



打造智能客服知识库，提升35%服务效率

项目立项汇报



用6个月实现35%问题自动答复，我们建议采纳 “推荐方案”以确保成功

【我们的目标 | GOAL】

35% 
自动回复率

90% 
回答正确率

【我们的路径 | PATH】

3个月 
内，系统上线可用



6个月 
内，达成关键目标

【我们的请求 | ASK】

批准项目立项

采纳“方案A：推荐配置”

 投入资源：约 **65-70**
人月

我们要建的，是一个有理有据、绝不乱答的“AI助教”



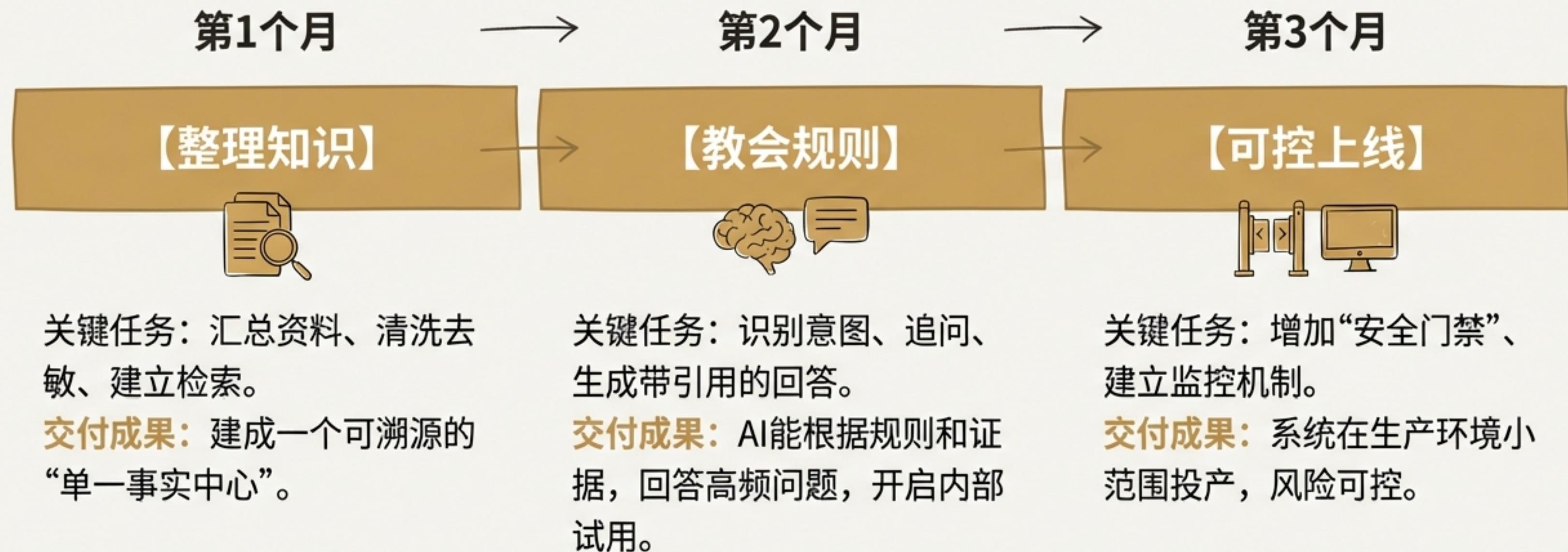
它如何工作？

将海量内部资料（历史邮件、手册）整理成一个“可查询的证据库”。当客服提问，系统先去库里找证据，再依据证据生成答案。

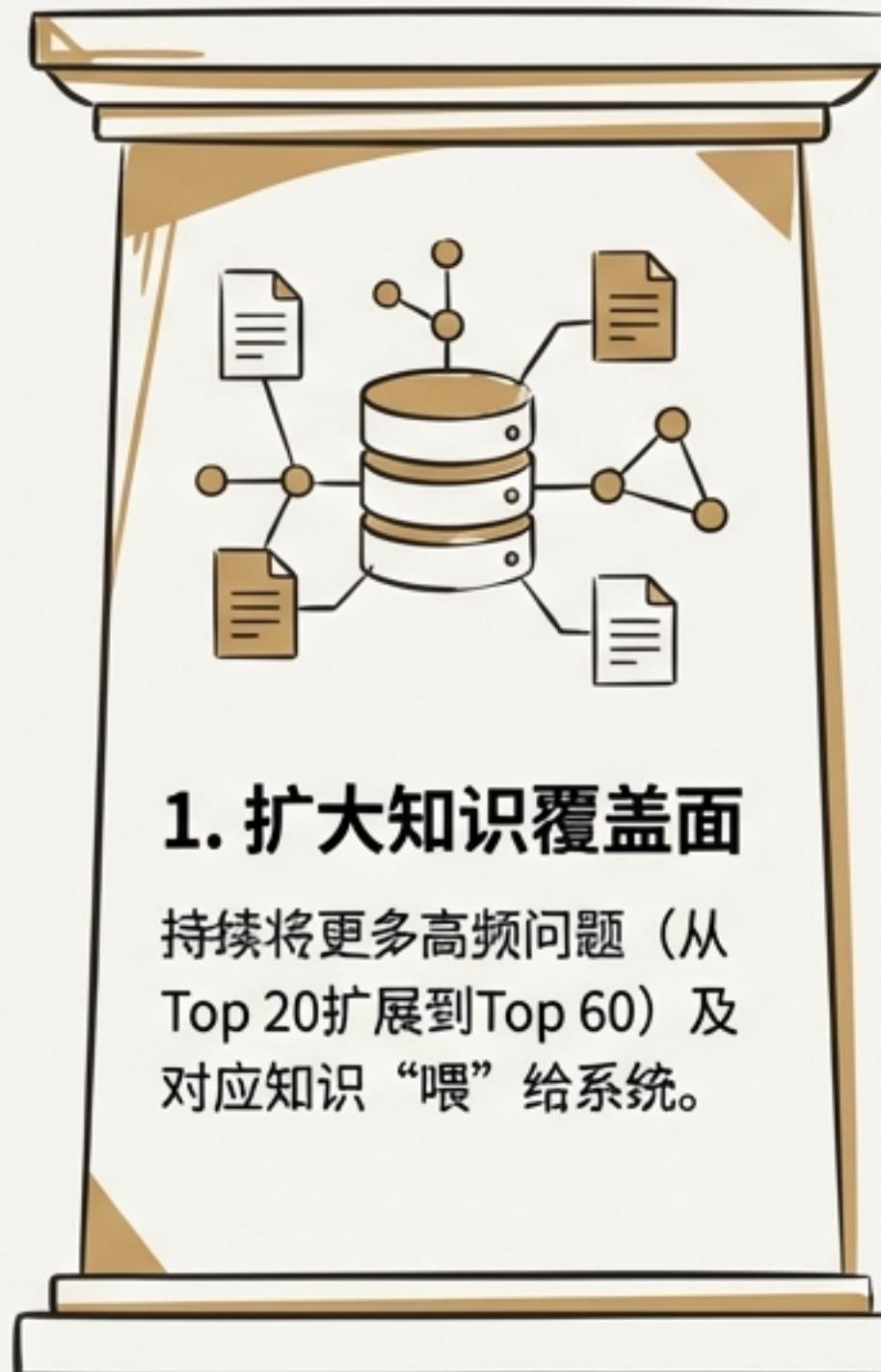
它为何可靠？

- 强制引用来源：**每个关键答案都必须附上原文出处，方便人工核实。
- 不懂绝不乱说：**如果证据不足，系统会选择追问或直接转交人工处理。

我们规划了清晰的“三步走”路径，确保3个月内系统上线可用

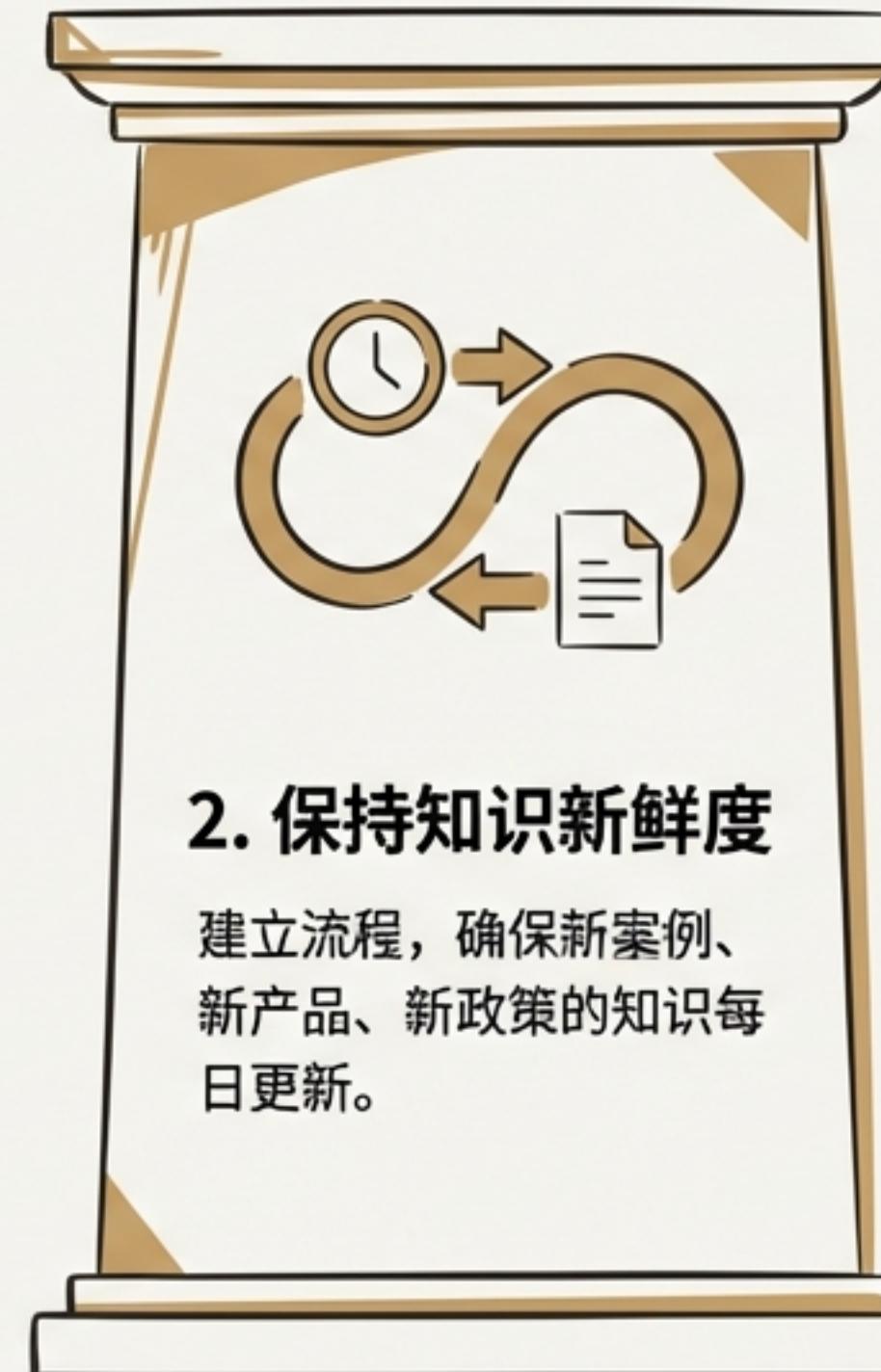


实现35%自动回复率，我们大的策略是“更勤奋、更严谨”而非“更聪明”



1. 扩大知识覆盖面

持续将更多高频问题（从Top 20扩展到Top 60）及对应知识“喂”给系统。



2. 保持知识新鲜度

建立流程，确保新案例、新产品、新政策的知识每日更新。



3. 严守质量安全门

宁可不自动回答（选择追问或转人工），也要坚决守住**90%**的正确率红线。这是赢得业务方信任的基石。

“推荐方案”能有效保障目标达成，“最小方案”则存在高风险



方案A：推荐配置

人力：启动期约 10-11 人，优化期约 12 人

投入：总计约 **65-70 人月**

结果：成功保障高，项目风险可控



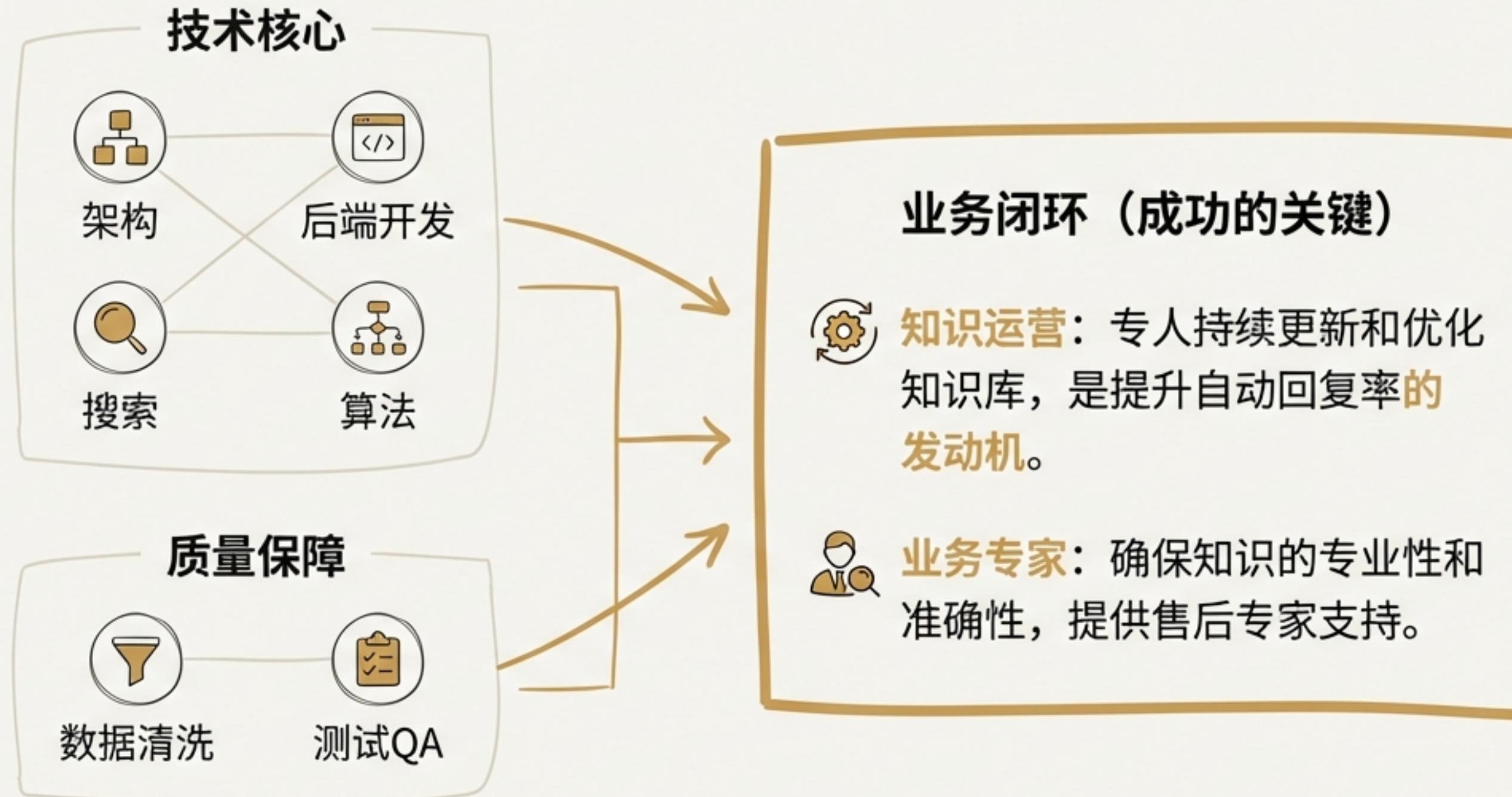
方案B：最小配置

人力：启动期约 8 人

投入：资源更少，但...

结果：上线后优化乏力，**35%/90% 目标达成风险极高**

项目的成功不仅靠技术，更依赖“业务+运营”的闭环



我们预见了三大主要风险，并已制定了明确的应对方案



风险1：数据质量差或获取难？



对策：项目首月即与业务方锁定核心数据源和版本管理规则。



风险2：AI回答错误，影响品牌？



对策：设立双重保险：“强制引用证据”机制 + “不懂就转人工”的安全门禁。



风险3：自动回复率上不去？



对策：设立专门的“**知识运营**”岗位，负责持续优化，确保目标达成。

请求批准项目立项，开启智能客服新篇章

回顾我们能交付的核心价值：

- 一个 可靠、可溯源 的AI知识系统。
- 3个月 上线，6个月 实现 35% 自动回复率
与 90% 正确率。

我们的请求：

1. 项目获得正式立项。
2. 批准“方案A”的人力资源配置。



问答环节

Q&A