

客户引擎建设蓝图

从已有对话与业务记录出发，持续理解客户，组织服务，验证结果。



理解客户 → 办成事情 → 用结果修正理解

把全生命周期放进同一个客户视图

一个人可以同时考虑增购、维修旧车、等待权益处理；每件事独立推进。



 **对客户**

 **对顾问**

 **对门店**

 **对品牌**

- 所有事项一目了然
- 获得连贯的服务体验
- 更安心、更愿意长期选择

- 全面掌握客户现状
- 准确判断下一步动作
- 提供更有温度的专业服务

- 跨业务协同更顺畅
- 提升服务效率与质量
- 增强客户粘性 & 口碑

- 用真实服务建立信任
- 持续提升客户基盘
- 实现长期可持续发展

用事项连接生命周期，用真实服务维护客户基盘

整体架构：六层配合，两条路径

读路径负责形成理解；执行路径负责改变业务状态，再回读结果。



客户引擎组织理解与行动；原业务系统保留正式记录

客户核心：五组对象，把理解变成可用资产

以客户为连接点，以事项为工作单元；每项重要认识都能回到来源。



关联规则

**售前：**
商机+意向车型

**订车：**
订单可先于车辆识别代号

**售后：**
车辆+工单+服务事项

特殊情况

**多客户参与**

- 区分主联系人与其他参与人
- 记录各自角色与关注点
- 重要结论标注来源对象

**多事项并行**

- 同一客户支持多个事项同时推进
- 明确事项间的关联与优先级
- 各事项独立记录进展与责任人

**信息不完整**

- 缺失信息单独标记并持续跟进
- 基于现有证据形成阶段性结论
- 后续补充后更新并保留历史

统一理解客户，分别管理商机、车辆与服务责任

数据接入：先把一段对话变成可靠证据

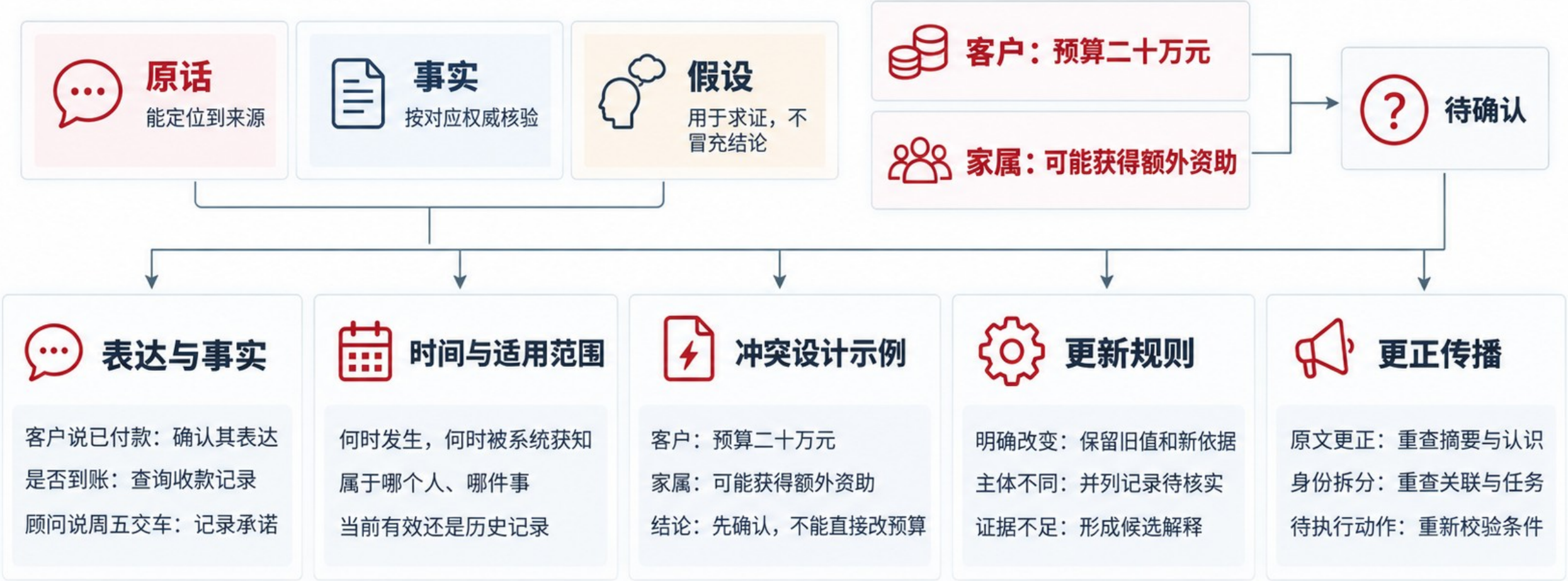
复用现有 ASR（语音转文字）；说话人编号还需要关联真实业务身份。



先保证找对人、读对话、分清时间，再扩大数据覆盖

理解如何更新：保留变化，也保留分歧

模型推断可以帮助提出问题；正式事实需要相应证据。



时间记录帮助理解变化；高置信度不能代替事实核验

上下文引擎：从很多数据能力中选对几项

围绕当前任务准备资料，遇到关键缺口再补查。



读取资料与执行动作分开；执行前再次检查当前状态

智能体协作：围绕任务运行，等待时保留状态

事件和到期时间唤起工作；人和智能体共用有来源的客户理解。



四类逻辑能力可以共用运行框架，无需每位客户常驻一个模型

行动接口：让“建议”有正式结果

准备、校验、执行、回读、复核各留记录；消息送达不等于客户问题解决。



模型提出动作，业务规则决定能否执行，回执证明是否完成

销售试点：把“再考虑”变成有帮助的下一步

设计示例：客户试驾后担心停车，尚未确认真实障碍。



销售智能化的价值，是帮助顾问解决真实购买障碍

车主试点：维修待件时，主动接住客户的等待

设计示例：客户急需用车，工单待件，今天约定更新进度。



顾问看到的产品：当前情况、依据和下一步

把信息放在顾问正在工作的地方，减少重复查找和重新解释。

设计示例

客户与并行事项



- 增购商机
- 旧车维修
- 已有权益

- 客户身份与服务关系
- 增购商机、旧车维修、权益
- 当前主责与最近联系

本次情况



停车顾虑待确认



今天约定更新配件进度

- 客户已表达的需要
- 尚未解决的问题与约定
- 变化摘要与重要未知

 依据可追溯

[查看对话](#)[查看工单](#)

待核实

- 点击回看原话片段
- 查看正式工单与资源状态
- 事实、假设、更正分开展示

 下一步可操作



准备跟进



创建待办

[查看回执](#)

- 系统备好问题或方案
- 顾问确认、修改或接管
- 查看执行回执和待办进度



角色协同



店长

承诺风险与资源阻断



总部

共性问题与方法改进



客户

连续服务，少重复解释



界面原则

- 概念设计，尚未接入生产系统
- 关键任务优先，资料按需展开
- 修改保留理由，重要变化可核验

客户页的中心是“现在如何帮助”，资料为当前任务服务

越用越懂：个人记忆与群体方法相互促进

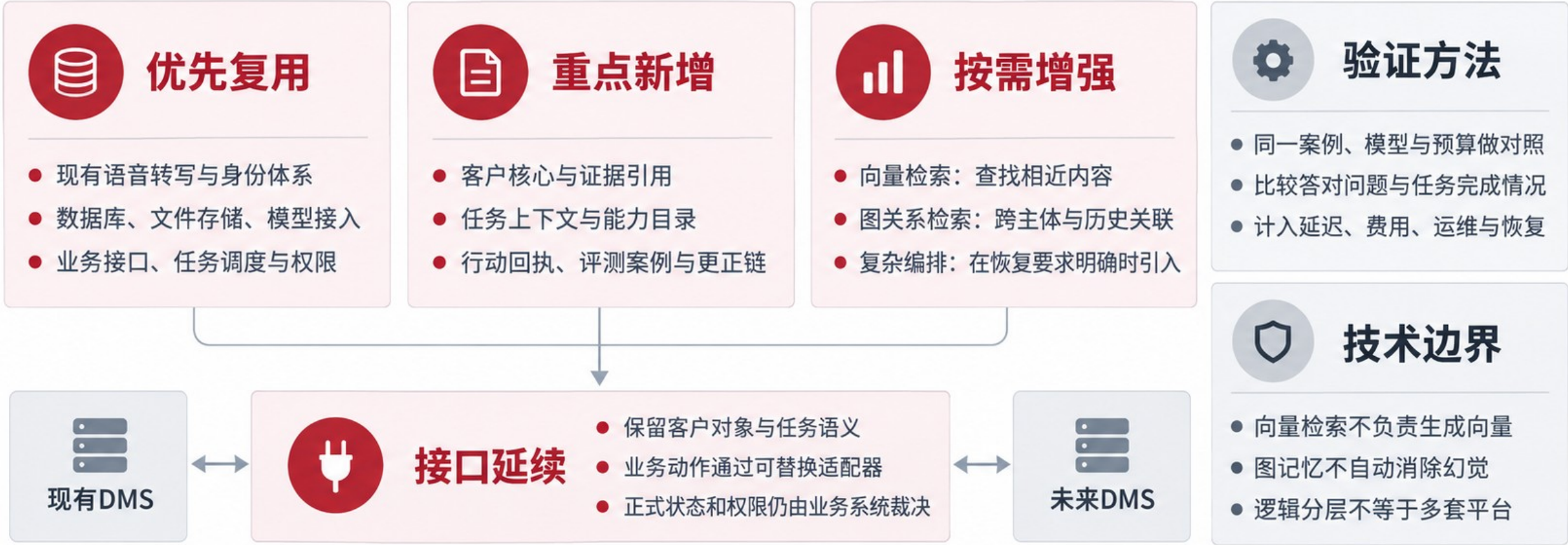
业务记忆更新、方法改进、模型训练分别运行，避免把相关性写成事实。



群体经验帮助选择下一步，个体事实仍要逐一核实

技术选择：先做稳定内核，再验证增强组件

现有能力优先复用；新增组件必须改善真实任务，而不是增加维护负担。



先验证任务收益，再决定是否引入新的技术底座

建设顺序：先证据，再协同，再有限自动化

销售与车主服务共用一个内核，分别验证业务价值；工期取决于接口与人员就绪。



业务与数据确认

- 确定权威来源、责任人和权限
- 核验接口、样本与场景基线
- 出口：读什么、能做什么均明确



只读验证

- 提取理解、候选事项和建议
- 检查身份、来源、冲突和时效
- 出口：顾问能核验且错误可纠正



人机协同

- 顾问确认后执行真实业务
- 记录回执、接管和客户反馈
- 出口：完整任务可完成与恢复



有限自动化

- 开放成熟的低风险动作
- 比较价值、耗时和副作用
- 出口：达标扩大，未达标调整



销售



车主



并行试点

- 销售：试驾后顾虑与有效推进
- 车主：维修待件与主动安抚
- 新车延期可先测链路，不能替代售后验证



共同验收

- 证据与理解正确性
- 执行与责任兑现情况
- 客户帮助、员工耗时、真实业务结果

不预先承诺效果百分比；先把两个真实服务任务做完整

从两个试点，走向未来 AI 原生 DMS

DMS（经销商业务管理系统）的第 0 步：先验证理解与行动能否跨业务复用。



先建立能理解、能行动、能回读结果的客户核心