



AI 重塑CRM：从“管理工具”到“增长引擎”

刘志强 | 销售易CTO



Engage 2025

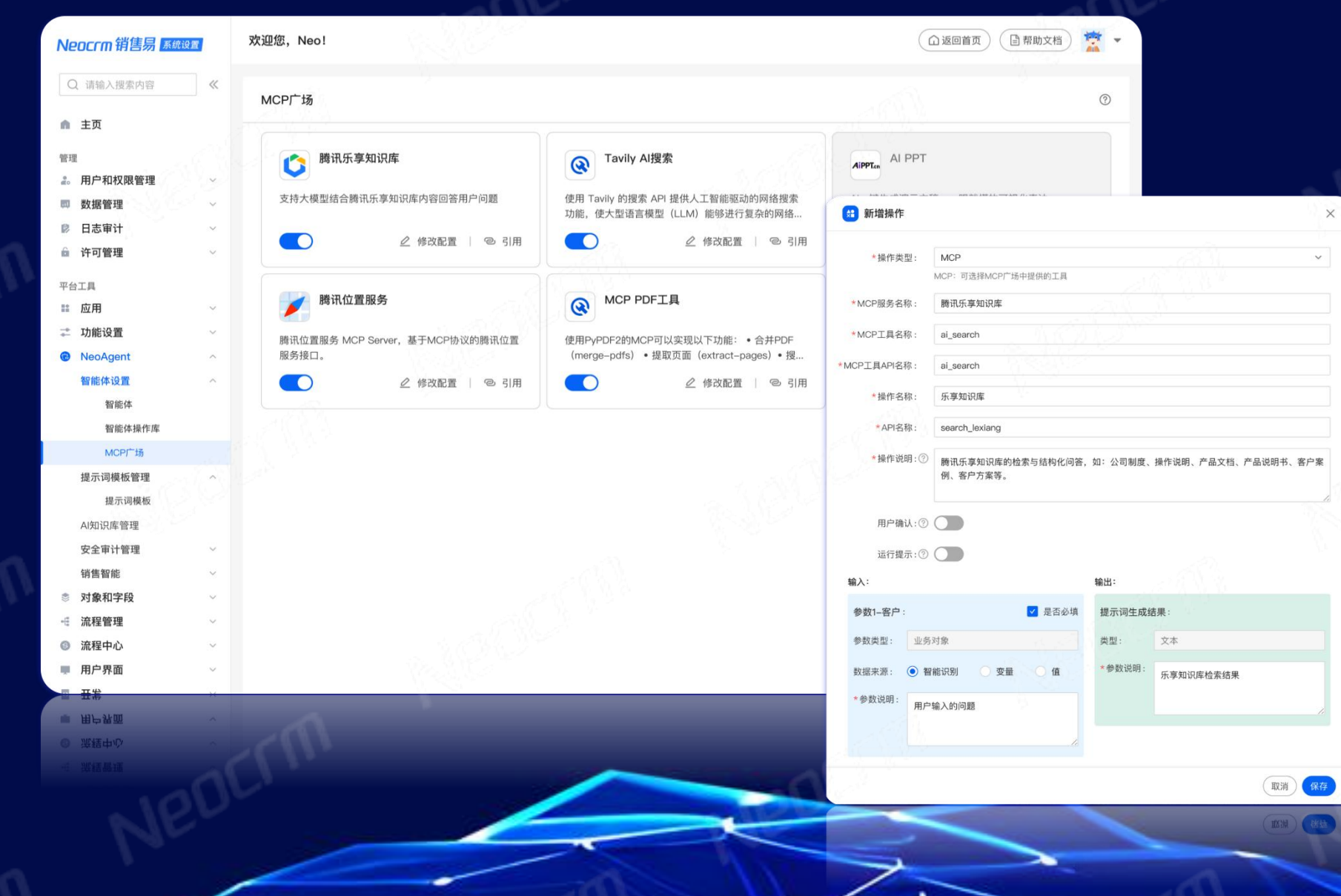
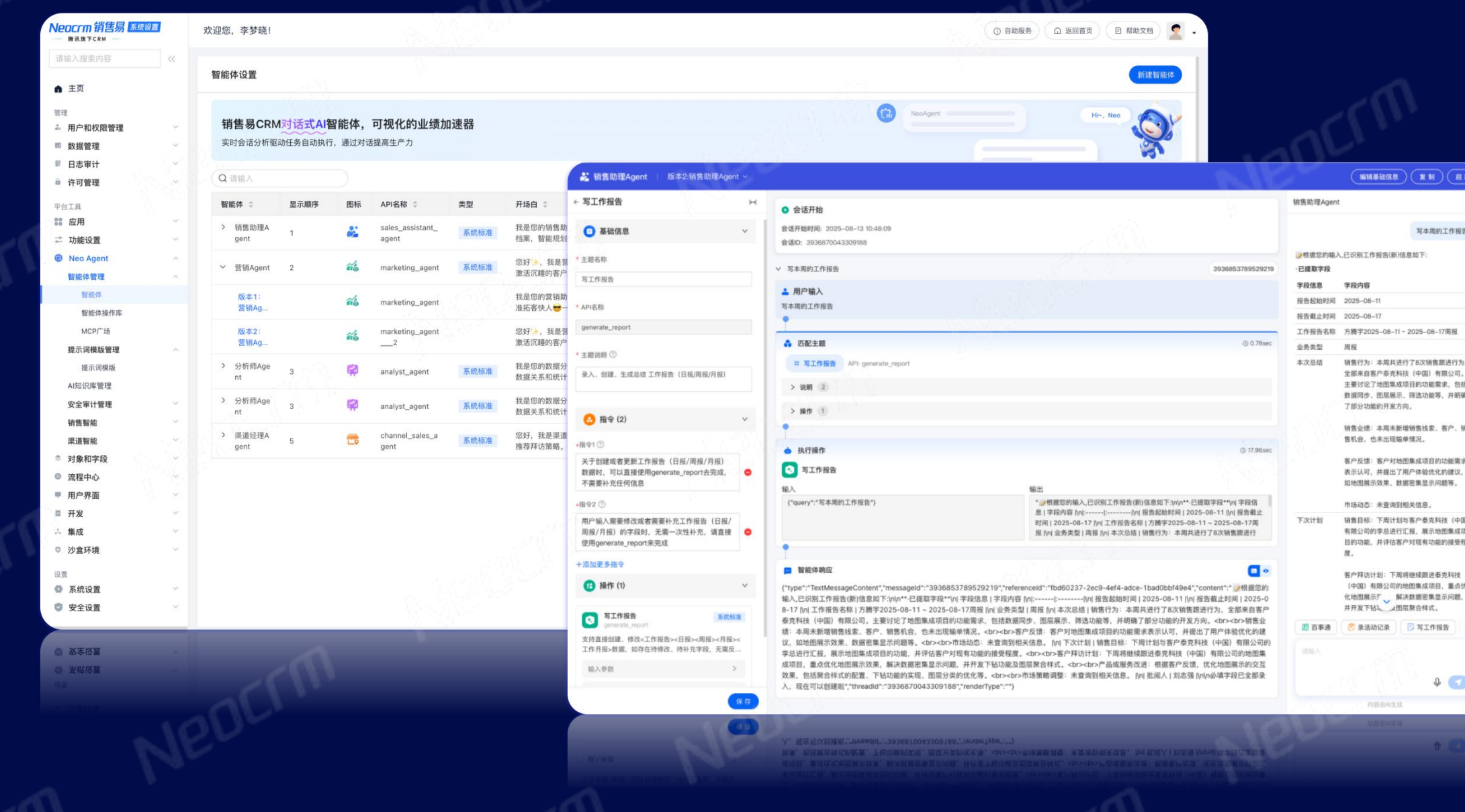
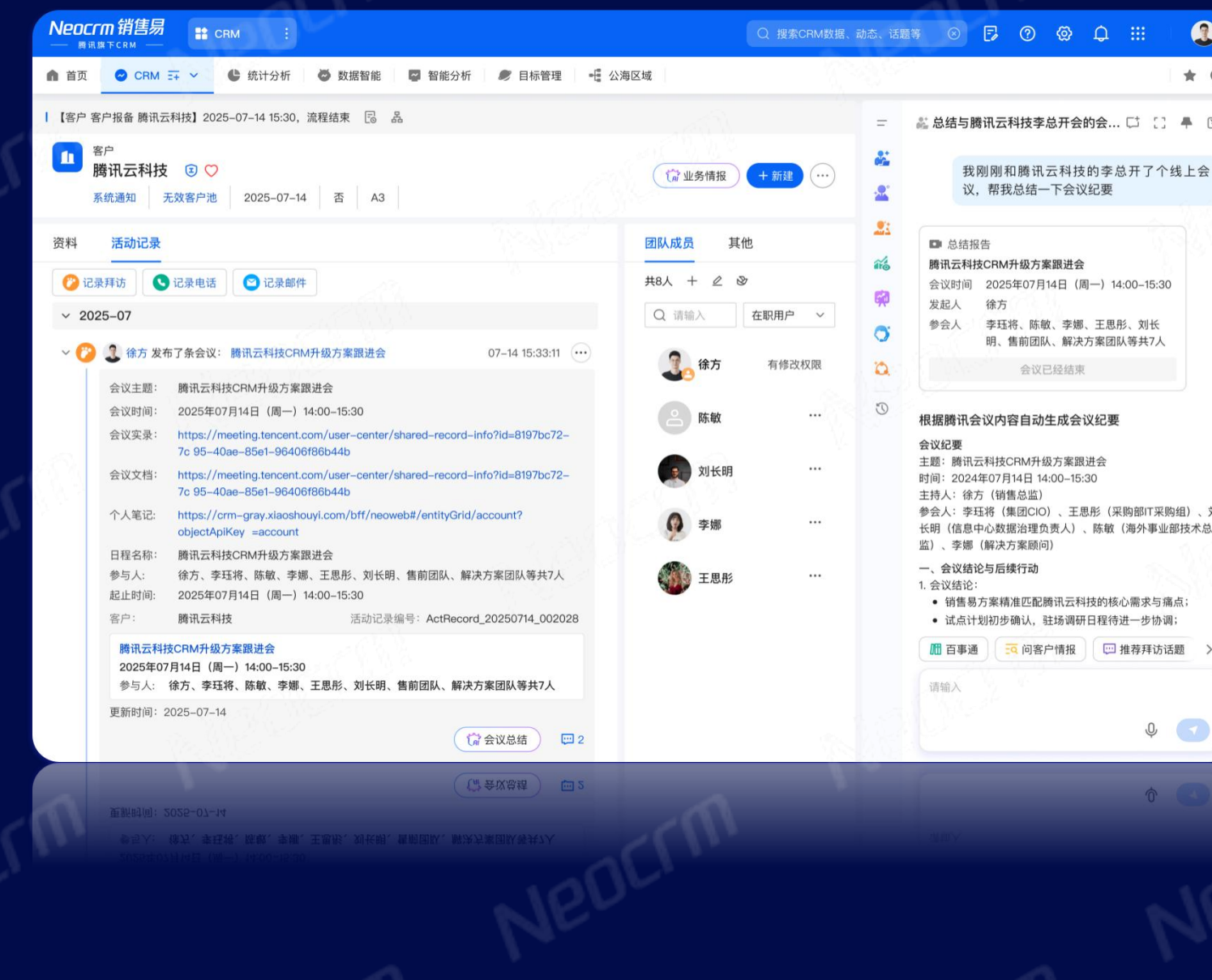
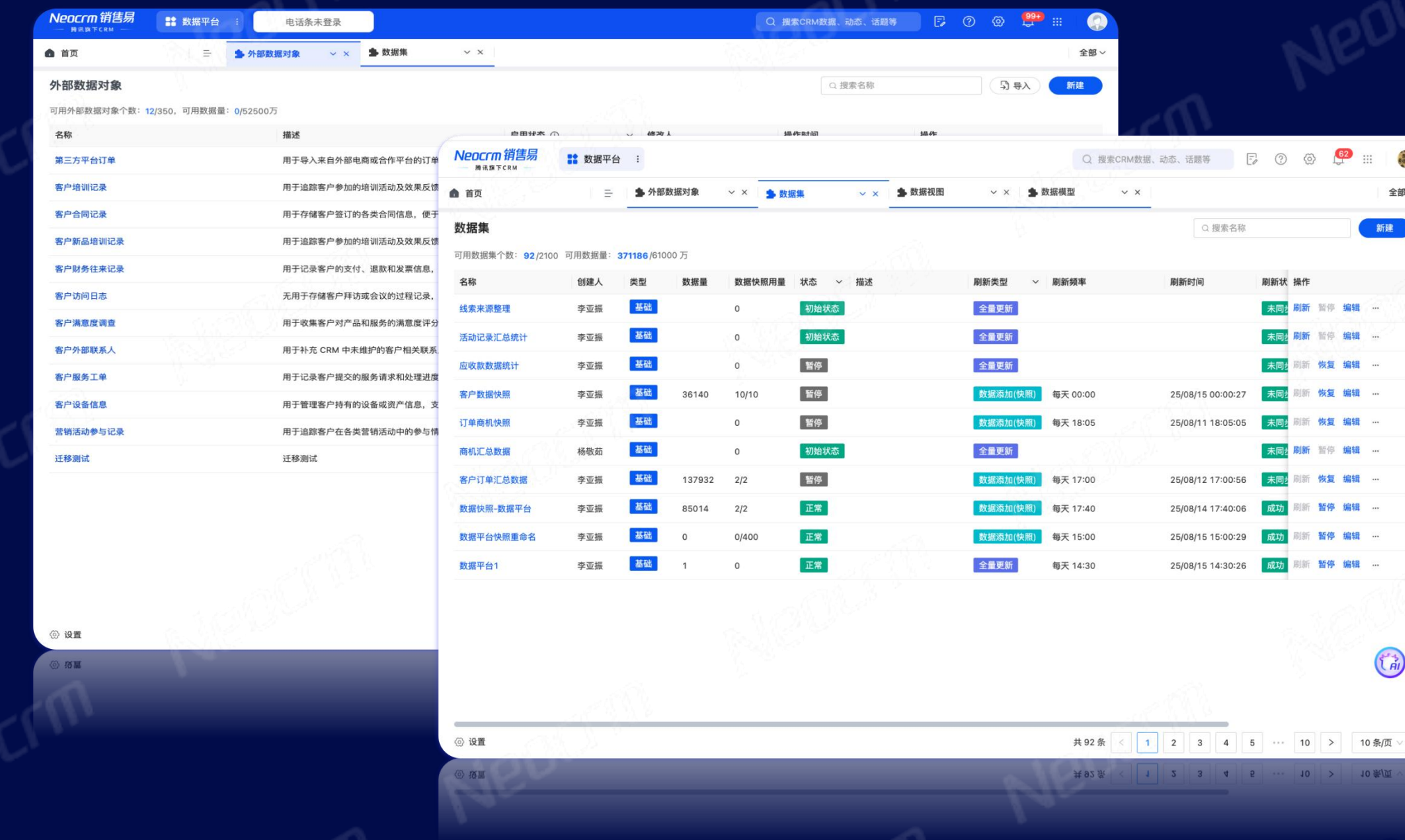
关键跨越：从“AI技术探索”到“场景价值落地”，让AI真正为业务赋能

Data Cloud – AI数据基座

推出一系列企业级AI Agents

解决AI落地“最后一公里”难题 – NeoAgent平台

激活生态共创能力 – MCP广场



- 能够高效接入各类三方系统数据
- 提供数据建模能力和统一元数据管理
- 持续增强实时数据计算能力

- 开启全新的人机交互体验
- 自研推理引擎，有效规避大模型的“幻觉”问题

- 定制企业专属Agent
- 提供Agent推理执行过程的可视化调试能力

- 通过MCP协议，高效接入三方数据源和工具
- 扩展Agent的能力边界

Engage 2025

从蓝图到实践：新一代AI CRM架构全景



交互方式重塑
从“用户操作”到“AI赋能”

产品架构重塑
从“功能模块”到“智能工具体系”

数据基座重塑
从“数据平台”到“智能数据引擎”

客户洞察重塑
从“事后分析”到“主动推荐”

开发平台重塑
从“aPaaS平台”到“智能应用开发底座”

* AI Agents 正在落地的企业 *



Engage 2025

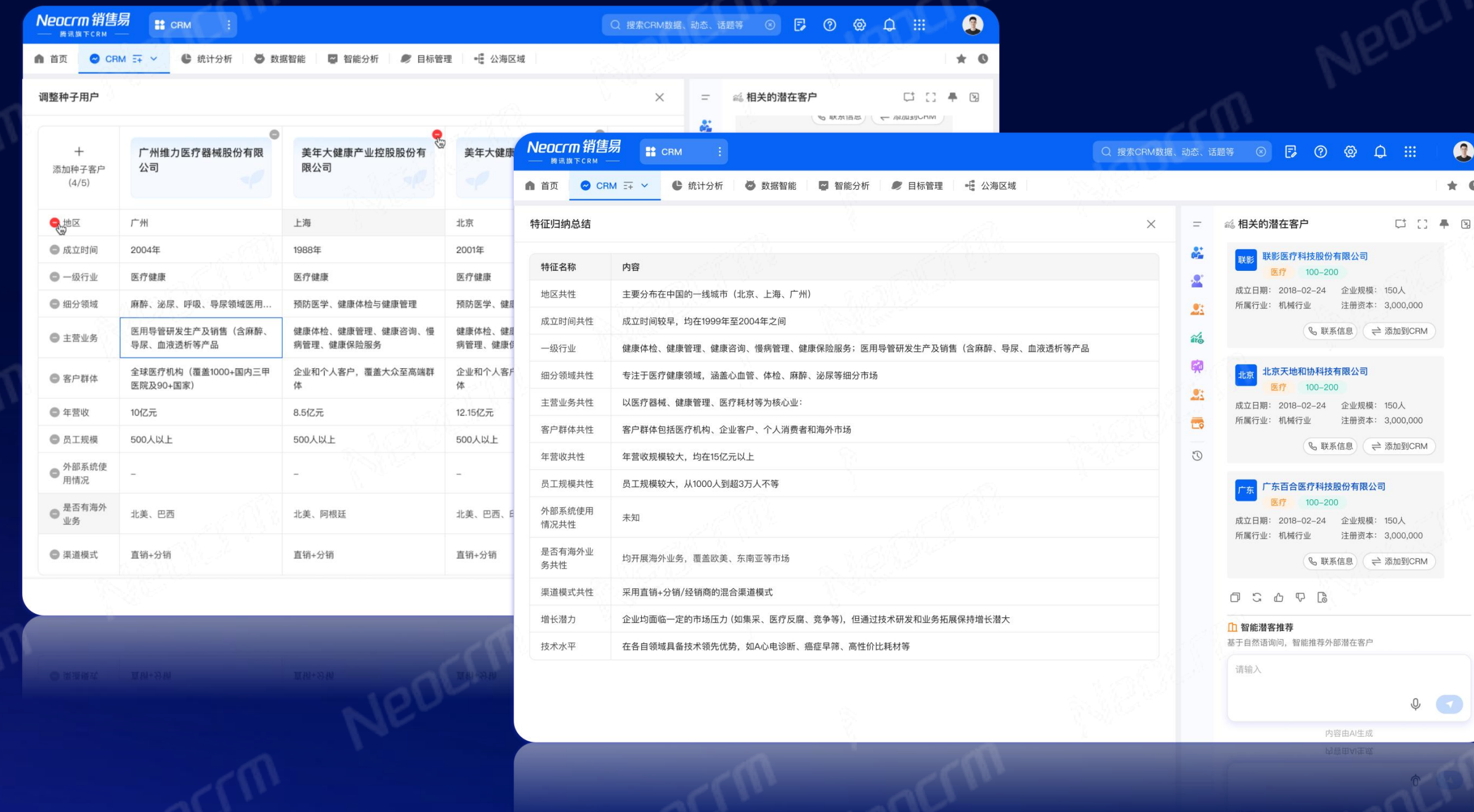
营销Agent – 构建企业最佳客户画像，“以存量博增量”，更高效地拓展新客户，深挖老客户

场景1：清洗和补全客户数据，构建客户画像



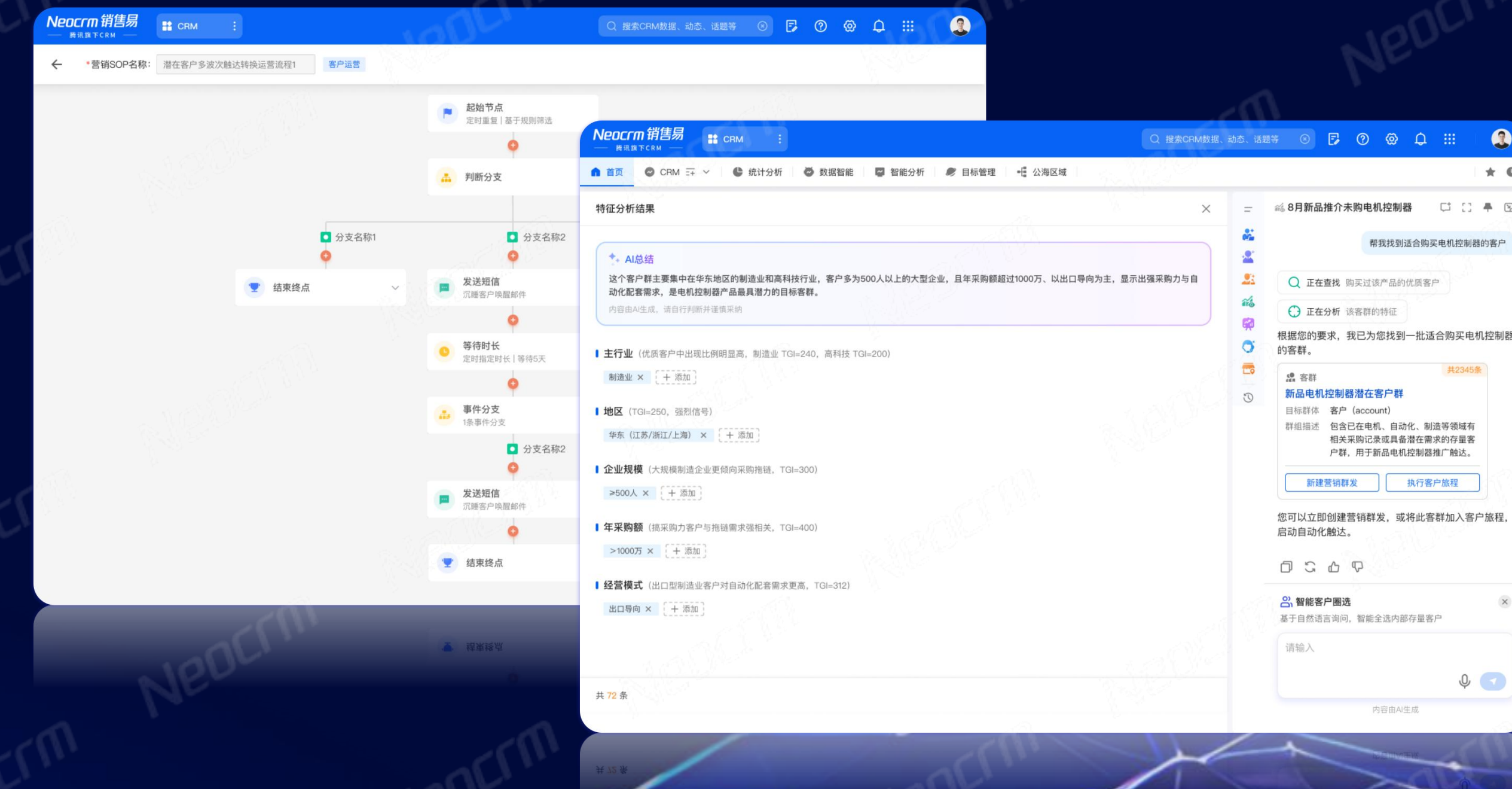
- 结合企业工商数据、联网检索数据等，清洗和补全客户数据
- 通过客户标签画像能力，清晰定义“最佳客户画像（ICP）”

场景2：“小圈插旗”的策略，快速复制标杆客户



- 智能提取标杆客户特征，结合多源数据，推荐“特征相似”的潜在客户
- 智能生成个性化的陌拜邮件、话术建议，并推荐客户案例等销售素材

场景3：老客户交叉销售

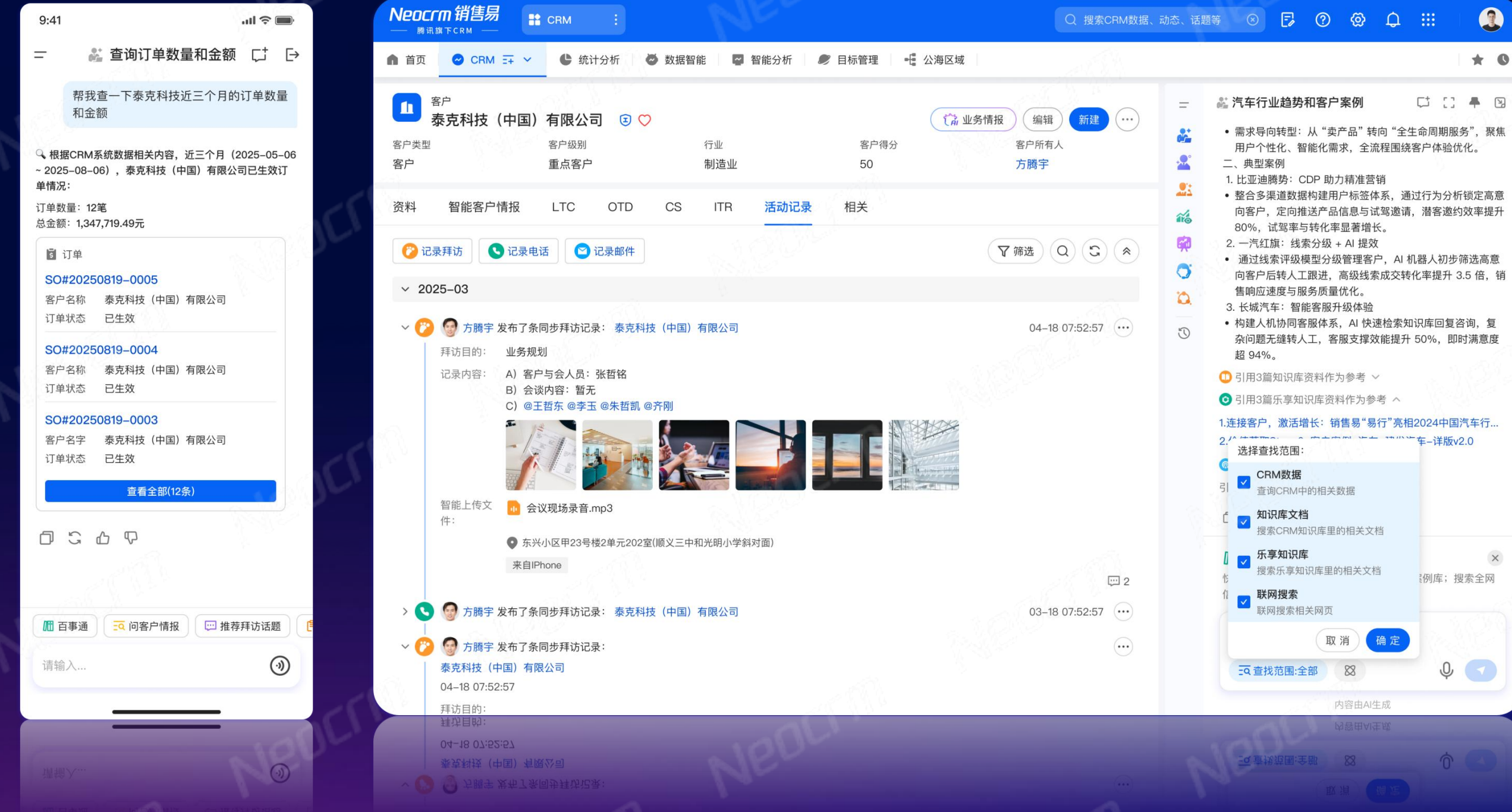


- 智能提取购买过产品A的优质客户共性特征，圈出更多“特征相似”的老客户
- 利用营销画布，执行多波次触达，发现客户有兴趣，自动给销售分配跟进任务

Engage 2025

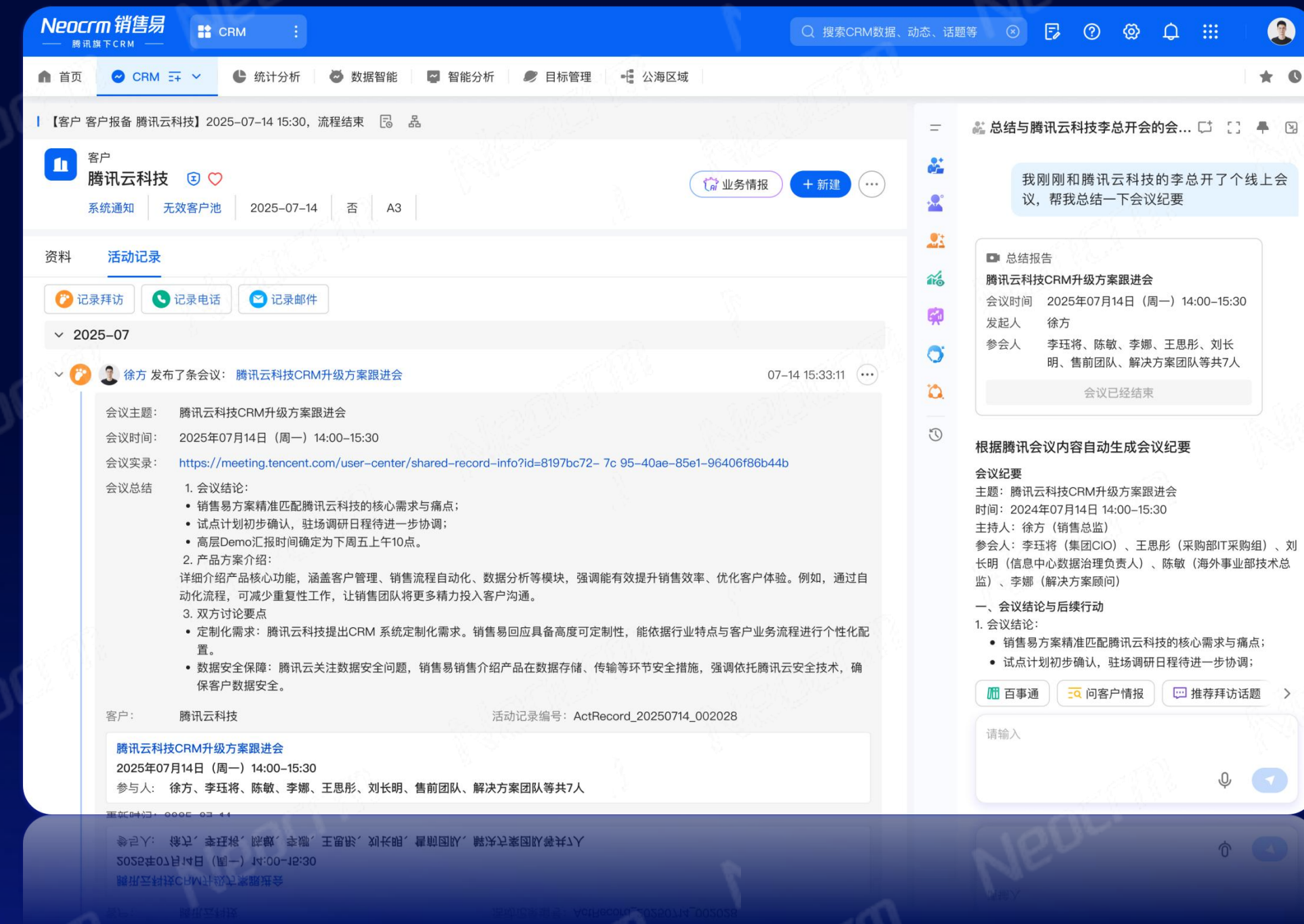
销售助理Agent – 提升销售工作效率，提升客户沟通记录的数据质量

场景1：销售“百事通”，查资料、查CRM数据



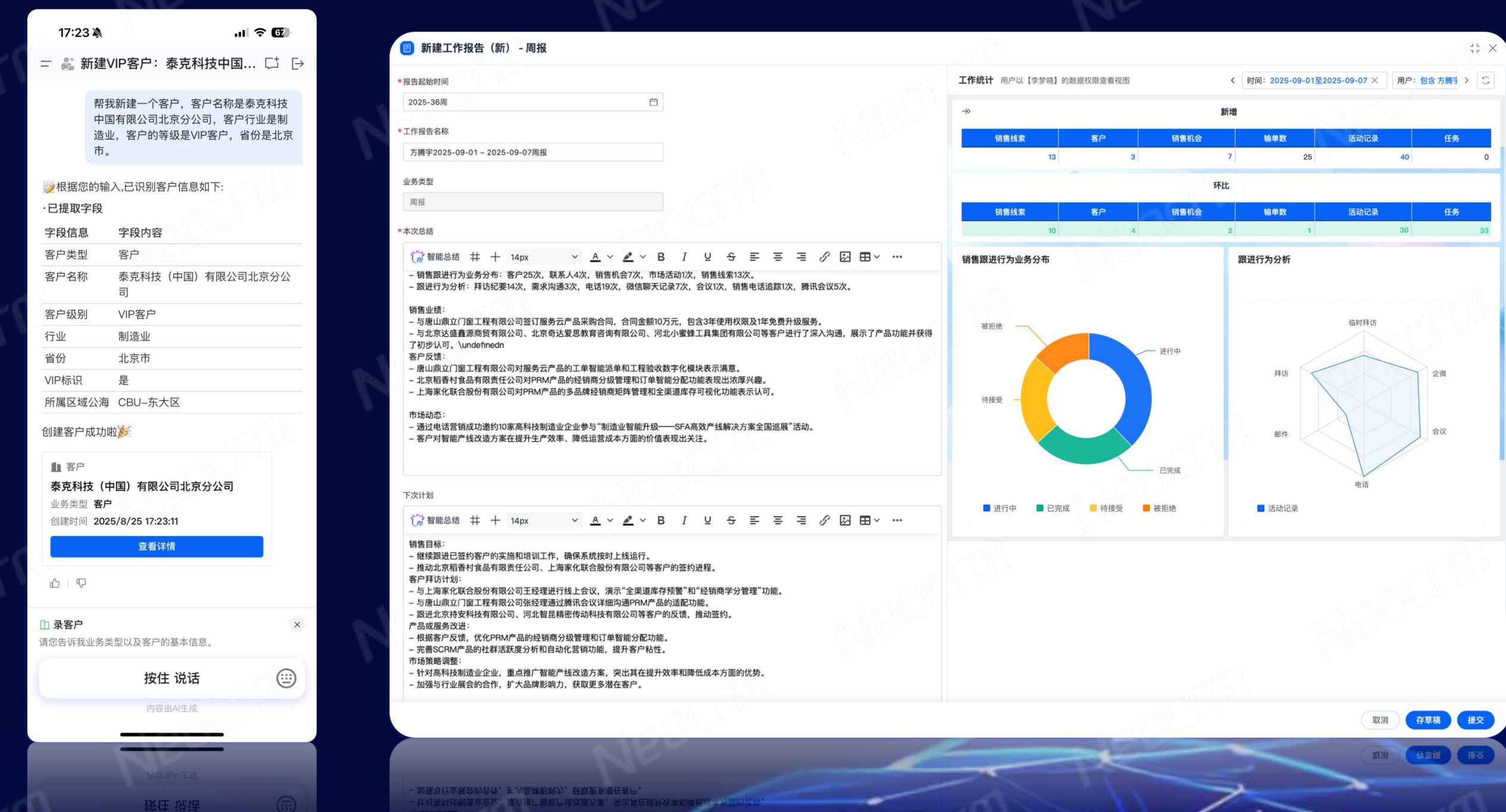
- 自研的智能知识引擎
- 整合CRM数据、知识文档、联网搜索、腾讯乐享知识库等多数据源

场景2：智能总结沟通记录



- 接入腾讯会议、邮件、企微会话、现场录音文件、语音录入，智能生成沟通记录
- 智能提取待办事项，一键创建任务、日程
- 将每一次客户互动，即时、高质量的沉淀下来

场景3：智能录客户，智能生成工作报告



- 语音录客户，智能补全客户数据
- 自动汇总行为数据、沟通记录和业绩数据，结合BI图表，智能生成工作报告

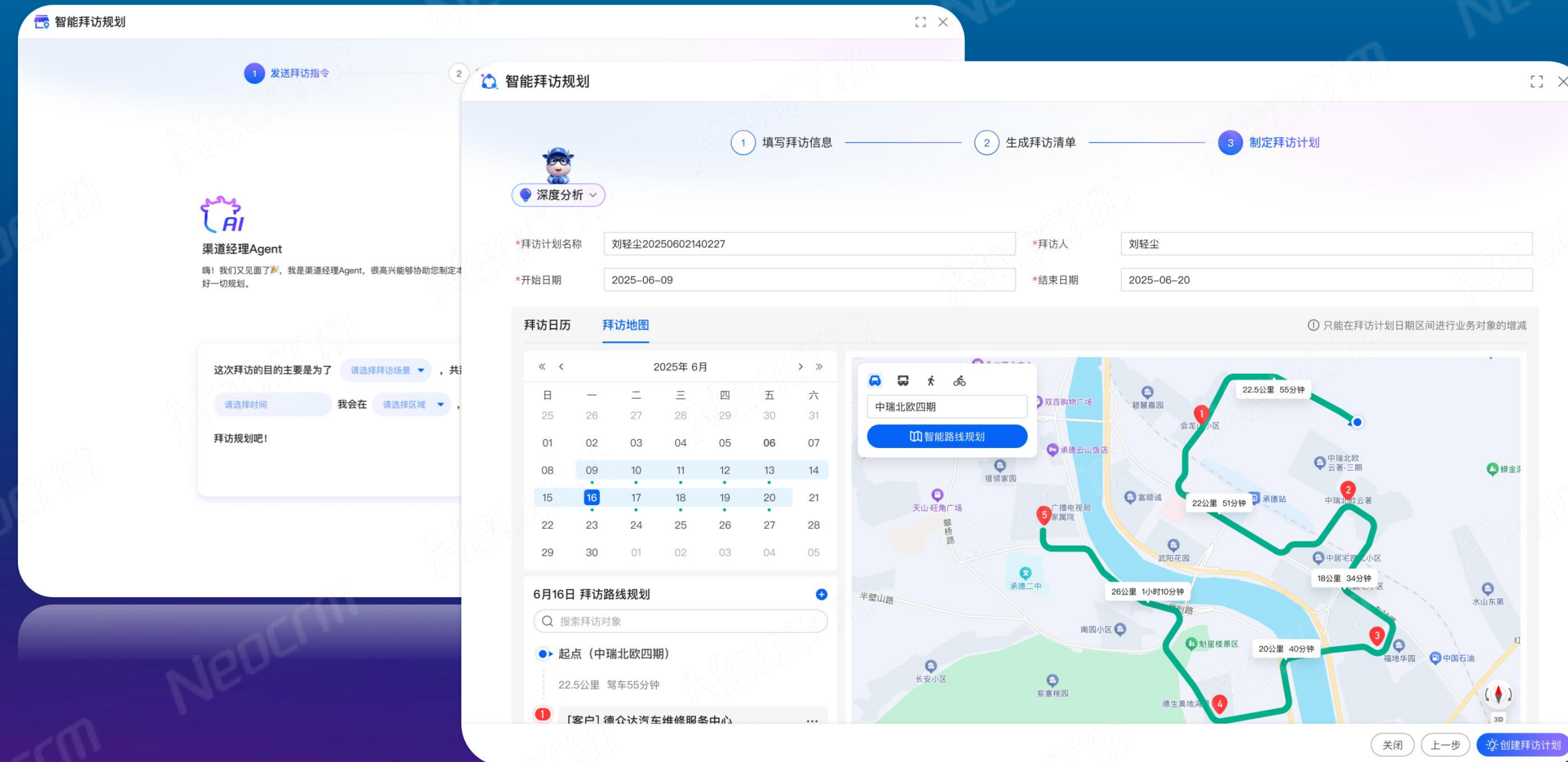
Engage 2025

渠道经理助理Agent – 实现门店拜访智能化闭环，提升渠道经理工作效率、门店数据的采集质量

拜访前：智能生成每周的拜访计划

拜访中：推荐拜访话题和策略，现场全程录音

拜访后：智能摘要总结，智能评估拜访质量



- 基于门店状况、地理位置、拜访需求与频次等多维信息，智能生成最优拜访清单和路径规划



- 基于历史拜访记录、订单信息、库存信息等，智能推荐拜访策略
- 通过现场全程录音，大幅度提升门店拜访信息采集的质量

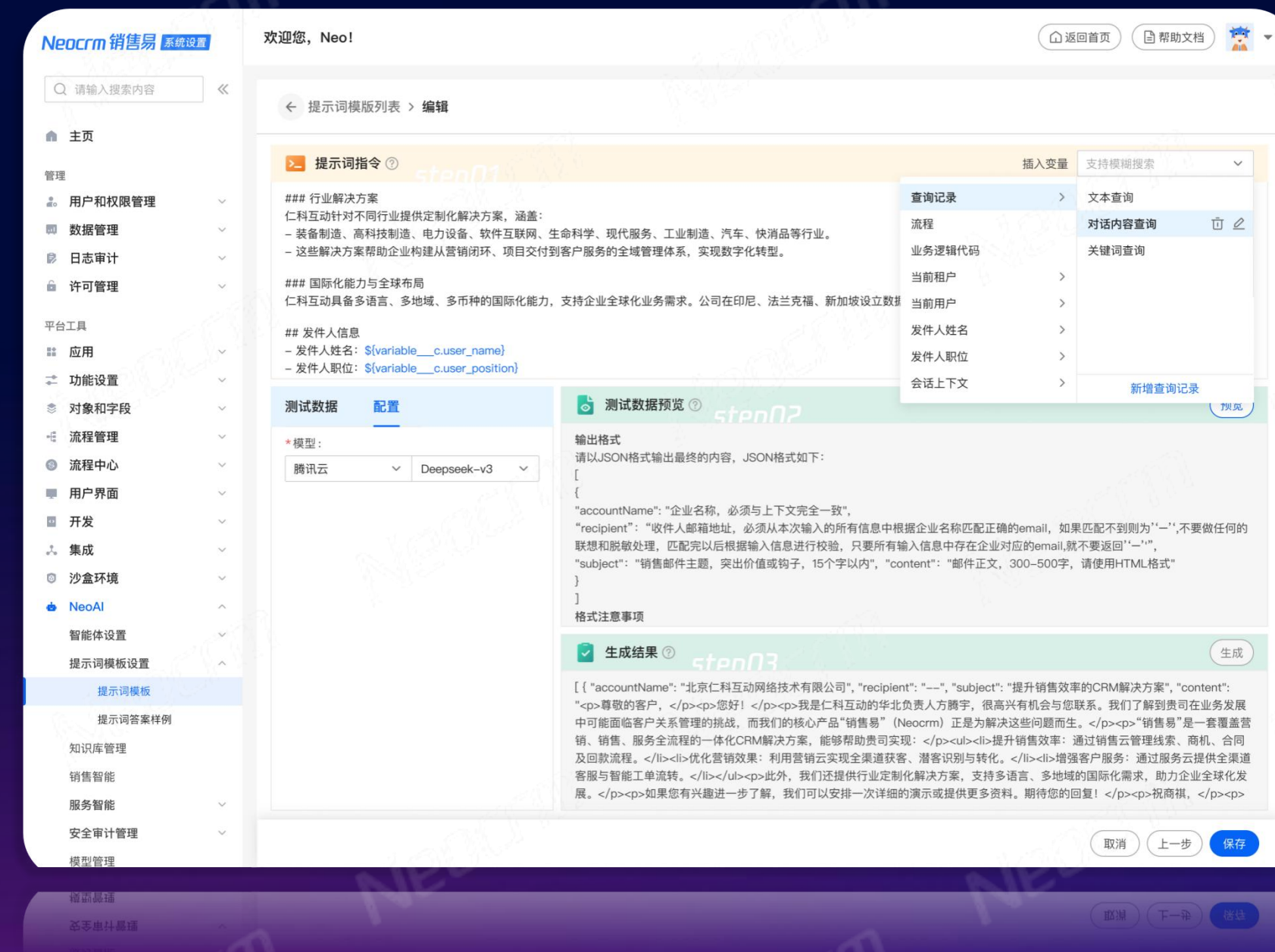


- 读取录音文件，智能生成门店拜访总结
- 智能评估拜访的内容质量，给出改善建议

Engage 2025

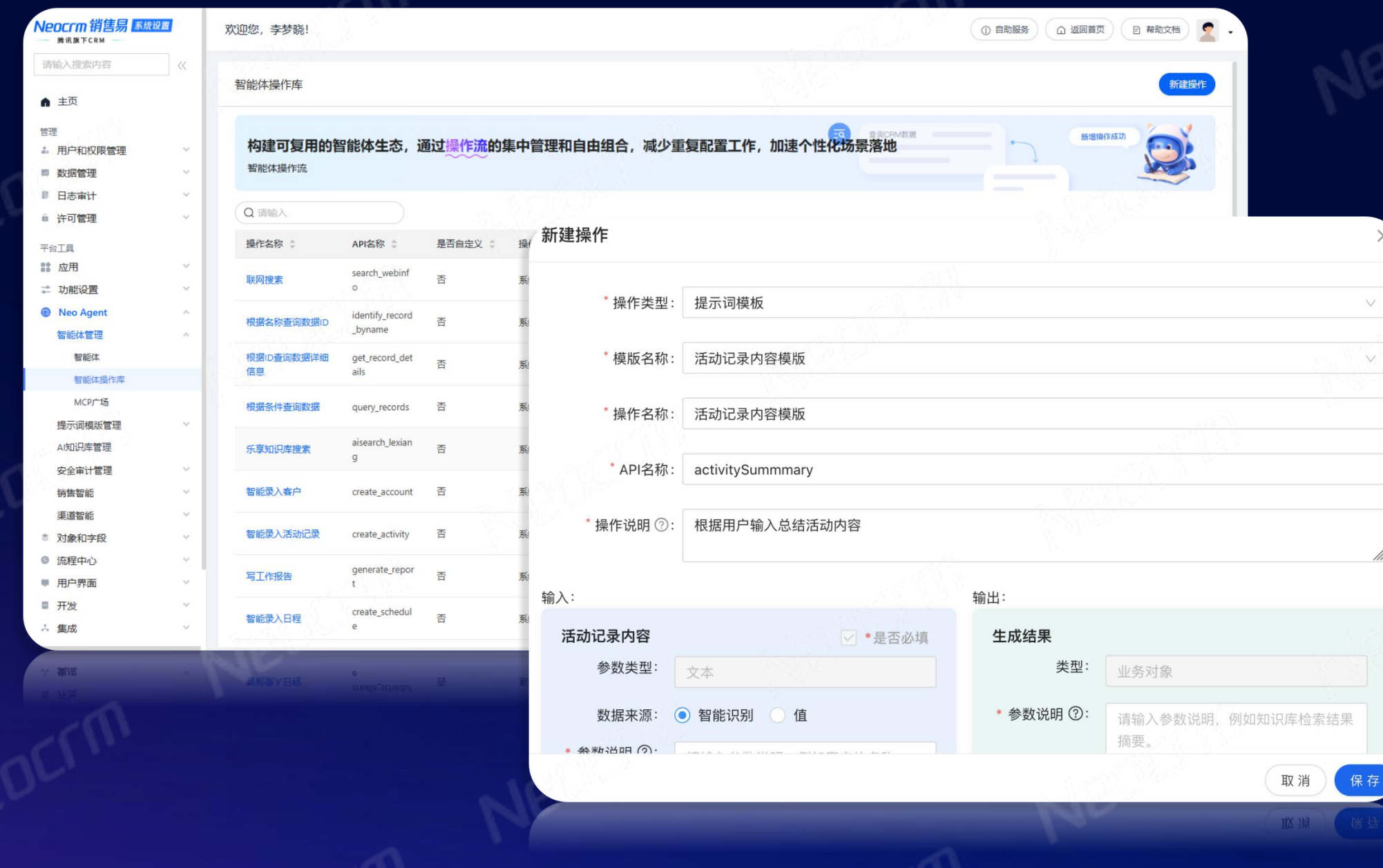
NeoAgent平台 – 解决 Agent落地 “最后一公里” 的个性化定制和可视化调试问题

配置提示词（Prompt）模版



- 支持通过变量占位符动态插入数据和函数
- 支持基于测试数据的结果预览

自定义操作（工具）



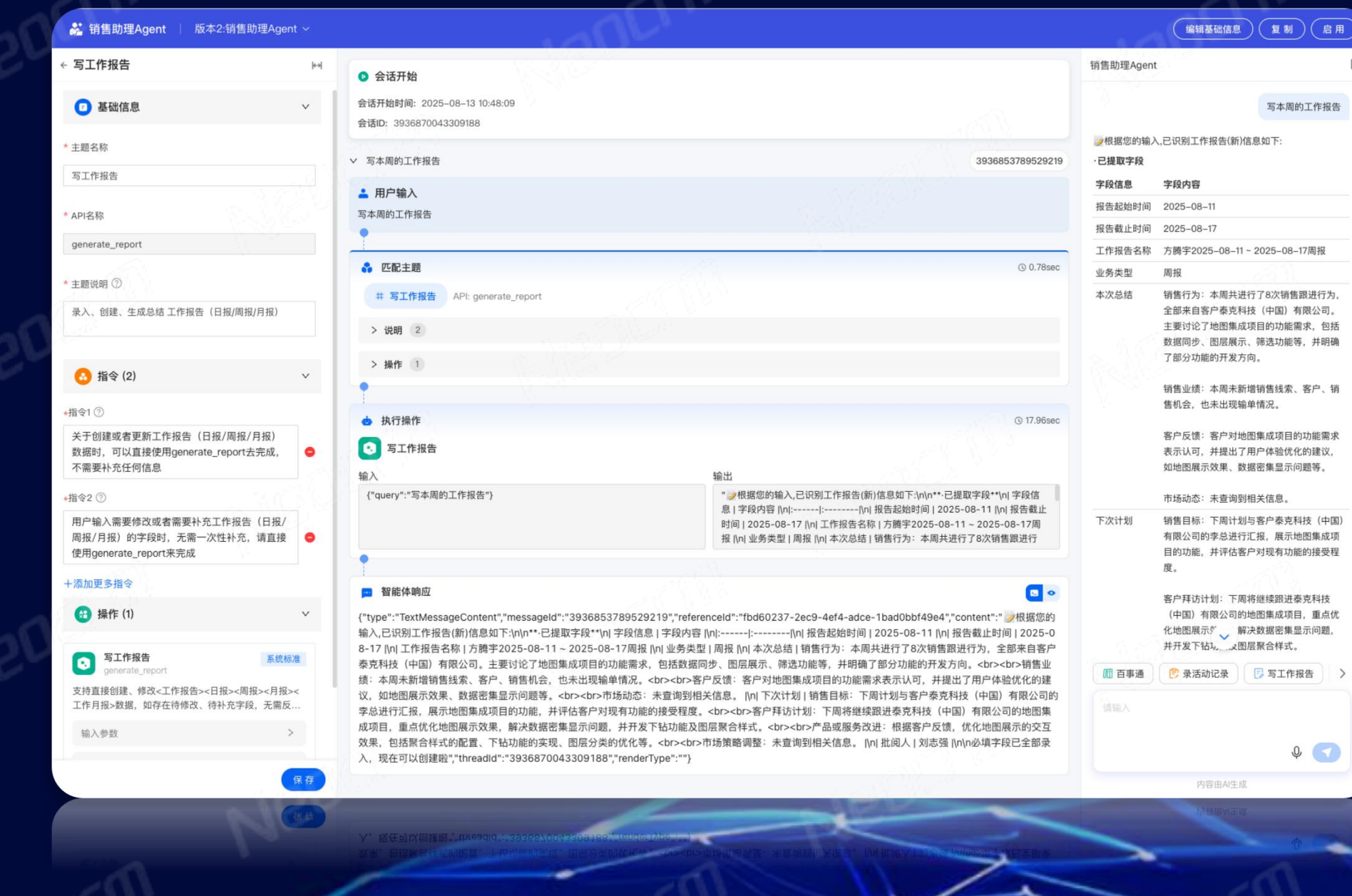
- 预置标准操作库，并支持6种类型自定义操作
- 通过aPaaS平台快速生成多种操作
- 通过MCP 协议快速集成三方工具

配置Agent主题、指令



- Agent三层结构：主题 – 指令 – 操作
- 通过自然语言配置主题、编排指令
- 自研推理引擎，有效规避大模型的“幻觉”问题

Agent推理执行过程可视化调试



- 实时展示Agent的思考链路、工具调用以及输出生成的全过程，大幅提升调试效率

Engage 2025

Data Cloud – 新一代企业数据基座，为AI提供实时、高质量的数据服务

Data Cloud全面升级

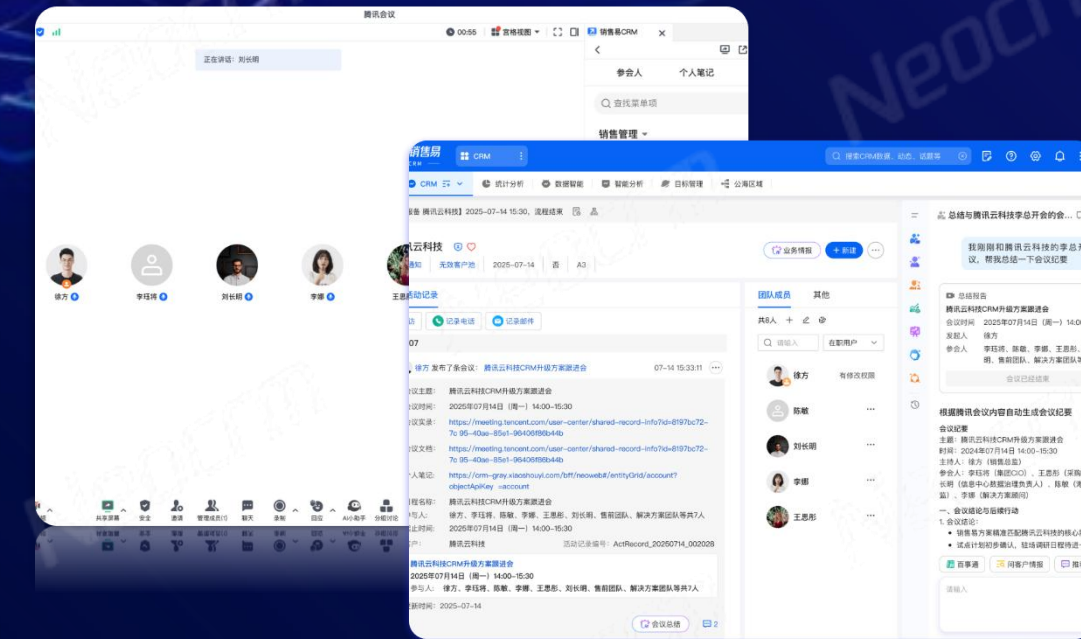
- **完整数据闭环：**数据接入 – 存储 – 处理计算 – 管理 – 数据服务
- **数据接入能力：**高效接入各类数据
- **数据建模能力：**提供数据建模能力、统一元数据管理
- **实时数据计算能力：**支持海量数据实时复杂计算
- **标准化的数据服务：**对外提供统一的数据API



企业级AI数据安全与可信体系：数据可控、合规、可信

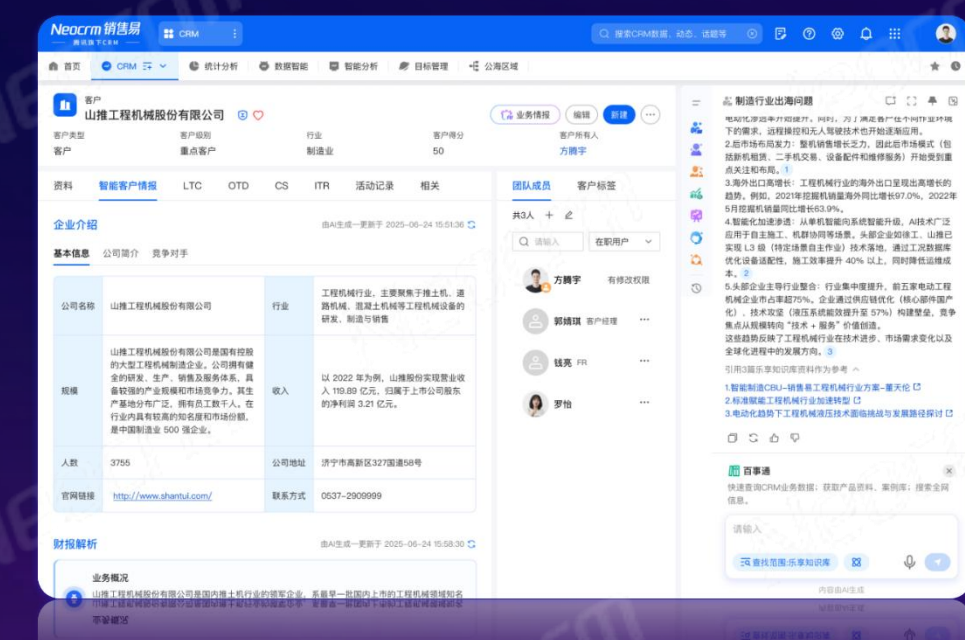


携手腾讯生态，打造智能CRM联合解决方案



腾讯会议

销售易CRM与腾讯会议深度集成，实现了从会前邀约、会中识别、实时信息辅助，到会后摘要总结的完整智能化闭环

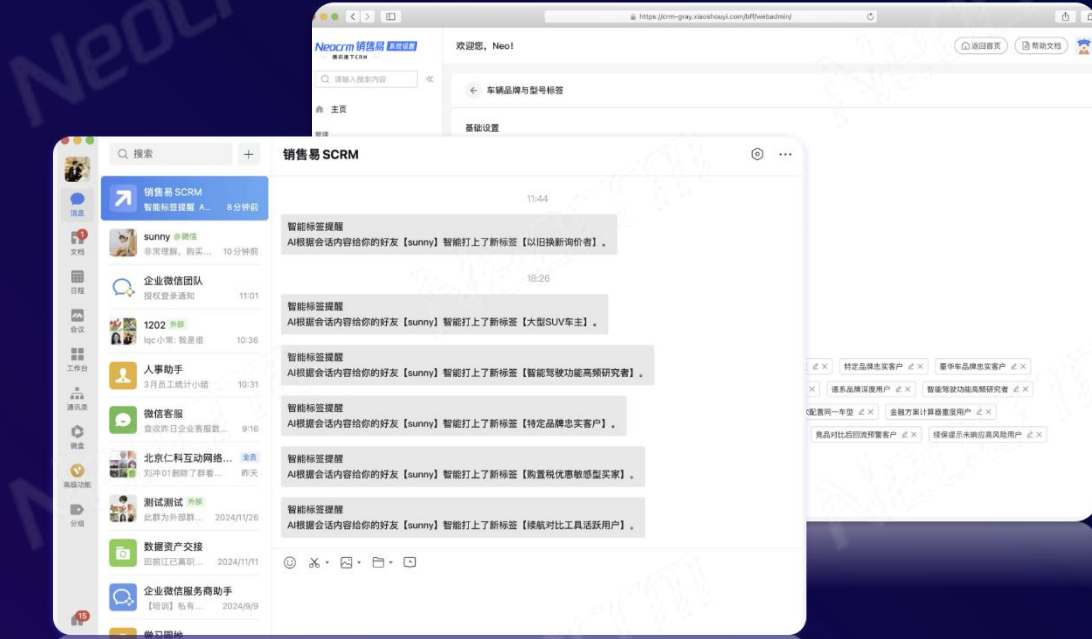


腾讯乐享

依托腾讯乐享知识库，进一步扩展了销售助理Agent中“百事通”的知识检索能力

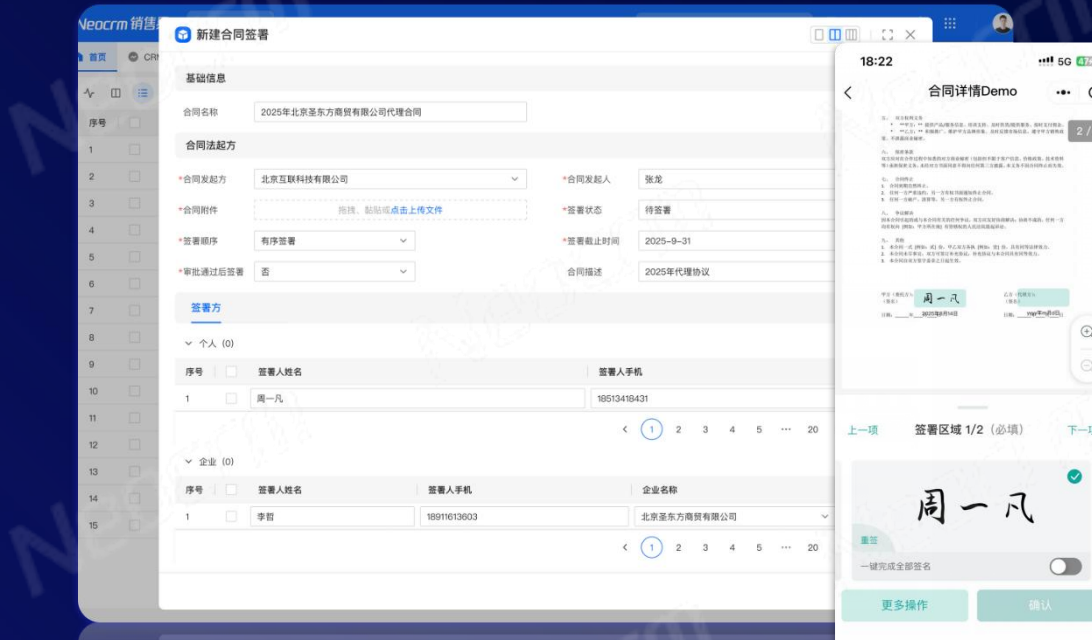
企业微信

基于企业微信的智能会话专区，我们提供了会话总结、话术推荐、智能标签、客户洞察及会话质检等一系列AI能力



腾讯电子签

借助腾讯电子签，我们实现了经销商协议、对账单、合同订单等业务开箱即用的电子化签署能力



销售易CRM + 腾讯生态

腾讯云智算

大模型和应用坚实基础设施

腾讯混元

腾讯全链路自研大模型

智能体开发平台

深度整合LLM+RAG增强检索能力

Engage 2025

未来十年，AI CRM将成为驱动企业持续增长的核心引擎
销售易，让智能CRM成为每个企业的增长伙伴

感谢 THANKS!



Engage 2025