

# 从 0 到 1：一款销售会话质检系统的成长记

首发公众号：朱莉的产品笔记

在 AI 与客户行业的交汇点，我们曾与一家大型金融集团公司旗下的 ToC 部门共创了一套“销售会话质检与客户画像系统”。这个项目从最初的概念，到一步步上线、磨合、调试，走过了漫长而曲折的过程。回望整个旅程，最让我有成就感的，是在其中作为**产品经理**与\*\*项目经理（辅助）\*\*双重角色，如何推动这个产品逐渐落地、生长，最终为客户带来价值。

---

## 一、为什么要做？——项目的诞生

2C 业务类公司面临着长期的痛点：

- **销售违规率高**：返利、误导销售屡禁不止；
- **客户投诉、退单频发**：合规和口碑风险巨大；
- **监管压力**：需要低成本、快速见效的合规手段。

与其自研耗时耗力，客户公司选择与我们合作，由他们提供行业规则和敏感词库，我们负责算法训练与平台研发。项目的目标被清晰拆分为三步：

1. **敏感词拦截** → 明显违规立即拦截，降低风险；
2. **规避说辞识别** → 销售暗示返利、规避监察时能识别出来；
3. **客户画像与营销引导** → 将对话与客户行为结合，辅助销售提升转化。

---

## 二、角色与定位——产品经理的舞台

在这个项目中，我既是**产品经理**，又部分承担了**项目经理**职责：

- **产品经理角色**

- 梳理业务需求，撰写 PRD；
- 设计整个平台的功能模块与使用流程；
- 与客户沟通，澄清他们的真实需求，并转化为可落地的产品方案。

- **项目经理角色（辅助）**

- 负责检查排期是否符合优先级；
- 协调跨部门（算法、研发、商务）的资源；
- 在客户与团队之间建立顺畅沟通。

这段经历让我深刻体会到：产品经理并非只是写文档的人，更是业务与技术之间的桥梁。

---

## 三、数据与算法——从 500 万条噪音开始

项目的核心是**数据驱动**。起点是一家分公司提供的 **500 万条未清洗的对话记录**。

- 我们组建了 20 人的兼职标注团队；
- 由客户公司提供敏感词库和 20 个典型违规案例，形成**标注指南**；
- 标注人员按照规则识别**明确违规**和**规避说辞**；
- 清洗后的数据由我与客户共同抽查，保证准确率。

算法团队基于这些数据不断迭代：

- **第一版**：准确率仅 20%，几乎不可用；
- **第二版**：优化后达 50%，客户允许小范围试用；
- **第三版**：上线运行并持续收集新数据，准确率稳定在 70%。

70%并不完美，但对客户而言，已经能显著帮助发现隐蔽违规。这一过程中，**我最核心的作用是：**

👉 把客户模糊的业务需求（“想抓住销售暗示返利”）转化为**可标注的数据规则**，并通过人工质检保证算法团队能训练出有意义的模型。

---

## 四、产品设计——从质检到画像的闭环

除了算法，系统的产品功能也逐渐丰富，形成了完整的闭环：

### 1. 会话质检

- 会话实时查询；
- 智能质检结果查询；
- 用户申诉、管理员审批、审批记录追溯。

### 2. 关键词与知识库管理

- 敏感词、知识库关键词、安抚话术的配置与批量导入；
- 当客户投诉时，系统能自动提示销售使用安抚话术。

### 3. 因子管理

- 固定因子（如时间、频次统计）；
- 动态因子（支持灵活配置，用于模型训练）。

#### 4. 客户标签与画像

- 客户偏好、风险等级、生命周期、价值等维度；
- 支持生成个性化画像并接入 CRM；
- 在营销场景中能实现精准推荐，例如“健康关注+高价值客户 → 推荐重疾险”。

#### 5. 核验与报表

- 人工核验模型结果，形成数据反哺；
- 定期报表回溯，分析违规率下降与业务效果。

👉 作为产品经理，我不仅负责这些功能模块的 PRD 设计，还要考虑角色权限（超级管理员/管理员/质检员/普通用户），以及技术架构（前后端分离、容器化部署、MySQL 数据库、Kubernetes 扩展）。

---

## 五、磨合与调试——技术之外的挑战

整个项目最大的挑战并不是技术，而是**磨合与预期管理**：

- **数据噪音**：500 万条对话，真正高质量的标注数据有限；
- **客户期望过高**：他们希望模型能 100% 识别，但行业特性决定这是不可能的；
- **跨部门协作**：算法、研发、客户、兼职标注团队之间，需要我持续推动沟通。

最终，客户接受了 70% 的准确率——不是因为技术完美，而是因为：

- 他们理解这是一个持续训练的过程；

- 长期合作建立了稳定的信任；
- 我们的收费低，性价比高。

这背后其实是**产品经理的价值体现**：预期管理、跨部门协调、以及把复杂的技术成果转化为客户能理解并接受的业务价值。

---

## 六、收获与反思

这个项目让我最大的收获是：

- **AI 项目的核心不是算法，而是数据和规则。**产品经理需要懂业务，更要懂如何把业务需求转成数据标签。
- **闭环设计**非常重要：质检 → 核验 → 数据反哺 → 模型迭代 → 业务应用 → 报表回溯。
- **预期管理**比技术难度更大。要让客户愿意持续用下去，信任与沟通不可或缺。

不足之处是，我们当时没有沉淀一套标准的 SOP，导致经验复用不够。如果未来有机会重做，我会从一开始就建立**需求调研模板、数据清洗规范、模型验收标准和客户复盘机制**，这样能大大提升后续项目的效率。

---

一款产品从“出生”到落地，绝不是一次性完成的，而是靠数据、算法、功能、流程和人与人之间的持续磨合与调试。作为产品经理，我们真正的价值，不在于写多少文档，而在于能不能把**业务语言翻译成技术逻辑**，再把**技术成果转化成业务价值**。

这次客户会话质检项目让我明白：在 AI+行业应用的路上，产品经理既是**翻译者**，也是**粘合剂**。