

Sales Assistant 期中答辩

数据驱动的CRM系统

产品背景

- 销售在跟客户沟通的过程中，会出现回复客户**不及时**，以及回复时存在**错别字**和**病句**的现象
- **HR 部门与管理者**需花大量时间**扫视**各群组，并在异常时**记录、发警告**

产品目标

- 透过自动对销售群**分析、可视化与提醒**，优化销售与客户的**互动**

关键指标

- 回复超过2分钟次数
- 平均回复时间
- 各角色总回复数

交付形式

- 每天【22点】在飞书群推送今日排行榜，呈现【每小时】句子方回覆客户方的平均时长与消息数
- 销售每超过【2 分钟】未回覆，弹出警告

产品知识

- 对于每个群，群成员包含句子方与客户方，句子方分为代表销售和其他员工
- 销售与客户是**1对多**关系
- 其他员工可以帮销售回复，但**责任方**在代表销售

当前交付

销售视角： 每个销售表现如何？

	A	B	C	D
1	销售名	回复超过2分钟次数	平均回复时间（分钟）	总回复数
2	董森	7	1.22	59
3	宋宗强	24	19.36	172
4	曾璐	0	0	0

当前交付

群聊视角：每个顾客是否被服务好？

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	销售名	群聊名	回复超过2分钟次数	平均回复时间（分钟）	总回复数	销售总发言数	其他员工总发言数	顾客总发言数
2	董森	网易严选	1	0.48	10	5	0	5
3	董森	碧橙	0	0	0			
4	董森	上海谨务汽车技术	1	2.12	4	1	0	3
5	董森	三诺健康管理	0	0	0			
6	董森	曹操出行	0	0.44	12	5	0	7
7	董森	流利说	6	1.39	43	16	0	27
8	宋宗强	麻雀小样	1	24.84	5	0	1	4
9	宋宗强	博时基金	0	0	0			
10	宋宗强	泡泡玛特	6	34.76	36	1	9	26
11	宋宗强	格格	0	0	0			
12	宋宗强	句子互动&诺亚财	10	22.93	75	14	11	50
13	宋宗强	句子互动-功夫豆	0	0.2	4	2	0	2
14	宋宗强	衣恋	0	0	0			
15	宋宗强	安徽节点信息	5	10.81	29	14	0	15
16	宋宗强	福州君明	1	0.98	10	4	0	6

当前交付

群聊细节： 那些出错的地方， 具体在讲什么？

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	销售名	群聊名	顾客名	顾客发送消息	销售回复消息	回复时长（分钟）	回复日期	回复日期点	消息 ID
2	董森	网易严选	小圆圆	为啥菲菲这个账号群发会卡住	其实菲菲的就卡住了一次，导致后面的群发也都进行不下去的[捂脸] 现阶段，直接重启下账号就可以发出去哈	2.03	11/22/2021	12:24:49 PM	1039610
3	董森	上海谨务汽车技术有限公司	童话	@董森 聊天对话框中，图片放大查看后，弹框如何消失？	右上角有个小x进行关闭哈	8.47	11/23/2021	2:51:26 PM	1041636
4	董森	流利说	徐伟	Hi. 我们和销售侧确认了测试计划，目前会分两批来测试 11.30 需要2个账号参与测试 12.8 需要5个账号参与测试 测试账号能帮忙协调开放一下么？	"Arbiter： Hi. 我们和销售侧确认了测试计划，目前会分两批来测试 11.30 需要2个账号参与测试 12.8 需要5个账号参与测试 测试账号能帮忙协调开放一下么？ 另外 我们还在协调培训时间 可能	3.8	11/23/2021	2:40:37 PM	1041543

基础架构

- WechatyBot (js) : 实时监听消息
- OpenSearch (js client): 储存结构数据, 提供多样化的搜索方法

数据结构

Message

```
//example message
{
  "_events": {},
  "_eventsCount": 0,
  "id": "1007951",
  "_payload": {
    "filename": "",
    "fromId": "1688850239241451",
    "id": "1007951",
    "mentionIdList": [
      "1688850792144270",
      "1688851335121940"
    ],
    "roomId": "R:10696050863046802",
    "text": "关于活动及文案等相关问题可  
复杂的问题可以问@@张佳 ",
    "timestamp": 1636094840000,
    "toId": "",
    "type": 7
  }
}
```

销售-群聊树

```
,
"董森": {
  "all_rooms": {
    "句子互动服务群-网易严选": {
      "sales": {
        "董森": {}
      },
      "employee": {
        "句子情报员": {},
        "李佳芮": {},
        "尹伯昊": {},
        "董森": {},
        "sales-assistant": {},
        "韩祥宇": {}
      },
      "customers": {
        "小圆圆": {},
        "1995.": {},
        "阿媛": {},
        "ggoba": {},
        "TOWxx": {}
      },
      "finished_update": 1
    },
    "句子互动服务群-碧橙": {
      "customers": {
        "李佳芮": {},
        "尹伯昊": {},
        "董森": {},
        "闫小娟": {},
        "sales-assistant": {},
        "Bency": {},
        "EAC": {},
        "我不看月亮": {},
        "赵康": {}
      }
    }
  },
}
```

实习体悟

- 佳芮：代码很屎没关系，先做出来！
- 清华：唯快不破