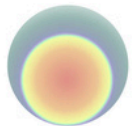


网易游戏-大模型产品经理

C端-大神AI搜索：主导《逆水寒》《倩女幽魂》搜索卡建设落地，提升玩家搜索体验与频率，优化游戏社区内容矩阵。

- **根据用户行为，提炼功能优化抓手：**通过AI意图识别与精确搜索联想词生成，简化用户输入、清晰表达搜索意图。通过AI搜索卡提炼重点，输出准确、有效智能回答。
- **设计落地AI搜索应答流程：**基于用户搜索数据聚合问题类型，根据MMO游戏特征总结回答理想态。模型意图识别能力准召率达92%。使用知识标签、入库时间、相似度等参数制定知识库召回与匹配规则，通过RAG和模块化PE提升AI回答的准确性、时效性和有用性，通过数据清洗分流节约响应时间与模型调用。目前搜索卡已外放20%流量灰测。
- **设计落地联想词生成模型：**预测补全用户搜索意图，解决现有sug词能力联想弱、点击率低等问题，优质率从 5.9%提升至62.5%，完成客户端接入及上线。





网易游戏-大模型产品经理

B端-客服AI巡检：客服对话蕴含大量情绪信息与产品反馈，使用LLM挖掘进阶数据交叉分析，打造全局洞察的用户体验雷达。

- **拆解项目需求，优化报告指标：**调研模型标注能力与原始数据特征，使用LLM分析玩家情绪变化趋势，从解决方案和客服服务两维度进行交叉分析归因。直接服务于运营舆情预测及客服技巧提升，长期为游戏产品优化与玩家关系管理提供建议。
- **搭建技术框架，开发低代码平台节点：**从工程侧推进，通过实验确定“分析打标+聚合统计”的自动化报告生成模型，搭建可扩展复用的工作流基类。在部门平台开发数据清洗打标、可视化统计等节点，便于业务侧同学并行编写PE，提升合作效率。



- 玩家与客服的对话蕴含大量**情绪信息**与**产品反馈**

快修bug 副本卡点
恶意举报 背包没道具
难度太变态 购买未到账
账号找回 配音改回去

传统客服质检维度：

服务技巧

作业要求

服务态度

合规风险

LLM挖掘进阶数据：

识别：

玩家情绪变化

分析：

负向情绪拆解

归因：

解决方案

客服服务

统计：

玩家 × 客服 × 产品