

当 Agent 开始对业务结果负责

销售易 NeoAgent 2.0 价值路径探索

销售智能应用战队负责人 | 方腾宇



企业对 AI 的要求，已经从「能不能做」转向「能不能持续做好」

过去两年

能不能做

- 能不能听懂业务
- 能不能生成专业答案
- 能不能完成单点任务

验收单位：一次输出

到 2028 年，超过半数企业将不再为 copilot 这类辅助型 AI 付费
转向承诺 workflow 结果的平台

Gartner, 2026-04

今年

能不能持续做好

- 能不能接住一段工作
- 进展和结果能不能检查
- 出现异常能不能接管

验收单位：一段过程

到 2027 年，40% 的企业会把已上线的自主 AI Agent 降级或下线
治理缺口往往只在生产事故之后才被发现

Gartner, 2026-05

当企业开始验收一段过程，Agent 就不能再围绕一次输出来设计

NeoAgent 1.0 已经证明：明确的任务，AI 可以做得又快又好

01

自然语言查询 CRM

去哪找 · 怎么筛 · 怎么
排序
不必记模块与字段路径

02

内容生成与总结

邮件、会议纪要、工作
报告
从零起草变成审阅修改

03

客户与商机分析

结合 CRM 和外部信
息，识别关键变化

04

商机健康度评估

按企业规则判断风险、
阶段和推进情况

05

智能录入与更新

文字 / 语音 / 图片提
取为字段，
确认后写回 CRM

这些能力既节省了时间，也降低了使用 CRM 的门槛

2.0 完整保留了这些能力，重做的是它们之间怎样接起来

1.0 做好了节点，2.0 要解决节点之间的工作

以一笔停滞两周的重点商机为例

01

Agent 已经能完成节点

查询数据

分析商机

生成材料

录入更新

02

人还要把过程串起来

判断为什么停

决定下一步做什么

调用合适的能力

03

人还要一直盯到结果

检查执行结果

异常以后调整

继续追踪并收口

Agent 领域把这种差距称为「长程差距」：一步做对，不等于整段工作都能做对

单点能力已经具备，下一步要解决的是：整段工作怎样持续运行

加法追不上真实业务的组合，必须重做运行机制

能不能就在 1.0 上继续加 Topic、Action?

真实业务的组合是 **乘法**
预置功能的建设是 **加法**

解法：2.0 由执行引擎围绕目标，带上上下文，调用 Skill 和工具，在企业边界内持续运行

要解决的问题

CRM + AI

AI Native CRM

持续推进

一次意图路由



执行引擎

持续规划、执行和调整

读懂业务

读取字段的值



业务语义

理解字段和关系背后的业务含义

接住过程

围绕当前会话



上下文与记忆

带住任务、事实和工作偏好

复用方法

按场景预置能力



Skill

可审阅、可组合、可复用的企业方法

安全执行

调用单个工具



受控动作

权限、确认、审核、留痕和接管

业务语义让 Agent 看懂数据背后的业务状态

业务人员的表达

「这个大单卡住了」

CRM 提供业务语义底座，企业用自己的规则校准

企业规则示例

「大单」= 金额达到企业设定的门槛；「卡住」= 阶段停留超过 14 天 + 近期无有效活动 + 决策链未覆盖

Agent 得到可检查的业务判断

卡点：决策链存在缺口；依据：阶段停留超过 14 天，近期没有有效活动

通用 Agent 能听懂一句话，CRM Agent 必须听懂一家公司

记忆让工作不断片，Skill 让企业方法可以复用

回答「过去发生过什么」

上下文与记忆

- 任务进展：做到哪一步，哪些动作已经完成
- 业务事实：客户关系、历史结论和关键变化
- 个人偏好与边界：沟通风格、工作习惯和确认要求

带来的结果

不用每次重新认识客户、重讲背景

经确认的事实和纠正，可以用于后续任务

回答「这家公司通常怎么做」

Skill

- 领域知识 + 判断规则 + 执行步骤 + 工具组合
- 方法经过审阅后，可以持续更新和组合复用

带来的结果

把经过验证的做法，沉淀为企业
可审阅、可更新、可重复执行的方法

业务语义看懂现在，记忆接住过去，Skill 提供下一步的方法

受控动作让 Agent 在企业边界内真正执行

同一个 Agent，不同风险的动作采用不同执行方式

每一次执行都有明确边界 继承当前用户权限，只能操作被授权的对象、字段和工具；全过程留痕，可追溯、可接管

风险等级和执行方式，由企业规则配置

低风险

规则内自动执行

查询、状态检查、规则内写回

中风险

确认后执行

关键写入、一般对客动作

高风险

发起审批或交给人

对外承诺、报价、折扣和合同关键动作

出现异常 停止继续执行，把已做事项、当前卡点和待决问题一起交给

边界越清楚，执行权才越能放心交出去

AI Native CRM 让客户经营跑成一个闭环

CRM + AI | AI 辅助完成节点任务

AI Native CRM | Agent 进入客户经营闭环

01

CRM 事实

02

业务语义

03

Skill 判断

04

受控执行

05

结果写回

06

更新上下文与记忆

↑ 闭环：结果成为下一轮执行的起点

结果写回：记录业务状态怎样变化，而不只记录「动作已完成」
关键人是否建立有效沟通 · 风险是否解除 · 商机阶段是否推进

CRM 从记录客户经营，走向运行客户经营

从提效、增长到收入确定性，Agent 开始接住整段工作

极致提效

客户访谈进入方案设计

录音 → 需求澄清 → 难点分析 → 方案框架
让访谈结果成为方案输入

团队经营节奏持续运转

日报/周报 → 质检 → 商机巡检
管理者先看异常，再做决策

业绩增长

外部信号持续进入机会池

扫描 → 甄别 → 建档分配 → 经营计划
高价值机会更早进入视野

持续发现存量客户增购

客户扫描 → 增购信号 → 排序跟进
从等待需求变成主动经营

收入确定性

重点商机持续作战

甄别 → 决策链 → 竞争/报价 → 行动
风险、依据与下一步可查

投标从读标走到核标

读标 → 分工 → 技术标 → 测分 → 核标
失分与废标风险提前暴露

Skill 给方法 | 自动任务给节奏 | CRM 接住状态与动作

持续发现存量客户增购机会

01

按周自动扫描

先过服务与回款门槛
只在可经营客户里扫描信号

02

交叉验证

至少两类独立信号互相印证
单独一条新闻不算机会

03

形成增购假设

为什么现在 · 卖什么
找谁 · 第一步怎么谈

04

一周后复查

有进展写回 CRM
没进展换切口或降级观察

在一家客户身上，这四步实际是这样发生的

服务与回款正常
合同只覆盖国内

海外团队扩张
× 新任负责人公开谈 AI

全球客户管理
+ AI 工作台

有进展写回 CRM
没进展换人或降级观察

AI 交付的是一条可追溯的增购假设，和一个下周可以检查的下一步

企业怎么开始：先让业务先锋跑通一段真工作

01

找一个业务先锋

真正懂业务、手上有真实任务、
愿意持续纠正 Agent 的人

02

拿一段真工作去跑

高频发生、结果可检查、边界相对清楚

03

把有效用法复制出去

经复盘确认，把规则和方法沉淀为 Skill，
再逐步扩大人群与权限

我们和客户都踩过的三个坑

IT 先设计完场景，
业务最后才参与

只生成一份报告，
没有接上行动和结果

一开始就追求全自动、
全公司铺开

先让一个人跑出真实结果，再把一个人的有效方法变成团队能力

这套系统跑起来之后，你的企业会走到哪一步

01

优秀方法不再只属于个人

今天 高手的判断留在个人身上，人走经验也走

之后 判断沉淀为 Skill，新人也能调用企业优秀方法

02

经营从看结果走向管过程

今天 季度末才看数字，很多问题已经来不及

之后 风险发生时就被看见，行动过程持续可查

03

企业拥有一份会复利的资产

今天 模型和工具更换，业务方法很难留下

之后 持续使用、人工复盘，语义、Skill 和经验持续积累

模型会越来越强，也会越来越普及
真正稀缺的，是企业自己的业务语义、判断方法和历史经验

NeoAgent 2.0，就是让这套系统在你的 CRM 里真正跑起来



当 Agent 开始对业务结果负责

企业经验开始沉淀为持续进步的组织能力

感谢聆听！

