

AI时代： CRM实践者的“六边形战士”进化之路

邢晶晶 | 先正达集团中国 数字化与大数据部 CRM专家



Engage 2025

Engage 2025

智赢无界 · 数驱增长

销售易用户大会



AI时代特征



六边形能力模型



AI时代的想象

Engage 2025

自我介绍



- **17年**国内海外企业信息化/数字化转型项目实战和团队管理
- **行业：**快速消费品，高科技，汽车，智能出行，农业
- **企业性质：**民企、外企、创业公司、央企
- 数字化转型教练研修者和AI探索者
- 先正达集团中国 企业应用专家
- 2018年开始和销售易CRM合作
- 历史文博爱好者，2024年10月去过伊朗

以下内容由人机(AI)协同共同完成



特别鸣谢 我的AI助手 **ima.copilot**



ima.copilot™ 智慧因你而生

会思考的知识库，开启搜读写新体验 支持 DeepSeek R1 满血版



企业数智方舟 已发布

Jane(邢晶晶) | 469个内容



AI星链 已发布

Jane(邢晶晶) | 229个内容



农业新智汇 已发布

Jane(邢晶晶) | 100个内容



中种CRM二期

Masaki | 48个内容

从VUCA到BANI到SALT：我们所处的时代特征演变

随着技术发展和时代变革，描述时代特征的框架也在不断演进：



这种演进反映了我们对世界认知的深化，从描述环境的复杂性(VUCA)，到关注心理影响(BANI)，再到应对技术突变(SALT)。

“历史从来不是一成不变的，变化往往是突然的、出乎意料的、而且往往是剧烈的。”

——埃里克·霍布斯鲍姆

VUCA

V - Volatility (易变性)

U - Uncertainty (不确定性)

C - Complexity (复杂性)

A - Ambiguity (模糊性)

BANI

B - Brittle (脆弱性)

A - Anxious (焦虑感)

N - Nonlinear (非线性)

I - Incomprehensible (不可知)

SALT

S - Sudden (突然的)

A - Abrupt-Leap (跳跃的)

L - Lurching (意外的)

T - Turbulent (剧烈的)

AI时代对CRM实践者的挑战

1 组织架构敏捷转型

传统层级结构难以适应AI驱动的敏捷需求，需建立跨职能协作机制和人机协同工作模式，实现组织扁平化与流程重构。

2 复合能力体系构建

需同时具备CRM业务洞察、AI技术理解和变革管理能力，形成“业务+技术+管理”的三维能力矩阵，弥合技术与业务的认知鸿沟。

3 数据资产治理升级

需建立企业级数据治理体系，解决数据孤岛问题，确保数据质量与安全，为AI模型提供可靠的数据燃料和合规保障。

4 交付模式价值重构

从系统功能交付转向业务价值交付，需要掌握Prompt工程、AI工作流编排等新技能，实现从工具实施到智能赋能的转变。

5 变革领导力提升

需具备组织变革管理能力，解决员工抵触情绪，建立AI应用文化，推动从个体适应到组织进化的系统性转变。

6 生态协同整合

需具备多厂商生态管理能力，整合AI平台、数据服务和业务应用，构建开放协同的技术架构和合作伙伴网络。

AI时代,成为CRM六边形战士需要的能力模型



①

AI技术驾驭力

掌握大模型原理与CRM场景融合能力, 精通Prompt工程、Agent编排等AI应用技术

②

业务架构能力

深度理解营销-销售-服务全链路业务流程, 具备客户旅程设计与价值闭环构建能力

③

数据智能素养

精通客户数据治理与分析, 掌握CDP构建与数据驱动决策方法, 实现数据资产变现

④

生态整合能力

具备多平台系统集成能力, 能协调AI厂商、云服务商、ISV等生态伙伴形成解决方案

⑤

变革领导力

推动组织AI转型, 解决人机协同障碍, 设计适应AI时代的业务流程与考核机制

⑥

价值交付能力

从技术实施转向价值经营, 量化AI对客户获取、留存、增购等业务指标的实际提升

AI时代 π 型人才 = 两个专业深度 + 跨领域整合能力

1. 跨界整合能力

能够将CRM专业知识与AI技术、数据分析、业务运营等多领域知识融合应用，创造创新解决方案。在CRM系统实施中，这种能力表现为既能理解业务需求，又能设计技术实现路径。

2. AI协作能力

深入理解AI底层原理，能够设计“人机协同” workflow，构建AI驱动的业务系统。不仅会使用AI工具，更能洞察大模型与智能体生态，将技术转化为业务价值引擎。

3. 复合性专业能力

至少掌握CRM和另一专业领域的深度知识（如市场营销、数据分析、AI技术），形成“两竖一横”的知识结构。这种复合能力使其在AI时代具有明显优势。



4. 创新潜力

能够在知识交汇处发现创新机会，设计突破性的客户关系管理方案。这种跨界融合创新能力是AI难以完全替代的人类特质。

5. 适应性发展能力

面对AI技术快速迭代，能够持续学习更新知识体系，适应CRM领域的技术变革。具备自我学习、自我更新、自我完善的发展性特征。

6. 竞争性协作能力

能够在团队中既竞争又合作，打破专业竖井，推动跨部门协作。这种能力在CRM项目实施中尤为重要，需要协调业务、技术、运营等多方利益

一句咒语：驾驭AI，不要把AI当高级百度

HTML
CSV
Markdown
Mermaid
SVG
PlantUML

浏览器
Mermaid.live
Xmind
Excel
PPT
.....

互动页面
流程图
架构图
时序图
数学动画
矢量图

AI+中间语言+转换工具=最终实现

AI时代下，问出好问题，提问的艺术

1 角色化业务咨询

让AI扮演特定业务角色（如销售总监/客户成功经理），获取符合岗位视角的专业建议，适用于销售策略制定和客户服务场景。

CRM示例

“假设你是医疗器械行业的销售总监，请分析当前CRM系统中客户流失率高的三大原因，并为销售团队设计一个30天的客户挽回计划，包含具体行动步骤和KPI指标。”

2 漏斗诊断法

按照销售漏斗阶段分解问题，帮助AI系统分析各环节转化瓶颈，适用于销售过程优化和商机管理。

CRM示例

“请分析我们CRM系统中以下漏斗数据问题：

1. 线索→商机转化率仅15%的原因
2. 报价→成交阶段平均耗时22天的瓶颈
3. 针对B2B大客户应增加的中间阶段建议”

3 场景化需求描述

提供具体的业务场景、客户画像和使用环境，使AI能生成可落地的CRM解决方案。

CRM示例

“我们是一家SaaS企业的客户成功团队，使用CRM但未能有效管理客户健康度。现有客户分三类：

- 年费50万以上的战略客户（20家）
- 年费10-50万的重点客户（150家）
- 年费10万以下的普通客户（800家）

请设计一个分级客户健康度评估模型，包含3个核心指标和对应的预警机制。”

4 结构化输出要求

明确指定输出格式（表格/流程图/邮件模板等），直接获得可直接用于CRM工作的交付物。

CRM示例

“请用表格列出CRM系统中必备的10个销售活动类型，包含：

1. 活动名称
2. 适用销售阶段
3. 建议执行频率
4. 预期产出成果
5. 关联的CRM数据字段”

5 迭代式优化提问

基于AI的初始回答进行追问，逐步完善CRM策略，特别适合复杂业务场景的深度分析。

CRM示例

- 第一轮：“如何通过CRM系统识别高价值客户？”
第二轮：“针对你提到的‘年度合同价值’指标，如何设置自动化预警规则？”
第三轮：“请为这个预警规则设计三个触发阈值，并说明对应的客户经理行动指南”

6 约束条件下的方案设计

加入资源限制条件（预算/时间/人力），获得符合企业实际情况的CRM实施方案。

CRM示例

“我们是一个200人的跨境电商团队，预算100万元/年，需要实现：

1. 多平台订单自动归集
2. 客户分层管理
3. 销售团队移动办公

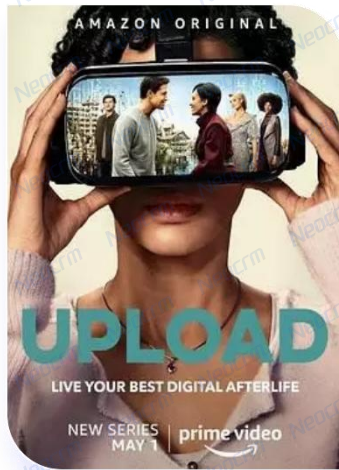
请推荐最适合的CRM系统组合方案，包含：

- 具体产品名称及核心功能匹配度
- 实施路线图（3个月）
- 团队培训计划要点”

关于未来AI时代的一些想象.....



《智能逆袭》

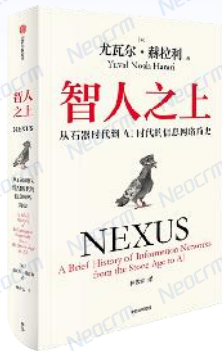


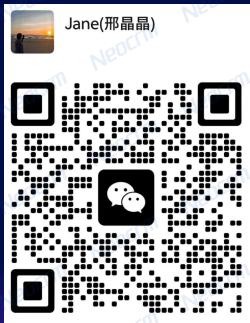
《上载新生》

结语

历史不是确定的，未来将由我们所有人在未来几年所做的选择而塑造。

--尤瓦尔·赫拉利《智人之上》





感谢 THANKS!



Engage 2025