



体验驱动品牌持续增长

云听CEM 客户体验管理平台

深圳视界信息技术有限公司

Shenzhen Skieer Information Technology Ltd.



目录

1 公司简介

2 云听CEM产品介绍

3 核心能力展示

4 案例分享

公司简介

深圳视界信息技术有限公司

视界信息（SKIEER）是全球领先的大数据及场景应用服务商，专注于大数据及人工智能技术的产品研发和应用，为全球范围内的政府、企业、机构，提供数据获取能力、数据分析能力和行业场景化解决方案。

专注大数据及人工智能技术产品研发

■ 八爪鱼数据采集平台

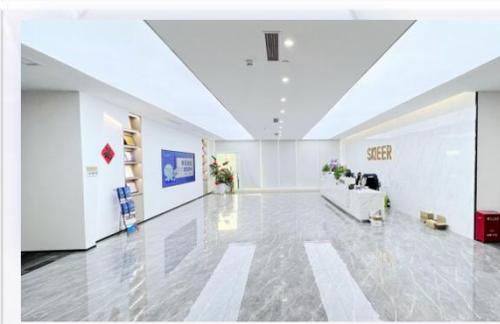
主要业务范围包括企业级数据整合、网页数据采集、整理、分析及挖掘，基于云计算、大数据和人工智能技术，为全球范围内的企业、政府、机构提供数据源获取能力、数据分析能力和行业场景化解决方案，赋能用户，[帮助用户降低成本、提升效率、增强业务及竞争能力](#)。

■ 云听CEM客户体验管理平台

通过对全渠道、全触点客户反馈数据进行收集、分析，优化产品、市场、服务等环节客户体验，[提升客户满意度和忠诚度，实现品牌的持续增长](#)。

团队成员构成情况

- 创始人**刘宝强**，毕业于国防科技大学，十年大数据行业经验
- 公司员工人数超200人，[研发人员占比超70%](#)
- [专业的NLP团队](#)，硕士研究生及以上学历占比超60%



行业优势

资深的技术实力，全球化的服务团队，用户和权威机构双重认证

八爪鱼数据采集平台

采集能力领先行业地位

- ✓ 工信部连续五年大数据采集软件**排行第一**
- ✓ 成熟的数据监控系统，保障数据采集正常进行
- ✓ 全球**7000台**云服务器高并发，保障大规模数据采集

服务经验丰富

- ✓ 日均**10亿+**数据入库，多领域多类型数据覆盖
- ✓ 具备经验丰富的科学的项目管理流程与项目服务团队
- ✓ 高响应性的配合支持力度与支持能力

多项成功案例

- ✓ 已成功交付**腾讯、平安、华为**等多个大型数据服务项目

云听CEM客户体验管理平台

覆盖全网全域渠道

- ✓ **内外部**渠道数据统一收集

NLP自然语言处理技术领先

- ✓ **独创细粒度指标体系**，涵盖从产品、服务到市场各个方面，可对问题层层下钻，定位问题根源
- ✓ 云听NLP模型及指标体系可以完全根据客户需要个性化设置，并随着业务变化调整，分析准确度高达95%

提供专属客户成功计划

- ✓ 以帮助客户获得业务成功为核心目标，组建了包含体验设计专家、体验优化专家、资深客户成功经理、大数据科学家、人工智能算法专家等在内的**一流客户体验优化团队**
- ✓ **具备上百家头部品牌体验优化实战经验**，精通产品、服务、市场、品牌等各维度体验优化方法论，全力保障客户体验项目落地成功

企业荣誉

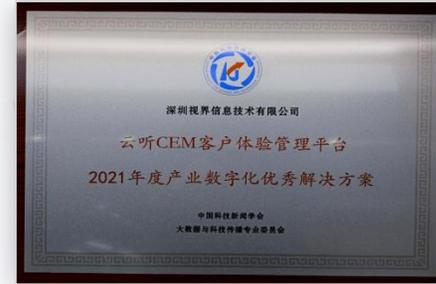
数字技术赋能商业创新，不断攀登更高的山峰



高新技术企业



中国大数据最佳行业实践案例



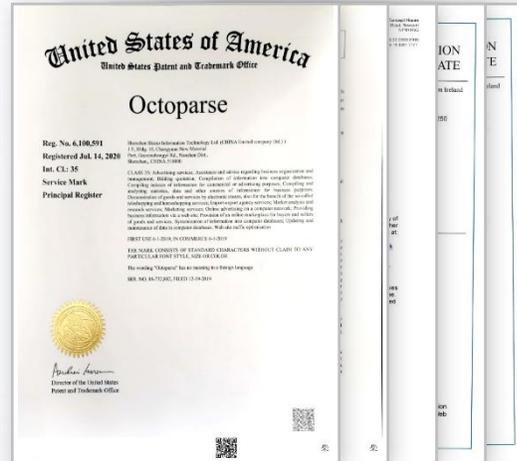
产业数字化优秀解决方案



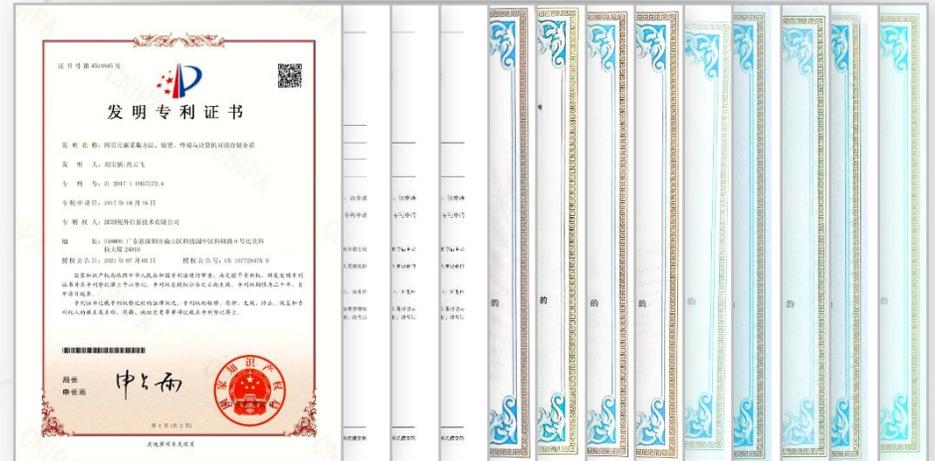
3A级信用企业



ISO27001/IOS9001相关管理体系认证



注册海外商标



26项软件著作权及9项专利

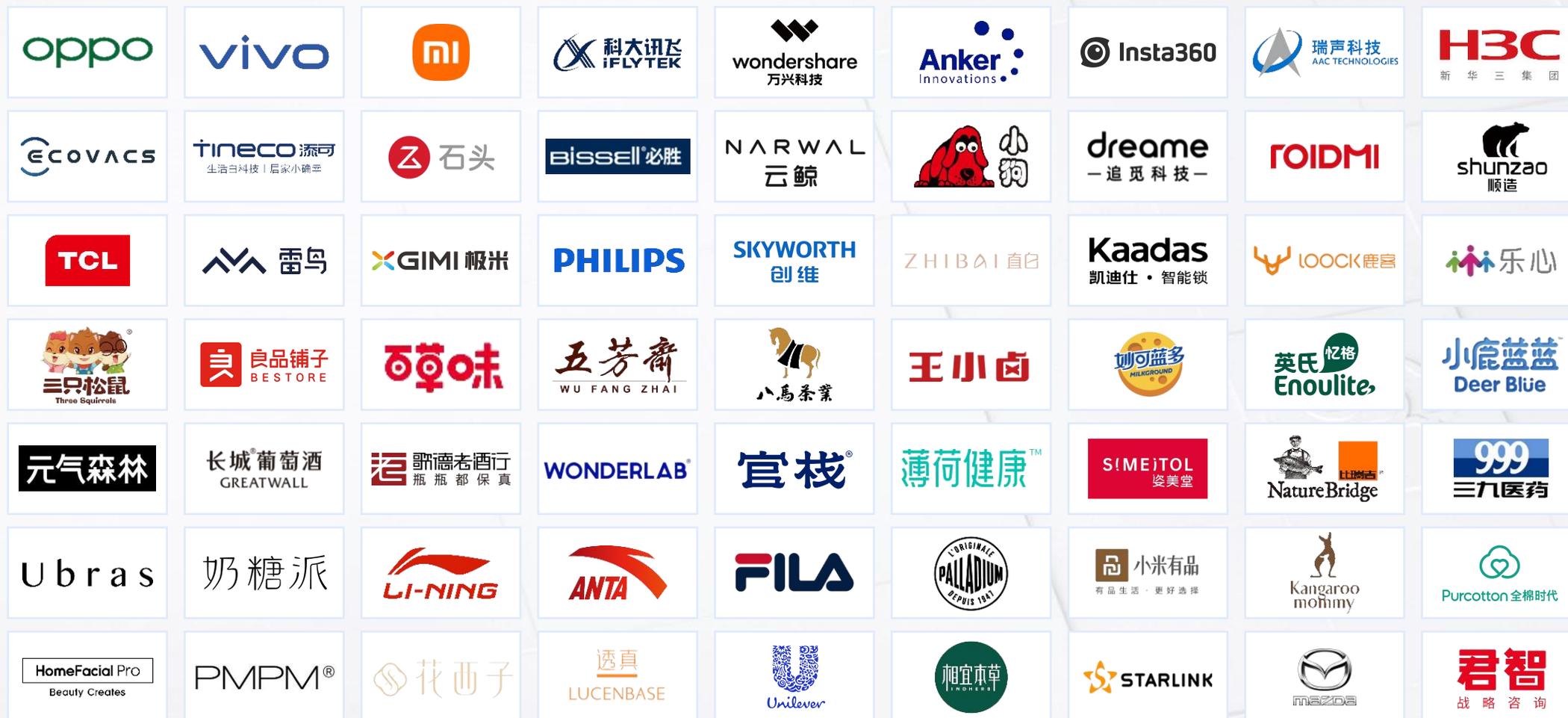
发展历程

一直坚持做好的数据型产品，已步入商业化快速高效增长阶段



云听CEM客户

覆盖多行业、多领域知名品牌，帮助上百家企业如OPPO、VIVO、小米、联合利华、科沃斯、三只松鼠、Ubras等持续优化客户体验，提升品牌竞争力，受到业界广泛好评。



目录

1 公司简介

2 云听CEM产品介绍

3 核心能力展示

4 案例分享

云听业务逻辑

客户体验管理模型

内外部、本品竞品实时全量数据



获取反馈 Listen

自研细颗粒度AI分析模型



挖掘价值 Analyze

数据自动指引，落实改善行动



行动指引 Act

闭环跟踪，效果评估，迭代改进，正向循环

Listen · 数据源图谱

覆盖全网、全渠道、全触点客户体验数据源

电商评论



天猫



京东



淘宝



拼多多



唯品会



抖音小店

社媒评论



微博



小红书



微信



抖音



快手



bilibili

问卷调研

NPS

云听CEM
问卷模块

满意度



金数据



乐调查
lediaocha.com



问卷星
- WJX.CN -

客服会话



千牛



京东咚咚



智齿科技
www.sobot.com



UDESK

海外数据



INTERCOM

小时级采集更新频次

10亿+日净新增数据承载力

内部、外部数据一并收录

100万+全球网页来源覆盖

Analyze · NLP语义分析图解

自研NLP指标情感分析，帮助品牌更懂消费者

* 真实用户评价，数据来源：天猫，商品：某品牌扫地机

扫地4000吸力性价比比较高，扫地这个价位算是特别给力拖地一般，还是需要自己每周深度清理一下，整体来说还是比较不错的，开到4000吸力虽然噪音大，设置出门时间来打扫就好。



Act · 多部门业务赋能

打破数据孤岛，沉淀核心数据资产，多部门同步协同响应

以产品、服务、市场三大视角 洞察相关数据反哺业务提升



产品部

- 用户使用需求与场景分析
- 新品上市用户体验评价分析
- 新功能用户体验评价分析
- 产品迭代方向决策
- 产品迭代优先级决策
- 产品设计缺陷收集



市场营销部

- 营销推广策略
- 商品文案策划与设计
- 优惠活动策划
- 用户需求与使用场景
- 竞品差异性调研
- 用户品牌忠诚度调研



客服部

- 用户服务典型意见提取
- 客服态度、专业性评估
- 新品上市负面评价与风险监控
- 用户满意度评估



研发部

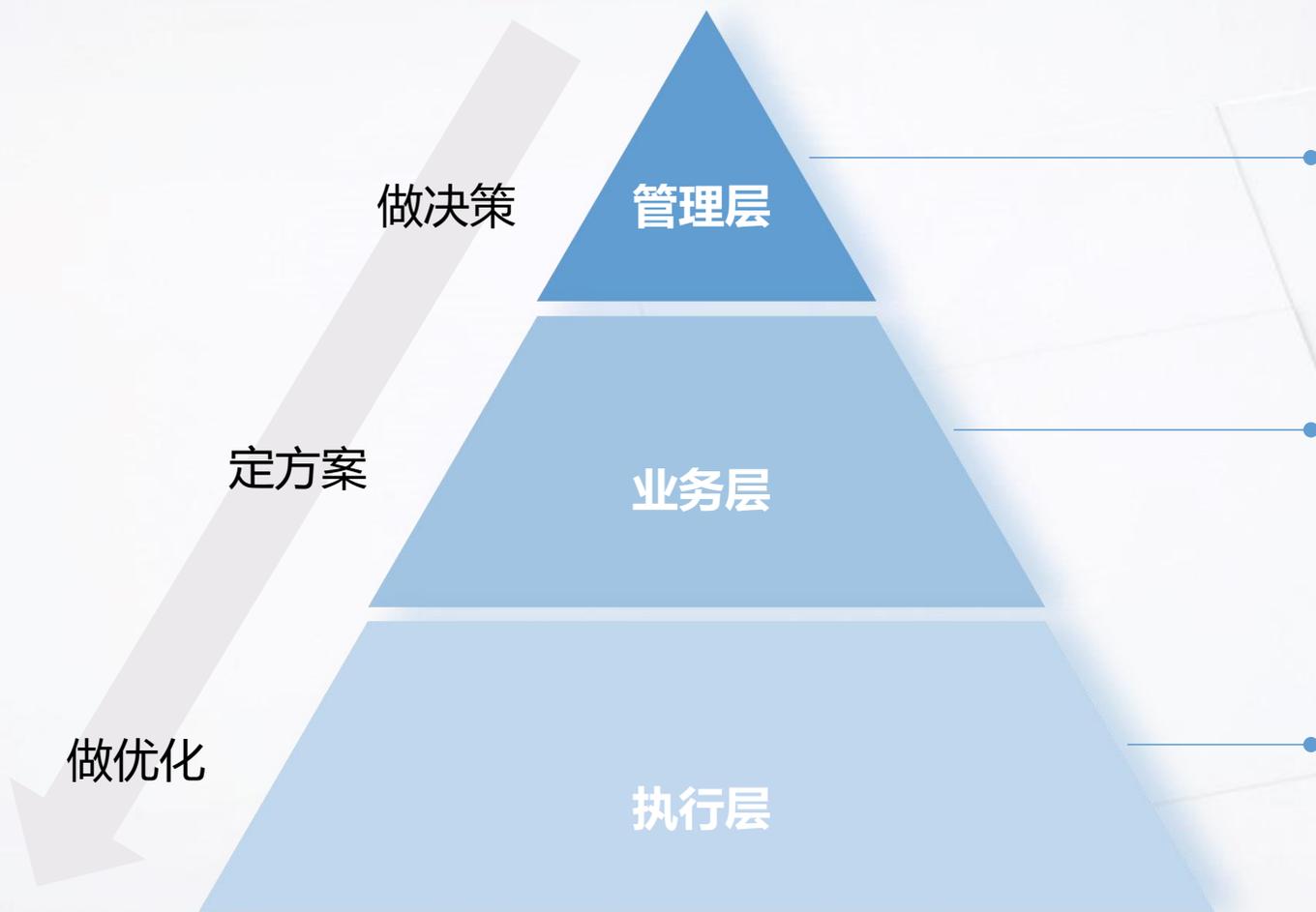
- 产品质量问题发现
- 产品缺陷数据统计
- 产品质量优化方向及决策



售后部

- 物流、配送、安装问题发现
- 相关数据统计
- 物流优化方向及决策

云听CEM · 业务价值



了解企业核心突出问题点

全局视角，了解全旅程体验水平，清楚目前存在哪些问题，需要尽快解决什么问题

制定服务机制的体验改善方案

多维度灵活组合，逐级下钻满意度，定位业务最小环节、最小层级

具体执行问题的解决优化

聚焦问题解决过程，横向比较解决情况

目录

1 公司简介

2 云听CEM产品介绍

3 核心能力展示

4 案例分享

“客户体验管理”支持三面入手

发现问题-归类问题-行动改善，让体验管理形成可控闭环

获取反馈 Listen



挖掘价值 Analyze



行动指引 Act



产品全生命周期视角

新品研发-竞品监测-本品洞察

1 新品研发

- 以行业赛道市场全量数据的量化分析结果为依据，用用户满意度做关联分析，进行差异化定位，降低试错风险；

2 竞品监测

- 时刻关注竞品动态，人无我有，人有我优，提高产品体验，保证本品竞争力；

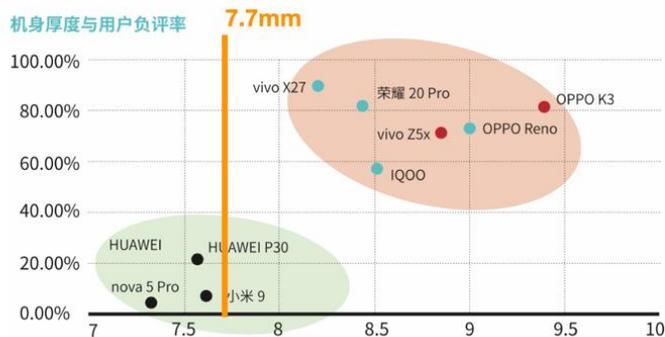
3 本品洞察

- 从全量客户反馈中提炼产品需要优化的地方，深度挖掘用户期望，迭代优化，精准匹配用户需求。

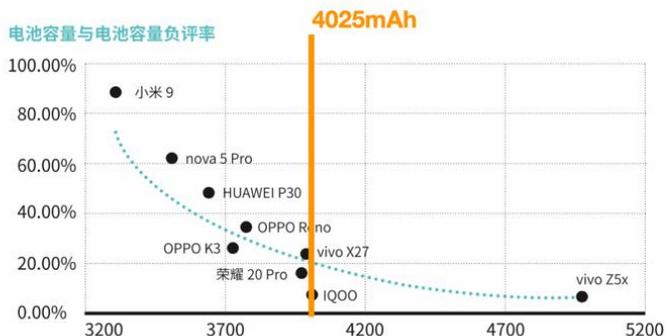
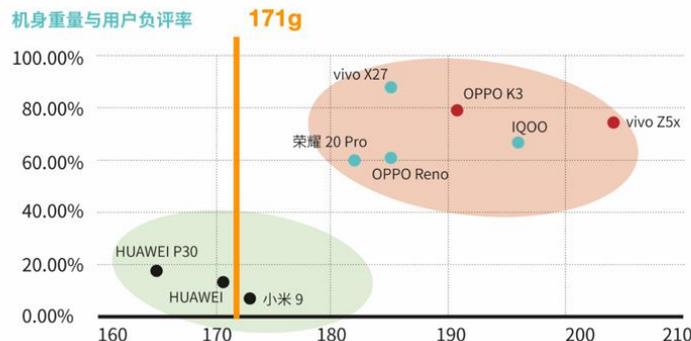
产品全生命周期视角-新品研发示例

以某手机行业客户使用为例，通过对现有品类top品牌和产品的精准量化分析，结合现有产品参数、卖点，通过云听平台分析，可以得出该品类的问题和机会，避免试错风险。

产品厚度



产品重量



自信的眉毛 V 16分钟前 来自 OPPO Reno Ace
 据说、好像、可能、大概是171g (轻薄么?)

@自信的眉毛 V 16分钟前 来自 OPPO Reno Ace
 非知名爆料网友再次不靠谱投稿：机身厚度仅7.7mm的OPPO Reno3 Pro，电池容量达到4025mAh（典型值），重量控制在17_克。

184 | 949 | 3360

收藏 | 20 | 122 | 169

配件容量



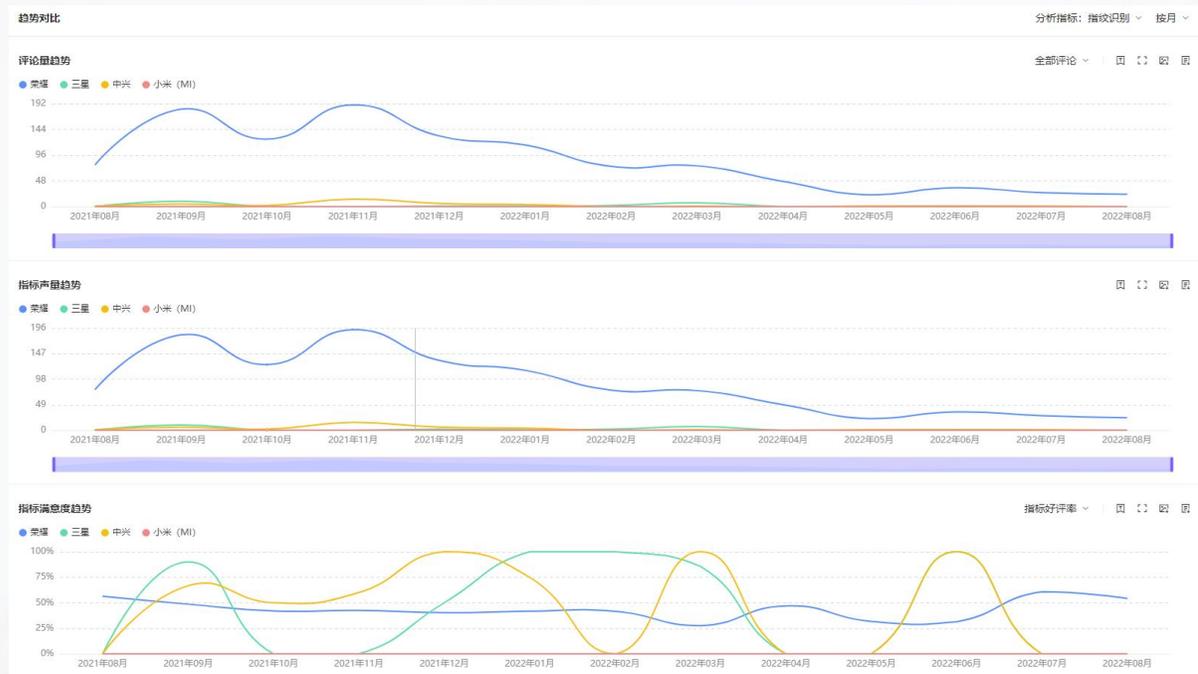
挖掘关键参数
打造销冠机型

*以某手机客户真实新品研发场景为例

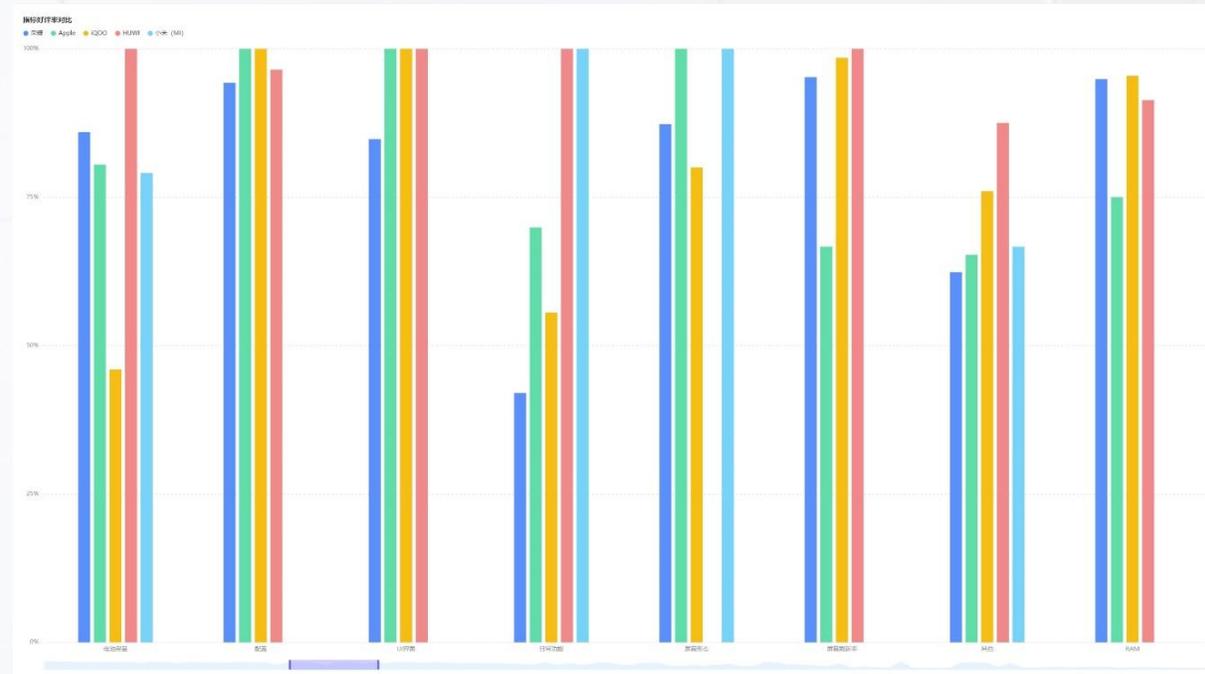
产品全生命周期视角-竞品监测示例

时刻关注竞品动态，人无我有，人有我优，提高产品体验，保证本品竞争力。

- 通过单一指标，对比产品/品牌间的差异点以及趋势变化



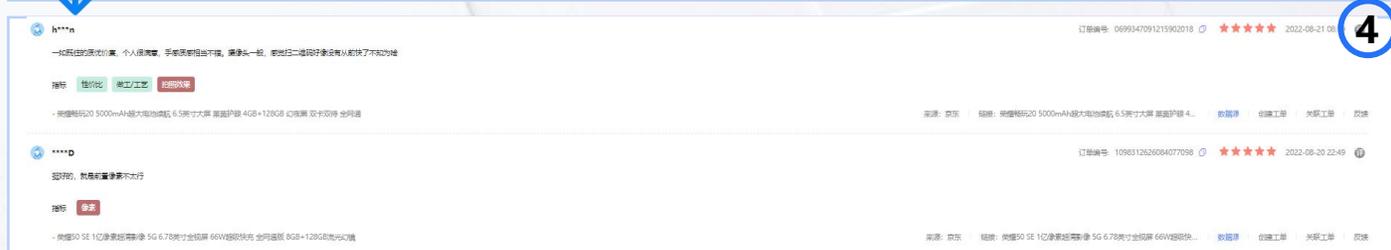
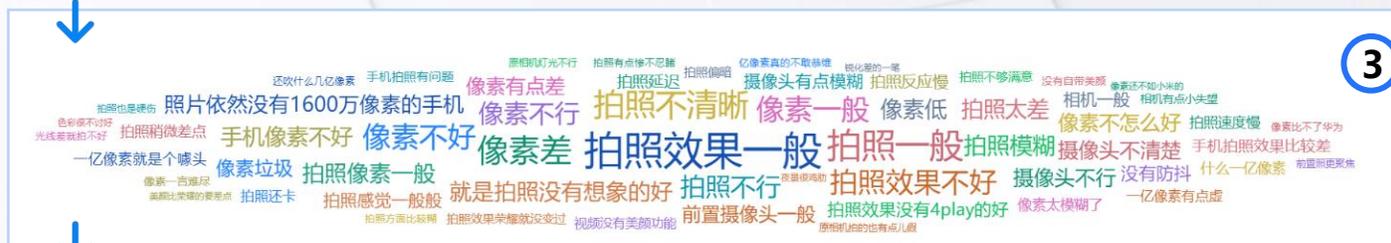
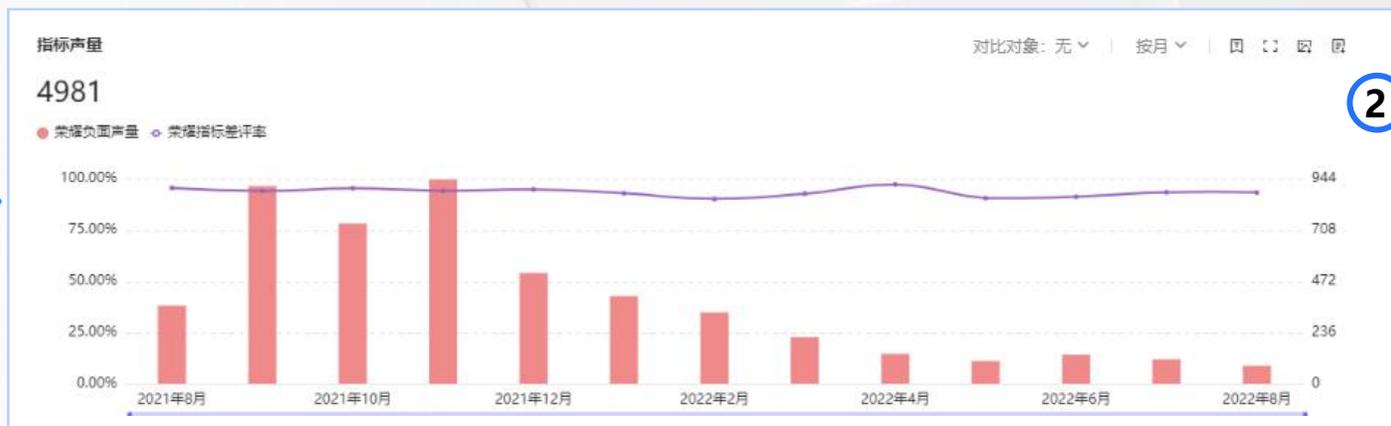
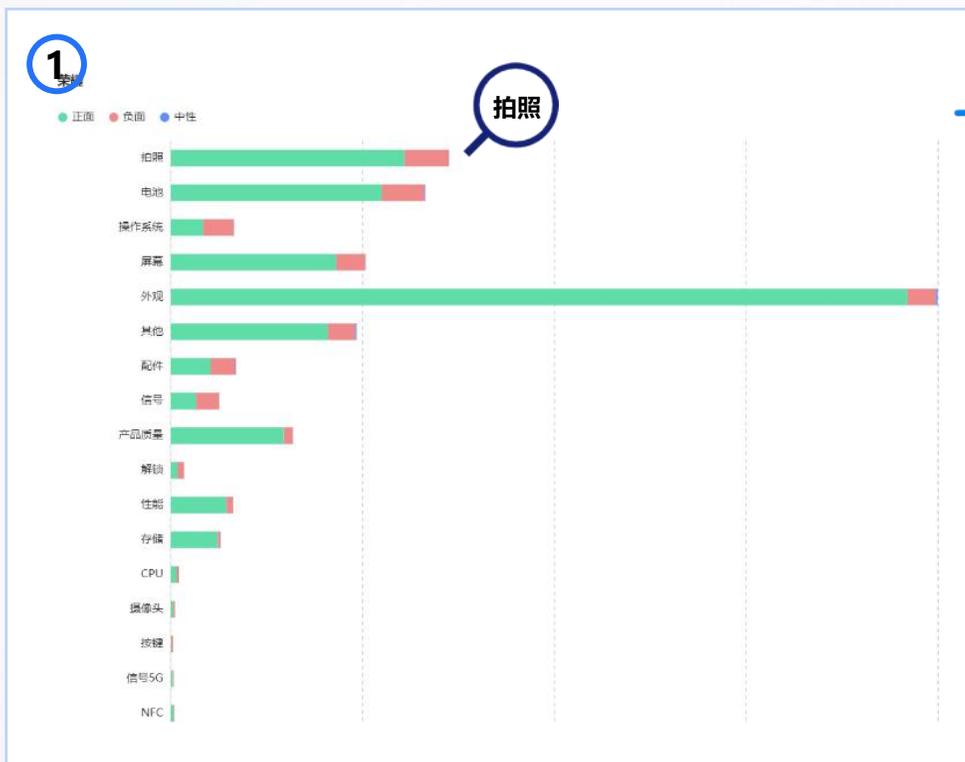
示例：以手机各品牌为例-“指纹识别”功能，荣耀品牌的消费者对该功能的满意度变化保持平衡



示例：以手机各品牌为例-华为在电池容量、屏幕刷新率等方面较有优势

产品全生命周期视角-本品洞察示例

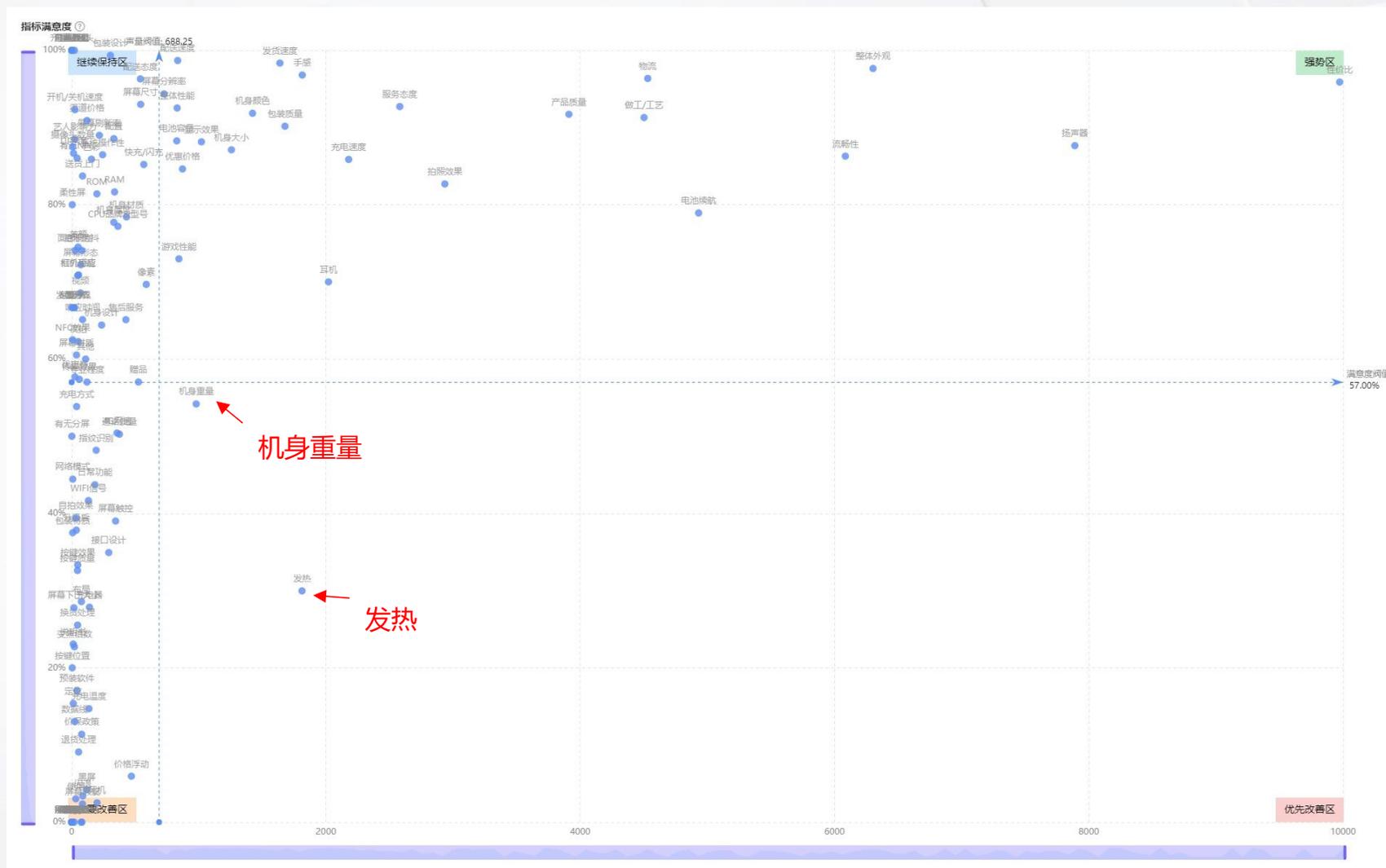
从全量客户反馈中提炼产品需要优化的地方，深度挖掘用户期望，迭代优化，精准匹配用户需求。



示例: 以某手机品牌为例-消费者反馈的槽点最多集中在拍照功能像素太低问题上

产品全生命周期视角-本品洞察示例

快速发现和定位处理优先级较高的问题



示例：以手机各品牌为例-小米在电池容量、屏幕刷新率等方面较有优势

消费者生命周期视角

消费者洞察-售前到售后环节核心关注点

消费者在反馈...

售后服务	售后服务	物流包装	包装设计
	发票开具		包装质量
	退货处理		包装材质
	换货处理	物流	物流
	保修处理		发货速度
	技术支持		配送速度
	售后网点		配送态度
客服沟通	响应时间	送货上门	
	服务态度		
	专业程度		



消费者在咨询...

- 物流配送
- 产品
- 售后服务
- 销售引导
- 营销引导
- 支付问题
- 等等...

消费者生命周期视角-支持聊天会话洞察

“被动” 去获取消费者反馈，洞察客户关注点、提升售前转化率和售后满意度

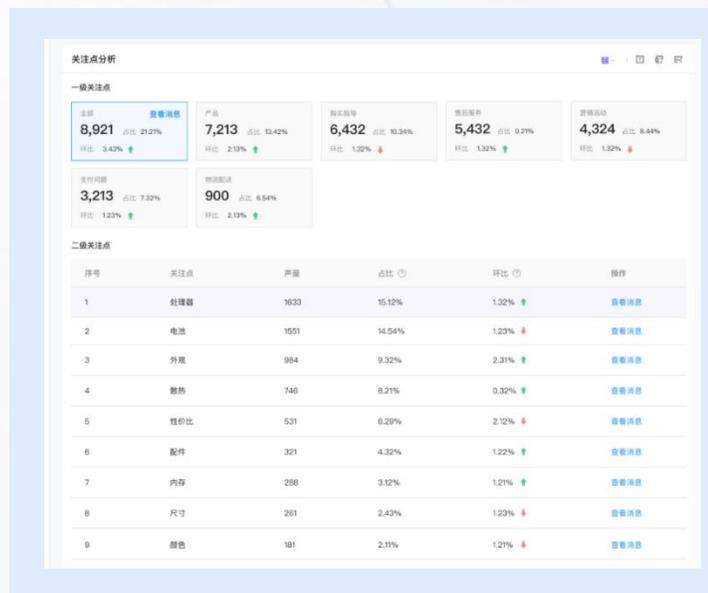
商品 关注点 客户情绪 话题

关注点声量、占比、环比

话题分析



- 获取客户与客服的咨询数据



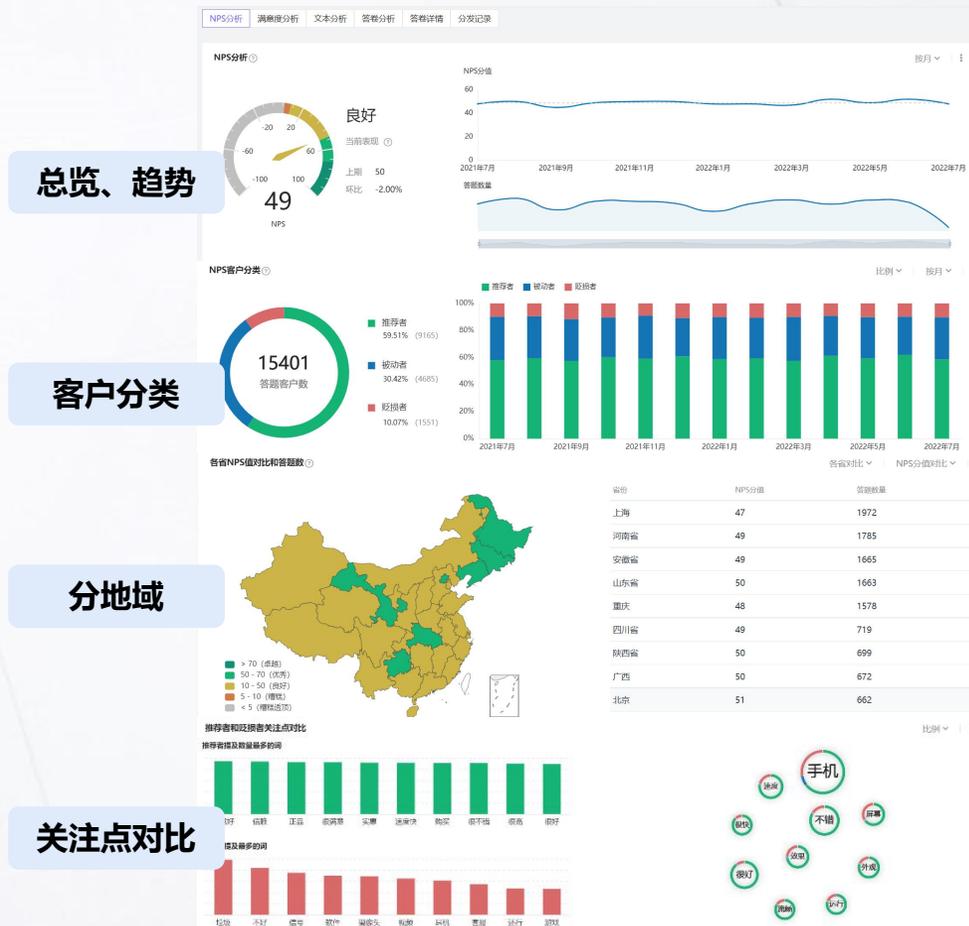
- 实时洞察各平台/店铺/商品咨询数据差异，通过分析消费者提及的内容，提炼针对性的差异化竞争优势和卖点，指导产品宣传和介绍资料优化，优化卖点和话术



- 针对用户反馈焦点，提前设计合理应对方案，提升售前转化率和售后满意度

消费者生命周期视角-支持问卷调研洞察

“主动” 去获取消费者反馈，洞察客户体验

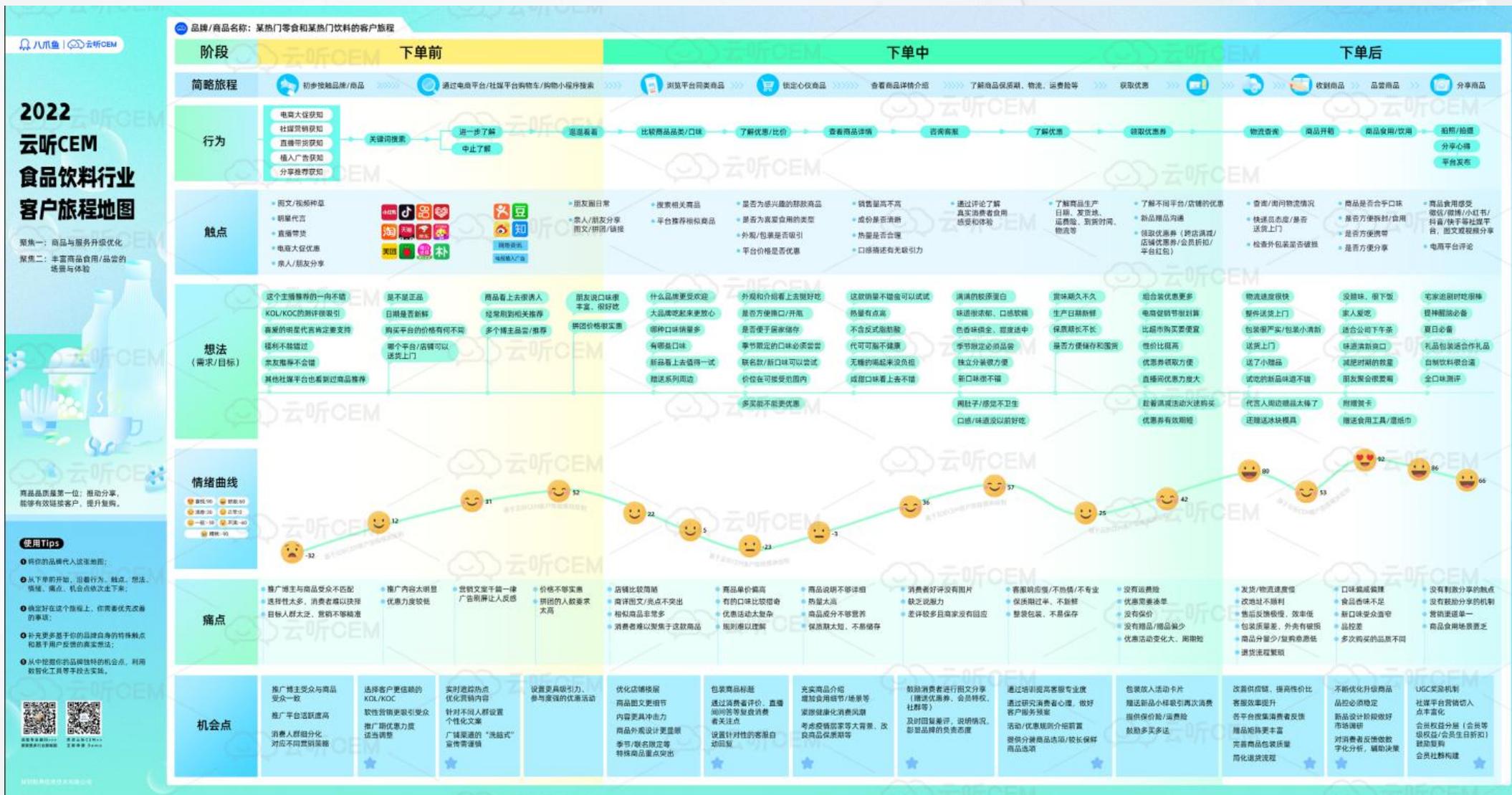


✓ 支持NPS分析、满意度分析、文本分析、答题分析、答卷详情和分发记录查阅

- “主动”式发放问卷获取用户体验反馈

消费者生命周期视角-客户旅程

帮助企业梳理与消费者的每一个触点，把握与客户互动的每一个关键时刻



食品行业客户旅程图案例

企业日常运营视角

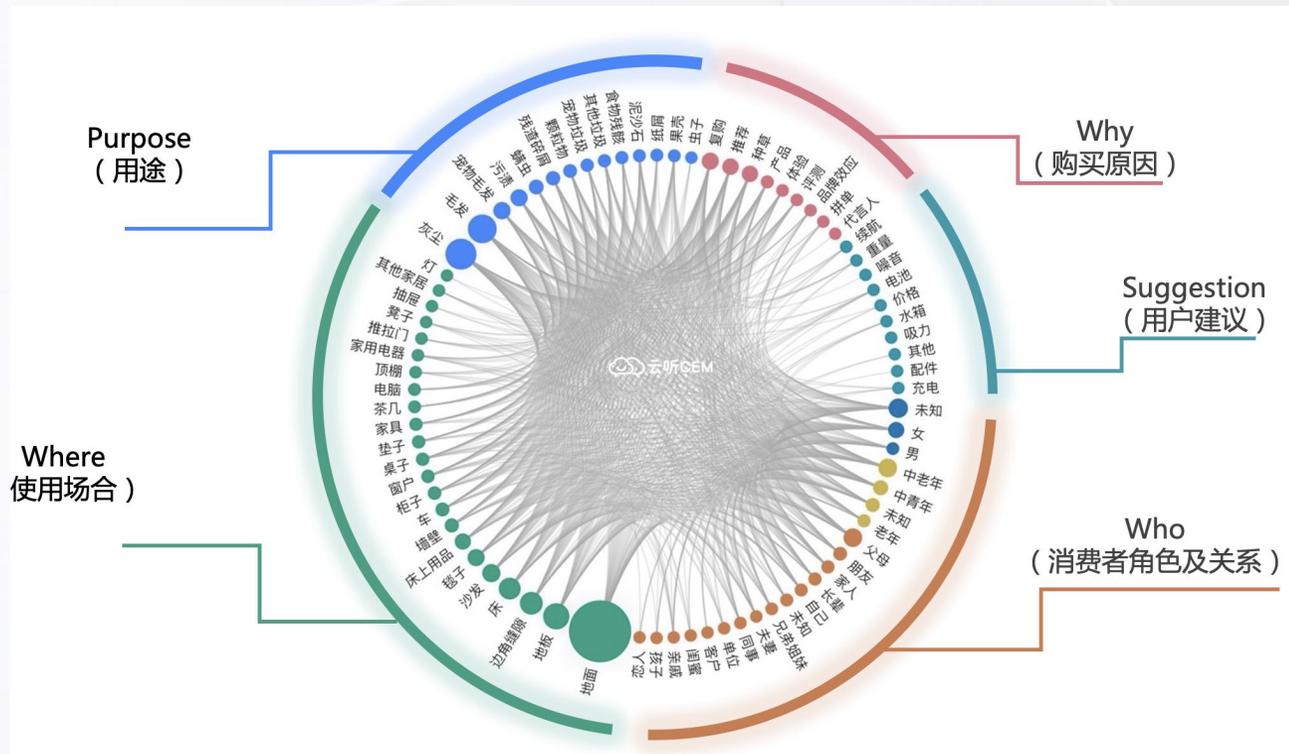
根据消费者反馈，快速做出响应和调整营销策略

洞察消费者关注内容

直观查看消费者对品牌评价的声量变化情况，探索情感波动的原因，是因为产品、品牌或者服务中哪个方面导致的？

发力精准营销

针对不同人群做精细化卖点包装

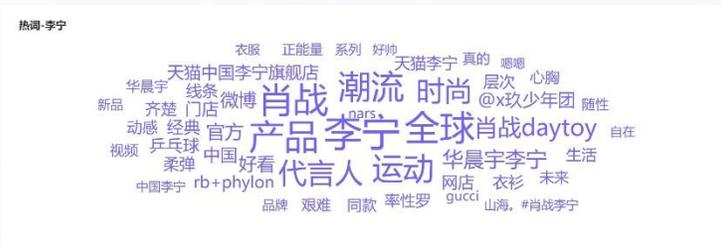
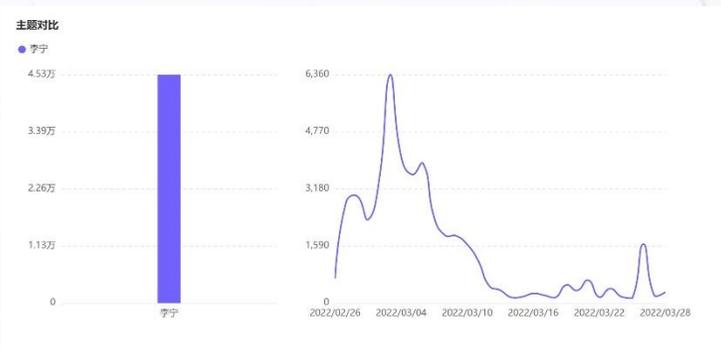


企业日常运营视角-社媒活动评估示例

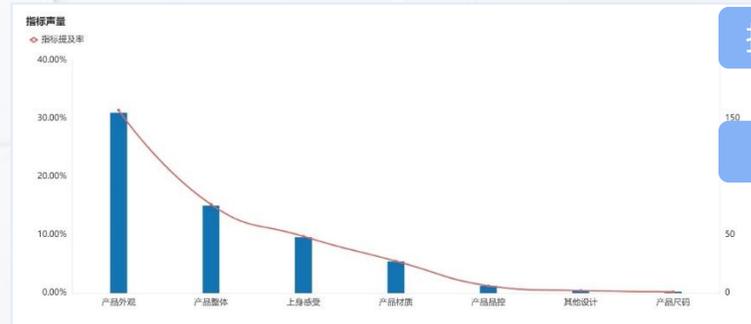
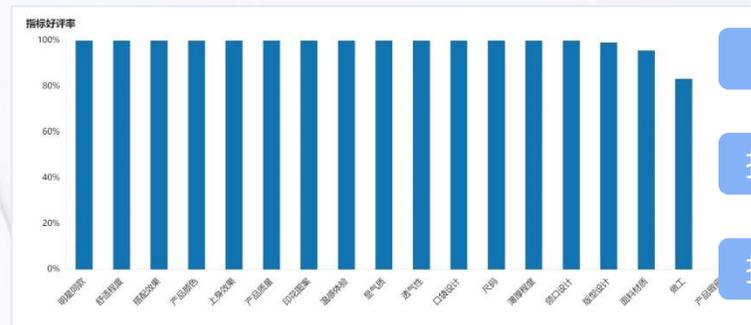
以某知名品牌为例，收录多类社交平台消费者相关品牌讨论声音，监测热点事件、传播和广告宣传相关内容



- 营销事件：代言人热搜推广
- 时间范围：2022年2月26日-3月28日
- 覆盖渠道：微信公众号&微博



指标提及率	指标好评率	指标差评率
63.69%	98.73%	1.27%
周同比 --	周同比 --	周同比 --
环比 40.63% ↑	环比 0.60% ↓	环比 89.55% ↑
指标声量 314	正面声量 310	负面声量 4
有效消息 493	指标声量 314	指标声量 314



通用情感

指标提及率

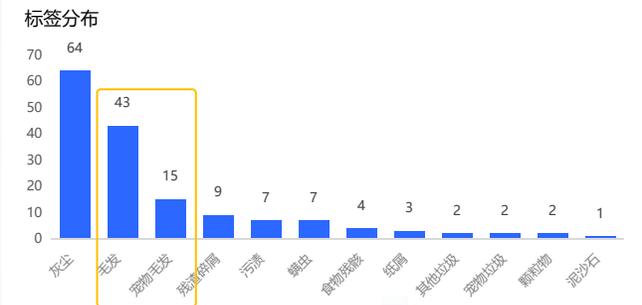
指标好评率

指标差评率

指标声量

企业日常运营视角-产品卖点挖掘示例

以某知名扫地机品牌客户使用为例，利用数据发现新的营销场景，做差异化卖点包装，做精准营销



用户评价截图 1:

厄***零 2021/10/28 14:26:00

不沉对女生友好 吸力可以自由调节 吸狗毛神器 所有功能齐全 感觉以前买的床上吸尘器都白买了 这个直接全部搞定 扁口吸电脑沙发缝也非常方便

标签: + 标签

指标: 宠物毛发 机身重量 配件数量 吸力 缝隙清扫

用户评价截图 2:

****g 2022/01/25 15:19:49

有了它, 猫毛无处藏身! 还有各种吸头! 单手推动吸尘, 噪音可接受, 重量轻, 工作时长完全足够! 很好。

标签: + 标签

指标: 宠物毛发 配件数量 机身重量 噪音 买家主观感受

- 通过云听CEM自由探索数据发现，消费者的使用场景反馈中对“**吸附动物毛发**”功效赞不绝口，尤其启发品牌方在落地页及宣传物料中**增加宠物场景**，并开始运营投放“萌宠人群”



目录

1 公司简介

2 云听CEM产品介绍

3 核心能力展示

4 案例分享

案例实践 | PMPM

产品问世1年，GMV累积破6亿的“护肤黑马”PMPM，旗下有水乳、精华液等多条产品线。对于社媒平台类消费者的反馈，品牌更多停留在营销声量的感知；消费者对于产品的真实评价，品牌需要依靠平台运营人员人工阅读、记录整合。而且，因为缺乏数据化统计，在公司内部很难推动其他部门配合改善业务。

确定目标

监测本品、
近X0个竞品品牌

确定内容

明确关注方向，
如品类、品牌等

通过NLP指标模型
全面分析用户热议

确定维度

创建业务数据模型
快速定位解决问题

数据分类



洞察品牌关注内容

可视化品牌声量变化趋势，探索消费者情感波动的原因，层层下钻，从根源解决问题



提高内外部交流效率

取代人工分析，通过建立统一口径的指标模型，减少内部交流成本，大幅提升工作效率



及时处理负面反馈

快速定位反馈评价的渠道、时间、商品及相关用户，负面体验及时处理，维护品牌形象



顺势发力内容营销

分析内容渠道平台用户声量动态，抓住热词潮流，为品牌营销互动发力

案例实践 | 联合利华

联合利华在全球 190 多个国家和地区拥有400 多个畅销品牌，其研发部门每年在产品改善和新品开发上，需要花费数十万做相应的调研工作。而且，面临样本量小、价值挖掘较慢、人工分析效率低导致结果并不太可靠等困境。

集数据

- 京东、天猫、苏宁等多个电商平台
- 本品和竞品在内的数千万条用户评价反馈数据

建模型

- 针对skincare多条产品线，建立全局分析模型
- 利用大样本和高精准分析，准确真实洞察消费者

可视化展示

- 系统内置上百个图表模版，一键生成数据报表
- 通过横纵向、交叉对比，创建业务所需的可视化看板

提高数据时效性

高效监测多平台
实时更新数据

24h

提高分析效率和精细精准度

工具代替人工采集
机器代替人脑分析
细化分析颗粒度
极大提高分析效率与精准度



提高对品类市场的认知敏感度

工具代替人工采集
机器代替人脑分析
细化分析颗粒度
极大提高工作效率和分析精准性

x/√

案例实践 | Ubras



在“服装界的最后一块蛋糕”上，Ubras开创了一条以产品力和体验创新，重新定义内衣行业的道路，目前已成长为我国女性内衣线上销量领先的品牌。

基于Ubras全域营销模式，云听CEM**通过全渠道、全触点客户反馈的采集分析，输出客户体验管理解决方案**，助力Ubras实现降本增效和持续增长，筑牢品牌护城河。



实时跟进



数据池延展



人效提升



投入降低

客户证言

目前部门汇报上的用户反馈数据全部来自云听CEM，其中客服部门的效率提升很多，最少节省了10个人。

案例实践 | 科沃斯

以“用户第一”为研发宗旨的科沃斯是全球知名的家庭服务机器人品牌，通过地面清洁机器人、自动擦窗机器人等多个品类的推陈出新，连续数年成为行业销量领先的品牌。

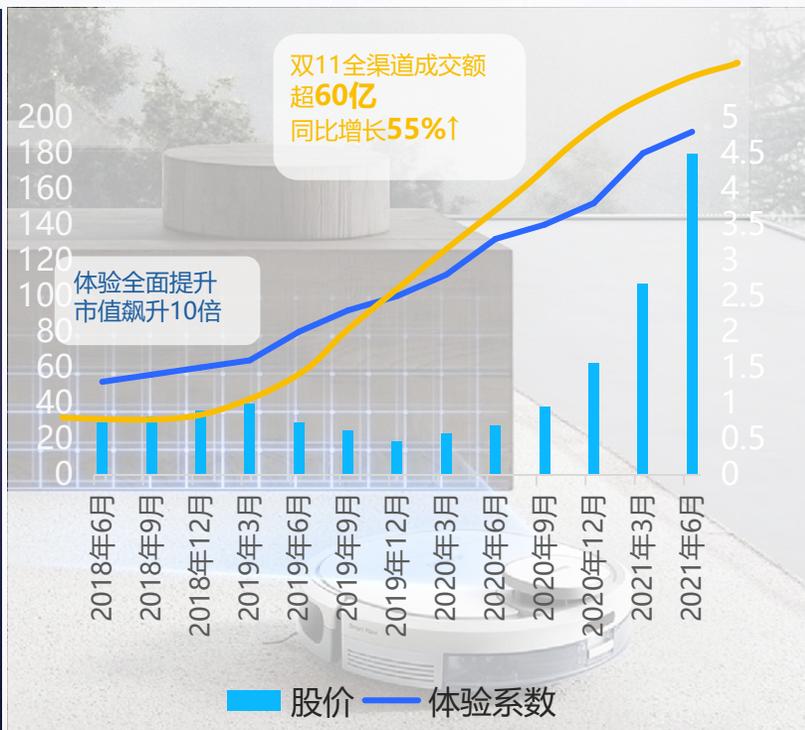
tineco 添可
生活白科技 | 居家小确幸

添可智能生活电器
增长势能强劲

销售收入	同比增长
51.37亿	+307.97%
添可品牌全球出货达	同比增长
267.1万台	242.45%
出货均价达	同比增长
1923元	19.13%

智能洗地机系列
国内市场线上市场占有率达
69.70%

持续霸榜
电商平台洗地机品类
NO.1

扫地机

消费者说

“瓷砖上就没那么理想了”

“干渍果渍等擦不掉”

“顽固的还是需要人工”

拖地机

项目简介

科沃斯旗下新品牌添可，在云听CEM的帮助下，收集-分析-提炼数十万消费者反馈数据，发现品牌主推产品扫地机，消费者总是提“拖地”字眼，通过AI模型优化更新，挖掘“拖地效果”的槽点多集中于“扫地只能扫表面的浮灰、干渍果渍等擦不掉”等问题。

消费者洞察部门发现该问题后，通过云听数据服务，调研海外市场，发现国内拖地机的空白领域，结合消费者真实需求，首创国内“拖地机器人”品类，至今都保持着国内该行业主导者地位。

案例实践 | OPPO



作为全球领先的智能设备制造商和创新者，OPPO凭借高颜值、过硬的拍照实力等，成为众多消费者的首选，成功跻身手机行业的急先锋队伍。

云听CEM与OPPO确立了「打造智能手机极致客户体验管理」的共同目标，**基于全渠道数据采集能力和指标分析体系，大大提升了OPPO在新品研发、竞品分析等方面的数字化精益运营能力。**

客户证言

要保证新品的成功，前期非常重要，云听CEM对我们的调研起了很大帮助；现在通过云听创建的指标模型，我们可以清晰看到自己的产品与友商在不同指标上的差异。

案例实践 | 雷鸟

FFALCON雷鸟以“只做旗舰品质”为目标，由TCL、华星光电、腾讯三大行业巨头赋能，重新上市仅1年，即在2021年618电商节业绩突破1个亿，革新了传统电视产业格局。



2021年
双11线上销售

300% ↑
环比2021年618

500% ↑
环比2021年618

客户证言

在黄金4小时内，云听帮助雷鸟用极致的时间和效率完成优质用户体验，在物流配送、安装、使用全流程解决问题。

——李翔 FFALCON雷鸟总经理

企业服务



铁三角服务团队

以客户为中心，驱动品牌持续增长

✓ 小组式业务梳理

根据客户各业务部门关注焦点，体验管理的痛点以及与客户互动的触点不同，差异化设计业务指标视角

✓ 输出结论性报告

按客户需求，不同命题输出相应的数据报告，给出产品数据价值意见

客户成功团队



✓ 定期回访

安排现场培训、远程培训，新功能上线后，还可对新功能进行专项培训

✓ 定期分享方法论

每月与系统使用人员进行一次会议，汇总系统问题和建议，及时优化改进

客户成功计划



行业咨询顾问团队



产品团队

✓ 按需优化迭代

每季度根据客户使用情况/市场反馈，落实业务场景规划产品迭代方向

客户证言

“切勿闭门造车”

在数字无处不在的今天，通过数字来理解市场，理解用户，理解企业经营，已经是企业运营绕不开的议题。云听CEM在这方面做了很有价值的工作，而且一直在根据用户的需求迭代优化，是企业运营和市场拓展的好参谋。



科沃斯集团董事长

钱东奇



客户体验已经成为当今品牌差异化和消费者决策的第一要素，但如何高效收集和管理客户反馈并得出指导意见是一个难题。云听CEM通过强大的数据采集与分析能力，很好的帮助雷鸟品牌真正将客户至上落到实处。



TCL雷鸟智屏总经理

李翔



云听CEM海量的数据采集智能分析系统，帮助Anker听到更多消费者的声音，并将其转化为产品改善的力量之一，挖掘Anker更多可以为用户输出的价值和能力。



Anker全球客服负责人

Jane Tang

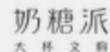


随着粗放式增长时代的逐渐过去，深入洞察消费者、打造出众的客户体验是企业增长到卓越的必经之路。云听CEM能够帮助企业构建全局的客户体验优化能力，也是品牌“以客户为中心”战略落地的好帮手。



奶糖派创始人

大白





体验驱动品牌持续增长



深圳视界信息技术有限公司

深圳市南山区科苑北路禹洲广场5楼

www.yuntingai.com

marketing@skieer.com

CEM方案优势

数据更全、反应更快、洞察更准确

