



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

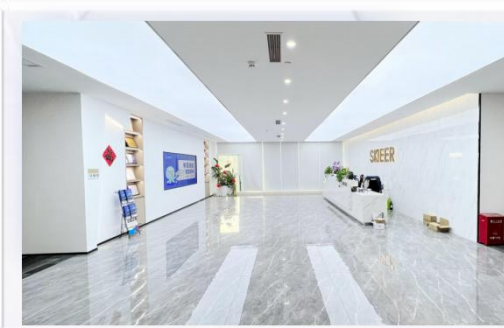
主要业务范围包括企业级数据整合、网页数据采集、整理、分析及挖掘，基于云计算、大数据和人工智能技术，为全球范围内的企业、政府、机构提供数据源获取能力、数据分析能力和行业场景化解决方案，赋能用户，[帮助用户降低成本、提升效率、增强业务及竞争能力](#)。

■ 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



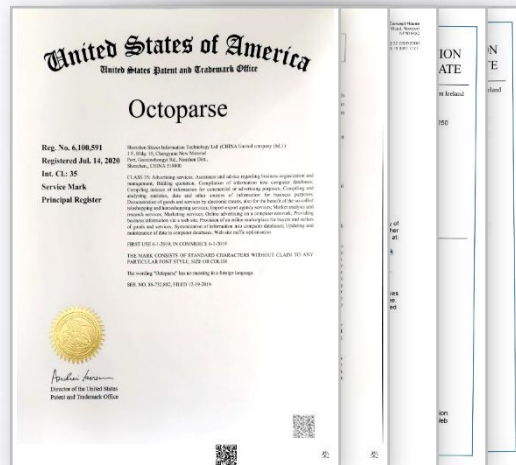
产业数字化优秀解决方案



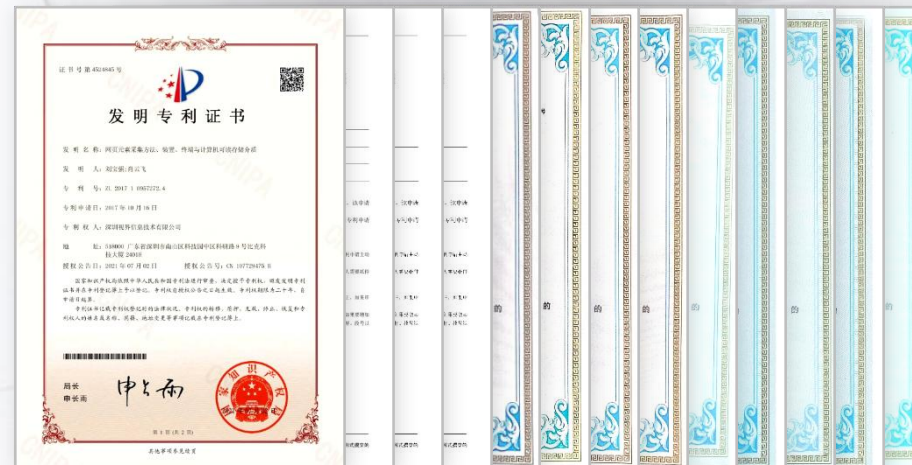
3A级信用企业



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

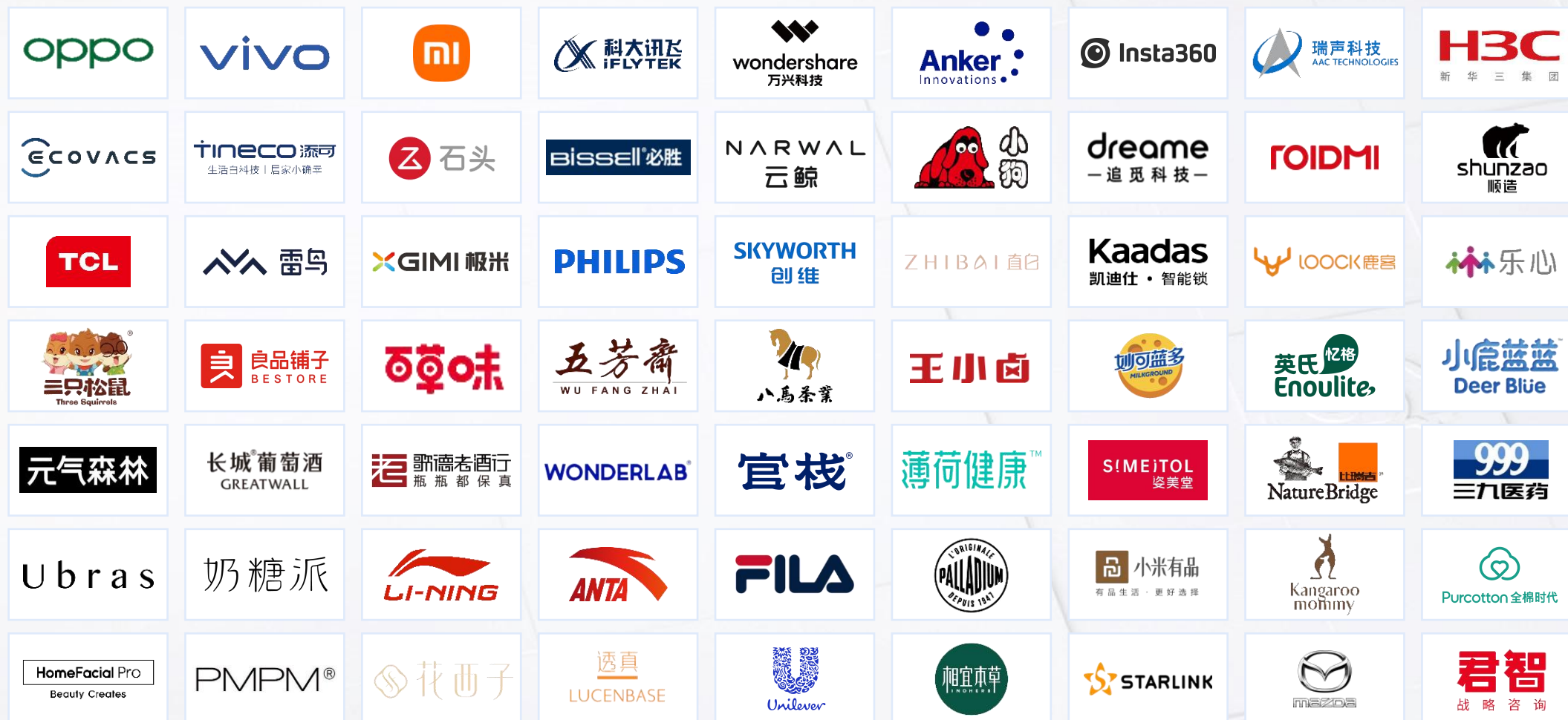
发展历程

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
lediaoqia.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。



自研
NLP指标
情感分析

业务场景

产品
服务
市场
...

关键指标

功效
肤感
成分
包装
...

用户敏感点

清洁
补水
修复
抗老
...

*以美妆护肤品类为例

300+
覆盖消费品类

30000+
体验分析指标

体验
洞察

产品洞察

市场洞察

服务洞察

典型意见挖掘

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



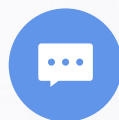
产品部

- 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

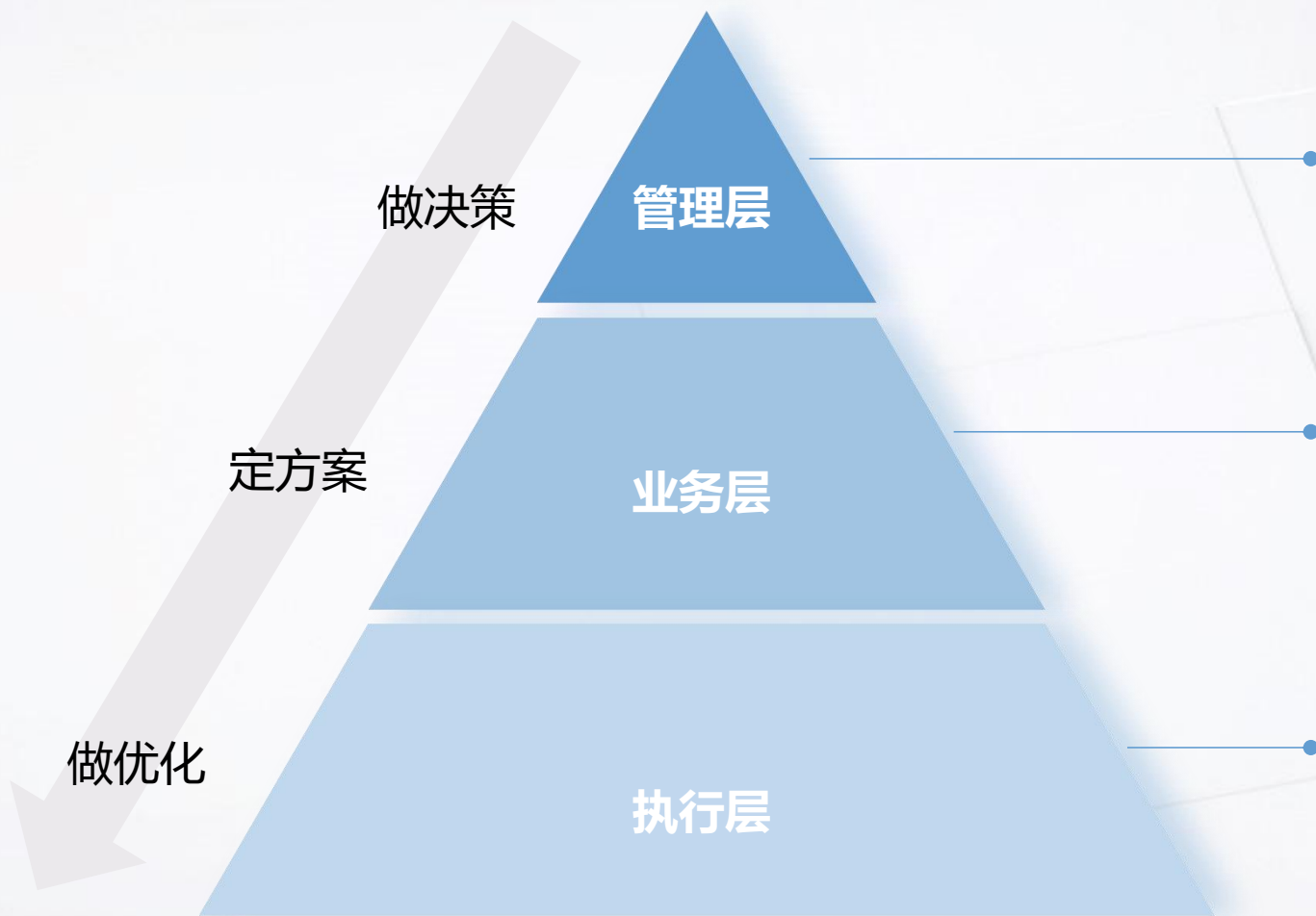
- 产品质量问题发现
- 产品缺陷数据统计
- 产品质量优化方向及决策



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；

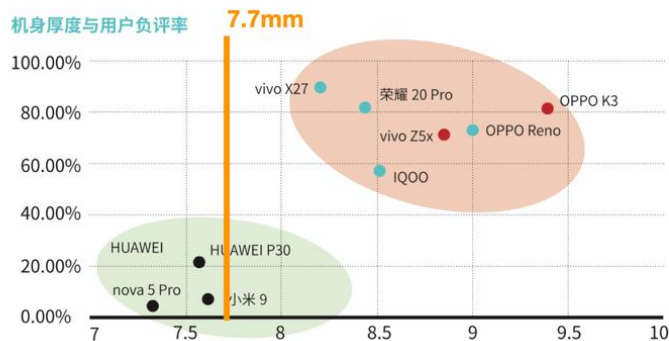
3 本品洞察

- 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。

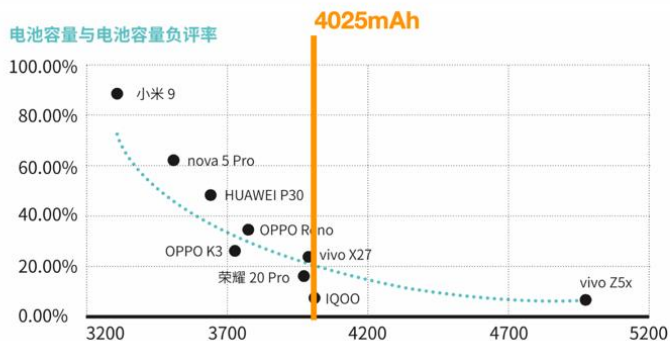
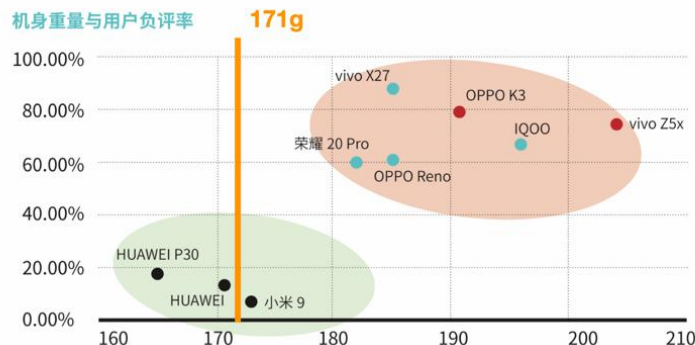
产品全生命周期视角-新品研发示例

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



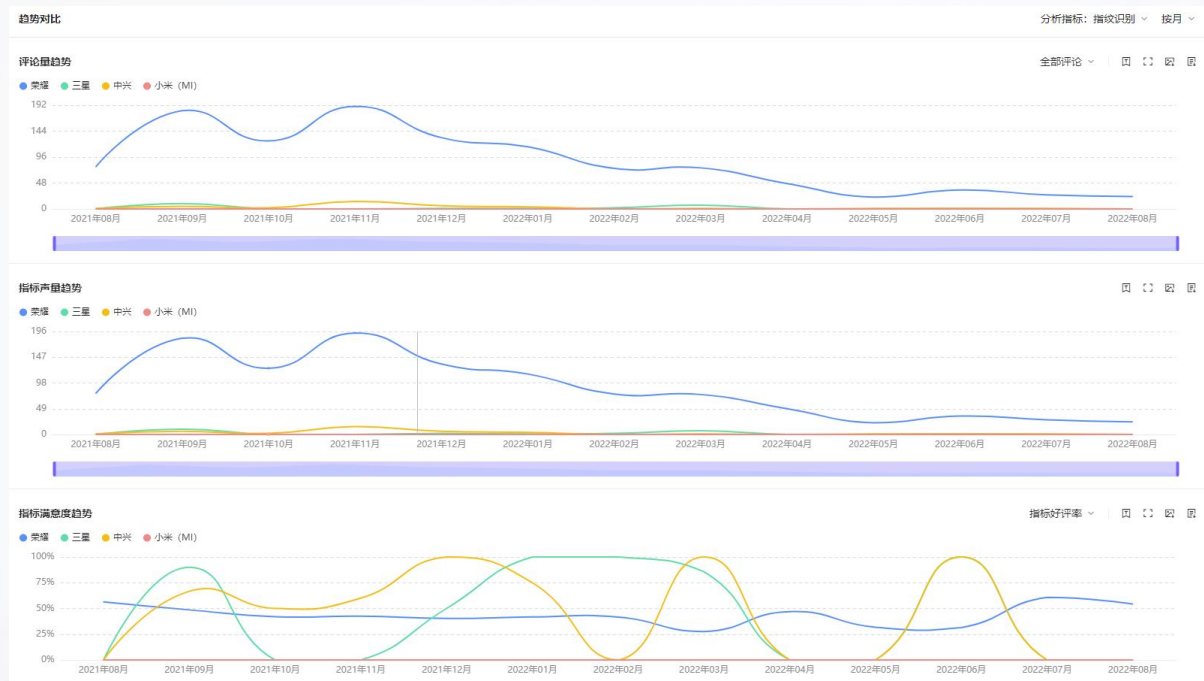
挖掘关键参数
打造销冠机型

*以某手机客户真实新品研发场景为例

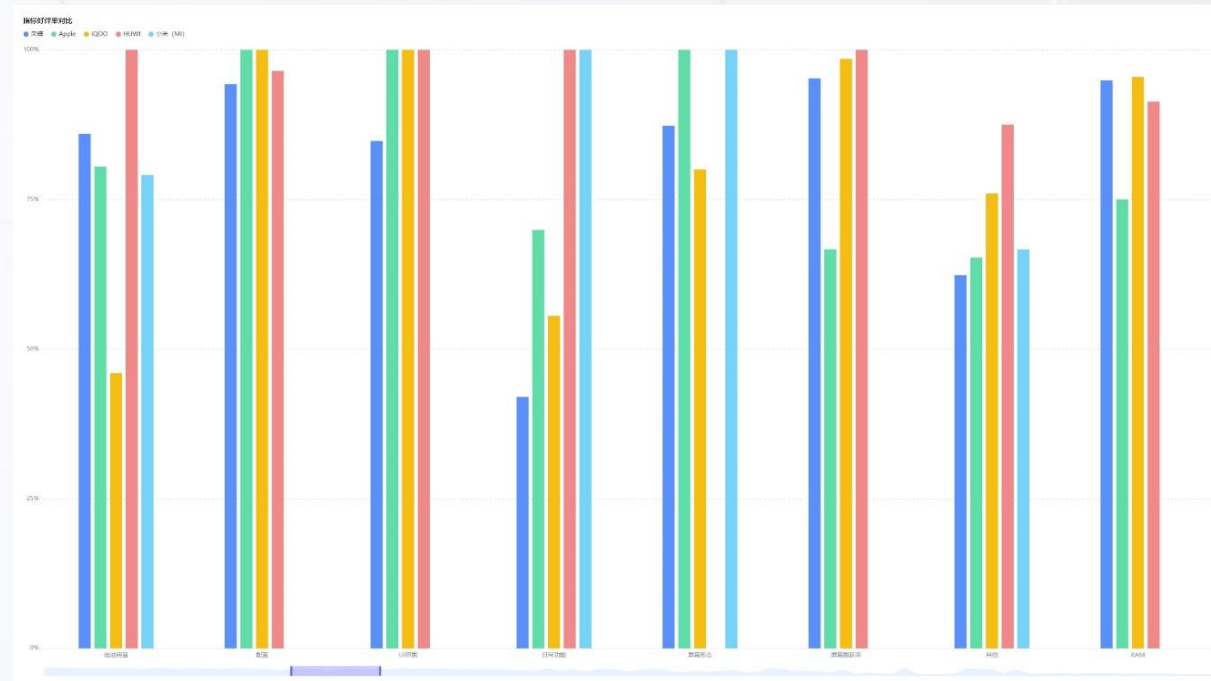
产品全生命周期视角-竞品监测示例

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



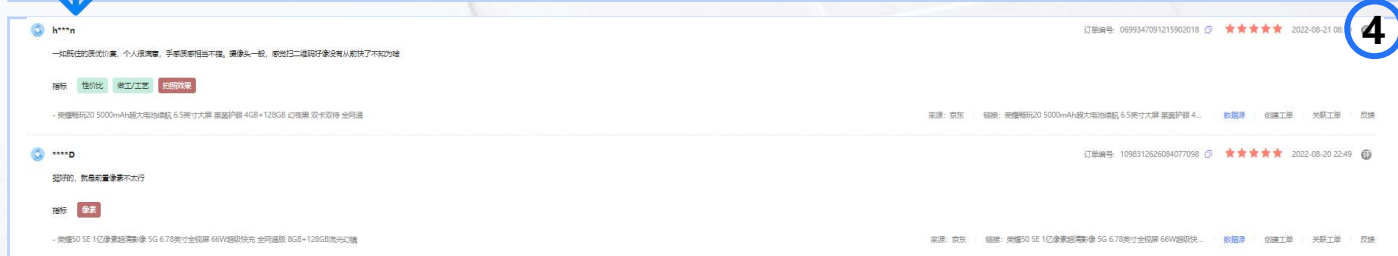
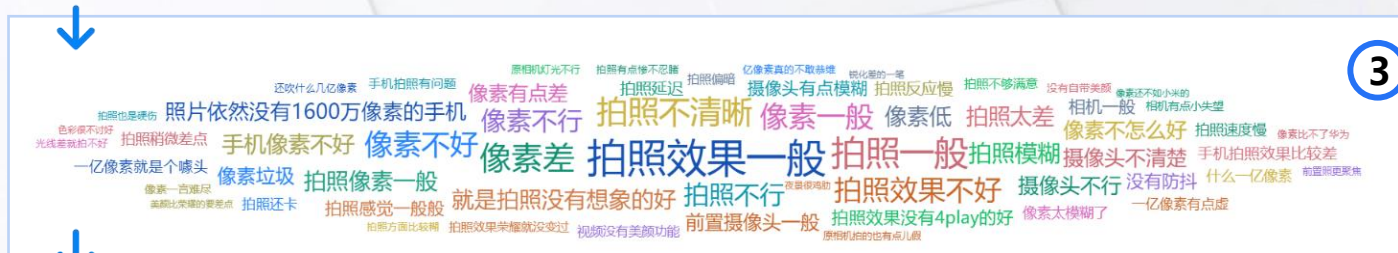
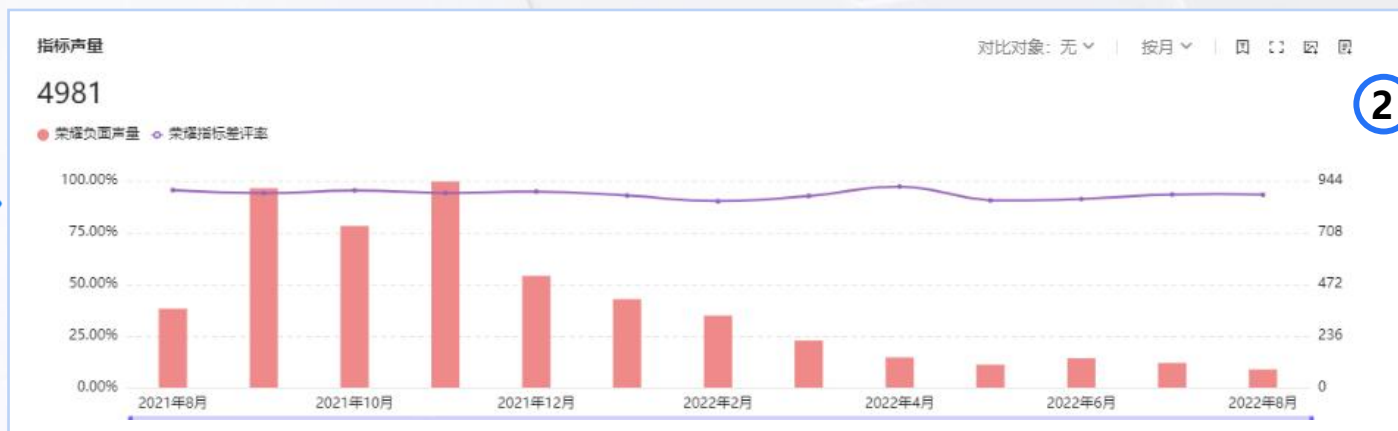
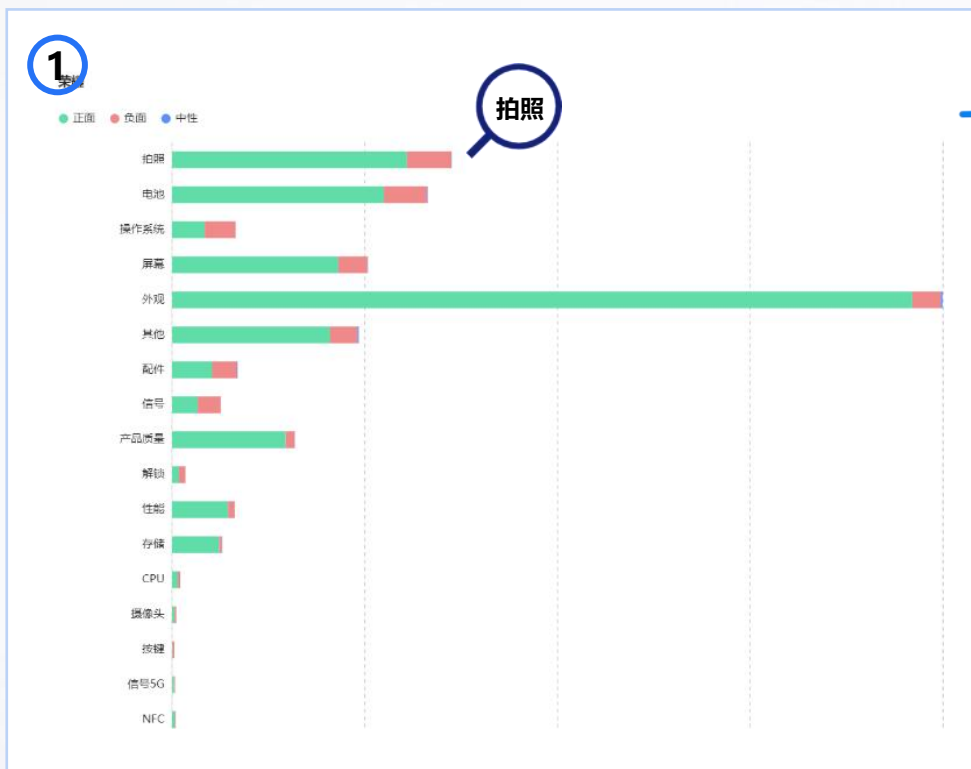
示例：以手机各品牌为例-“指纹识别”功能，荣耀品牌的消费者对该功能的满意度变化保持平衡



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

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	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	
	保修处理		物流
	技术支持		发货速度
	售后网点		配送速度
客服沟通	响应时间	配送态度	
	服务态度	送货上门	
	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

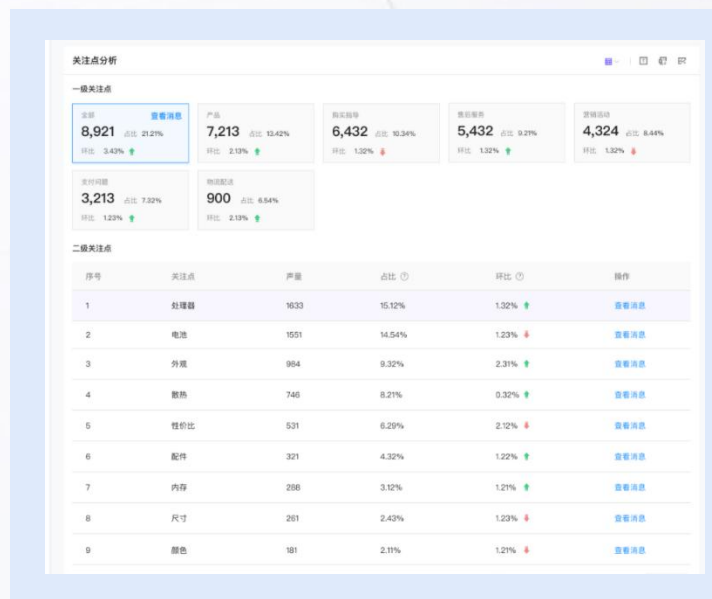
商品 关注点 客户情绪 话题

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

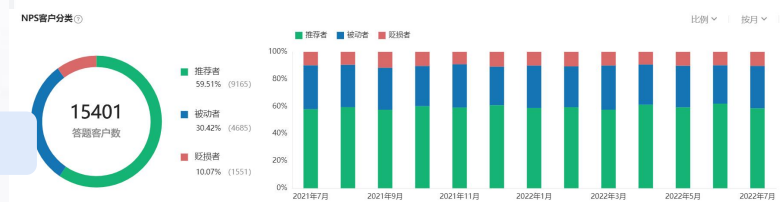
“主动” 去获取消费者反馈，洞察客户体验



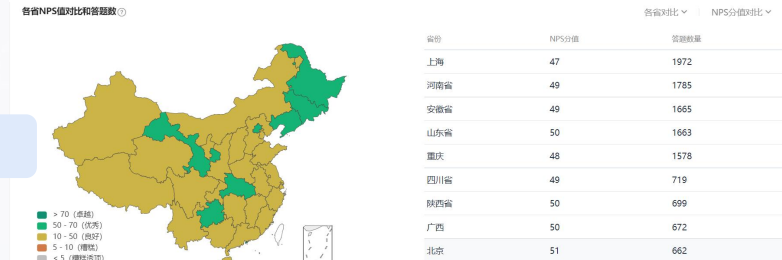
总览、趋势



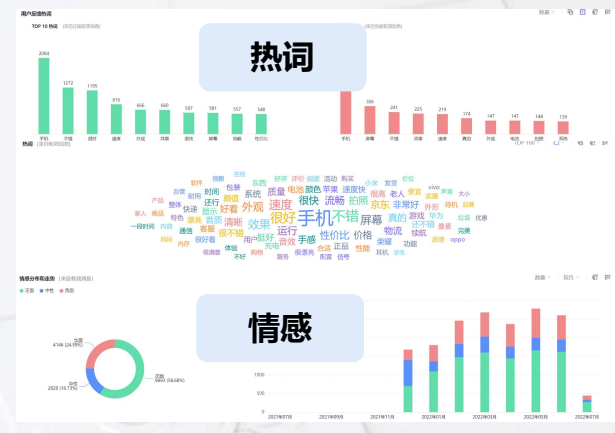
客户分类



分地域



关注点对比

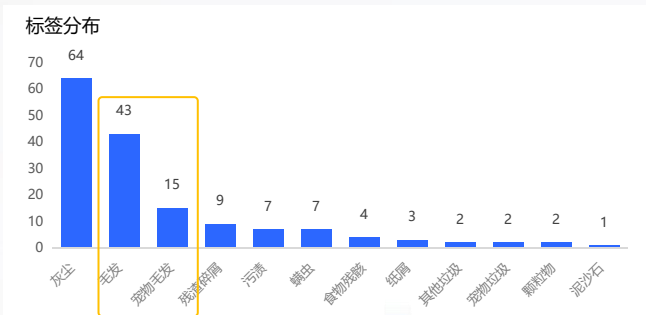


✓ 支持NPS分析、满意度分析、文本分析、答题分析、答卷详情和分发记录查阅

- “主动”式发放问卷获取用户体验反馈

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:

用户: 厄***零 (2021/10/28 14:26:00)

内容: 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:

用户: ****g (2022/01/25 15:19:49)

内容: 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

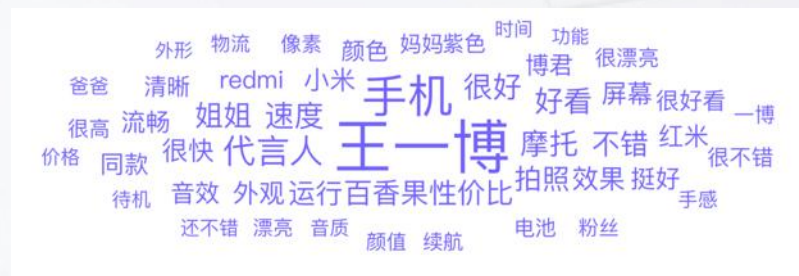
指标: 宠物毛发, 配件数量, 机身重量, 噪音, 买家主观感受

- 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”



企业日常运营视角-想法创意验证示例

探索任何你想研究的话题，可以查看话题的数据量，变化情况，对比情况，相关热点，支付层层下钻找到用户最原始的反馈



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



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。

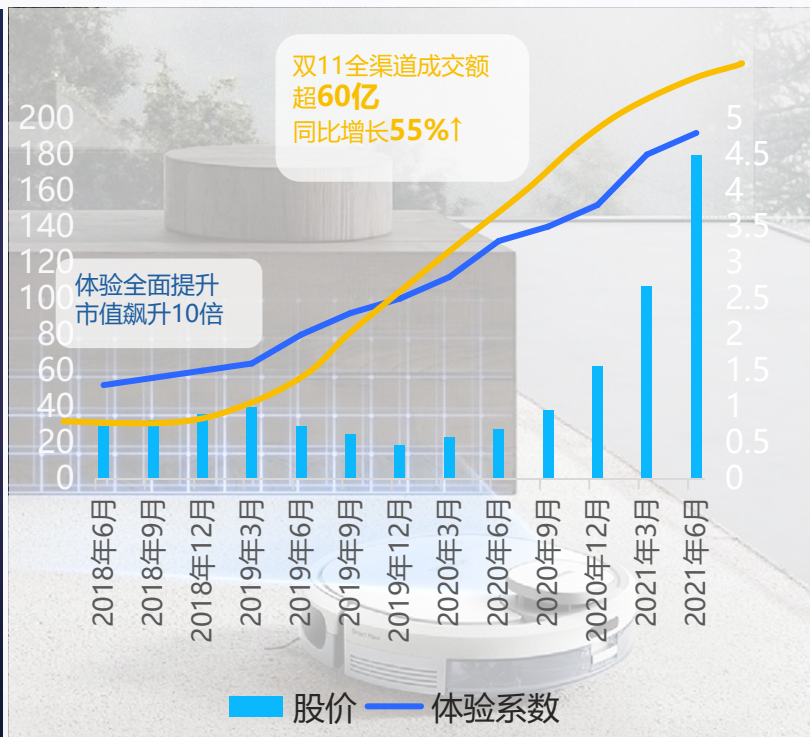
tineco 添可
生活白科技 | 居家小确幸

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
国内市场线上市占率达
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

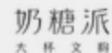


随着粗放式增长时代的逐渐过去，深入洞察消费者、打造出众的客户体验是企业增长到卓越的必经之路。云听CEM能够帮助企业构建全局的客户体验优化能力，也是品牌“以客户为中心”战略落地的好帮手。



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

