

产品手册

洞察 (INSIGHT)

2024年8月



版权所有:循环智能



阅读须知	3
1使用准备	3
2 使用手册	3
2.1 全局管理	
2.1.1 部门用户管理	
2.1.2 角色权限管理	
2.2 数据管理	7
2.2.1 会话自定义字段	7
2.2.2 会话类型	
2.2.3 客户洞察管理	
2.3 洞察分析任务	
2.3.1 新增分析任务	
2.3.2 编辑分析任务	
2.3.3 删除分析任务	
2.3.4 自定义	
2.4 交叉分析	
2.4.1 结果指标管理	
2.4.2 自动生成看板	
2.5 自定义看板	
2.5.1 看板管理	
2.5.2 看板配置	
2.5.3 卡片配置	
2.6 会话搜索	
2.6.1 录音搜索	
2.6.2 文本搜索	
2.7 客户搜索	
2.7.1 客户列表	
2.7.2 客户详情	
2.8 导出管理	
2.8.1 会话明细导出	
2.8.2 看板明细表导出	
2.9 系统设置	
2.9.1 数据范围设置	
2.9.2 前端展示管理	
2.9.3 排除统计人员名单	
2.4.4 API 对接管理	

阅读须知

本文涉及到所有前端用户可见功能的使用,比如运营配置、管理后台、看 板等分析功能。

1 使用准备

使用准备:浏览器 chrome66 以上

产品地址: <u>https://insight.rcrai.com/</u>

登录系统:需使用循环智能系统内的账号密码进行登录后开始使用(或事 先完成单点登录对接)

▶ 【循环智能						
8 账户						
请输入公司邮箱			//			
品 密码						
请输入密码						
	登录					
⊕ 简体中文						

2 使用手册

2.1 全局管理

2.1.1 部门用户管理

● 管理系统中的组织架构和成员账号



- ◆ 支持部门及子部门的增删改查
- ◆ 支持用户的增删改、设置密码、设为离职等单个操作和批量,支持根据
 姓名或 ID 快速搜索员工

◎ 全局管理 :	部门用户管理 用户管理	标签管理						请输入姓名或D报索	Q	批量操作	批量导入	+ 新增用户
☆ 设置首页	银行LLM	1	姓名	ID	角色 汇报时间	R 8/1	部门ID	A538		声纹	柳笠	操作
※ 用户中心	A 已高职		温子含	wen	Sales Re	银行LLM	root			- 未注册		编辑
部门用户管理			深普诚	lian	Sales Re	银行LLM	root			- 未注册		98.10
角色权限管理	t 12	李瑞溪	liruixi	Sales Re	银行LLM	root			- 未注册		561 VII	
➢ ASR 热词			张梦瑶	zha	Sales Re	银行LLM	root			- 未注册		编辑
😒 数据来源管理	*		周希缘	zho	Sales Re	银行LLM	root			- 未注册		编辑
企业提信			古天翰	guti	Sales Re	银行LLM	root			- 未注册		编辑
企业绑定			银行LLM demo	dad	Admin	银行LLM	root	Bank-LLM	@rcrai.com	。未注册		编辑
)用思对接 API 管理												
API 配置												
日志管理	~											
操作日志												
数据对接日志												
◎ 系统设置	^											
语言和地区												
安全配置												
🙁 银行LLM de :				10 衆/贞 ∨							共7条记录	, ヨ則愚示弗 1 至第 7

2.1.2 角色权限管理

- 管理系统中的角色及各角色对应的应用权限、功能权限、数据权限
 - 管理员角色默认拥有所有权限,不可配置
 - 支持角色的增删改
 - ◆ 支持配置角色的应用访问权限
 - ◆ 支持配置角色的应用内功能权限
 - ◆ 支持配置角色的数据权限
- 应用访问权限



■ 根据当前企业账号开通的 license, 展示对应产品应用

■ 可为某一个角色配置是否可访问某一应用

(2) 全局管理	::	角色权限管理					
	- (<	管理员	<u>应用访问权限</u> 数据权限				
设置首页		销售 🖉	应用名称	1310-808	应用权限		
用户中心	^	外部体验畜户	会话分析洞察		iR m		
部门用户管理 角色权器管理			制 (細 14)(力)		19E		
ASR 热 词			智能质检(2.0)	(12		
数据来源管理	^		全局管理平台		12 		
全业资源			NLP平台		12		
消息对接			基础配置		12		
API 管理							
日志教課	^						
操作日志							
数据对接日志							
系统设置	^						
语言和地区							
安全配置							

- 功能权限
 - 包括页面权限和功能点操作权限
 - 可为某一角色配置是否有权限访问应用内某一页面或是否可操作应用内
 某一功能点
- 数据权限
 - 本人: 表示仅可查看自己的数据
 - 本部门: 表示可以查看如下两部分数据的合集
 - ✓ 自己和自己下属及下属的下属的数据
 - ✓ 自己所在部门及其子部门、子部门的子部门的数据

- ✓ *下属定义: A 的汇报对象为 B,则A为B的下属; B 的汇报对象为 C,则 B 为 C 的下属,A为 C 下属的下属。以此类推。
- 可以查看以下部门及下属部门的数据:表示可以查看如下三部分数据的 合集
 - ✓ 自己和自己下属及下属的下属的数据
 - ✓ 自己所在部门及其子部门、子部门的子部门的数据
 - ✔ 所选择的部门及其子部门、子部门的子部门的数据

■ 可以查看全公司的数据:表示可以查看当前企业账号内的所有数据

全局管理 ##		角色	权限管理	权限管理
	<		管理员	管理员 应用均时代表 數量收量
☆ 设置首页			销售	時間 ○ 本人
※用户中心 ~ 部门用户管理 角色权限管理			外部体验客户	
 ASR 熱荷 数据来源管理 へ 企业指導 企业绑定 消息对接 				● 和政策登録)
API 管理 API 配置				
() 日志管理 × 操作日志 数据对接日志				
 系統设置 へ 语言和地区 安全配置 				
x±sca				

1.3 应用切换

- 从全局管理切换至洞察应用
- 也可从洞察应用切换至全局管理或其他应用





2.2 数据管理

2.2.1 会话自定义字段

- 会话自定义字段是随着会话数据的、可以自定义的、额外新增的字段,可
 用于报表筛选、用于会话筛选等。
 - 字段名称: 自定义字段的名称, 不支持特殊字符, 不可重复
 - 字段类型:支持单选、多选、文本、日期、小数、整数
 - ◆ 文本: 可输入(传输)英文、中文、标点等字符
 - ◆ 整数: 仅可输入(传输) 整数
 - ◆ 小数: 仅可输入(传输)两位小数



- ◆ 日期: 仅可选择日期
- 单选类型:需要配置可选值,仅可在可选值范围内进行选择,此字
 段最多支持 1000 个选项,每个选项最多 10 个字
- ◆ API标识符:通过API上传该字段值的唯一标识,最大长度为30,
 不支持特殊字符及中文

会话分析洞察 蒜	会话自定义字段 会话自定义字段可以用于记录会话信息	l,生成沟通事件,搜索过滤或者报表分析。		× 新建会话自	定义字段	
善 査/‴列政	字段名称	API振识符	字段类型	* 学段名称	字段名称最大长度为 20, 不支持特殊字符	
○ 会び提案 ▲	at 交时间 🗈	ak 66c4adea155f023a11b341b4	Rie	* 字段类型	文本	O Constantino
34197				- API核识符 ⑦	单选	
水白田水	是否成交 臣	ak_66c4adeb155f023a11b341b5	#13	1-02-29 201	多选	
大平田市				* 是否脱敏		and the devices of
日 导出管理					小戰	
☆ 收蔵夹				0	整款	
✓ 推送管理				1.27 10		
♀ 数据管理 へ						
会话类型						
会话自定义字段				0		
成交记录				10-29 155		
客户洞察管理						
目标管理						
◎ 系统设置 ^				0		
数据范围配置				1.29 105		
前端展示管理				4-00		
排除统计人员名单						
API对接管理				0		
图 银行LLM de :				1-00-20 151		取 消 保存

2.2.2 会话类型

● 一般使用默认分类即可



会话分析洞察 🎎	会话类型 不同会话类型可以设置不同规则。				+ 新雄会话类型
当 音广列表	< 序号	会话类型	关联部门	and and a state of the state o	
2 会话搜索 ^	1	默认分类	and the second sec	编辑 复刻	
录音搜索 文本搜索					
□ 导出管理 ☆ 收藏夹					
✓推送管理 ● 數据管理 ◆					
会话供型会话自定义字段					
成交记录 客户洞察管理 目标管理					
◎ 系统设置 ^					
数据范围配置 前端展示管理 排除统计人员名单 AP(对接管理					使用 用 引 号
图 银行LLM de :	< 1 > 10条/页 >				共1条记录, 当前展示第1至第1条

2.2.3 客户洞察管理

2.2.3.1 系统字段

● 系统字段用于对客户信息加密处理,用户无需手动管理这两个字段。

2.2.3.2 客户自定义字段

- 客户自定义字段可根据业务所需,进行创建、同步、更新的标记在客户上的业务辅助信息字段。可用于构建画像标签、用于报表筛选、用于客户筛选、组成会话规则等。
- 字段名称: 自定义字段的名称, 不支持特殊字符, 不可重复
- 字段类型:支持单选、文本、日期、小数、整数、URL
 - 文本:可输入(传输)英文、中文、标点等字符
 - 整数: 仅可输入(传输) 整数
 - 小数: 仅可输入(传输)两位小数



- 日期: 仅可选择日期
- 单选类型:需要配置可选值,仅可在可选值范围内进行选择,此字段最 多支持 1000 个选项,每个选项最多 10 个字
- API标识符:通过API上传该字段值的唯一标识,最大长度为30,不支持
 特殊字符及中文

☑ 会组分析系展 # 客户洞察管理	× 新建客户自定义字段		
《 系统字段 卷户自定义字段	* 字段名称	字段名称最大长度 20, 不支持特殊字符	
G W 798 用于记录更多客户信息。可以通过API情報学程度	* 字段本型	文本	0
C 登場機業 へ 業合規業 平長名称 APABISH 平民名型 支持振動	* API板识符 ③	¥ä	
文本理象	*支持前端编辑 〇	文本日期	
	* 支持對访记录 ③	小政	
- 0 000×	*是否脱敏	URL	
● 数据规程 本 会说典型 会议典型关系			
10.722# 577-10.111 EN-1112 EN-1112			
款或范围配置 能就度 符號理 捐辦成计 人员名单 AP时捐款理			
BITTLM do :			取消 保存



2.3 洞察分析任务

会话分析洞察 🏭	洞察分析任务		+ 新建分	新任务 +↓ prompt模板
101 12里新拓	< 任务信息	业务文档	会话分析进度	
自定义看板	产品营销开口 创建时间: 2024/08/20 23:08:23	€ 产品营销定义表xiax と	2024/08/20 2024/08/20 至今 已完成 持线分析中	Street and
🕪 客户发现			● ■ 建议上传成交数据进行分析	× 立即进入
① 洞察分析任务			- CONTRACTOR OF	Constanting St.
結果指标管理				
各 客户列表				
G 会话搜索 ^				
录音搜索 文本搜索				
🗊 导出管理				使用
☆ 收藏夹				71 引 导
☆ 推送管理				and the second second
🔃 银行LLM de :	< 1 > 10 条/页 >		共1	k记录, 当前展示第 1 至第 1 条

● 定义通过大模型进行洞察分析的会话数据范围和需要分析的业务内容,支

持增、删、改

2.3.1 新增分析任务

会话分析洞察 📰	洞察分析任务		新建分析任务		×
	く任务信息	业务文档	*任务名称	最大长度为20,不支持特殊字符	
☑ 场景看板 ∧ 自定义看板	产品营销开口 创建时间: 2024/08/20 23:08:23	@ #81	数据范围 对范围内的会话进行	行分析	
(**) 客户发现			* 时间范围	 历史会话范围 作用于新会话 会对该任务创建成功后、新进入洞察系统的数 	需进行分析
 1) 洞察分析任务 目) 结果指标管理 		and the second	会话类型	请选择	v) ox
2 客户列表			员工	(请选持人员范围	× ×
会话搜索 个 公会话搜索 会音搜索 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会				and the second	
文本搜索		and the second se	* 业务又相 1	← 曲 至 暂 坝 +, 豆 氧 prompt >>	Constant of the later
□ 导出管理 ☆ 收藏夹				仅支持上传excel格式的文件,行数量大为200;	下载模板
✓ 推送管理		and the second	line.	● 添加类型	
◎ 数据管理 ^ ① 银行LLM de :	< 1 > 10条/页 ~)	had the second s			取消 确定

● 定义任务名称:同一个企业内不允许重名



- 定义命中任务的条件,根据筛选条件选定会话,表示符合条件的会话需要
 使用该任务进行分析
 - 通过会话字段(会话类型、单选或多选类型的会话自定义字段、会话时间)或人员字段,定义分析任务应用的数据范围
 - 会话时间:选择分析的会话时间范围
 - ◆ 仅分析历史数据: 支持选择历史时间范围
 - ◆ 仅分析未来数据:支持选择对未来新上传到洞察系统的数据生效, 提示"会对该任务创建成功后、新进入洞察系统的数据进行分析"
 - ◆ 同时分析历史数据和未来数据:支持选择历史时间,并且对未来新
 进入洞察的符合条件的数据生效
- 上传业务文档,即【要分析的内容】
 - 支持选择业务内容类型:
 - ◆ 该企业所属行业在内管中已配置的类型
 - ◆ 同一个业务内容类型支持仅上传一个文档
 - ◆ 重名校验:
 - 同一个任务下,多个文档名称不允许重名
 - 同一个文档内,多行之间的第二列不能重名
 - 多个文档之间, 第一列不允许重名, 第二列内容也不允许重名
 - ◆ 按照不同业务类型内容提供 x1sx 格式模版下载, "每个文件最大 支持 200 行"
 - 需要上传的文档示意



自	助保存 🗩 🎧 🗄	1 ₽ 9 • 0 ···	■ 产品营销定义表~ Q. Search (Cmd + Ctrl + U)	Ś			
\$Ê	插入给图	页面布局 公式 数据 审阅 初	国	12 共享 ~			
ŝ	Calibri	- ∎ - A^ A	· Ξ Ξ Ξ ϑ ∗ ₿ BABBO ∗ ₩₩ • ₩ • ₩ • ₩ • ₩ • ₩ • ₩ • ₩ • ₩ •	Q			
8	B I	U • 🖽 • 🙆 • 🗛 • 🦏	→ 三 三 三 □ □ □ 白井后屋中→ 10回 → % 9 1% →8 条件格式 素用 单元格 → 整理 ● ↓ → 非序和 童我和 加載 → → → → → → → → → → → → → → → → → →	分析 数据			
	\$ × ~	fx 解释存款灵活性差					
	A	В	с	D			
	分组	名称					
	存款营销 营销一年期特色存款		客户经理向客户介绍存款产品,例如"我们银行有一款一年期特色存款。"				
	存款营销	卖点:利率较高	客户经理向客户介绍存款的利率优势。例如"利率高于目前同期普通一年期定期存款。"				
	存款营销	卖点:本金安全	客户经理在介绍存款时,告知客户产品保证本金安全。				
	存款异议处理	解释特色存款收益低	当客户表达存款收益低、收益不高时,客户经理向客户解释收益比普通一年期存款收益高百分之xx。例如客户说 收益太低了",客户经理回答"这款是特色存款,比普通存款利率高30个BP。"				
	存款异议处理	解释存款亏损风险	客户提出了对存款产品亏损风险的疑问,例如客户提出"你推荐的这款安全吗"、"有没有风险",客户经理向客户 解释产品的说明书中表明该款产品是保本的。注意:该标签的重点在跟客户解释产品说明书表明了保本。				
	存款异议处理	解释存款灵活性差	当客户表示存款"流动性不好"、"中途需要用钱怎么办"时,客户经理再有针对性告知客户产品支持全额支取或者 部分支取。				
	活动邀约	邀约10万有礼活动	客户经理向客户介绍银行近期有一个"10万有礼活动"。				
	活动邀约	介绍10万有礼活动详情	客户经理向客户介绍"10万有礼活动"的参与方式、参与规则、参与条件。注意是与活动相关。例如"月日均资产达标10万以上"、"连续3个月月日均达标10万。"	r.			
)	活动邀约	询问是否有资金参与活动	客户经理询问客户是否有资金转入参与活动。例如"您近期有资金转入参与吗?"				

- 每个企业最多支持创建 30 个"可作用于新会话"的任务,分析历史会话范围的任务数量不限;若一个会话命中了多个分析任务,都会进行分析
- 新建任务后,需要等待3分钟生效

2.3.2 编辑分析任务

- 名称支持编辑
- 更新分析数据范围:若数据范围扩大,只计算新增的数据
- 更新文档:
 - 某类型业务文档更新,只重新计算这个业务类型的抽取结果(会覆盖 历史结果),其他业务类型的抽取结果不变
 - 删除原文档,则清空根据原文档计算的结果,原文档的内容在下游消费时不再展示,比如看板中不再展示原文档里的项



2.3.3 删除分析任务

删除任务后,该分析任务将会被终止,且根据该任务已经分析完成的会话
 结果也会被清空

2.3.4 自定义 prompt

会话分析观察 📰	< prompt模板 < <u>产品监算項</u> 言语违规 言語画像			
II 场景看板 ^	您可通过调整prompt,更好地分析会话内容			恢复系统默
自定义看板	让系统充当的角色			
■ 客户发现	你是一名非常资源的银行营销业务管理者,拥有丰富的营销团队的业务管理经验,同时你自	1己也掌握着丰富的营销技能。因为在营销业务上有着多年的管理经1	验。对存款营销、活动邀约、客户异议处理能很好的辨别出	执行的好和不好的差别,
① 洞察分析任务				
3 結果指标管理	您想让系统他的事情			106 / 1900
9. 客户列表	## content ##			
3 会话搜索 🔹				
录音搜索	从以上银行客户经理和客户的对话中识别客户经理沟通中是否有按照要求提及以下存款营销	R、活动遗约、客户异议处理,如果客户经理有提及,请提取出客户	经理原话,如果客户未提及,请输出未提及,如果客户经理	未明确提及、请忽略:
文本搜索				- Andrew -
9 导出管理				107 / 1900
♡ 收藏夹	## rules ## - 固定参数、不可修改、将上性的文档中需要分析的内容和定义/描述项先后、输入描述模型			
4 推送管理	计算 在制新品质会由在数型错 沃动谱机 客户经议外提提场时 条从要严谨:认真面相	时间每个在封登结 活动清的 宽户导设补持的文字 过及后面的	建试 刺断是否真的命由这些要占,如果实户经理未得及机	美要点 请不要打上标等!也请注意打上标等
● 数据管理 ^	位置的精准性! 请注意存款营销和活动遗约的描述区别,区分两者区别,请勿混准!			
会话类型	并以又理你滋调注意情处更不,一定需要各广位提品情处中时规则归,将判断各广致理定省	(外纹细边要求近行新智,吴来音广战理汉州技乐推之站小衣之,第1	个契约上领型:并且调注意达力每十并以处理的定义达别。	250/1900
会话自定义字段		◆ prompt 实验		
成交记录				
客户洞察管理				2用

- 支持在预置 prompt 基础上进行修改,作为该企业专属 prompt
- 非变量部分支持修改,变量部分不支持修改
- 支持操作
 - 恢复系统默认:还原至预置的 prompt
 - 应用:保存本次修改内容,之前创建的洞察分析任务的新会话数据也会 使用该 prompt、已经分析过的会话数据不会自动重新计算
- 支持 prompt 实验
 - 选择一个会话,添加需要分析的业务内容即可



mpt模板					
项 营销违规 营销画像					
调整prompt,更好地分析会话内容					181
5.0529/#/#				● 实验结果	
intent##				Comments	
參数,不可傳說。將需要分析的员工程客户的对话內容填充输入给大模型 加需要实验的合话					
请私贴会话Id到这里					
	-			- M. 💻	
				2024-08-22	0
	暂天内容 ^{[[]],M} dorm			ALL A CONTRACT OF A STATEMENT	LINGLA MARK
- 银行发亡权限和发亡的动行由边别发亡权限物源由具不去住超高途侵马以下方势等领	活动通机 发白豆花成酒 的复数白矾酒太晴石 进	AND VECTORS NEEDED ADVA	IT MERCHIELINARD IN		
	C ADADESS, BY PRACE, MOREY MARKER, #	BRANDI TALING. MINTI ASLA, MMELA	RA. MARTI ILLIANIMIKA, MO		
			4		
NA BE Consultation			107 / 1900		
+数,不可得效,将上体的文档中需要分析的内容和定义/描述填充后,输入给大模型 的需要(分析中含。					
U需要分析的内容 No.1 - 2 - 20					
ANTICLUS DECIMA					
1入定义/描述					
			and the		
			0/200		
在前断是否会由在龄骨镇 运动离约 家户导议外理描述时 冬必要严谨! 认真实际	计模型个存款管链 话动港的 宽户导设补理的名字	以及后期的描述, 到新是否直的会由这些要占, 切	果实户经理未提及相关更点 强不更打		
	· 建出实验 · 开始实验		nen Finnn		
rompt模板	Ettait Ferrie		100 7 5000		
ompt模板 期 預 营销选规 菜销画像	(建长支援) 开始支援		2017 Juno		
ompt模板 第項 實明法規 营销画像	Està Hote		100 Y 1000		
ompt模板 推現 發明送現 質明画像 1调整prompt, 更好地分析会词内容	ESCH PHER		100/1000		恢复)
ompt模板 重改 营销选规 营销画像 过调整prompt, 更好地分析会话内容 动加需要实验的合语			Section 1	• 实验结果	次舰)
ompt模板 原列 實明透現 實销画像 [調整prompt, 要好地分析会话内容 危加需要实验的合话 360F4132F873AB16			2011000	• <u>实验结果</u> 第107年130	後回
ompt模板 取了 営術活成 営術画像 調整prompt, 更好地分析会活内容 気が用業実施的合活 360F4132F873AB16 の活業業的内容	Etth Reta			实验结果 <u>通過107時年時間</u> 新月20月前年時間 新月2月前年前期間	()(泉) (11)(54)*. (11)
ompt模板 環境 1時間がのかけ、更好地分析会话内容 急加度要実验的合活 360F4132F873AB16 335543132F873AB16			0 (RD) () (RD) () (RD)	实验结果 累有10万有毛属包 蒂尔经调整产台影时发影明一个*10万 ②素	19, 81, 19, 19, 19, 19, 19, 19, 19, 19, 19, 1
pompt模板 電理 電音					恢复。 我们选动"。 契约该是现点开的送考开卡礼礼
mpt機板 重項 登销送现 登销画像 正開要実統的合适 360F4132F873AB16 30法需要的内容 下	(副本) 中国本部 (副本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日			安 验结果 重調10万有毛成商 西小松環南南か合物銀行近期有一个10万 辺部 夏工 新任务是其父、最主 10万有毛、活动印命	株型 和4.550°- 契約這是現在升約這有升卡礼杯 比較期得
BMP 夏朝玉焼 夏朝玉焼 夏朝玉焼 夏朝玉焼 夏朝玉焼 夏朝玉焼 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	图 () () () () () () () () () (0 (10)	文验结果 重有10万有礼服数 西户经德南西户分级银行团局有一个10万 记照1 面工 附行务准系次、施主 10万有礼。运动机会	快量) 有4.1544°。 契約這是現在开約這有开卡礼用 比較遵得
mmpt模板 mm 算術法策 算術画像 ilg数prompt,更好地分析会话内容 sum需要实验的合适 300F41327673AB16 30法要契約内容 章 介 關係好 ① 点工 開発文記時,我是循环報行的客户经是小评。 章 介 【 留奈好 ① 点工 【 開発文記時,我是循环報行的客户经是小评。 章 介 【 國際好 ① 点工 【 開発文記時,我是循环報行的客户经是小评。 章 介 【 國際部門 1 圖圖思想可以让思現在也未始前指行开来本	(图出文程) 中止工事 新期两天和联系怎的 的资金都在联系公中上打理的				恢复 和正规47 和正规47 数据建模在开的话有开卡礼术 过起规模得
	(副主集) 中主集 新助两天和联系意妙) 封肉重都在我老公卡上打理的			文強結果 重調10万有礼局取 新子校規制等产介部時付立期有一个*10万 電話 通工 町行务進和式、職主 10万有礼, 派动机会	恢复3 和1.580°。 契约该是现在在书的话有开卡礼术 比较难得
	(副主集) 自由主集 原始两天规联系型的 的资金都在联老公卡上打理的 礼和10万方书、活动机会比较端等			安 验结果 重用50方料毛成商。 医中枢端南方介面部行近期有一个10万 区部 豆工 阿任务是其次、最主 10万有毛、活动机会	休息) 和4.888*. 契約這是現在开約语有开卡礼和 社說說得
String 営物正規 営物画像 建築町のの中、夏好地分析合活内容 300月41327673AB16 3050741327673AB16 3050741327673AB16 3050741327673AB16 3050741327673AB16 30574732616 305741327673AB16 305741327673AB16 305741327673AB16 305741327673AB16 305741327673AB16 305741327673AB16 305741327673AB16 305741327673AB16 305827673AB16 305741327673AB16 305741327673AB16 305741327673AB16 315741326 315741327673AB16 315741327673AB16 31584137416 3159757327673AB16 315975732767348 31597573276734874 315975773276734874 3159757773276734874	图前两大规模系包的 的资金都在我老公卡上打理的 礼和10万有礼。活动机会比较离得				恢复3 RELEASON 契约语是现在开的语句开卡礼化 记忆说像
mont模板	(截五葉) 作此主要 都期两天和联系型的 時間曲者指数系型的 1,1010万有礼。活动机会比较端等				恢复 和LIBAP: 契約這是現在并的话有并卡礼.R 比較遵信
	(副主集) (利益集) (副前天和联系型的) (助資金都在我老公卡上打理的) 引用10万有礼,活动机会比较难得 来違及以下存款質慎,活动遗的、客户我()		 (原約) (京文法) (京文法) (京文法) (京大社) (京大社) 		恢复3 和1.580°。 契约该是现在于约这有开卡礼术
	图 中國國 中國國 中國國 中國國 中國國 中國國 中國國 中國國 中國國 中國		 (2) (2)	安 验结果 重用50方料毛成商 医中枢端南方介面部行近期第一个10万 電部 国工 阿任务是其次、最主 10万有毛、活动机会	恢复2 取1.550°. 契约道是现在开的话有开卡礼和 红轮取得
Smart and an and an and an and an and an	图前两天期联系您的 的资金都在联卷公卡上打理的 礼和10万有礼。活动机会比较强将 求规及以下存款置销、活动组织、客户异处		0 (R) () 23 5/12253, X285/*A8		依据3 有礼品和" 契约语是现在开的话有开卡礼和 比较端得
如此 2011日 11月 2011日20 2011日 2011日 2011日	(副主政) 产业工业 都局两天期联系型的 助貴金都在我老公卡上打理的 礼和10万有礼, 活动机会社较准确 求趣及以下存款紧锁, 活动遗动, 新产界化	X22度、短果客户检理有限及、清晰取出	 ● 意物 <		恢复3 用机活动"。 契约该是现在开约该有开卡礼式 比较端将
Semicity 受用 使用 <th<< td=""><td>(副主席) 和主席 部節两天和联系危的 部節两天和联系危的 部節两天和联系危的 部節两天和联系危的 部節两天和联系危助 部節两天和联系危助 部節两天和联系危助 部節一次和联系 和助门の万有礼。活动机会比较地景 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・</td><td></td><td>● ● 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章</td><td></td><td>恢复3 所以活动"。 繁约活意现在开的话有开卡礼乐 记起期待</td></th<<>	(副主席) 和主席 部節两天和联系危的 部節两天和联系危的 部節两天和联系危的 部節两天和联系危的 部節两天和联系危助 部節两天和联系危助 部節两天和联系危助 部節一次和联系 和助门の万有礼。活动机会比较地景 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・		● ● 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章		恢复3 所以活动"。 繁约活意现在开的话有开卡礼乐 记起期待
Support 要請 原理 管助法規 管助振電 は関節のののに、更好地分析会活内容 Support 3050413278734816 3050413278734816 3050413278734816 3050413278734816 3050413278734816 3050413278734816 3050413278734816 3050413278734816 3050413278734816 3050413278734816 3050413278734816 3050413278734816 305011000000000000000000000000000000000	(正立定) 戸田立町 即前両大規模系型的 助約金都在鉄型公卡上灯間的 礼和10万有礼、活动机会比较邀等 北和10万有礼、活动机会比较邀等 水道及以下存款質領、活动遗作、客户段 四大型型		 度例 定 全支 部户经理原证、如果客户未提 107 / 1900 		休息
	(建立型) 产生工業 都期再天期联系型的 期期再天期联系型的 1010万有礼、活动机会比较端等 未建型以下存款紧領、活动遗的、影产具 0.2110万有礼、活动机会比较端等		● 発作 ● 発作 ● 発行 ● 発表 ● 予約理要項, 如果客件未提 107/1900		快速2 第4.5547 第6.5547 型的话是现在开的话有并卡礼化
Compart 機械	単立な話 作主な 都部時天和联系生的 均貴金都在狭老公々上打理的 礼和10万有礼、活动机会社较選择 未建立以下存取資明、活动通的、等产界は		 医別 受える 原产処理原派、如果原产未提 107/1900 		快速3 跌行活品()。 契约话是现在于约记者开于卡利,但 比较端将
Compet模板	(正文型) 戸田立型 部周期天光戦联系型的 的回途都在政党公士上打理的 北和10万有礼、活动机会社轮港等 未建立以下存款算領、活动通約、客产界は 由大概型		 ● 度形 ● 度形 ● 全法 ● 全法 ● 全法 ● 全法 ● 107/1900 	安全協会 東京の万年に高の 東市の万年に高の 東市の万年に高の 東市の一部町万五明市一个10万 国王 国王 国王 国王 ロス万年に、落め組合	外重男 和LBAD*. 型的过程现在开的话有开卡礼和 比较感情

2.4 交叉分析

2.4.1 结果指标管理

模版

- 可以创建5个客户结果数据的模版,如客户加微、成交、续约等
- 新建模版:



 配置字段:第一列为客户 ID,不支持更改;第二列为选填,当第二列 填写时,系统根据这两列组合判断客户的结果数据,反之则按照客户
 ID 判断;第三列为时间字段,可以更改名称;第四列为结果字段,可
 以更改名称,可以新增结果字段,共支持5个结果字段





AI 赋能每一次沟通



● 上传文件: 配置字段后, 会自动下载 excel 模版, 根据模版字段和格式要

求上传数据

	А	В		С	D	Е
	客户ID	定金支付日期4		是否下定4		
;	1765916677584916482	2024/3/22	14:27	是		
	1764090140567560193	2024/3/1	22:27	是		
:	1770739565501448194	2024/3/2	14:33	是		
i	1631604794084409345	2024/3/11	15:27	是		
i	1770735707026980866	2024/3/28	06:27	是		
	1714887661314695170	2024/3/25	08:27	是		
;	1763740627831119874	2024/3/23	04:27	是		
)	1763427524085960705	2024/3/22	14:27	是		
С	1700040048686338049	2024/3/1	22:27	是		
1	1768864819314786305	2024/3/2	14:33	是		
2		产段跟创建	模版	友的字 段	保持一	-致





配置指标:上传数据后,会自动生成转化率的指标(转化率 = "成交"的
 客户数 / 总客户数),指标可以更改分子分母中的统计范围和统计目标



新建模板			- tel 2024-	—— 🕑 上传文件 ————		3 配置指
	已为您生成指标: 支持修改指标,f	是否下的	定4的转化率 影新的指标自动生成分析:	看板		
* 指标名称	是否下定4的转	化率				▶ 如何配置指标?
指标描述	请输入指标描述	5, 最多支持	300个字符 2024~			我需要统计12月会话中客户的成交率 成交率 = 会话中成交的客户 / 客户数
配置指标						-
🛕 统计 🗍 劲访	时间 🗸	范围内的	客户数	v) ()	• 1	您需要创建两个指标A和B,其中
	是否下定4		是			A 统计 会话时间 范围内的 客户数
B 统计 到访	时间 🗸	范围内的	客户数	× 0		筛选条件 是否成交 是
指标 A/B				百分比 > ①		B 统计 会话时间 范围内的 客户数
					• 7	在指标计算中输入:A/B
			完成		• •	指标 A/B 日子 百分比 ~
					changchella ;	为12月,使用该指标即可哦~

自动生成看板:按照上述完成新建模版后,会自动生成分析看板,可点击
 跳转至"智能分析"





会话分析洞察 👪	是否下定4的分析	•					
		Q 支持搜索看板	202		≔ 会话类型 ∨	凹 监督项 >	 会话时·
◎ 场景看板 ^	大纲	智能分析(3)	我的(1)	其他(0)		-hangchengt Ktill	
自定义看板		是否下定4的分析					
客户接待报	该智能分析看	是否下定3的分析 是否下定的分析			组对比分析、	团队分析、	时间起
(の) 客户发现		+ 新建看板					
结果指标管理		changoh	³ Uðr.				
各 客户列表	1、整体分析 是否下定4与过程的分析						
こ 会话捜索 ヘ	. 29 17:04						
录音搜索	是否下定4与接待时	长的分析		14-9a-1	是否下定4与流程监	督项执行的分析	

再次上传数据:新建模版后,再次上传数据仅需在该模版中点击"上传数据",按该模版中的字段上传即可,上传数据后会自动推送与之结果数据相关的看板,可以点击跳转至"智能分析"

模板(2)	+ 新建模板
● 相关看板:是否下定3的分析	changchus 立即查看 »
模板二 基于该字段来判断客户的结果 客户ID 结果字段 是否下定3	
上传记录(2)	
• 2024/04/29 16:32:23 10 条数据导入成功;	
• 2024/04/22 19:17:03 25 条数据导入成功; 2924-04-2 ⁹	on(长期,晋年) 2024-0
	下载模板



AI 赋能每一次沟通





指标

新建指标:共支持创建 50 个指标,指标支持 3 个(A、B、C)基础指标
 加、减、乘、除、括号的运算,数据类型支持小数、百分比



AI 赋能每一次沟通

	and the second second	CENTORAL	6		+ 新建模板	指标 (2)		A MARTINE MARTINE	+ 新建指标
是否下定3的分析					立即查看 »	1 是否下定3的转行	七率 💿		编辑 图博
新建指标 * 指标名称 指标描述	请输入指标名称,	最多支持 最多支持	16 ⁻²³ 20 个字符 300个字符	ð	angebangi kitata (1028-		X 客户的成交率 的客户 / 客户数	anna an	142411 (Ente
配置指标 A 统计 会 B 统计 请 C 统计 请	话时间 >) 选择时间类型 >) 选择时间类型 >)	范围内的 范围内的 范围内的	客户数 请选择基础指标 请选择基础指标	~	0 & X 0 & X 0 & X	 5需要创建两个指标A和B, 3、统计 全话时间 范围 等选条件 是否成交 9、统计 会话时间 范围 • 在指标计算中输入: A/B 	.其中 内的 <u>客户数</u> 是 内的 <u>客户数</u>	personal de la compañía de	
+ 2070番電相 指标 请新	₩ 会入计算公式	(35) 2024-1	会话数 客户数 员工数 到访数	ø	V O	 指标 A/B 完成指标配置后,可以在看 为12月,使用该指标即可算 	百分比 >> 最板中筛选时间 最- 完成	Carriel State of real source	

● 自动创建的指标:自动创建的指标不可以删除,可以进行编辑

-	A STREET, STREE	+ 新建模板	指标 (2)	+ 新建指标
编辑指标			dranor X	NOTE THAT
• 指标编辑后,	所有使用该指标的将更新			1611
	已为您生成指标:是否下定的转化率 支持修改指标,修改后将根据新的指标自动生成分析看板			
* 指标名称 指标描述	是否下定的转化率 请输入指标描述,最多支持300个字符		● 如何配置指标? 我需要我针2月会话中客户的成交率 成交率。会话中成交的客户/客户数	
配置指标 A 统计 到 且 Set	広时间 ◇ 〕 范围内的 客户数 是否下定	×) ©	 您需要创建两个指标A和B,其中 统计 会话时间 范围内的 客户数 筛造条件 是否成交 是 6.统计 会话时间 范围内的 客户数 	
B 统计 到 指标 A/B	法时间 ◇ 〕 范围内的 (客户数)	 ○ 百分比 ○ ○<td> ・ 在指标计算中输入: A/B ・ ・ ・</td><td></td>	 ・ 在指标计算中输入: A/B ・ ・ ・	
			完成	

指标使用:可以在自动生成看板的卡片中切换指标;可以在明细表中选择
 添加指标





2.4.2 自动生成看板

看板功能

- 自动生成的看板共包含4个模块,模块分别为整体分析、优秀员工与潜力
 员工对比分析、团队/员工分析、时间趋势分析
 - 整体分析: 共包含 3 张卡片, 分别为结果数据与会话时长的分析、结果数据与监督项分组执行的分析、结果数据与每个监督项执行的分析



优秀员工与潜力员工对比分析:共包含3张卡片,分别为优秀和潜力员工转化率与会话时长的分析、优秀与潜力员工转化率与监督项分组的分析、优秀与潜力员工转化率与每个监督项执行的分析





团队/员工分析: 共包含2张卡片,分别为各团队转化率与会话时长的 分析、各团队转化率与整体执行的分析



时间趋势分析:共包含3张卡片,分别为各月份转化率与会话时长的 分析、各月份转化率与整体执行的分析



- 看板支持的操作
 - 看板支持另存为副本

会话分析洞察 蒜	是否下定3的分析 。		- Aller	< 1	5 🔌 🚺 男得为
(1) 场景看板 ~ (1) 自定义看板	该智能分析看板一共划分为整 以及另存到其他分析看板。	体分析、员工分组对比分析、 另存为	团队分析、时间趋势分析, ×	每个模版的卡片均可以编辑、	保存、导出
客户接待报 04 客户发现	1、整体分析 参加下定3%过程的分析	and some at the second second	RIH HAZ		
結果指标管理	是否下定3与接待时长的分析	是否下定3与流程监督	I項执行的分析		
C.会话履索 へ 录音提索	00 07.5	BOX	■ 是否下定3: 是	• 是否下定3:否	a station and the state of the



■ 看板中卡片支持编辑,如更改监督项分组、更改单个监督项



■ 看板中的卡片支持另存为其他看板进行组合分析



看板业务使用价值(供参考)

- 模块一:整体分析
 - 初步解读:针对成交和未成交客户在时长、监督项分组、每个监督项上的数据对比,可以得出在哪些是成交客户更加突出的点和哪些点是成交和未成交更改突出的点
 - 用法举例:
 - ◆ 如成交客户时长高于未成交客户,那么说明客户的时长越长可能购
 买欲望越强,建议销售提高接待的时长,增加监督项的执行
 - 如成交客户在***监督项目分组上执行远高于未成交客户,则说明 该监督项分组更容易影响客户成交,则可以下钻重点关注该分组的 监督项,找出影响客户成交的关键监督项,并进行整个销售策略的 调整;反之,当成交客户远低于未成交客户时,则需要考虑监督的 策略是否正确,是否需要调整优化
- 模块二:优秀员工与潜力员工对比分析
 - 初步解读:对比转化高的销售和转化低的销售的对比,找到销售之间的 差异,补齐转化低销售的短板
 - 用法举例:
 - ◆ 如转化率高的销售在时长上远高于转化率低的销售,那么是否可以
 学习转化率高的销售技巧,怎么样能够跟客户多些时间沟通



- 如转化率高的销售在***监督分组/单个监督项上远高于转化率低的 销售,那么这些点可能是转化率低的销售需要补齐的点;反之转化 率低的销售远高于转化率高的销售的点,说明销售策略可能出现了 问题,需要调整
- ◆ 基于千人千面,不同城市、不同门店可能会有不同的策略,则可根据不同的数据表现调整各自的策略
- 模块三:团队/员工分析
 - 初步解读:基于以上分析,已经知道了需要重点关注哪些方向,那么下一句则到了执行层面,分析各团队、各员工的数据表现,从而实现管理落地
 - 用法举例:
 - ◆ 分析不同团队/不同员工的成交率与平均时长、执行率、录音覆盖
 率的相关性,比如呈正相关,则需要提升相对数据表现差的团队/
 员工;反之如呈负相关,则说明过程数据与结果数据不匹配,需要
 调整过程数据的策略,从而使其走向正确的方向
 - ◆ 当出现个别高成交率但过程数据相对较低时,则需要从其他视角去 下钻分析,如销售的客源质量高、销售挑客户、销售技巧能力高、 以及其他外部因素
 - ◆ 当出现个别低成交率但过程数据相对较高时,则说明该团队/员工
 在勤奋度上表现良好,但在技巧上可能需要指导



- 模块四:时间趋势分析
 - 初步解读:基于以上分析并采取了应对策略后,则需要验证策略是否 有效,成交率是否有随着过程指标的提升而提升,从而实现管理策略 的闭环
 - 用法举例:
 - ◆ 当随着时间变化,过程指标与结果指标都有所提升时,说明策略生效,完成闭环,可以开启下一轮优化策略
 - 当随着时间变换,过程指标与结果指标出现负相关时,说明策略可能出现了偏差,或者受外部其他因素的影响,如市场行情普遍不好,则需要更加加强过程的执行
- 2.5 自定义看板
- 2.5.1 看板管理
- 新建看板:基于数据分析需求,新建一个数据分析看板,在看板中查看数据分析图表
- 看板管理:用户可以管理自己的看板(编辑修改看板名称、删除看板)和
 查看他人分享给自己的看板
- 看板搜索:快捷搜索到想要查看和使用的看板
- 分享看板:看板创建者可以将已保存的看板分享给自己数据权限范围内的
 部门/员工,被分享者只能查看该看板





2.5.2 看板配置

修改配色:提供4种配色方案,支持一键选用,改变看板的整体配色风格 锁定看板:锁定当前看板,锁定状态下无法编辑看板中的筛选项和卡片 另存看板:将当前的看板另存为一个新的看板

看板筛选:对当前看板内所有卡片均生效,根据一定的条件筛选当前看板 内的数据范围

添加卡片:在当前看板内添加一个新的分析卡片,卡片类型可选择的范围 见卡片配置

卡片大小调整: 支持改变卡片在看板中展示的大小



卡片位置调整: 支持拖拽调整卡片在看板中的位置

2.5.3 卡片配置

2.5.3.1 综合-自定义分析

支持筛选一定数据范围,从不同维度分析执行率指标

1 电片磁型				
日本义分析	 □ 自定义分析 ・ → 次回照送 			44 图表配置
i liktý.			10 ST 17 (18:00)	• 18.h
执行庫・・・			9、101时用202	
			全形 *	
			白 时间	
• 78-30			A 目标群体	
			- 新田市市	
			 ① 金属时长 	
			se Bistis	
			fer 车型	
		0%	Ser 场摄	
			902 (B.X.Sottin	

2.5.3.2 综合-自定义文本

可使用富文本编辑框, 在看板中插入一段文字

 く 新石板 1 > 卡片英型 自虫文文本 V 	≅ 自定义文本 / - 40564		取消 (8)
	Hi Ha B J U O E E E E E & G G		



2.5.3.3 综合-明细表

支持选择不同的维度/指标和筛选数据范围查看明细数据(团队/员工/自定 义分组为主维度);支持图表配置自定义执行率可视化的分类范围:好、中、 差;部分指标支持下钻数据明细;支持导出明细表中呈现的数据



2.5.3.4 销售分析-核心洞察

可选择一个重点关注的监督项,系统将自动找到执行最差的员工



www.rcrai.com

2.5.3.5 销售分析-执行总览指标

图表类型: 大数字指标图

指标:可从4个指标中选择1个指标:执行率、应执行数、执行数、未执 行数;

筛选: 支持筛选数据范围;

图表配置:可选择是否显示所选指标的目标值和较上周期变化情况;可选 排名范围,查看所选团队/人员在范围中的排名

★片換型 执行总逻辑版 ∨	□□ 执行总览指标 / · 质10回E		44 (図)
 面积 执行率 公 符选 			
• Iāto		0%	

2.5.3.6 销售分析-执行趋势分析

图表类型:曲线图

维度:以时间作为分析维度,可选图表展示的时间粒度(天/周/月)和是 否包含历史(展示历史趋势,查看之前某周期的趋势变化);

指标:可从4个指标中选择1个指标:执行率、应执行数、执行数、未执 行数;

www.rcrai.com



筛选: 支持筛选数据范围





2.5.3.7 销售分析-监督项分析

图表类型:柱状图

维度: 支持选择监督项/监督项分组作为分析维度;

指标: 以执行率为指标;

筛选: 支持筛选数据范围;

图表配置:支持切换横向/竖向展示;可选择是否显示目标值、平均值、较 上周期





2.5.3.8 销售分析-员工执行分析

图表类型: 柱状图

维度: 支持选择团队/员工/自定义分组作为分析维度;

指标: 以执行率为指标;

筛选: 支持筛选数据范围;

图表配置:支持切换横向/竖向展示(横向支持拆解指标,使用堆积柱状+ 折线图,增加展示已执行数、未执行数指标;竖向支持升序/降序和设置显示数 量);可选择是否显示目标值、平均值





2.5.3.9 销售分析-监督项趋势分析

图表类型:曲线图

维度:支持选择1~5个监督项/监督项分组,和时间一同作为分析维度; 可选图表展示的时间粒度(天/周/月)和是否包含历史(展示历史趋势,查看 之前某周期的趋势变化)

指标: 以执行率为指标;

筛选: 支持筛选数据范围



AI 赋能每一次沟通

监督项脑势分析 ✓	监督项趋势分析 /			
撤标		<i>.</i>	13.05	3 分析強度
执行率 / /	00%	i ៑ ← 孔猊用语 ■ 产介-车型动力 ■ 产介-车辆特性 ■	严介-空间科技	о ^{соб} 1 в ня 🗸 🗸
12 Mia				 天 周 月
• 添加				如余历史
	75%			10/20210
				2 日 监督项 🗸 🗸
				 這種項 這種項分组
	50%			Q、支持撤索监督项名称
				选择监督项 全选 3
				 ■ 71年王が祖 □ 迎宾接待
				☑ 礼貌用语
				▶ 产介-车型动力
	23%			✓ 产介-车辆特性
				▲ 广介-空内和汉
				位

2.5.3.10 销售分析-监督项员工交叉分析

图表类型: 柱状图;

维度:支持选择监督项/监督项分组,和团队/员工/自定义分组一同作为分 析维度

指标: 以执行率为指标;

筛选: 支持筛选数据范围;

图表配置: 支持选择是否展示差值(即每个维度内指标最大值和最小值的 差值)





2.5.3.11 客户分析-客户总览指标

图表类型: 大数字指标图

指标:可从6个指标中选择1个指标:客户数(基础指标)、接待客户数 (线下)、录音覆盖率(线下)、到访记录数(线下);

筛选: 支持筛选数据范围;

图表配置:可选择是否显示所选指标的目标值和较上周期变化情况;可选 排名范围,查看所选团队/人员在范围中的排名



2.5.3.12 客户分析-客户趋势分析

图表类型:曲线图

维度:以时间作为分析维度,可选图表展示的时间粒度(天/周/月)和是 否包含历史(展示历史趋势,查看之前某周期的趋势变化);

指标:可从6个指标中选择1个指标:客户数(基础指标)、接待客户数 (线下)、录音覆盖率(线下)、到访记录数(线下);

筛选: 支持筛选数据范围

图表配置:可选择图表是否显示平均值



2.5.3.13 客户分析-团队客户数分析

图表类型: 柱状图;

维度: 支持选择团队/员工/自定义分组作为分析维度;

指标: 以客户数为指标;

筛选: 支持筛选数据范围;

图表配置: 支持切换横向/竖向展示



2.5.3.14 会话分析-会话总览指标

图表类型: 大数字指标图

指标:可从3个指标中选择1个指标:会话数、平均会话时长(分钟)、 总会话时长(分钟);

筛选: 支持筛选数据范围;

图表配置:可选择是否显示所选指标的目标值和较上周期变化情况;可选 排名范围,查看所选团队/人员在范围中的排名





2.5.3.15 会话分析-会话趋势分析

图表类型:曲线图

维度:以时间作为分析维度,可选图表展示的时间粒度(天/周/月)和是 否包含历史(展示历史趋势,查看之前某周期的趋势变化);

指标:可从3个指标中选择1个指标:会话数、平均会话时长(分钟)、 总会话时长(分钟);

筛选: 支持筛选数据范围;

图表配置:可选择图表是否显示平均值



2.5.3.16 会话分析-团队会话时长分析

图表类型: 柱状图

6

维度: 支持选择团队/员工/自定义分组作为分析维度;

指标:可从2个指标中选择1个指标:平均会话时长(分钟)、总会话时 长(分钟);

筛选: 支持筛选数据范围;

图表配置: 支持切换横向/竖向展示





2.6 会话搜索

2.6.1 录音搜索

- 录音搜索页面中显示了系统的所有录音类型会话(按权限显示),可以根据通话时间、会话类型等筛选条件进行搜索查询。
- 按条件搜索录音:可以按照不同的维度进行搜索,比如按照会话时间、会
 话自定义字段等。
- 设置筛选项:可按照业务需求设置录音搜索条件。
- 录音列表:展示数据权限范围内所有录音,可自定义要展示的字段。
- 支持导出列表,可自定义要导出的字段
- 支持按关键词搜索录音内容,并可区分销售和客户

会话分析洞察 ##	会话时间	已识别录音 所有	支持关	(線河探索	Q.					6	与出 💿	
-)	开始时间 一结束时间 🗇	Alexander and	Arrest A				4.100					
	会话时长	- HISPIN	B12612C +	E2243 +	8/10W	R.L.	81810	₩P=0	广西监察相		191	
≦场景看板 ^	814 10 - 914 10	2024-08-20 16:55:44	00:00:43	默认分类	客户aa	银行LLM demo	36DF4132FB73AB16	poc	遗约10万有礼活动			
自定义看板	会话类型		00.01.07	BALL COM	****	-	00070330000704743		States of Table 21 HEab	Original Table 16 (1974)	1	
*****	请选择会话类型,支持多选	2024-08-20 16:51:29	00:01:37	新认为家	9:1" aa	MITLLM demo	CD95372D2BF34E47	poc	MEET TO 73 PH TUNDINI	11 88 107219 1078 4078 4078	+1	
t the second	客户名称	2024-08-20 16:50:35	00:00:50	默认分类	客户aa	银行LLM demo	1F4844672AD102CB	poc	营销一年期特色存款	解释存款灵活性差	+2	
〕洞察分析任务	诸输入赛户名称											
結果指标管理	员工	2024-08-20 16:49:36	00:00:17	默认分类	客户aa	银行LLM demo	ED32BDD2A2ADE78D	poc	营销一年期特色存款			
客户列表	员工 > 请选择员工,支持多选>	2024-08-20 16:48:38	00:00:53	默认分类	客Paa	银行LLM demo	38AF6B0FFB15B115	poc	言语一年期特色存款	邀約10万有礼活动	+1	
	会话ID											
1 会话搜索 ~	请输入会话ID	2024-08-20 16:47:29	00:01:06	默认分类	客户38	银行LLM demo	5F7A89DDA52DCAFE	poc	营销一年期特色存款	卖点: 利率较高 +2		
录音搜索	产品监督项	2024-08-20 16:46:03	00:01:22	默认分类	\$Paa_	相行LLM demo	E4E785C1CF85AE2B	DOC	营销一年期特色存款	卖点:利車较高 +1		
文本搜索	所有 > 请选择											
In statement	营销违规	2024-08-20 16:44:08	00:01:25	默认分类	客户88	银行LLM demo	2707379F5925142E	poc	营销一年期特 紧	·点:利 奠点:本	+3	
o willing	所有 > 请这择	2024 05 25 15 41 52	00:02:05	BULLAR	# Ch	-					12	
7 收藏夹	营销画像	2024-00-20 10-41-02	00.02.00	MANUK.	107 00	ETT/LUM Delito	FBERSU/URRSF0/20	poom	and the second second	and the second second		
7 推送管理	所有 > 请这择	2024-08-20 16:39:08	00:02:31	默认分类	客户aa	银行LLM demo	1978004C78767D17	poc	营销一年期特 多	·点:利	+5	
-	客户ID											
KANS BLAK	请输入客户口											
会话失型	是否成交 🗈											1 A
会话自定义字段	请选择											5
成交记录												
客户洞察管理												
	设置筛透项 >>											
🗾 银行LLM de 🗄	股票 清空	< 1 2 3	4 5 ***	> 10 条/页 ~						共109条记录,当前展示第	1 至第 10 条	

● 录音详情: 展示该录音的详细内容



- 录音播放:可播放该录音,支持拖拽进度条、快进快退、倍速播放、下载
 录音、导出文本
- 会话摘要:展示该录音对应的业务内容项
- 文本展示:展示该录音转写后的文本内容,区分客户和销售
- 会话信息:展示该通录音的会话信息,包括会话基础信息、员工信息、客
 户信息、自定义字段

				• 客户 • 员工 💙
客 户		and the second	and the second second	客户
员工	and the second	受销一在服装色存款 介绍10万有		通问是页有资金参与活动
00:00:00 / 00:00:50				倍速1.0 ☆ と ⊗ …
会话摘要		所有 > 会话中搜索	A M	会话信息
该会话使用以下分析任务进行分析: 20224	00:00:01			Aomo) 20
产品营销开口	(客) 我们			会话信息
产品监督项	anhhothogo			会话id: 1F4844672AD10 □
▼ 存款营销	00:00:02			会话时间: 2024/08/20 16:50:35
> 营销一年期特色存款 执行	. 🦉 喂		0.15	
2024-08-1			00:00:03	① 员工信息
> 卖点:利率较高 未执行 (Action 1) 未执行		啊林女士您好,您在咱行的资金都放在活期,基本没什	么收益,太可惜了 员	员工:银行LLM demo ① root
> 卖点:本金安全 未执行		moguille	解释方款寻还性美	thogon the
▼ 存款异议处理			NHTH IT IN DOLL IL C	※ 各广信息
> 解释特色存款收益低 未执行	00:00:08			H/ . H/ BASC ()
▲ # # # # # # # # # # # # # # # # # # #	1 我个考虑理财,个要招我推存		L-08-29 15	🗟 会话自定义字段
202 MMAR			00:00:12	成交时间 🖹: -
> 解释存款灵活性差 执行	俗话说你明	星财财不理你,那不管您资金流动性如何,资金量大小我们都	有对应的一个理财员	是否成交 📴: -
▼ 活动递约	withihothogen			
> 違約10万有礼活动 未执行	dadsada	and some and	00:00:19	
0.001005231355284 UG		品的话可以匹配您的需求的,您可以多了解一下,对您来说也	没什么坏处,对吧 0	
	00:00:22			
> 询问是否有资金参与活动 执行	客 那你是要推荐产品是吗			
	udsadhihihon	and the second se	00:00:28	
	dam	啊对时,因为咱们有一款一年期特色存款,您可以看一下,	<u>贡</u> 金可以放一年嘛 员	
		介绍10万有礼活动详情	营销一年期特色存款	
	00:00:31			

2.6.2 文本搜索

- 文本搜索页面中显示了系统的所有文本类型会话(按权限显示),可以根据通话时间、会话类型等筛选条件进行搜索查询。
 - 设置筛选项:可按照业务需求设置录音搜索条件
- 文本列表:展示数据权限范围内所有录音,可自定义要展示的字段



- 支持导出列表,可自定义要导出的字段
- 支持按关键词搜索文本内容,并可区分销售和客户

会话分析洞察 🏭	会话时间	文本会话 所有 支持关键	 創現家 Q				9 ш 🕸
	开始时间 一结束时间	erreta	* ATERN	* NBR	* 8020	8.T	N COM
	会话类型	22 10 - 2 - 10	• Exapea	v //1/0/30.	CHICKING CHICKING	M.L.	BIGTT 6
≝ 场景看板 ^	请选择会话类型,支持多选						
自定义看板	消息数						
(*) 客户发现	最小值			未复索到相关结果 可调整搜索条件后面新提索			
0 10 W 43 46 46 46	客户名称						
O NW JULES	1002 请输入客户名称						
結果指标管理	员工						
.8 客户列表	员工 V 请选择员工,支持多选						
② 会话搜索 ^	产品监督项						
受音规索	111 H 1123+						
文本搜索							
(7) 导出管理							
☆ 収藏夹							
✓ 推送管理							
◎ 数据管理 ^							
会话类型							使用
会话自定义字段							51
成交记录							ABITLLN COM B
客户洞察管理	(2) 素味清白 >>						
图 银行LLM de :	投索 清空	rat-08-29 %					

文本详情:展示该条文本的详细内容,除录音播放以外,其余部分与录音
 详情一致

2.7 客户搜索

2.7.1 客户列表

- 客户筛选:可根据一定的条件筛选特定的客户。筛选面板可展开隐藏。
 - 可根据客户 ID、客户姓名、客户手机号搜索特定客户
 - 可根据人员和组织结构筛选对应的客户
 - 可根据沟通时间筛选对应沟通会话被包含在该时间范围内的客户
- 客户列表: 以列表方式展示客户信息

- 可展示客户 ID、客户姓名、客户手机号、员工、部门、首次沟通时
 间、最近沟通时间、累计沟通时长、沟通次数等客户信息字段
- 可配置列表显示和隐藏的字段,以及字段在列表中的顺序;记忆当前帐
 号配置的表头,每个账号可配置不同的表头字段
- 可导出当前列表展示字段的全部客户数据

客户	客户列表(13) 😪	收起面板									◎ 显示设置	4
搜索姓名、手机号	客户姓名	ID	手机号	部门		II	首次沟通时间	0	量后沟通时间	会话时长	\$ 沟通次数	8r
8T												
▲エ ∨ 请选择员工 ∨	冬 客户aa3c	poc_demo_c ustomer		root	5	l行L	2024/08/20 16:24:3	3	2024/08/20 16:55:45	00:17:28	13	
勾通时间		customer_do										
TX 40.0-100		ngcha-										
TTX200000 - NOX0000 CI	A customer_dong	liruixi- zhoudi1-		root	- 9	2瑞溪	2024/08/19 19:00:0	0	2024/08/19 19:00:00	00:02:11	1	
		5(3)-17240										
		832003										
		customer_do										
		liruixi-										
	A customer_dong	zhouqi1-		root	9	瑞溪	2024/08/19 19:00:00	0	2024/08/19 19:00:00	00:01:29	1	
		6(2)-17240										
		832001										
		customar do										
		ngcha-										
	8 customer dong	linuixi-		root		12:27	2024/08/19 18:00:0	1.50	2024/08/19 18:00:00	00:02:11	10.1	
	11 ogstonna Goolga	zhouqi1-		1001			2024/00/10 10:00:0		2024/00/10 10:00:00	00.02.11	- 10 C	
		5(3)-17240 832001										
		customer_do										
		ngcha-										
	A customer_dong	liruixi-		root		瑞派	2024/08/19 18:00:0		2024/08/19 18:00:00	00:02:11	2.1	
		5(3)-17240										
		832002										
		customer_do										
		wenzihan-										
	A customer_dong	zhouqi1-		root	3	1子含	2024/08/19 18:00:0	0	2024/08/19 18:00:00	00:01:22	1	

2.7.2 客户详情

- 客户概览:展示客户信息、沟通记录等客户详细信息
 - 基础信息:展示客户姓名、其他称谓、客户 ID、手机号、沟通次数、 客户自定义字段
 - 沟通记录:以时间轴的方式汇总展示该客户的所有沟通记录,包括沟
 通时间、员工、部门;支持下钻打开对应会话详情



AI 赋能每一次沟通

会话分析洞察 🔡	客户概览					×
场景看板 ∧ 自定义看板	其他称谓	and a second s	poc_demo_customer 联系电	话	數 13次	客户信息 沟通记录
🕪 客户发现	音/ ddSC					
⑦ 洞察分析任务	沟通记录(共 13 条)					
結果指标管理	<u></u>					
各 客户列表	2024/08/20 16:24 & 银行LLM demo-root	2024/08/20 16:27 & 银行LLM demo-root	2024/08/20 16:34	2024/08/20 16:39	2024/08/20 16:41 & 银行LLM demo-roc	
会话搜索 ^						
录音搜索 文本搜索	and the second se		收起记录 ☆			
日本 日						
☆ 收藏夹						
★ 推送管理						
◎ 数据管理 ^						
III 银行LLM de :						

2.8 导出管理

2.8.1 会话明细导出

- 在录音列表/文本列表导出的记录和导出结果会在这里展示,点击下载即可
 下载 excel 表格形式的明细数据。
- 注意: 在导出管理中, 只保存最近 30 天的导出记录。

会话分析洞察 🏭 导	出管理				
<u>۵ ۵۲ ۶</u>	会话明细 明细表导出	客户明细 客户发现 结果与行动	边析		
Q 会话搜索 ^	文件名	Committee and a second	出时间 	进度	操作 contraction of the contraction
录音搜索					
文本搜索					
の 号出管理				暂无数据	
☆ 收載夹					
✓ 推送管理					
● 数据管理 ^					
会话类型 会话自定义字段					
成交记录					
客户洞察管理					
目标管理					
◎ 系统设置 ^					
軟網范围配置					(6) 伊用
前端展示管理					States St.
州林玩IT入员名单 API对接管理					
银行LLM de : https://insight.rcrai.com/export/record/list	024-08-29 152				



2.8.2 看板明细表导出

- 看板明细表列表导出的记录和导出结果会在这里展示,点击下载即可下载 excel 表格形式的明细数据。
- 注意: 在导出管理中, 只保存最近 30 天的导出记录。

会话分析洞察 🟥	导出管理							
* ****	< 会话明细	明細表导出	客户明细	客户发现 结果与行动分析				
Q 会话搜索 ^	文件名			导出时间	Colorado de Calendario de C	进度		操作
录音搜索								
文本搜索								
の 号出管理						着无数层		
☆ 收載夹								
✓ 推送管理								
◆ 数据管理 ^ 会话类型 会话自定义字段								
成交记录								
客户洞察管理								
目标管理								
◎ 系统设置 へ								
数据范围配置								使
前端展示管理								用引
排除统计人员名单								Second BUTLIN CON
API对接管理								
🔃 银行LLM de :								

2.9 系统设置

2.9.1 数据范围设置

用于配置需要洞察的会话数据范围,只有在配置范围内的会话,洞察系统
 才会进行分析



	数据范围配置	. Signalizations, sarradium	and the second se	× 新建数据组	Company and	
	< 邮门/坐床/标蓝	0372	42	* 部(1/金庫/称签	外国队 > 日标的体	
1693W33				2582	建造得全体通知	
重加管理				*.0	WELE ALSO	
自任管理						
將傷能力模型						
预算描标繁理				and the second second		
CR USERSINI						
1) (8811111 ~						
项目管理						
充电场管理				and the second		
工業業項						
日志						
访察员官管理						
() MAGAN -				and the second second		
MINIMUM						
ALLAN 展示管理						
排除统计人员						
API別抽管理				and the		
() POR MITTOE. 1				1000		取消 發展
	1	- 10 m				

2.9.2 前端展示管理

- 根据需要自定义不同的前端展示名称。分为侧边菜单栏和页面字段名称。
 - 侧边导航可自定义场景看板的名称
 - 页面字段名称可自定义员工、会话时长的名称,修改后,页面上所有 原来为"员工"、"会话时长"的名称,都会自动变更为修改后的名称

🔄 会话分析洞察 詰	前端展示管理 可根据不同行业配置不同的前属展示8	*			
	1 假边带航		恢复默认 修改	2 页面字段名称	依复默认小学修改
规则管理	场展覆板		611e0879cbc932	• 员工	611e0819-00097
重油管理目标管理	<mark>执行力监督</mark> 原: 自定义看板 客户接待报表			建议: 销售、坐席、人员。 • 金话时长	
销售能力模型	客户列表			建议: 通信时代、录音时的	
预置指标管理					
○ 匹配问题排查					
昣 设备管理 ▲					
项目管理					
充电场管理					
工時管理					
日志					
访奋录音管理					
◎ 系统设置 ~					
数癌范围配置					
前就展示管理					
排除统计人员					
AP的接管理					
5 汽车展厅DE :					
示意:					



洞察		前端展示管理 可根据不同行业配置不同的前端展示名称		
	<	① 側边导航	恢复默认 修改	② 页面字
通 场景看板	^	场景看板		- 员工
执行力看板	-→	执行力看板 原:执行力监督		建议:
客户接待报表	長	客户接待报表		 会话时 建议:
🗟 会话搜索	^	会话搜索		
录音搜索				

2.9.3 排除统计人员名单

● 被选中人员的数据将不在看板中展示

🛃 会话分听洞察 🏥	排除统计人员名单 被告中人员的数据将不再看板中展示			
	支持搜索人员或组织	Q	保存	
规则管理	选择需要排除的人员或组织			
重油管理	 ■ 全公司 			
	・ ロ 质量合规部			
日际管理	 口网络发展部 			
销售能力模型	・ 口 市场部			
预营损损管理	D 西南地区			
Transfer for the star	 D 春户体验中心 			
〇 匹配问题排查	 D 年北区域 			
	 □ 华南区域 			
% 设备管理 ^	 D 华东区域 			
项目管理	test			
000	• □ 執戶休型即			
充电场管理				
工牌管理	9. Wet101010			
日志				
访客录音管理				
☆ 系体(G)器 ▲				
- Adding a				
数据范围配置				
前進展示管理				
排除统计人员				
APD对接管理				
📧 汽车履厅DE :				

2.4.4 API 对接管理

- 展示当前企业的 Access key 和 Secret, 用于接口对接(详情见接口文档)
- 用于设置开放 API 中回调地址等内容,可配置:洞察规则更新回调地址、
 会话计算完成回调地址、客户信息回调地址等



