SmartTag

AI 驱动的电商 VOC 服务



AI时代

从功能 到服务

从体验 到效果

电商品牌 · 用户之声

让客户反馈，进入业务改进。

把分散的评价、售后和退换货反馈，变成可用的经营信息。

01

汇集反馈

各平台评价
售后、投诉、退换货

02

精细打标

客户专属标签
统一业务口径

03

统计分析

按品类、产品、渠道
定位问题与变化

04

业务汇报

形成分析材料
支持产品与服务改进

数据持续增加，标签和分析需求也在持续变化。

精细标签下的人工打标挑战

业务需要精细，人工难以规模化。

单品类超过 150 个标签，带来业务精度，也增加了持续打标的难度。

成本高

逐条阅读、理解、查找标签并完成多项判断。
数据量增加后，人力成本近似线性增长。

心智负荷高

在单品类超过 150 个标签中持续判断和选择，
长期保持注意力非常困难。

一致性难

不同人员对标签定义的理解不同，
同一人员在不同时间的判断也可能变化。

难点

高准确率

打标准确率要超过 95%

低成本

项目预算有限。

代码生产成本下降之后

让产品拥有更多编程自由度。

由 AI 编写定制代码，在统一产品框架内执行。

数据接入

可编程导入

适配客户已有文件格式

业务判断

可编程打标

组合逻辑规则与 LLM 能力

经营分析

可编程 BI

定制统计计算与图表

业务汇报

可编程导出

生成客户需要的 PPT 材料

可编程导入

电商后台导出的文件，直接导入。

让系统适配数据，
减少客户手动整理。

十几个

AI 生成的导入解析器

根据各电商平台的 Excel 格式定制



SmartTag 实际产品界面 · 自定义导入解析器

可编程打标

业务规则与语义判断，组合使用。

确定性的业务判断

逻辑打标

通过代码执行明确的条件与规则

规则可修改，逻辑可检查

自然语言的理解与分类

LLM 打标

理解客户反馈中的语义与问题

提示词与标签定义可持续调整

按业务需要选择处理方式，让复杂口径成为可执行规则。

可编程 BI

按业务问题，定制统计与图表。

Python 统计计算

ECharts 图表呈现

不受固定报表和

预设配置项的限制



SmartTag 实际产品界面 · 自定义分析看板

可编程导出

分析结果，直接成为汇报材料。

自定义 BI 报表导出 PPT，减少截图、复制与二次整理。

系统内的分析成果

BI 报表

统计结果
图表与分析内容

→

按汇报需求组织

可编程导出

自定义导出内容
与材料组织方式

→

业务会议使用

PPT

可直接用于汇报的材料

交付延伸到客户真正使用分析结果的环节。

人在回路中的 AI 闭环调优

让打标准确率，快速收敛。

95% 以上

客户业务要求

90% 合同约束底线

以约定的标签范围、样本与验收口径为准

01 **收集客户质检 bad case**

确认错误案例与业务判断

02 **人指导 AI 排查与迭代**

LLM 提示词 · 标签定义 · 逻辑代码

03 **重新评测与复核**

验证调整效果，进入下一轮调优

以较低调优成本达到客户要求，持续处理新的错误案例。

后台所有功能均支持 CLI 操作

人指挥 AI，AI 操作系统。

人

需求与判断

明确需求

确认业务口径

检查交付结果

AI 通过 CLI

实施与执行

编写代码 → 上传配置

执行任务 → 检查输出

SmartTag

运行与交付

导入与打标

统计与分析

生成汇报材料

可编程框架 提供定制空间

AI + CLI 降低实施成本

SmartTag · 深流 AI 的一个实践样本

高效率高利润，超出客户预期的体验。

产品可编程

承接数据、标签、分析与汇报的定制需求

AI 原生实施

通过 CLI 编写、上传、配置与执行

Agent Loop 调优

人指导 Agent 分析错误案例，迭代规则并验证效果。

敢于承诺 AI 准确率

业务要求超过 95%，合同约束底线 90%。