**AI队友需求识别：**

**<请填写报告名称>**

目录

[第1章 业务情境描述 1](#_Toc256000000)

[第2章 HAC分析 2](#_Toc256000001)

[2.1人类-AI团队目标 2](#_Toc256000002)

[2.2任务成功标准 2](#_Toc256000003)

[2.3人类队友的角色、专长与负荷 2](#_Toc256000004)

[2.4AI队友的预期角色与核心功能 3](#_Toc256000005)

[第3章 AI队友识别及协同决策 4](#_Toc256000006)

[3.1AI各个功能的决策模式 4](#_Toc256000007)

[3.2人类队友的决策行为 5](#_Toc256000008)

# 第1章 业务情境描述

* 任务指南：

欢迎来到“AI队友需求识别”引导指南，您的目标是承接“业务协同决策分析”的内容，从某一协同场景中识别出AI队友应用的可能性。

首先要定义业务领域，以明确AI队友所聚焦的业务范畴，界定了HAC分析与设计过程中涉及的行业领域边界。

需完全参考业务协同决策分析文档-协同场景识别，一般只选取其中的一个协同场景。语言应简洁明了，突出重点，避免过于详细的细节描述;从宏观角度出发，为后续分析内容搭建框架。通常写法为:[业务类型]+[协同场景]，例如制造业业务中订单选取协同场景。

其次要对情境描述，是业务领域分析下更具体的描述，旨在确定人智团队协同决策的情景信息和边界。

需完全参考业务协同决策分析文档-协同场景识别-情境。语言应简洁明了，突出重点，避免过于详细的细节描述;从以下两个方面进行表述。

(1)情境描述

(2)不确定事件下的适用性

* 示例：

业务领域：制造业业务中的订单选取场景

情境描述：

(1)情境描述:常规业务活动中接单业务活动

(2)不确定事件适用性

不适用于以下两类事件：

-决策爆仓情况下(产品过多)

-需要现金支撑(采购成本紧缺)

* 填写内容：

# 第2章 HAC分析

本阶段的任务是，针对具体的业务情境，明确人类-AI团队的**目标**、**KPI**和**人机角色定位**

## 2.1人类-AI团队目标

* 任务指南：

用一句话精准定义这个“人+AI”团队存在的根本价值，明确它要解决的核心问题和追求的最终愿景。

**请思考井回答:**

* 这个团队成立的根本动因是什么?(是来自业务需求，还是市场竞争压力?)
* 它致力于解决哪个最关键的业务痛点?
* 如果用一句话向CEO汇报，这个团队的使命宣言是什么?
* 如果没有这个团队，组织将面临什么具体的风险或错失什么机遇?

**本节点Checklist:**

* 使命宣言是否清晰、简洁且鼓舞人心?
* 是否明确了要解决的核心问题?
* 是否能让技术和非技术人员都能快速理解?
* 是否定义了关键术语以避免歧义?(例如:“AI队友”、“异常订单”的定义)
* 示例：

团队核心使命: 通过人机协同，将订单处理的平均响应时间缩短一半，在行业竞争中建立服务速度的绝对优势。

关键术语定义:

* 数字队友: 指在订单处理流程中，负责自动审核、分配及预警的AI系统。
* 响应时间: 指从客户下单到订单确认完成的全部时长。
* 填写内容：

## 2.2任务成功标准

* 任务指南：

将宏大的“人类-AI团队目标”转化为具体、可衡量的关键绩效指标(KPIs)，为衡量项目是否成功提供客观的数据标尺。

**请思考并回答:**

* 我们如何知道“人类-AI团队目标”已经达成了?用哪些数据来证明?
* 需要从哪些维度来衡量成功?(如:效率、质量、成本、客户或员工体验)
* 这些衡量标准的具体数值目标是多少?(例如:从X提升到Y，或从A%降低到B%)

**本节点Checklist:**

* 是否为每个维度都设定了量化指标?
* 指标是否直接关联到“核心使命”?
* 是否设定了明确的、有挑战性但可实现的目标值?
* 是否明确了指标的优先级?
* 示例：

效率指标(PO0):订单平均处理时间，从当前的2小时降低至1小时内。

质量指标(PO):订单处理错误率，从当前的3%降低至0.5%以下。

成本指标(P1):人工干预率，需要人工介入的订单比例减少60%。

客户体验指标(P1):因订单处理问题导致的客户投诉率，下降50%。

* 填写内容：

## 2.3人类队友的角色、专长与负荷

* 任务指南：

精准描绘团队中人类成员的画像:他们最擅长做什么，以及当前工作中最大的痛点和负担是什么。

**请思考并回答:**

* 在任务流程中，哪些工作最需要发挥人类的经验、创造力或同理心?这是人类的核心职责。
* 人类成员具备哪些应对这些核心职责的专业技能?
* 当前，哪些重复、繁琐、或价值感低的任务占用了人类大量的时间和精力?这就是他们的主要负荷本节点。

**Checklist:**

* 是否清晰定义了人类不可替代的核心职责?
* 是否识别出了人类当前承受的主要工作负荷和痛点?
* 描述是否具体，足以让设计者理解应该从何处“解放”人类?
* 示例：

核心职责: 处理复杂的、规则之外的异常订单;与客户进行需要共情能力的沟通;对高风险决策进行最终审批。  
专长技能: 拥有超过5年的订单处理经验，能快速识别非结构性常的根源。  
主要负荷: 每天花费约40%的时间进行简单的数据核对和信息复制粘贴，导致处理复杂问题的精力不足。

* 填写内容：

## 2.4AI队友的预期角色与核心功能

* 任务指南：

基于对人类痛点的理解，为AI队友设计一个清晰的“岗位”，并明确其核心功能，确保它是来“帮忙”而不是“添乱”的。

**请思考并回答:**

* 我们希望AI队友扮演一个什么样的角色?(如:“不知疲倦的数据质检员"、“智能流程监控员”、“金牌初审助理”)
* 它需要具备哪些核心功能，来精准地承接人类成员的主要负荷?
* 它的能力边界在哪里?明确定义它“不做什么”，以管理团队的期望。

**本节点Checklist:**

* 是否为AI队友赋予了一个清晰、易于理解的角色名称?
* 其核心功能是否与人类的主要负荷/痛点直接对应?
* 是否明确列出了它的能力“禁区”?
* 示例：

角色定位: 金牌初审助理

核心功能:

1.自动完成95%以上的标准化订单数据校验。

2.根据预设规则，自动识别并标记出前10种最常见的异常类型。

3.将已识别的异常订单，连同初步诊断建议，自动派发给对应的人类专家。

能力边界: 不直接与客户沟通;不处理规则库之外的未知异常;不具备任何财务审批权限。

* 填写内容：

# 第3章 AI队友识别及协同决策

本阶段的任务是，**在明确人与AI分工的基础上**，深入分析AI队友的**具体功能及其数据、知识来源**，同时考虑在AI队友参与协同决策的情况下，**人类如何介入、配合完成目标任务**。

## 3.1AI各个功能的决策模式

* 任务指南：

根据HAC分析-AI队友的预期角色与核心功能，明确A1的核心功能后，本节点旨在为每个功能精准定义其决策模式(即自动化水平)，并梳理其有效运行所需依赖的内外部知识与数据条件。这是连接“功能设计”与“人机交互设计”的核心桥梁。

**请思考井回答:**

**1 . 对于每个AI核心功能，其与人类的决策协作模式是哪一种?** 请从以下五个自动化水平中，为每个功能选择最合适的等级:

* 等级1:信息呈现
  + AI角色:数据搬运工和展示员。AI仅负责收集、处理和呈现信息，所有分析和决策完全由人类完成。
  + 典型场景:数据看板、状态监控、报表生成。
* 等级2:方案建议
  + AI角色:参谋或顾问。AI会分析情况并提出一个或多个备选方案，但最终选择权在人类手中。
  + 典型场景:路线导航推荐、产品选型建议、风险预警与处置建议。
* 等级3:协同决策。
  + AI角色:交互式搭档。AI提出方案后，人类可以修改关键参数，AI再根据修改进行重新计算和调整，形成一个互动循环。
  + 典型场景:排班或排产规划(人调整优先级，AI重新排)、资源配置拟。
* 等级4:监督下自主决策。
  + AI角色:可被监管的“自动驾驶员”。AI能自主完成决策和执行，但其行为全程处于人类的监控之下，人类拥有随时介入和否决的权力。
  + 典型场景:自动化交易(人可随时暂停)、生产线白动质检(人可复核)、智能告警的自动闭环处理。
* 等级5:完全自主决策
  + AI角色:独立的执行者。在预设的边界内，AI完全独立运行，无需人类干预
  + 典型场景:恒温器自动调节温度、服务器负载自动均衡 。

**2 . 选定决策模式后，为支撑其运行，AI需要哪些具体的“知识”与“数据”?**

规则库: 是否需要植入固定的业务规则、操作手册或政策文件?(如:公司报销制度)

模型/数据集: 是否需要基于历史数据训练的算法模型?(如:用于风险识别的分类模型)

实时/外部数据接口: 是否需要从外部系统实时获取数据?(如:调用天气API、查询汇率接口)。

**Checklist:**

* 是否为每个AI功能都选定了清晰的自动化水平(决策模式)?
* 设计是否充分考虑了该自动化水平对应的关键设计要点?(例如:等级2的可解释性，等级4的监控与接管界面)
* 是否详细列出了AI运行所需的全部知识清单(规则、数据、接口)?
* 是否评估了这些知识的获取难度和持续维护的成本?
* 设计是否清晰，足以让技术团队理解需要构建怎样的AI能力和数据通路?
* 填写内容：

## 3.2人类队友的决策行为

* 任务指南：

本节旨在确定人类的具体决策行为，该行为与AI队友行为产生交互。

本节定义需参考本文档-AI队友识别及协同决策-AI各个功能的决策模式，主要包括以下三个方面的分析:

(1)活动:在AI队友行为发生前后，业务人员需要采取的活动是什么

(2)数据:人类执行活动需要的数据文持(来源于Al Agent输出或来源于系统数据)

* 示例：

市场经理

(1)活动:

分析订单初选AI队友(市场)提供的订单信息，选取订单

(2)数据:

订单初选AI队友(市场)输出结果

财务经理

(1)活动:

根据成本与利润分析AI队友(财务)输出结果，确定每个订单的回款金额及回款时间

(2)数据:

成本与利润分析AI队友(财务)输出结果

* 填写内容：