

企业 AI 效率改造 · 客户工具包 | 1

第二章 | 现状流程与问题

当前流程

步骤	操作	主要输入/输出	风险或等待
1 接收咨询	销售查看微信、电话记录或邮件	原始咨询	来源分散
2 阅读判断	判断客户意图和缺失信息	初步理解	依赖个人经验
3 抄录字段	复制公司、联系人、品类等字段	跟进表草稿	容易漏字段
4 归类	选择客户阶段与优先级	分类结果	标准不完全一致
5 写摘要	写需求摘要和下一步	跟进摘要	表述质量不一致
6 复核	对照原文检查关键信息	可回填记录	高峰期可能简化
7 回填	写入共享跟进表	团队可见记录	重复录入

观察到的三个问题

- 整理动作分散。** 同一条咨询需要在聊天窗口和共享表之间来回切换，抄录占用连续注意力。
- 关键字段容易遗漏。** 交付日期、数量单位和待确认问题若未显式列出，后续沟通需要再次翻找原文。
- 记录格式不一致。** 不同销售对“高意向”和摘要长度理解不同，负责人难以快速浏览。

必须保留人工判断

报价、折扣、交付能力、客户优先级的最终确定和任何对外承诺，均由销售或负责人处理。AI 仅辅助整理和提示缺失信息。

第三章 | 观察证据与基线

体检证据

证据编号	来源	体检发现	可支持的结论	不能支持的结论
E01	负责人访谈	每位销售都维护同一类字段	任务具有重复性	不能证明节省比例
E02	5 条样例	咨询文本可识别固定字段	可制作结构化模板	不能证明生产准确率
E03	现行表格	输出栏目已基本固定	输出可标准化	不能证明无需人工复核
E04	操作者访谈	信息不足时需继续追问	应标记缺失项	不能自动替代销售判断

需要在试点建立的人工基线

对同一批代表性样本记录：从打开原始咨询开始，到形成可回填记录结束；若中途等待客户回复，则暂停计时。至少记录样本类型、人工分钟、返工分钟、关键字段正确性和异常。

待测指标	口径	体检阶段状态
人工平均耗时	人工总分钟 ÷ 有效样本数	待试点前测
关键字段正确率	正确样本数 ÷ 有效样本数	待试点前测
返工率	发生退回或补录的样本数 ÷ 有效样本数	待试点前测
复核覆盖率	完成人工复核样本数 ÷ 有效样本数	目标 100%

体检结论基于流程、样本可得性和风险边界，不把后测数字提前写成已实现结果。

第四章 | 三个机会的评分

候选机会	频率	耗时	标准化	数据	风险	价值	总分	建议
咨询字段整理与摘要初稿	5	4	4	4	4	4	25	A：优先验证
每日销售跟进汇总	4	3	4	3	4	3	21	B：待基础记录稳定
报价与折扣建议	4	4	2	2	1	5	18	暂缓：风险门槛未过

机会 1：咨询字段整理与摘要初稿

规则清楚、样本可脱敏，结果在回填前可由销售核对。高频且直接影响响应速度，适合首个验证。

机会 2：每日销售跟进汇总

价值存在，但依赖每位销售先按统一字段记录。若底层记录不完整，自动汇总只会放大缺失，建议在机会 1 稳定后再评估。

机会 3：报价与折扣建议

虽然业务价值高，但涉及库存、授权、利润和客户承诺；现阶段数据与审批规则不齐，风险可控性仅 1 分，不进入首轮试点。

评分判断

机会 1 总分 25，且数据可得性、风险可控性均不低于 3 分；符合 A 级验证条件。评分由模拟证据推导，真实客户项目必须重新访谈和取样。

第五章 | 推荐的单场景试点

问题定义

销售收到一条咨询后，需要生成一条结构化记录。当前希望验证：AI 能否从脱敏文本中形成字段初稿、需求摘要和待确认问题，并由销售在回填前完成复核。

输入与输出

项目	约定
输入	脱敏咨询文本；不含身份证、支付信息或未经授权的个人联系方式
输出字段	客户代号、品类、数量、交付日期、需求摘要、待确认问题
人工复核	销售逐字段对照原文；不确定项不得自行补全
异常处理	缺字段标“待确认”；涉及价格、库存、承诺时停止并转人工

建议试点指标

- 有效样本不少于 30 条，覆盖新客/老客、资料齐全/缺失等类型。
- 每条同时记录人工基线和 AI 辅助耗时，辅助耗时包含人工复核。
- 关键字段正确率目标、耗时目标由负责人在第 1 天根据前测确认。
- 所有输出 100% 人工复核；异常有编号、有原因、有处理结论。

不做事项

不自动发送客户，不自动批准报价或折扣，不接入生产 CRM，不训练企业专属模型，不处理未经授权的敏感数据。

第六章 | 后续试点教学演算

以下 240/120 分钟、28/30、29/30 与 0.05 元均是**后续试点教学演算**，用于示范结果怎么计算；它们不是本次体检测得的数据，也不是客户案例。

指标	人工组 (教学)	AI 辅助组 (教学)	解释
有效样本	30 条	30 条	同一口径样本
总耗时	240 分钟	120 分钟	辅助组含人工复核
平均耗时	8 分钟/条	4 分钟/条	总耗时 ÷ 30
关键字段正确	28/30	29/30	按预先定义字段核对
复核覆盖	不适用	30/30	每条均由销售确认
单次模型费用	不适用	0.05 元	教学假设，实际待核

教学演算中的耗时差为 120 分钟，代表这批任务的工时差。它不能直接写成现金节省；还要考虑使用频率、人工成本口径、模型和软件费用、维护时间及返工。

试点真正需要回答

- 1. 样本类型变化时，字段提取是否仍稳定？
- 2. 人工复核需要多久，是否抵消初稿节省？
- 3. 错误是否能在回填前被发现并拦截？
- 4. 操作者是否愿意使用，SOP 是否足够清楚？

第七章 | 投入边界与下一步

客户投入

销售负责人负责样本与指标；权限负责人确认可用字段和保留期限；2 名销售完成前测、试用和复核；决策人在第 7 天参加复盘。

风险与控制

风险	控制动作	责任人
敏感信息进入测试	使用脱敏样本，测试前抽查	权限负责人
AI 猜测缺失字段	强制输出“待确认”，逐字段复核	销售
未确认内容对外发送	试点只导出草稿，不接自动发送	销售负责人
结果口径不一致	第 1 天锁定计时和正确率定义	项目负责人

下一步责任表

动作	负责人	截止时间	完成证据
确认 30 条脱敏样本及类型分布	销售负责人	第 1 天前	样本清单
确认可用字段和删除规则	权限负责人	第 1 天前	权限确认
完成人工基线计时	2 名销售	第 1 天	前测记录
确认成功阈值与复核规则	决策人	第 1 天	已批准任务书

试点只有在**样本、权限、负责人、范围**全部齐备后起算 7 天。若条件未齐，项目负责人列出缺项并重新约定开始日。

报告版本：模拟样例 v1.0 编制日期：2026-09-05