

# 灵验喵CEM—体验空间探索者

南京灵越信息技术有限公司



# 灵验喵LinXCEM 客户体验管理解决方案

LINXCEM Customer Experience Management Solutions

# 目录 Contents



**01**

公司介绍

**02**

产品介绍

**03**

应用场景

**04**

服务案例

**05**

服务支持

# 1

## 公司介绍

Introduction of Lingyue

# 公司简介



## 南京灵越信息技术有限公司 (简称: 灵越科技)

成立于2019年的一家高新技术企业公司，旗下拥有2款专业的数字化软件产品和多个软著专利。公司致力于用可视化数据分析帮助企业提升客户体验和数据处理，是国内客户体验管理领域少数具有完整解决方案服务能力的新兴科技公司。

灵验喵CEM，是一款客户体验管理SaaS系统，提供“**体验规划—体验测量—洞察分析—行动预警**”的一站式服务。灵验喵CEM可以广泛应用于企业的销售、产品、运营、客服等部门，帮助公司优化客户服务流程，提升客户体验，从而驱动体验创造价值。

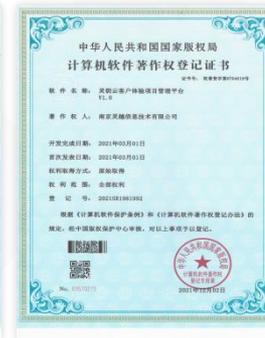
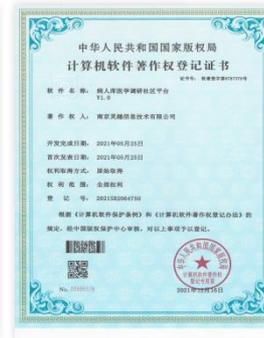
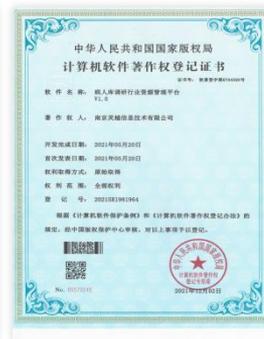
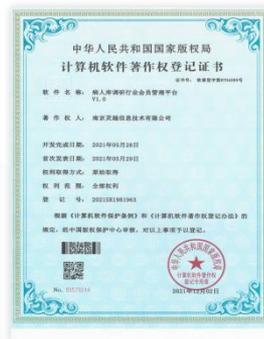
目前团队规模50人，其中咨询团队来自于尼尔森、奥维等国际市场研究机构；产品开发团队有着国际项目软件开发经验，在智能分析、算法、语音语义分析方面有着丰富的经验。



# 荣誉资质

**资质认证:** ISO9001质量管理体系, IEC / ISO27001信息管理安全管理  
体系认证证书。

**软著专利:** 已获得18个软著专利, 2项发明专利, 多个商标/IP/  
版权专利保护高新技术企业。



# 合作品牌大全

他们正在与灵验喵共同努力



KANTAR



# 2

## 灵验喵CEM系统介绍

Introduction of LinXCEM System



# 灵验喵CEM

灵验喵，更好用的CEM产品  
 通过体验旅程生态图，5分钟轻松开启企业客户体验管理，帮助企业挖掘客户全流程触点，动态追踪客户行动并生成行动方案的体验空间探索者。



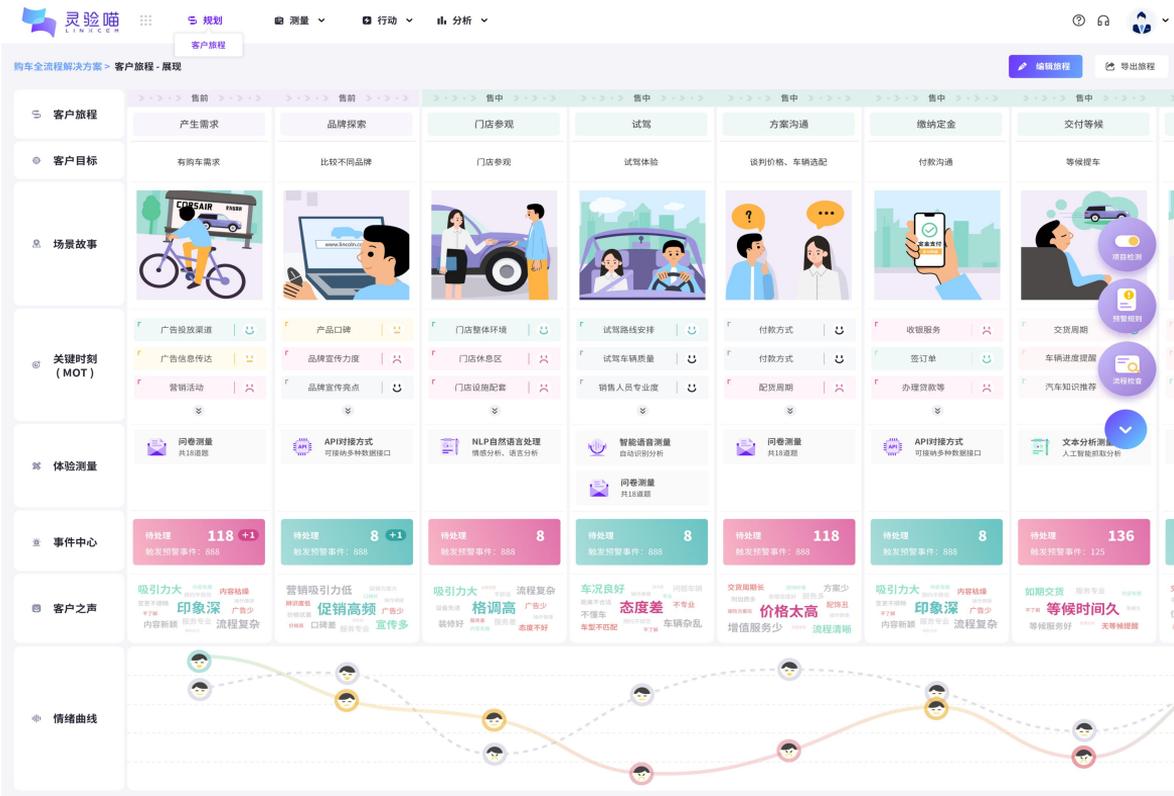


## 全行业全场景客户体验管理 解决方案引领者

# 只需四步——快速搭建你的客户体验系统



# 一张旅程生态图，即时了解体验全貌



- 客户+管理者双重视角旅程地图
- 关注客户决策关键时刻 (MOT)
- 量化呈现双重情绪曲线对标
- 各板块数据变化即时动态呈现
- 丰富行业模板，快速生成旅程地图
- 灵活自主编辑，定制化个性体验

# 全渠道收集数据反馈，倾听每一位客户心声



**全渠道数据收集：**打通内外部运营数据、行为数据和体验数据，通过问卷平台/API/NLP等多种技术手段全渠道获取客户反馈。

# 专业问卷系统

## 丰富问卷题型/千人千面问卷

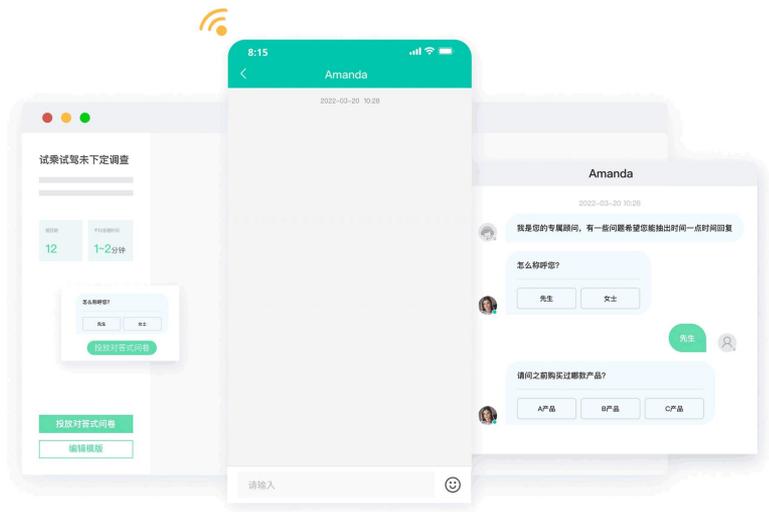
无需依赖IT团队，您在几分钟内就能轻松创建、投放和收集多平台的问卷，帮助您提高问卷响应率，更快地获得结果。

## NPS/CSAT/CES 指标体系

基于主流体验指标体系，你可以按需搭建NPS/CSAT/CES系统，获得更真实、更客观的客户反馈数据。

## 全渠道投放

支持通过官网、App、微信公众号、小程序、链接、短信、邮件、API推送等渠道投放调研问卷。



### 多行业模版



### 全题型覆盖



### 多渠道投放



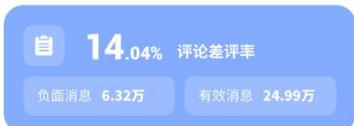
# 全量主流社交网络舆情分析



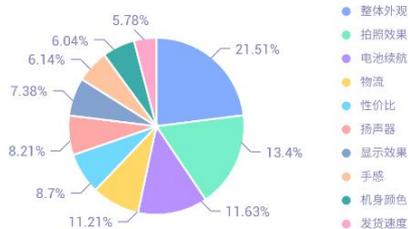
- 强大的数据获取能力
- 精准的文本分析能力
- 领先的情感判断算法
- 领先的图像分析能力
- 具监测、衡量、分析于一体的可视化平台
- 一键生成及导出报告

# 輿情分析展示

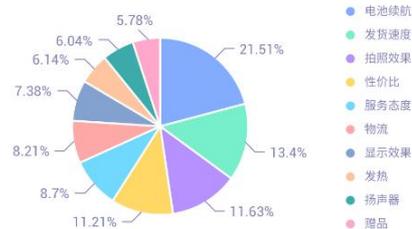
## 总数据量



## 正向评价关键词



## 负向评价关键词



## 媒体分布柱状图



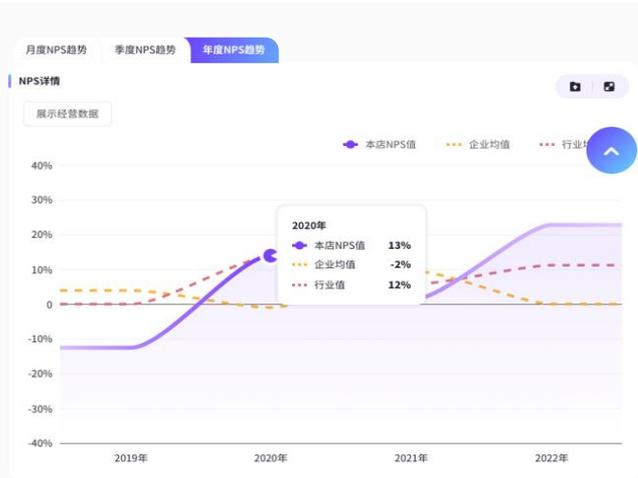
## 词云图



# 多维BI报表展示，体验管理可视化

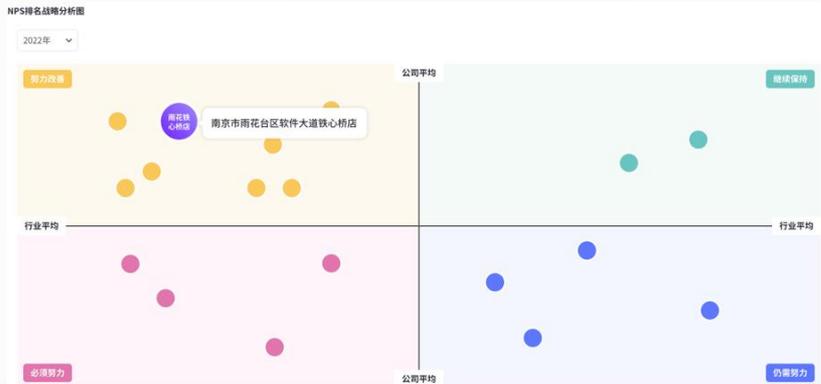
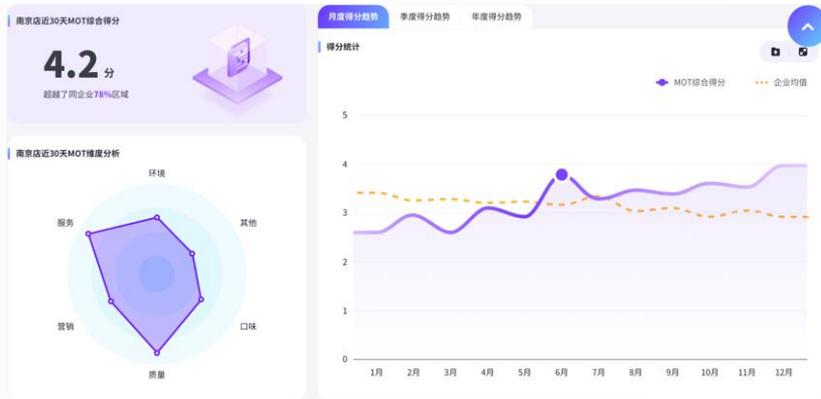
满意度相关数据报表

NPS等关键数据报表



分场景/MOT数据  
分析报表

体验经营分析行动建议图



# 层级化功能配置&图表展示，聚焦层级核心问题

### 层级列表

- 总部 (LY)
- 北方区域
  - 门店一
  - 门店二
- 南方区域
  - 门店一
  - 门店二
  - 门店三
- 中西部区域
  - 门店一
  - 门店二
- 华东区域
  - 门店一
  - 门店二

\* 门店名称

门店地址

详细地址

\* 职位名称

\* 负责人姓名

\* 负责人电话

负责人邮箱

[+ 添加负责人](#)

[设置权限](#)

[保存](#)

多层次管理架构

## 层级化权限：

不同层级的用户看到不同的数据范围，帮助不同企业角色专注于自身职责领域；

## 层级功能权限：

不同的角色系统的功能权限不同，便于整体管理。



# 3

## 灵验喵应用场景

The Cases From LinXCEM

# 灵验喵CEM应用场景

## NPS 解决 方案



- 梳理以NPS为核心的指标体系
- 丰富的问卷调研模板
- 丰富问卷题型和功能
- 多触点的数据收集
- 多层次的数据展示

## 连锁 门店 考核



- 数据连续收集
- 多维数据综合评价
- 全渠道收集客户反馈
- 层级权限设置
- 层级报表展示

## 客户 投诉 处理



- 提前预警设置
- 及时预警派单
- 工单分层推送
- 跟进完整闭环
- 智能语音系统对接

## 精准 营销



- 全渠道数据打通融合
- 多重客户标签沉淀客户画像
- 不同客户个性化运营方式
- 重点客户过往体验记录追踪
- 丰富营销工具平台对接

# 灵验喵CEM应用场景

## 电商 舆情 监测



- 多源电商评论数据收集
- 多维/多平台/多品牌舆情监测
- NLP自然语言处理技术
- 三级观点标签体系
- 基于场景的多维分析

## 连锁 门店 考核



- 数据连续收集
- 多维数据综合评价
- 全渠道收集客户反馈
- 层级权限设置
- 层级报表展示

## NPS 解决 方案



- 梳理以NPS为核心的指标体系
- 丰富的问卷调研模板
- 丰富问卷题型和功能
- 多触点的数据收集
- 多层次的数据展示

## 客户 投诉 处理



- 提前预警设置
- 及时预警派单
- 工单分层推送
- 跟进完整闭环
- 智能语音系统对接

## 更多应用场景



服务满意度评价



消费者洞察与研究



神秘客体验评价



新品研发调研



用户体验研究



更多定制化应用

# 灵验喵CEM产品优势



## 体验洞察快速、直观

- 5分钟快速搭建直观的客户旅程；
- 实时数据反馈，即刻查看数据报表；

高效



## 行业模板库丰富

- 专家团队梳理丰富体验旅程模板；
- 问卷库/MOT等各行业库模板丰富；

专业

灵验喵  
专注于客户体  
验管理

灵活

经济



## 模块组合，灵活多用

- 产品模块化，灵活方便；
- 不同模块组合适用不同应用场景；



## 即买即用，经济便捷

- 系统搭建便捷，能快速投入使用；
- Saas平台应用，经济便捷；

# 4

## 灵验喵CEM案例

The Cases From LinXCEM

# 零售应用案例

**背景信息：**国内某知名连锁便利店品牌，业内排名前三，全国上千家门店，以线下零售为主，少量的线上业务。目前以城市试点推进中。

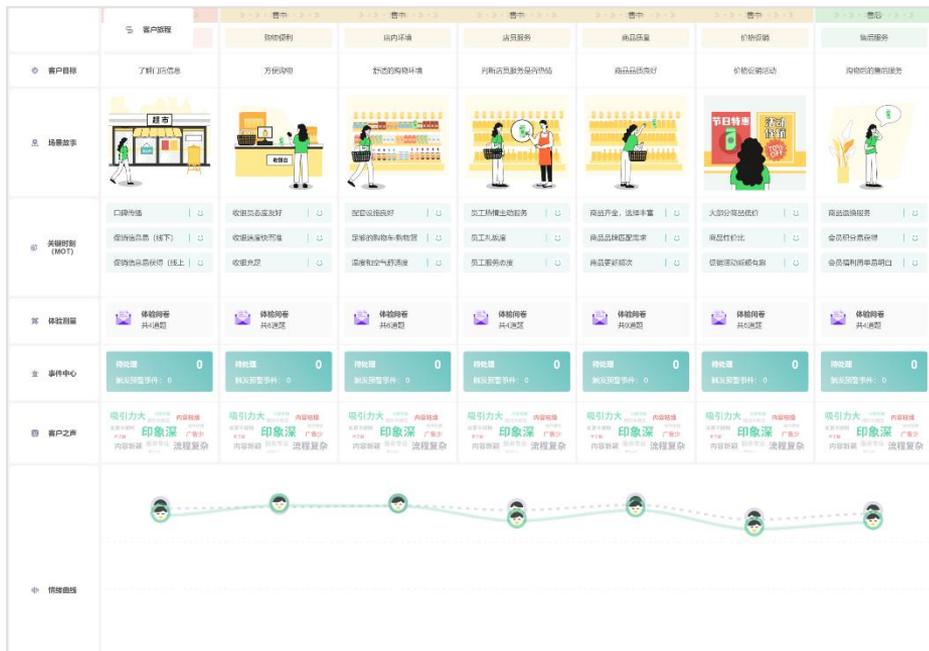
**需求梳理：**客户希望通过以问卷为抓手，实时了解客户体验和满意度，做好客户体验的实时反馈，并对日常管理针对性调整；

## 解决方案

- 1、帮助客户进行客户旅程搭建，针对不同业务场景，梳理了2套旅程地图；
- 2、系统化梳理指标体系，针对零售业务场景和所关注的体验指标，细分梳理了4个维度指标；
- 3、系统对接，为全面收集数据，系统对接APP、小程序、微信等多个平台，同时对接内部系统进行数据融合分析处理；
- 4、数据看板搭建，方便公司管理层及相关业务人员及时查看体验现状；

## 成果反馈

- 1、上线一周累计回收共计回收问卷19857份，生成预警1109份，帮助客户及时弥补客户不良体验。
- 2、项目实施中发现待改善关键时刻5个，集中在店员服务和价格促销环节；
- 3、通过体验项目的实施，减少了客户流失；



# 新能源汽车应用案例

**背景信息：**国内造车新势力前三品牌，目前已布局多家门店，非常重视售前、售后全流程的客户体验，本次项目服务重点在售后环节；

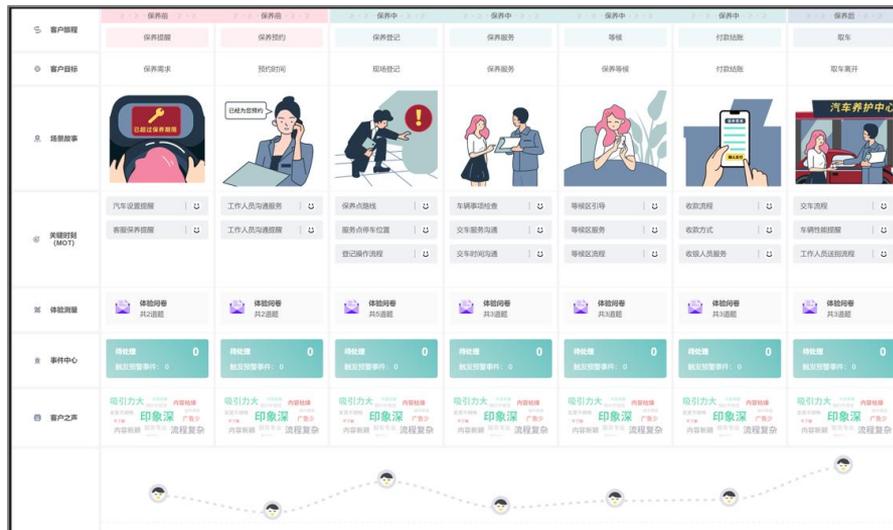
**需求梳理：**客户希望搭建一套体验管理系统，方便客户查看跟进汽车维修进度，同时收集客户体验反馈评分，优化客户体验；

## 项目挑战

- 1、对于汽车维修过程中各类行为数据的可视化的监测和跟进；
- 2、体验管理系统与内部各类管理平台对接；
- 3、与内部系统打通，形成行动闭环管理，到体验提升；

## 解决方案

- 1、咨询团队进行流程的梳理，梳理出关键指标、旅程地图和关键时刻；
- 2、需求对接，设备采购，硬件设备部署，开发对接客户端及操作端的小程序，方便客户查看维修进度和过程；
- 3、系统对接，对接内部管理平台，体验数据、行为数据和运营数据交叉分析；
- 4、行动闭环，预警及时推送给指定工作人员，快速响应，提升客户满意度。





# 5

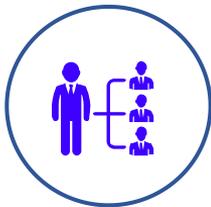
## 服务支持

The Service Support From LinXCEM

# 我们的服务能力

综合咨询/产品/运营服务，实现产品的价值交付

灵验喵CEM秉承“体验创造价值”的理念，通过整体软件产品和服务的一体化解决方案，帮助企业进行全旅程业务管理的管理和洞察，发现客户体验中的关键时刻，帮助企业提升客户服务能力和体验改善，从而实现体验驱动增长。



## 专业服务团队支持

各项目配备专业的项目经理、咨询顾问和技术团队，确保项目的咨询-落地-改进，从业务、技术层面提供多维支持。



## 多行业服务经验

多年行业沉淀,丰富的行业背景经验，能够针对不同行业背景提供针对性的更合适的体验管理解决方案。



## 数据安全保障

企业专属服务协议、账号安全设定；定期维护、审查和更新信息安全政策，多重措施确保数据的安全。

# 我们提供全流程的咨询和数据支持服务



## 前置咨询

- 业务梳理，客户旅程梳理
- 业务指标体系梳理
- 体验测量方式设计
- 数据看板规划设计
- 推送渠道及预警规则规划



## 客户成功

- 系统对接与指导
- 在线免费培训与答疑
- 享受新功能免费升级
- 一次性免费数据建模服务



## 增值服务

- 周期性数据报告
- 多次数据建模服务
- 专项业务咨询服务
- 项目定制开发



# THANK YOU

灵越科技|体验创造更美好

官网: [www.lingyueit.com](http://www.lingyueit.com)

服务邮箱: [service@lingyueit.com](mailto:service@lingyueit.com)