问等一线业务人员

### 面向垂直领域提供一站式 AI 解决方案

- 为企业 提供 “AI 能力 + 软件 + 硬件 + 服务” 的 **一体化解决方案**
- 自研卓越自然语言处理 NLP、语音、大模型等 **核心 AI 技术**

### 丰富的行业 Know-how 和交付能力

- 由咨询、实施、部署、培训、客户成功组成的 **经验丰富的交付团队**，帮助客户更快实现价值落地
- 独有的销售增长实践，同时赋能一线业务团队和管理人员，加快企业的业务策略执行

## || 持续押注大模型技术，带来领先的落地实践



- 2020 年开始，与算力合作伙伴“华为”联合研发盘古 NLP 大模型
- 2021 年 4 月，联合发布首个千亿参数中文语言大模型，打破权威 CLUE 榜单三项记录



- 2022 年 6 月，盘古大模型落地到产品中，建成“盘古零样本平台”。仅 15 亿参数的可落地模型性能远超原版千亿模型，并且实现 10 倍以上的语义建模效率提升



- 循环智能基于过往的大模型研发技术经验，开发了面向企业级场景的大模型应用平台“千循零样本 AI 平台”。
- 与北京银行联合探索大模型在智能辅助领域的深度应用；与招商银行合作打造大模型在远程银行服务场景的应用；与自如 Ziroom 联合研发大模型客服质量分析应用

# 荣誉与认可

## IDC 中国



2023 IDC 中国  
金融科技 FinTech 50 强

## CB Insights



2022/2021 连续两年入选  
CB Insights  
全球 AI 创新百强

## 机器之心



机器之心「AI 中国」年度  
最佳人工智能公司 TOP 30

## 世界人工智能大会



2021 世界人工智能大会  
SAIL 之星  
(盘古大模型，全球仅 10 个)



Deloitte.



- 2023 全球数字经济大会“大模型典型场景案例”
- 2022 中国 AI 金雁奖“技术创新大奖”
- 创业邦“2022 数智化转型与创新实践优秀案例”
- 2022 年英特尔 AI 百佳创新计划“芯锐奖”
- 证券之星「2022 年度卓越金融服务公司奖」
- 《保观》2022 年度 InsurStar 保险行业年度榜单
- 36 氪 2022 年度「X·36Under36」S 级创业者
- 2022 中关村前沿科技人工智能 TOP10

# 客户与合作伙伴



# 企业资质



# 我们提供的业务价值

在工作场景中，沟通无处不在。对于企业中的销售或客服职能人员来说，由于日常工作中需要直接面对客户，他们与客户之间的沟通就变得尤为重要，每一次沟通都可能对最终的业务结果产生影响。我们帮助企业打开沟通黑盒，实现精细化销售管理、客户心声分析和一线人员赋能。



更好地洞察客户  
从沟通中  
萃取更多客户需求



用 AI 技术增强  
员工与客户  
沟通过程中的表现



打开沟通过程的黑盒  
提升销售与客户经营效率

# 核心优势

## 会话智能和私域大模型解决方案提供商



### 助力企业规模化应用 AI

- 日均分析处理超 **1 亿次**对话，涵盖语音、在线 IM、企业微信等多渠道
- 日均赋能**百万**一线销售顾问、服务顾问等业务人员



### 自研语音、大模型等核心 AI 技术

- 在金融、汽车、地产、教育等行业积累了超过 **50TB** 的中文本数据，打造产业版大规模产品及其应用
- **400 万 + 小时**的语音标注数据积累，及先进的语音识别算法，加速 AI 的采用效率



### 面向垂直领域提供一站式 AI 解决方案

- “AI 能力 + 软件 + 硬件 + 服务”的**一体化解决方案**
- 自主研发的卓越自然语言处理 NLP、语音等**核心 AI 技术**



### 丰富的行业 Know-how 和交付能力

- 由咨询、实施、部署、培训、客户成功组成的**经验丰富的交付团队**，帮助客户更快实现价值落地
- 独有的销售增长实践，同时赋能一线业务团队和管理人员，加快企业的业务策略执行

# 核心产品

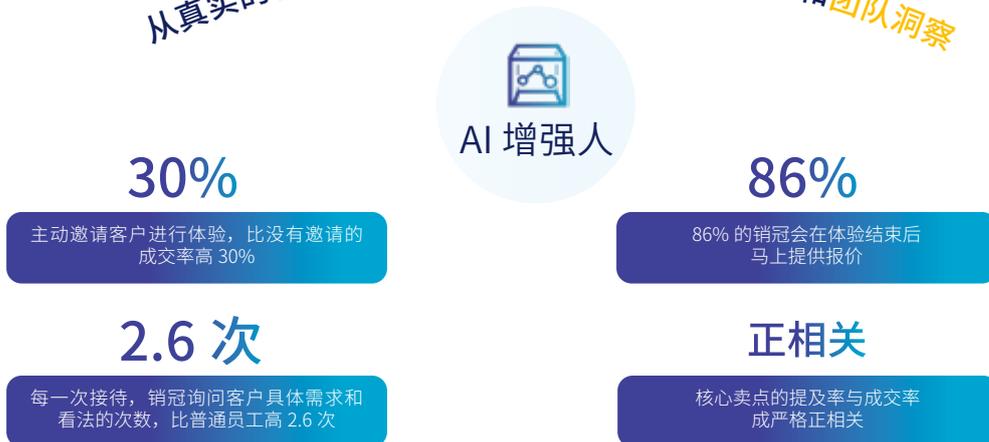
## 持续创新的产品与解决方案

多重自研 AI 能力平台与产品，可灵活组合以适配企业不同业务场景



## 聚焦“AI 增强人”，赋能销售增长，提高客户满意度

从真实的客户对话中获取策略洞察、交易洞察和团队洞察





详情咨询 400-607-5800

L.L.M. Platform

# 千循 AI 零样本平台

专注销售和客服场景的企业级大模型平台

→ 打造私域数据闭环，保障企业数据安全

→ 支持多种自研和第三方开源大模型

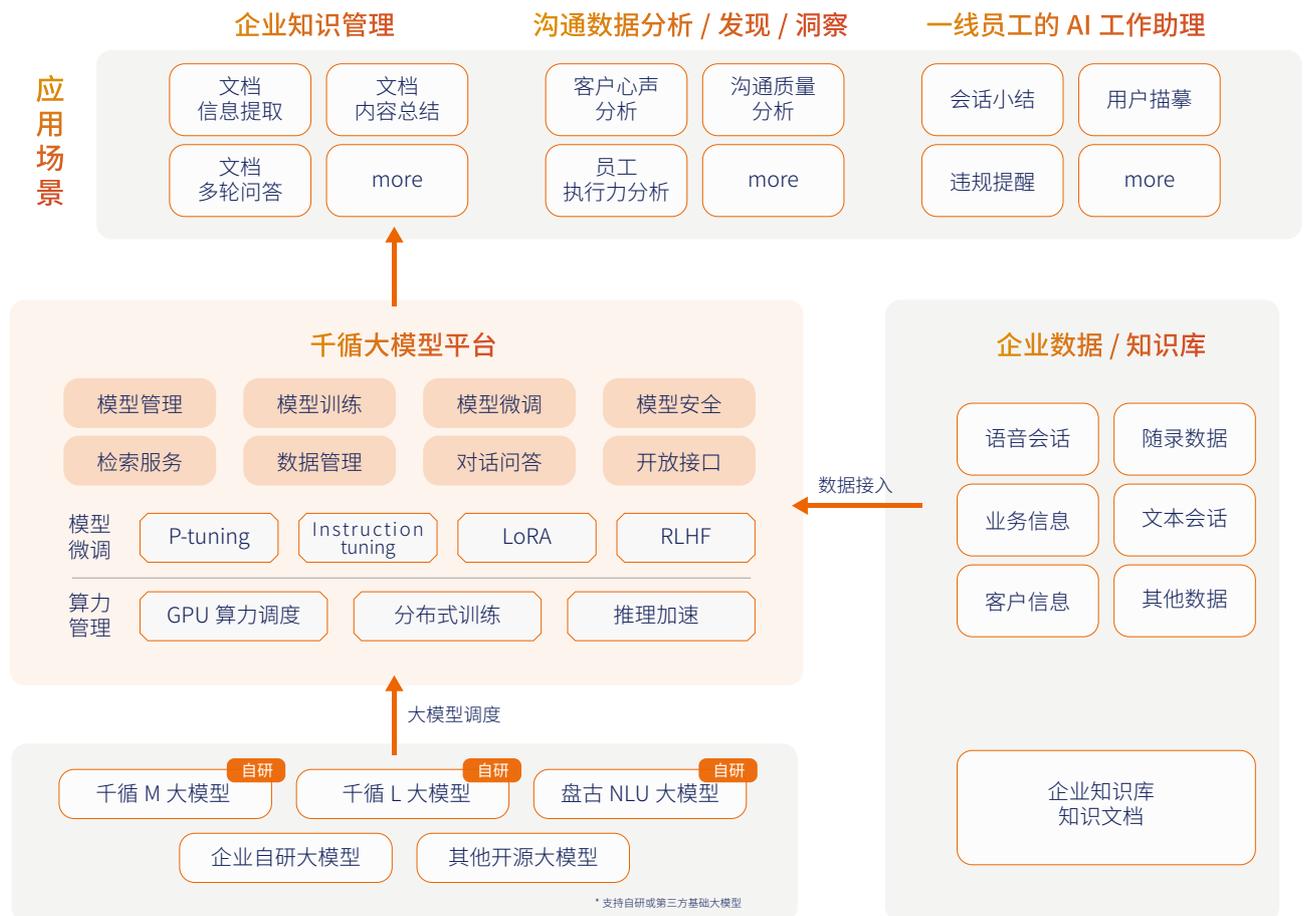
→ 助力企业深度理解客户

→ 为每一位员工赋能

## 产品亮点一

>>>

### 千循大模型平台系统架构图



## 产品亮点二



### 千循零样本 AI 平台优势

#### 优势一 多模型调度管理：自研 + 第三方开源大模型

千循 M 百亿参数

千循 L 千亿参数

盘古 NLU 大模型

企业自有或第三方  
开源大模型

#### 优势二 高效融入企业私域数据



#### 优势三 多种微调方案

P-tuning

LoRA

Instruction tuning

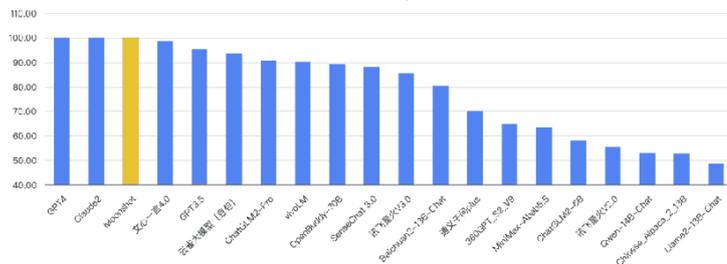
#### 优势四

200,000 字

支持超长上下文输入

#### 优势五 逻辑与推理能力，追平 GPT-4、Claude2

逻辑与推理任务得分-SuperCLUE10月



## 产品亮点三



### 千循零样本 AI 平台创新型使用场景

#### 提升客户洞察的能力

大模型在沟通数据中挖掘群体客户的画像、及其需求和反馈的能力大幅提升，为个性化的营销策略、产品优化提供决策依据，最终促进销售业绩增长。此外在客户服务过程中可进行全量自动评分、客户情感动态分析、总结问题根因，提升客户满意度。

#### 提升团队生产效率

通过大模型加持的智能 AI 辅助，可更精准地分析销售或服务的质量，找到销售转化提升方向；并自动生成会话小结以及 AI 客户描摹，提升销售工作效率。

#### 支持私有化部署和公有云两种服务方式

#### 提升企业管理能力

帮助管理者还原线上和线下全场景沟通过程关键节点，追踪业务策略和 SOP 真实执行情况，为人员管理提供“抓手”。



详情咨询 400-607-5800

# Customer Insight

# 客户洞察

从对话中更了解你的客户

- 掌握客户的最新动态
- 更快地听取客户反馈
- 提升决策效率
- 改善客户体验

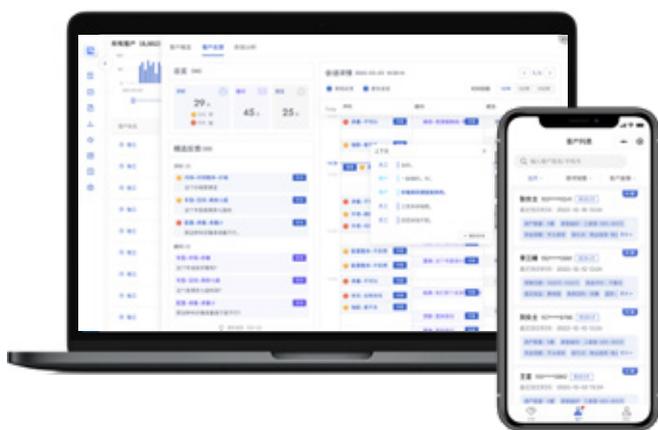


## 产品亮点一



### 单个客户的画像、反馈和心声分析

从真实的对话中获得更多关于市场营销、产品、定价、服务和客户偏好的洞察，让企业不同层级的管理者能够更加了解客户的需求，做出更好的战略决策。



#### 动态客户画像

通过分析来自真实沟通记录的“动态”客户画像，与企业原有的静态客户画像相结合，完善客户画像体系。

#### 客户提问速览

从客户的提问中，企业可以更好地了解客户的真实需求，会话分析洞察系统可以自动化抓取所有表达提问的对话片段。

#### 客户评价分析

会话分析洞察系统支持从客户的反馈中，快速地自动化提取所有正向和负向反馈的详情信息。

## 产品亮点二



### 客户群体画像、需求、心声分析

帮助企业更加关注客户的整体反馈和关注要点，倾听客户心声，不断调整营销策略和服务内容，以及确保产品升级优化方向满足客户需求。



#### 客户总览指标

分析有反馈的客户数量和客户反馈的次数，总览客户反馈类型占比。

#### 客户趋势分析

可以按照天、周、月的维度，分析有反馈的客户数量，或者客户反馈的数量趋势变化。

#### 客户反馈速览

可按照反馈的次数，分析不同类别的反馈占比情况，并支持下钻到对话内容。

## 产品亮点三



### 多角度、全方位洞察客户 VOC

基于千循零样本 AI 平台，自动化地、全量地对客户服务过程进行分析，通过自动评分、情感洞察、高频问题总结和分析以及沟通过程自动小结四个方面的应用。

挖掘海量真实交互数据，识别客户真实意图，精准定位客户诉求。

对服务过程中问题解决过程全量自动评分。

客户员工双边情绪洞察，挖掘兴奋点和抗性点对业务结果的影响。

自动分类客户问题，找到客户体验提升方向。



详情咨询 400-607-5800

# Sales Insight 销售会话洞察

让每一次沟通过程都看得见

- 打开沟通过程的“黑盒”
- 助力精细化沟通过程管理
- 及时追踪业务策略执行情况
- 提升业务开口率、执行率

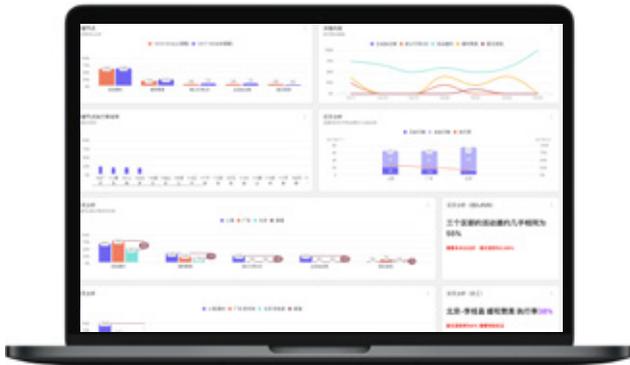


## 产品亮点一



### 精细化管理销售人员的沟通过程

深入沟通过程的销售管理利器，它可以帮助销售团队的管理者，高效地掌握员工对业务策略、标准业务流程 SOP 的执行情况。



#### 深入沟通过程

借助个性化的看板，每一个管理者都可以从不同的维度，追踪所有销售人员、团队的沟通行为。

#### 员工执行力分析

可以快速查看企业销售人员、团队对于在与客户沟通中的执行力表现，发现员工或团队的执行力问题。

#### SOP 执行项分析

帮助企业的销售运营或管理团队掌握 SOP 执行项的实际使用情况，对于执行率低的项目可加强培训。

## 产品亮点二



### “交叉分析”迭代业务策略

会话分析洞察产品支持导入业务结果数据，将执行率与业务结果数据进行交叉分析，帮助企业改进和优化业务策略。



#### 自定义字段

借助丰富的企业自定义字段，可以更全面细致地分析员工在不同销售阶段的执行情况。

#### 交叉分析

分析通过洞察产品支持导入业务结果数据，将执行率与业务结果数据进行交叉分析，帮助企业改进和优化业务策略。

#### 精细化分析

例如可将保险业务策略按照不同的终保日期进行拆解、按照车均保费拆解，将理财的业务策略按照客户等级区分。

## 产品亮点三



### 可高度自定义的个性化看板

通过灵活搭建千人千面的数据看板，会话分析洞察 Insight 产品支持业务策略在千人组织内部的拆解和差异化配置。各业务单元的销售团队都可以积木式地搭建看板，个性化追踪业务策略执行情况。



#### 全渠道沟通数据接入

包括呼叫中心、在线 IM、企业微信、腾讯会议、触屏互动、智能收音工牌等。

#### 积木式看板搭建

可根据业务需求自由组合不同类型的卡片，个性化追踪业务策略执行情况。

#### 便捷的看板分享

搭建好的业务看板可以分享给组织内部用户。借助看板分享，组织内部可实现多种角色的信息协同。



详情咨询 400-607-5800

# Expert 智能辅助

让所有一线销售、客服人员成为专家

- 响应客户的时间缩短 2/3
- 知识库查找耗时降低 50%
- 新员工上岗周期缩短 1/3
- 100% 全量实时质检



## 产品亮点一



销售场景：主动推荐沟通话术和产品知识

借助智能辅助系统，销售人员在与客户沟通过程中，可以获得来自绩优者的最佳实践、知识、话术等的实时提示，以提高他们在沟通中的专业能力。

知识库和沟通话术推荐

客户画像自动提取

实时违规提示

## 产品亮点二



### 客服场景：规范流程，提升服务专业性

借助智能辅助系统，客服人员可以获得业务流程的自动导航，可以快速查看历史沟通记录和客户画像，提升服务的专业性，提高客户满意度。

增强型流程导航

智能语音检测

智能会话小结和工单

## 产品亮点三



### 文本智能辅助

支持手机 App 上的 IM 文本沟通辅助、企业微信等渠道，帮助不同水平的业务顾问、服务经理等一线员工更专业地为客户提供服务。



#### 信息自动填充

例如在房产 App 中，支持对接信息后，自动填充房子楼层、朝向等信息，减轻经纪人工作负担。

#### 自动推荐金牌话术

基于对话上下文语义，自动推荐金牌员工常用的沟通用语，业务顾问人员可复制后直接使用。

#### 采纳率持续提升

系统可基于推荐用语的实际采纳情况，持续进行优化，进一步提升采纳率。



详情咨询 400-607-5800

# Smart Badge 智能工牌

门店等线下沟通场景数字化的基础

让线下销售沟通过程可回溯

提升销售服务质量

提升营销转化率

规避业务风险

## 产品亮点一



自动化的数据链路、每一步都有深度的工程化设计保障



工牌无感知录音



自动化数据上传



云端自动校验与切分



高准确 ASR



大模型数据闭环



大模型数据闭环

### 客户隐私保护问题

- 授权与公告
- 技术手段保护隐私信息，匿名化

### 员工使用抗性

- 企业管理规范
- 奖惩制度与激励政策
- 以赋能为主价值呈现

### 工牌的收音质量

- 降噪算法
- 说话人分离算法

### 时效性

- wifi 无线即时传输

### 完整性

- 有线数传与无线数传双备份
- 无网环境可本地化存储，事后也可上传

### 数据匹配技术方案

- 有到访的门店，到访记录的自动化对接与匹配
- 无到访的门店，自动化切分，群体数据整合分析

### 数据安全与完整性校验

- 等保三级系统
- 断点续传

### 为线下场景打造

- 垂直领域数据训练与优化
- 定向场景调优
- 行业热词调优

### 高质量数据保障

- NLP 识别需要有质量的文本数据
- 在源头上保证大模型的输入源数据质量

### 垂直领域模型

- 基于真实行业数据训练调优

### 数据闭环设计

- 为业务流程定向设计数据闭环，让用户不反感的自发参与到数据反馈过程中

### 客户 VOC

- 高时效
- 大数据批量分析
- 无需预置标签
- 结构化、高准确
- 可溯源

### 数字化管理流程

- 打破管理壁垒
- 剪短管理路径

围绕“千循大模型”核心，使用各类先进技术 + 管理 Know-how，  
来真正实现业务落地

## 产品亮点二



### 打开管理黑盒、提升运营效率和销售能力

#### 服务数据完整记录

流程做没做？卖点讲没讲？  
服务态度如何？

#### 精准诊断销售能力

每个销售顾问销售能力如何？  
薄弱项到底在哪？

#### 提产值与风险追溯

保险推荐做没做？置换需求是否挖掘？  
服务争议如何追踪复盘？

#### 全面识别客户需求

客户关注什么？抗拒什么？  
购车意向级别如何？  
客户资源是否被浪费？

### 持续提升销售能力

#### 帮助快速复盘

过去销售顾问复盘接待流程与客户口头约定时，靠记忆，有缺漏，现在通过录音与文字能够实现快速复盘、查漏补缺

#### 学习金牌话术

从全国门店销售实战中挖掘金牌话术，形成金牌话术库，开放给所有销售顾问学习提升。

#### 服务争议追踪

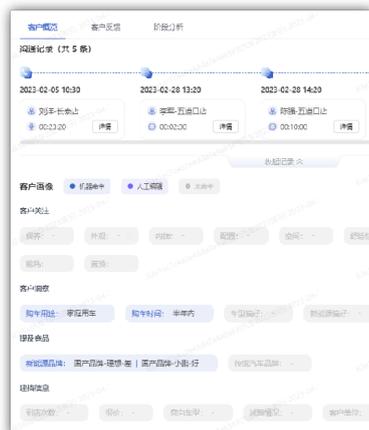
当客户与顾问之间产生服务争议时，能够帮助门店快速进行场景复盘，协助解决争端。

## 产品亮点三



### 识别核心客户画像与反馈，提升客群策略有效性

#### 单一客户画像



#### 客群心声



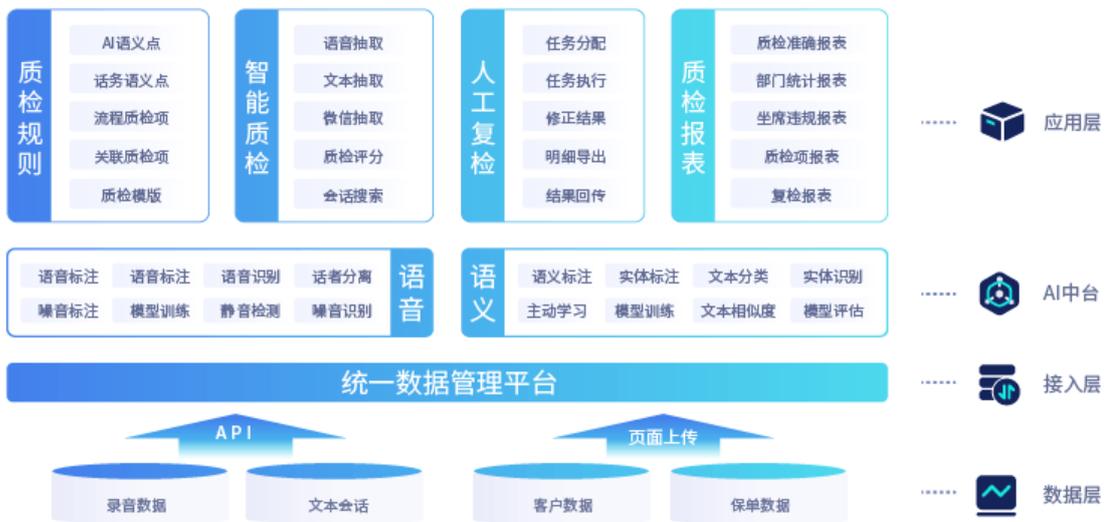


详情咨询 400-607-5800

# Compliance 智能质检

AI 助力多找出 2 到 10 倍合规风险

- 大模型助力 AI 语义模型生产提速 10 倍
- 复杂业务流程也能轻松配置规则
- 多通对话、多渠道对话也能关联质检

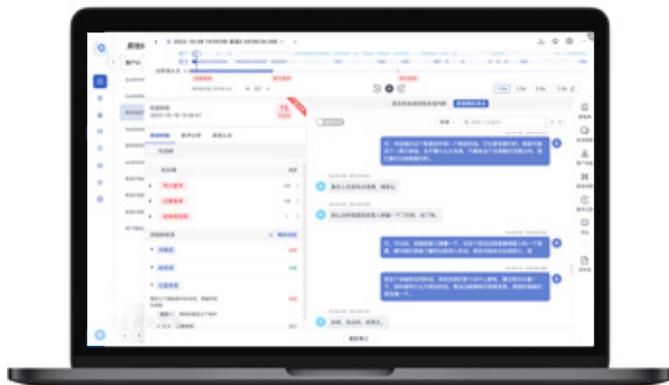


## 产品亮点一



### AI 驱动沟通质量管理工具

不同于仅提供“关键词 + 正则”建模方式的传统机器质检方案，循环智能还提供更高准确率和召回率的 AI 机器学习建模方案，可更好地识别对话语义，助力质检员多找出 2~10 倍违规对话。



#### AI 机器质检

助力呼叫中心经理、质检经理和客服人员能够在机器的帮助下，高效地管理销售或客服人员与客户沟通的质量。

#### 全渠道整合

来自不同渠道的文本数据和语音 / 音频数据都可以在一个系统中呈现。

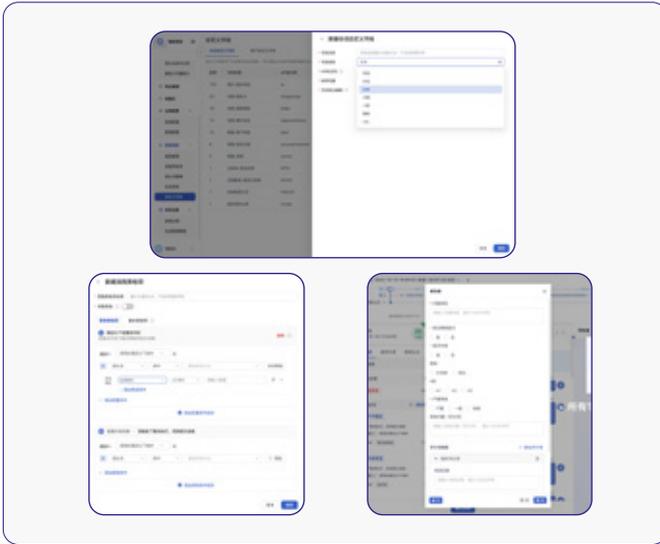
#### 降低人力成本

帮助你的质量管理团队更高效、更快速地工作，无需扩大质检团队人员规模。

## 产品亮点二



灵活配置质检项，满足企业多样化需求



### 丰富的自定义字段

质检系统对企业自定义字段的支持程度越高，质检系统与业务的贴合度以及质检的精细化程度才能越高。

### 流程质检

一种以业务人员更容易理解的方式，灵活配置各种复杂场景质检规则的创新方案。

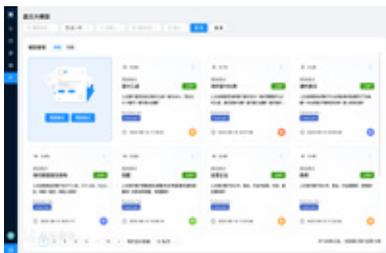
### 快速生成业务交叉分析报表

了解不同评分项在不同业务渠道、产品或服务上的违规或执行情况等。

## 产品亮点三



领先的 AI 算法和模型，可实现更高的模型召回率和准确率



### 即插即用的模型

超过 10000 个可即插即用的质检模型和质检业务模版，极大地缩短了系统上线时间。

### 领先的 ASR 算法

ASR 模型采用了业界领先的完全端到端底层算法模型 Transformer-XL，支持灵活高效地优化企业专业用语和热词，可快速响应业务需求变化。

### 标签自动优化

千循零样本 AI 平台对沟通数据进行聚合管理，自动采集业务标签。

# 行业案例与方案

通过使用先进的人工智能技术，助力销售过程的数字化和智能化。



银行 / 保险 / 证券



汽车



泛互联网



教育培训



房地产



更多行业

## 智能助手 Expert

### 助力招商银行网络经营服务中心的客服人员转型为业务专家

招商银行是中国第一家由企业法人全资拥有的股份制商业银行，其 2000 多名远程银行业务人员借助循环智能的智能辅助 Expert 和会话分析洞察 Insight 来提高客户经营和服务的效率。

## 业务挑战

招商银行网络经营服务中心（远程银行呼叫中心）正准备将其 3.0 业务战略，从基于电话的客户服务中心转型到与更多银行业务和多种媒体渠道合作的客户经营中心。但是人员的能力水平和专业知识掌握程度存在差异，因此难以保证为每个客户提供标准化的专业服务。

## 解决方案

部署 Transformer-XL 和 XLNet 以提高语音转写的准确性和效率

为整个销售团队部署了 Expert 智能辅助系统

提供培训课程以加速使用

采用 Insight 来分析坐席人员的表现

## 合作成效

- 所有业务人员在沟通过程中使用 Expert 系统作为助手
- 在 Expert 系统的帮助下，每天与 65,000 多名客户展开更有效的沟通
- 在产品介绍阶段提高了 20% 的开口率

**缩短 20~80s/通**

响应问题处理时间

**降低 20s/次**

知识库查找耗时

**采纳率 60%**

产品销售优秀话术

**覆盖 100%**

全流程实时智能质检

# 保险行业案例



## 中国人保财险借助销售会话洞察 (Sales Insight) 产品提升转化和业绩 22%

人保财险是国内领先的保险机构，其车险业务在中国的市场份额最高。2020 年，人保财险河北分公司部署了 Insight 产品，使各级管理人员能够了解销售代表与客户 / 潜在客户之间的沟通状况，提高转化率和销售业绩。

### 业务挑战

销售团队的人员在增长和流程管理方面面临着许多新的挑战。如何将战略落实到执行中，如何衡量不同战略的每一个变化和结果？人保财险河北分公司需要一个新的解决方案，使销售团队能够提高他们的工作效率。

### 解决方案

ASR 方案将语音转写为文本

追踪一线销售人员的业务策略应用和执行情况

个性化的数据看板助力各层级的管理者得到有效的洞察

### 合作成效

- 人保财险河北借助循环智能的会话洞察系统，实现对超过 3000 名员工的通话分析
- 客单价提升 22%

# 3000+

全面分析销售人员的每日通话

# 22%+

客单价（件均）提升

## ▶ 泰康人寿借助智能辅助系统 (Expert)、 会话分析洞察 (Insight) 提升新业务营销团队专业能力

2022 年，泰康人寿相继部署了循环智能的 Expert 和 Insight 产品。通过引入智能化场景，利用 AI 技术辅助坐席提升话术和营销技能，降低人员成本、提升人均产能的同时，为管理层提供客观准确的客户特征分析和销售执行策略数据，指导电销人员在更合适的时间段与客户进行交流，以此不断提升坐席人员的精准营销能力及客户体验。

### 业务挑战

呼叫中心时常面临着从业者年轻、离职率高，培训周期长、更换成本高，外呼投诉率居高不下，风险监控难等问题。特别是电话销售，相比传统面对面营销，电销存在话术不标准、不易与客户建立信任、保险产品信息不充分、知识查询耗时间，人力培训成本高，手工记录客户信息慢易出错、缺乏高危事件敏感性等业务挑战。因此，能够实时为话务中的销售提供支持，通过技术和数据来量化话务中的流程和销售策略执行情况，提高精准营销能力和人均产能成为亟需。

### 解决方案

- AI 智能辅助为电销坐席提供**知识精准推荐**，循环智能打造了包括产品知识库、公共知识库、案例库、场景话术、话术分享等内容，在坐席与客户沟通中实时提醒，还支持按不同话题和组织结构进行话术、案例的分享；
- 根据会话中客户表达的内容，自动提取关键语义，以构建**实时客户画像**，并以简洁形式呈现，便于销售快速概览客户画像；
- 通过 Insight 系统进行**全量沟通内容的过程管理**，可根据洞察看板分析坐席销售习惯，找到销售薄弱点，对坐席进行针对性培训。提升坐席的执行效率，为现场管理更多赋能；
- **实时监测坐席违规情况**，提升坐席对高危事件的敏感性，提前预防风险产生，有效降低外呼投诉率。

### 合作成效

目前智能辅助销售系统与会话分析洞察系统已与泰康电销 3.0 系统深度融合，覆盖了多个职场**超 1000 名员工的日常业务**应用。

- 智能辅助销售系统直击行业电销团队普遍的高流失率、低产能和高风险问题，为坐席提供实时业务辅助，实时业务质检等服务，有效提升坐席业务技能和异议处理能力，降低业务风险，**提高客户转化率**。
- 会话分析洞察系统提供了组织到坐席人员不同维度的**十多项**指标统计，便于管理人员对组织和坐席人员不同活动中进行过程量化和高效追踪，进而**提升销售过程每个节点的转化率**。

## 汽车行业案例



- 上汽奥迪借助智能工牌和会话分析洞察系统提升 4S 门店的试乘试驾客户体验

### 流程示例

使用场景：4S 门店的试乘试驾环节

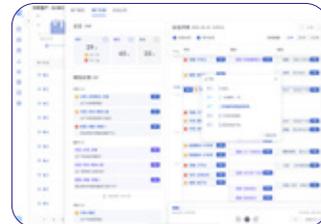


佩戴工牌

带领客户  
试驾车辆

摘下工牌

工牌充电同  
时传输数据



客户洞察  
Customer Insight

### 合作成效

- 销售洞察：销冠 4S 店的销讲执行率远高于普通 4S 店
- 客户洞察：高频命中标签为数字化营销部门提供精准营销数据基础

3x

通过加强管理，综合 SOP 执行力提升了 3 倍，效率向销冠 4S 店看齐

1000+

单城市平均每月收集标签数据量

17% ↑

门店试驾最高一个季度小定率提升了 17% (试驾结束后 3 天内下定率)

自如与循环智能携手打造“基于大模型的客户沟通质量分析应用”  
入选北京 AI 大模型应用典型案例

自如是国内的长租机构代表企业，自如的云服务中心 2022 年完成超 270 万次服务响应，实现了问题 1 小时内回电、48 小时内提供解决方案、95% 的问题 3 天解决。

业务挑战

在企业的客服中心，客户的反馈信息往往是以非结构化数据的形式存在于电话语音、在线 IM 等各种渠道中。而如何把这部分的信息准确、高效、全面地提取出来，并将其转化为对客户的洞察，以此提升客户服务满意度，是大部分企业面临的巨大挑战。循环智能与自如联合开发的“基于大模型的客户沟通质量分析应用”采用了“千循”私域大模型技术，可以自动化地、全量地对客户服务过程进行分析。

解决方案

对完整服务过程自动评分

洞察客户情感动态

分析总结问题根因

合作成效

- 循环智能与自如合作案例获评“北京市通用人工智能大模型行业应用典型场景案例”
- 实现每年超过 270 万响应次数的 100% 全量服务质量分析

270万

年度服务响应次数

100%

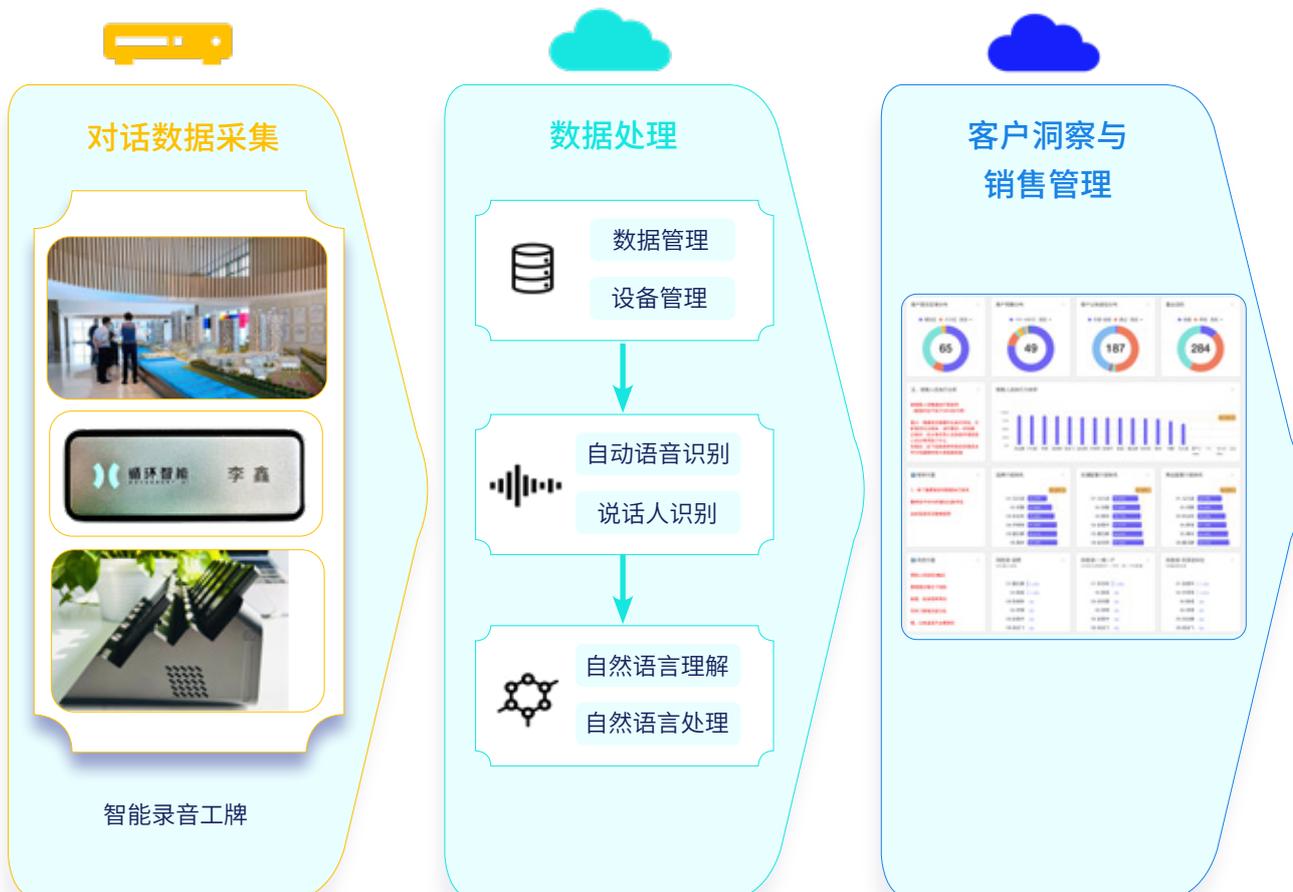
全量服务质量分析

# 地产 行业案例

vanke 万科

- ▶ 万科地产在超过 100 个售楼处部署了循环智能的智能工牌和 Insight 会话洞察平台

万科集团是中国乃至全球规模最大的地产发展商之一。万科在中国多个城市的一百多个楼盘，部署了循环智能提供的线下录音采集和置业顾问的会话分析洞察、客户洞察系统，助力销售服务的标准化。



智能录音工牌

90%+

线下场景录音覆盖率

50%+

关键项目执行率

0%

红线违规率



 [www.rcrai.com](http://www.rcrai.com)

 400-607-5800

 [market@rcrai.com](mailto:market@rcrai.com)

