



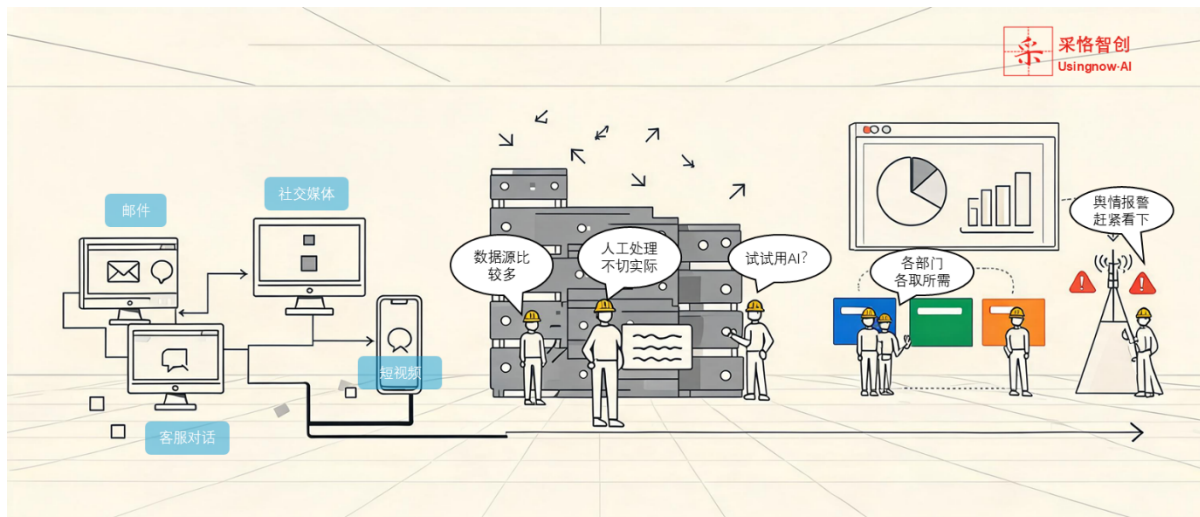
消费电子全渠道客户之声（VoC）AI 智能分析平台

案例#：AI_TT_2026003

某全球领先的消费电子企业（TOP 2 无人机制造商），基于多模态大模型、自然语言处理与语义推理，落地 AI+ 全渠道客户之声 VoC 智能分析平台。该系统使 VoC 处理实现全量自动化分类、情感研判与跨部门分派，负面舆情发现时效可从天级缩短至分钟级，同时打通客服、产品研发、市场等部门的数据闭环。

场景综述

消费电子行业面向全球消费者，即使在国内市场，客户触点也极为分散：通过不同分销商的客服售前咨询、售后维修、产品投诉等，涵盖网络社区讨论、视频平台评论区、社交媒体等。每天产生海量异构的客户声音数据，内容格式不一（纯文本、邮件、工单、视频标题/描述/回复），语言可涉及多语种，包含产品术语与行业“黑话”。不同于传统结构化问卷反馈，VoC 数据天然是非结构化的，且客户的用词习惯与内部标准术语存在较大偏差，给机器理解带来挑战。



真实痛点

经与业务团队（客服与 IT 为主）深入沟通，识别出三大痛点：

痛点一：非结构化多源数据需要统一处理

各渠道数据格式、接口标准各不相同：在线客服走即时消息、邮件无固定模板、工单字段各异、社交媒体数据需要爬取。传统规则引擎无法适应这种高熵场景，导致大量 VoC 数据沉淀在各自系统中，无法形成全局视图。

痛点二：客户语言与业务术语之间存在差异

消费者描述问题时常用口语化、非专业表达（如“图传卡顿”、“黑飞”、“炸机”等等），与内部标准术语不一致。传统关键词匹配方案漏报率高，导致相关部门无法从用户反馈中准确提取质量缺陷信号。



痛点三：社交媒体舆情需极速响应，传统依赖人工监测

负面舆论在视频/社区平台传播速度极快，传统人工巡检告警效率低、时效差，极易错过黄金干预窗口。同时竞品动态的追踪也高度依赖人工，难以常态化维持。

FDE 视角与洞察

客户最初的核心诉求是“做一个舆情监控系统”。但深入现场后发现，舆情监控只是入口，真正的问题是：企业缺乏将零散客户反馈转化为“数据驱动+AI 辅助决策”的洞察能力、响应能力。

客服部门关注客诉闭环率、产品部门关注缺陷定位、市场部门关注品牌声量，而 VoC 却指向“一个公司”——部门之间的数据需要被真正打通。“打通”的前提不是多一个功能性的仪表盘，是让所有部门用同一份数据说话，自然而然地汇成一条数据流。

VoC 项目的价值不应止步“监控仪表盘”，而是将多元异构的客户声音，转化为企业内部通用的“事件结构”，并自觉驱动正确的部门采取正确的行动——不是多一个“警报器”，是形成一个“AI 决策驱动的调度中心”。

解决方案

围绕“全渠道采集 → 语义理解 → 智能分发”构建：

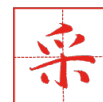
- 1. 多渠道数据接入层。将自有数据、公开社交平台数据、以及通过第三方授权数据服务商获取的数据等，统一接入自建数据域，做到数据可追踪，可复用。
- 2. AI 语义理解与分类引擎。借助本地部署的大语言模型，对非结构化文本进行意图分类、情感研判与实体提取，同时利用模型将消费者圈层行话自动映射至内部标准术语。
- 3. 竞品追踪。按品牌或产品等关键词，对竞品信息进行追踪与分类，并推送至对应的策略或市场团队。
- 4. 智能分派与预警。普通分析数据自动入库，对接 BI 系统，可按需生成报表供产品、研发、市场等部门使用。

按关键词、KOL 等信息追踪网络舆情，通过模型识别分类与风险评估，并推送给对应团队或部门进行人工干预。

实施效果

I. 处理效率 – 技术指标

指标	改造前	改造后
单日全量 VoC 处理能力	无人工逐条统计	可全量自动化，覆盖 100%
单条文本处理平均耗时	人工阅读+归类约 5-10 分钟	< 30 秒
负面舆情发现时效	以天计，依赖传播发酵	当日，1-2 小时内触发响应机制
多语言支持	未系统化	重点覆盖中英文，支持多国语言



2. 业务价值

指标	改造前	改造后
跨部门 VoC 数据共享	各部门各自存储	统一数据池，全链路可见
产品缺陷信号提取	未有统一数据	可 T+0 提供至研发
舆情预警人工干预占比	依赖人工不定期巡检	定义<5%异常事件需人工介入
竞品动态追踪	无常态机制	自动分类，日报覆盖

3. 运营效率 - 成本指标

指标	改造前	改造后
人工投入（数据分析）	无全职投入	0.5 人（仅处理异常）
跨部门反馈闭环周期	1-3 月	1 - 3 天
新渠道接入周期	无全渠道管理	7 - 30 天

AI 落地项目元数据

项目单期投入	2 个月起，具体根据数据规模和系统集成深度定制 + 2 个月以上调优至稳定 (相关硬件与数据准备，需按实际情况另计)
--------	---

部署方式	客户自建基础设施，本地部署，对接客户自有BI系统
------	--------------------------

FDE 交付团队 4 人 (FDE Leader/Echo X 1、FDE 交付/Delta X 2、FDE PMO X 1)

商务联系

即刻与 采格智创 客服联系，了解更多详细情况。

企微：

电话: 0086-180-0179-2927

邮箱: siying.xu@usingnow.cn

