微语协作平台

基于AI全新打造的开源企业级多租户团队协作工具

北京微语天下科技有限公司

2025年9月1日

Table of Contents

# 微语协作平台

## 基于AI全新打造的开源企业级多租户团队协作工具

## 📚 产品概述

**微语**是基于AI全新打造的一款开源企业级多租户团队协作工具，集成多种功能于一体：

* **企业IM** - 企业级即时通讯系统
* **在线客服** - 多渠道整合客户服务系统
* **企业知识库/帮助文档** - 企业知识管理平台
* **工单系统** - 客户问题流程管理工具
* **AI Agent智能体** - 基于大语言模型的智能客服助手
* **工作流** - 业务流程设计平台
* **客户之声** - 客户反馈管理系统
* **呼叫中心** - 全功能呼叫系统
* **视频客服** - 实时视频服务解决方案
* **开放平台** - 企业级API开放平台

## 🔍 系统架构

系统基于模块化设计开发，各个模块相互独立，可灵活组合，满足不同企业的个性化需求。

### 架构特点

* **分层架构** - 清晰的系统分层设计
* **模块架构** - 可插拔的功能模块
* **前端架构** - 统一的前端框架

## 💼 核心功能模块

### 1. 企业IM

**企业级即时通讯系统**

* 支持一对一聊天、群聊、消息撤回
* 已读未读状态、文件传输等功能
* 满足企业内部高效沟通协作需求

### 2. 在线客服

**多渠道整合客户服务系统**

* 支持网页、APP、微信等渠道接入
* 实现智能分配、排队、转接、监控
* 提升客户服务体验与效率

### 3. AI Agent智能体

**基于大语言模型的智能客服助手**

* 基于大语言模型的自动回答系统
* 处理常见问题，减轻人工客服工作量
* 实现24小时不间断服务

### 4. 企业知识库/帮助文档

**企业知识管理平台**

* 支持文档创建、编辑、分类管理
* 强大的权限控制与协作功能
* 帮助企业沉淀和共享专业知识

### 5. 工单系统

**客户问题流程管理工具**

* 支持工单创建、分配、跟踪、评估
* 自定义工作流与优先级管理
* 确保客户问题得到及时有效解决

### 6. 工作流

**业务流程设计平台**

* 可视化流程设计与执行
* 支持自定义审批流程、任务分配
* 状态跟踪，提高团队协作效率

### 7. 呼叫中心

**全功能呼叫系统**

* 基于FreeSwitch的专业呼叫平台
* 支持来电弹屏、自动分配、通话录音
* 数据统计，语音与文字服务无缝集成

### 8. 视频客服

**实时视频服务解决方案**

* 基于WebRTC技术的高清视频通话
* 支持一键视频对话与屏幕共享
* 适用于需要直观展示的服务场景

### 9. 客户之声

**客户反馈管理系统**

* 收集、分析客户反馈和建议
* 帮助企业了解客户需求与痛点
* 发现产品和服务改进机会

### 10. 开放平台

**企业级API开放平台**

* 提供完整的RESTful API接口和SDK工具包
* 支持与第三方系统无缝集成，实现数据互通
* 多语言SDK支持，简化开发集成流程

## 🎯 应用场景

微语协作平台基于模块化设计，专注于客服+工单+订单+咨询+知识库核心功能，可灵活适配不同行业和业务场景需求：

### 政务服务

* **智能政务咨询**：24小时政策解读、办事指南，智能问答服务
* **多渠道整合**：统一管理网站、APP、热线等多种咨询渠道
* **工单流转**：智能分类处理民生诉求，工单全流程管理
* **知识库管理**：政策法规知识库，智能检索和更新

### 医疗健康

* **智能医疗咨询**：症状描述分析，智能推荐科室和医生
* **医疗客服服务**：专业医疗知识库，提供健康咨询解答
* **患者服务工单**：医疗服务工单处理，投诉建议管理
* **医疗知识库**：疾病诊疗知识库，用药指导信息管理

### 教育培训

* **招生咨询服务**：智能课程推荐，招生问题解答
* **学习咨询支持**：AI学习助手，24小时答疑解惑
* **教育服务工单**：学员问题工单处理，服务质量跟踪
* **教育知识库**：课程信息库，学习资料智能管理

### 电商零售

* **商品咨询服务**：基于知识库的商品智能问答
* **订单管理系统**：自动处理订单查询、退换货等服务
* **客服工单处理**：售后问题工单化管理，客诉处理
* **商品知识库**：商品信息库，使用指南智能检索

### 内部协作

* **内部客服支持**：企业内部员工服务咨询平台
* **知识库管理**：企业知识库建设，经验沉淀与传承
* **工单流程管理**：内部服务工单，问题跟踪处理
* **客户服务平台**：统一客服平台，提升服务质量

### 金融服务

* **金融咨询服务**：投资咨询、产品介绍、风险解答
* **业务办理咨询**：业务流程咨询，办理指导服务
* **客户服务工单**：金融服务投诉工单，问题处理跟踪
* **金融知识库**：产品知识库，政策法规智能查询

### 房地产

* **楼盘咨询服务**：智能房源推荐，楼盘信息咨询
* **客户服务工单**：购房服务工单，售后问题处理
* **房产知识库**：楼盘信息库，购房指南知识管理
* **客户关系管理**：购房客户服务跟踪，满意度管理

### 汽车服务

* **汽车咨询服务**：车型推荐咨询，购车问题解答
* **售后服务工单**：维修保养工单，服务问题跟踪
* **汽车知识库**：车型参数库，维修保养知识管理
* **客户服务支持**：汽车客户服务，投诉建议处理

### 旅游酒店

* **旅游咨询服务**：旅游线路咨询，目的地信息解答
* **预订服务支持**：酒店机票预订咨询，订单问题处理
* **服务工单管理**：旅游服务工单，投诉处理跟踪
* **旅游知识库**：目的地信息库，旅游攻略智能检索

### 游戏娱乐

* **游戏客服支持**：游戏问题解答、账号服务咨询
* **玩家服务工单**：游戏问题工单处理，玩家投诉管理
* **游戏知识库**：游戏攻略库，常见问题智能解答
* **技术支持服务**：游戏技术问题诊断与客服支持

### 法律服务

* **法律咨询服务**：在线法律咨询，法律问题智能解答
* **法务工单处理**：法律服务工单管理，案件咨询跟踪
* **法律知识库**：法律条文库，案例库智能检索
* **客户服务管理**：法律客户服务，咨询记录管理

### 医美健康

* **医美咨询服务**：项目介绍咨询，术前术后问题解答
* **预约服务工单**：预约咨询工单，服务跟踪管理
* **医美知识库**：项目信息库，护理知识智能查询
* **客户关系维护**：客户服务跟踪，满意度调查管理

### 高校服务

* **招生咨询服务**：智能招生问答、专业介绍、报名指南
* **学生事务管理**：学籍管理、选课指导、学生投诉处理
* **校园服务工单**：宿舍报修、教务咨询、校园设施反馈
* **教学资源库**：课程资料、学术文献、学习指南智能检索
* **校友服务管理**：校友信息咨询、校友活动组织、校友捐赠管理

### 专业服务

* **咨询服务平台**：专业咨询问答，多领域知识支持
* **服务工单系统**：统一工单管理，服务质量监控
* **专业知识库**：行业知识库建设，智能检索匹配
* **客户服务优化**：服务流程优化，客户体验提升

### AI文生文场景

* **会议纪要自动生成**：语音识别+AI处理，自动生成规范会议纪要
* **智能文档校对**：专业校对引擎，自动纠正错字和语法错误
* **公文格式套用**：自动套用红头文件格式，确保合规性
* **智能写稿助手**：基于知识库的AI写作助手，提升文档质量

## 💰 版本与价格

### 版本对比

| 版本 | 价格 | 主要特点 |
| --- | --- | --- |
| **社区版** | **免费** | 开源，可商用，单租户，用户数不限，客服/机器人/知识库各限50个 |
| **企业版** | **3万元** | 单租户，功能完整，私有化部署包，用户数/客服/机器人/知识库数量不限，支持品牌自定义 |
| **平台版** | **6万元** | 多租户，SaaS，功能完整，私有化部署包，用户数/客服/机器人/知识库数量不限，支持品牌自定义 |
| **产品代理** | **企业版8折** | 适用于购买企业版≥2份授权，私有化部署包 |
| **源码版** | **2万元起** | 包含完整源码，支持按模块单独购买，含平台版所有功能，无需再购买企业版或平台版 |

注：价格为一次性收费，一个租户代表一个企业账号，一个企业账号下可创建多个部门、成员和客服账号。不同租户数据相互隔离，互不影响。

### 功能对比

#### 基础功能与限制

| 功能 | 社区版 | 企业版 | 平台版 | 产品代理 | 源码版 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 多租户支持 | ❌ | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 用户数量 | 不限 | 不限 | 不限 | 不限 | 不限 |
| 客服数量 | 50个 | 不限 | 不限 | 不限 | 不限 |
| 机器人数量 | 50个 | 不限 | 不限 | 不限 | 不限 |
| 知识库数量 | 50个 | 不限 | 不限 | 不限 | 不限 |
| 品牌自定义 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 商业版源码 | ❌ | ❌ | ❌ | ❌ | ✅ |

#### 通讯功能

| 功能 | 社区版 | 企业版 | 平台版 | 产品代理 | 源码版 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单聊 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 群聊 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 文本消息 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 图片消息 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 语音消息 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 视频消息 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 文件消息 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 机器人消息 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 机器人客服 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 一对一客服 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 工作组客服 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |

#### 高级功能

| 功能 | 社区版 | 企业版 | 平台版 | 产品代理 | 源码版 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 对接大模型 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 知识库 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 消息撤回 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 消息翻译 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 敏感词过滤 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Ip过滤拦截 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 数据统计报表 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 转接会话 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 邀请会话 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 满意度评分 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 智能工单 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 智能质检 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 自动回复 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 黑名单 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 留言处理 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 订单对接 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 集群部署 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 官方技术支持 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |

#### 支持渠道

##### 网页与应用框架

| 渠道 | 社区版 | 企业版 | 平台版 | 产品代理 | 源码版 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 网站/H5 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| React | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Vue | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Svelte | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Angular | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Nextjs | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Vanilla | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| iOS | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Android | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Uniapp | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Flutter | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |

##### 社交媒体渠道

| 渠道 | 社区版 | 企业版 | 平台版 | 产品代理 | 源码版 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业微信 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 微信客服 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 微信公众号 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 小程序 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| 更多对接渠道 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |

### 服务条款

| 项目 | 社区版 | 企业版 | 平台版 | 产品代理 | 源码版 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1年内免费升级 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅(购买时需明确) |
| 1年后升级维护费 | - | 15%/年 | 15%/年 | 15%/年 | 15%/年 |
| 定制开发支持 | ❌ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |

### 购买须知

* 请务必先测试，确保符合需求，再决定购买
* 价格为一次性收费，不含税点（如需发票，加收1%税点）
* 一年内免费升级（源码版购买时需明确），一年后可选支付15%/年维护费
* 提供30天免费试用，付款后支持7天无理由退款（源码不支持退款）
* 可提供定制开发服务，按2000元/人天计算

## 📞 联系方式

* 如需咨询、购买、意见反馈、定制开发等，请扫码联系微信，备注：微语

## ⚖️ 使用条款

### 权利声明

* **版权所有**：北京微语天下科技有限公司

### 使用条款

* **禁止用途**：严禁用于含有木马、病毒、色情、赌博、诈骗等违法违规业务
* **免责声明**：本软件不保证任何形式的法律责任，请自行承担使用风险

*本文档由AI基于官方文档自动生成，内容准确性以官方文档为准* *文档生成时间：2025年9月1日*