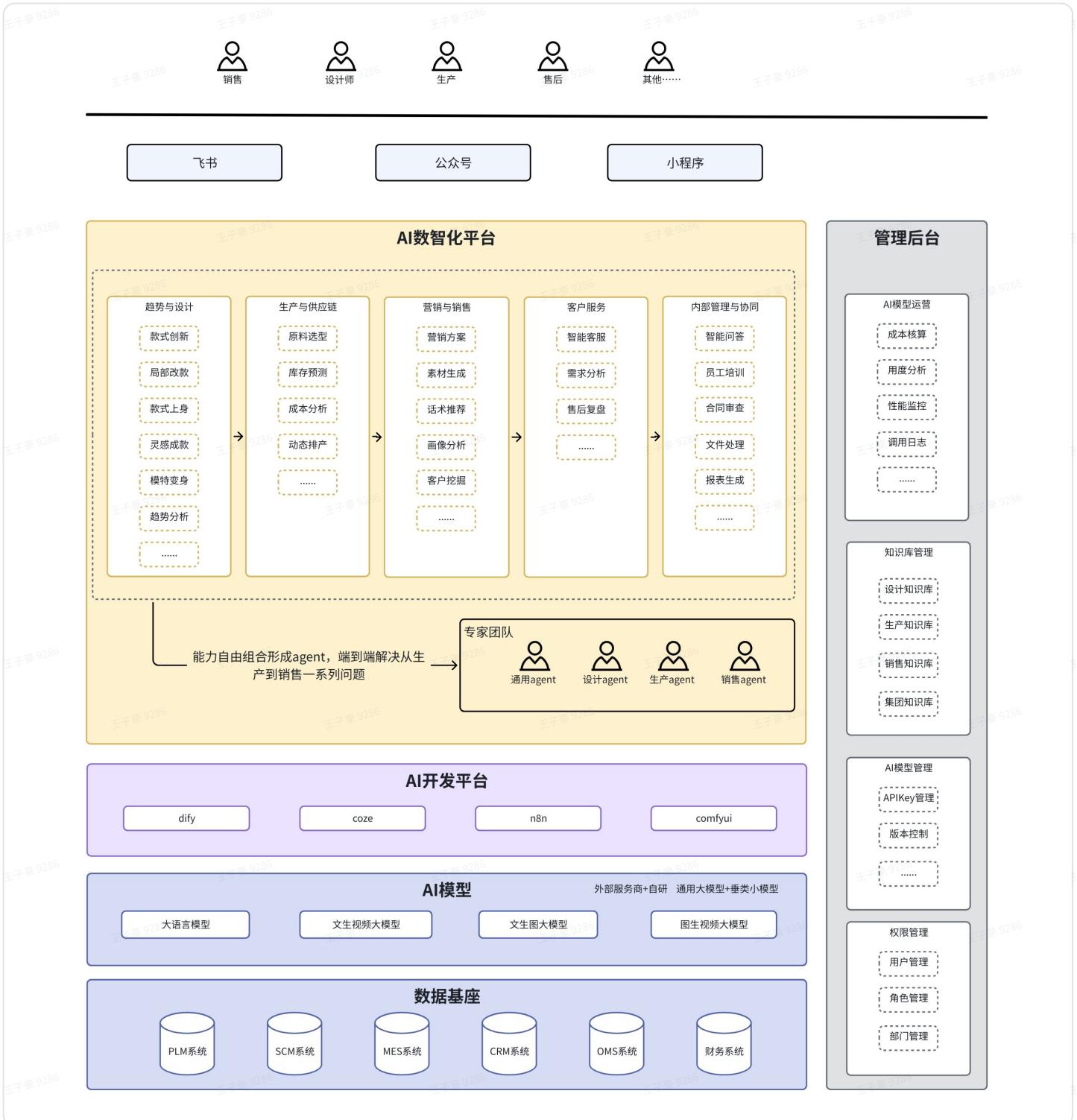


迪尚集团全链路 AI 数智化平台产品文档

一、产品概述

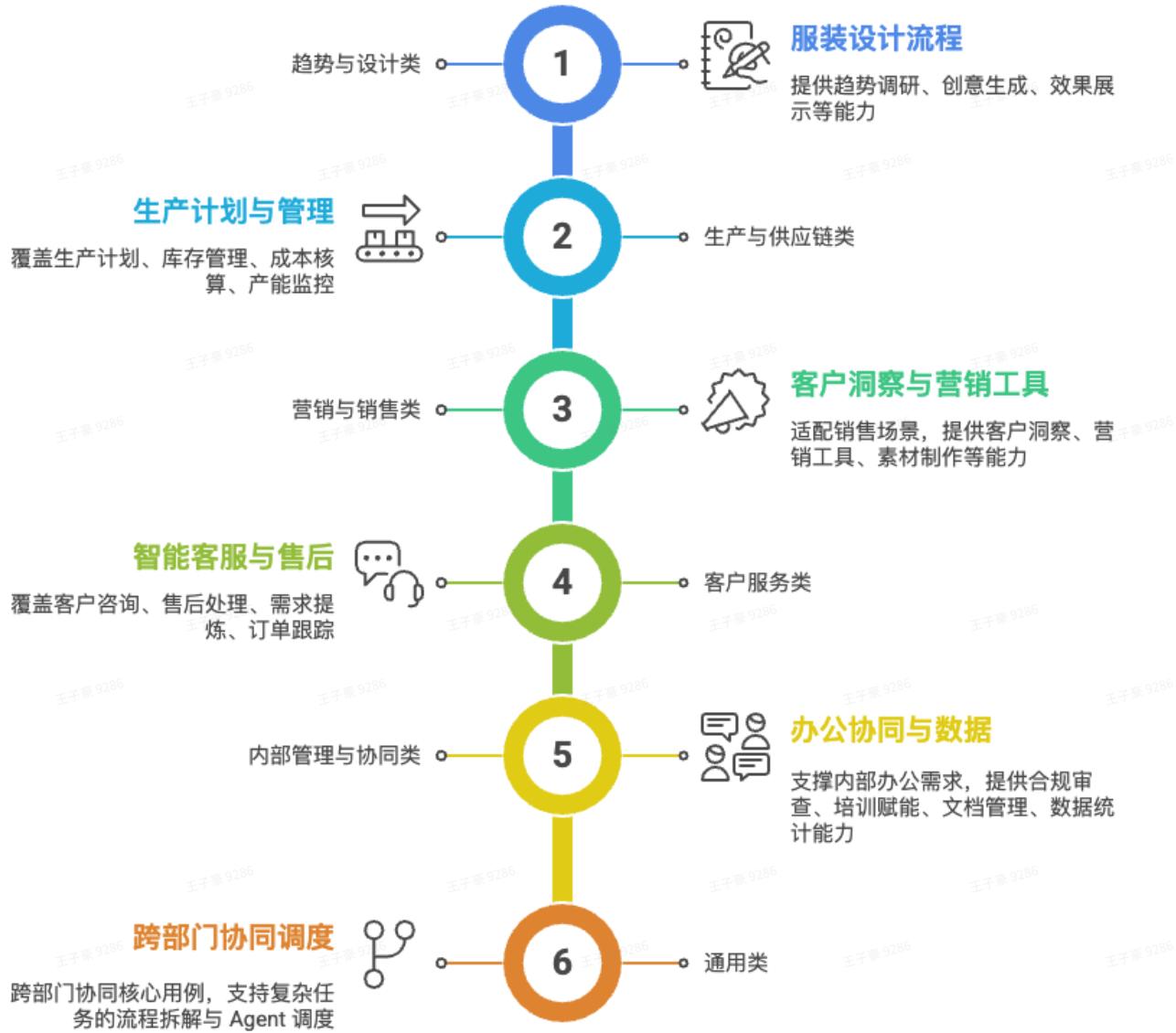
本平台是为迪尚集团定制的服装行业专属 AI 数智化解决方案，以“RAG 垂类知识库 + 多模态 AI 模型 + 虚拟员工（Agent）”为核心引擎，**核心载体为 Web 端平台**，整合趋势与设计、生产与供应链、营销与销售、内部管理与协同、客户服务五大板块的所有 Agent 能力；同时支持飞书（集团 OA 软件）、公众号、小程序多端消费 Agent 能力，实现全场景覆盖。通过对接集团现有系统，对业务数据进行清洗、结构化处理后构建服装行业 RAG 知识库；再通过 AI 开发平台封装各业务环节的标准化 Agent，组成跨部门专家团队，覆盖全流程，实现“数据驱动 - 智能执行 - 协同闭环”，助力集团降本增效、提升行业竞争力。



二、目标用户角色

平台围绕迪尚集团各部门岗位需求设计，不同角色对应专属 Agent 能力与使用场景，具体如下：

迪尚集团虚拟员工 (Agent) 能力用例分类



Made with Napkin

| 所属部门 | 目标角色 | 核心需求 | 常用调用端 | 核心依赖的 Agent 类型 |
|------|------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 设计部门 | 设计师 | 快速生成设计方案、获取流行趋势、优化现有款式 | 飞书聊天 (快速唤醒) + Web 端 (深度操作) | 趋势与设计类 (款式创新、趋势分析等) |
| 设计部门 | 设计主管 | 统筹新款开发流程、审核设计方案、协同生产部门对接需求 | Web 端 (进度监控) + 飞书 (结果推送) | 趋势与设计类 + 通用 Agent (协同调度) |

| | | | | |
|------|-------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 生产部门 | 生产专员 | 制定生产计划、预测原料库存、核算生产成本、处理排产异常 | 飞书工作台（高频操作）+ 小程序（移动查看） | 生产与供应链类（动态排产、库存预测等） |
| 生产部门 | 车间主任 | 查看车间产能报表、跟进生产进度、反馈设备故障对排产的影响 | 小程序（移动巡检）+ 飞书（消息提醒） | 生产与供应链类（生产产能报表、动态排产） |
| 销售部门 | 销售顾问 | 获取客户画像、生成营销话术、制作推广素材、跟进团装定制需求 | 飞书聊天（实时调用）+ 公众号（客户咨询） | 营销与销售类（话术推荐、客户挖掘等）+ 客户服务类（需求分析） |
| 销售部门 | 销售经理 | 查看区域销售报表、制定营销方案、监控团队业绩、统筹客户资源 | Web 端（报表分析）+ 飞书（团队协同） | 营销与销售类（营销方案、销售报表）+ 通用 Agent（数据汇总） |
| 客服部门 | 客服专员 | 响应客户咨询、处理售后问题、登记客户需求、同步售后进度 | 飞书（内部协同）+ 公众号 / 小程序（外部服务） | 客户服务类（智能客服、售后复盘等） |
| 客服部门 | 客服主管 | 统计售后问题数据、优化客服话术、监督客服工作质量、推动售后改进 | Web 端（数据统计）+ 飞书（团队管理） | 客户服务类（售后复盘、客服报表） |
| 职能部门 | 行政 / 人事 / 财务 / 法务 | 处理文档归档、组织员工培训、报销流程咨询、审查业务合同 | 飞书工作台（一键发起）+ Web 端（复杂操作） | 内部管理与协同类（合同审查、员工培训等） |
| 管理层 | 部门负责人 | 监控部门业务数据、查看 Agent 使用效果、审批核心方案、制定战略方向 | Web 端（数据看板）+ 飞书（关键结果推送） | 全板块报表类 Agent + 管理后台功能 |

三、核心技术架构（自下而上支撑）

3.1 数据基座（业务数据支撑层）

- **对接系统：**迪尚集团现有 PLM 系统（产品生命周期管理）、SCM 系统（供应链管理）、MES 系统（生产制造）、CRM 系统（客户关系）、OMS 系统（订单管理）、财务系统

- **数据处理逻辑：**

1. 抽取各系统核心业务数据（如 PLM 的面料 / 版型库、SCM 的原料价格 / 供应商数据、CRM 的客户消费记录、OMS 的订单明细）；
2. 进行数据清洗（剔除无效数据）、标注（添加服装行业标签，如“西装 - 商务款 - 羊毛面料”）、结构化处理（统一数据格式）；
3. 构建服装行业垂类 RAG 知识库，为所有虚拟员工（Agent）提供精准数据支撑，确保 AI 决策贴合迪尚实际业务。

数据基座系统集成与RAG知识库构建流程



3.2 AI 模型层（能力引擎层）

| 模型类型 | 适配场景（服装行业定制） | 部署方式 |
|---------|------------------------------------|-----------------|
| 垂类大语言模型 | 虚拟员工话术生成（如客服应答、销售沟通）、趋势报告撰写、合同审查分析 | 外部调用 + 微调优化 |
| 文生图大模型 | 款式设计稿生成、营销海报设计、虚拟模特穿搭效果呈现 | 自研适配 + API 调用结合 |
| 文生视频大模型 | | 外部垂类模型对接 |

Made with Napkin

| | | | | |
|----------|----------|---------------------------|-----------|----------|
| 王子豪 9286 | 王子豪 9286 | 服装动态展示（如面料垂感演示）、短视频营销素材生成 | 王子豪 9286 | 王子豪 9286 |
| 图生视频大模型 | | 设计稿转动态穿搭效果、模特风格切换后的动态展示 | 行业模型定制化适配 | 王子豪 9286 |

3.3 AI 开发平台（虚拟员工构建工具层）

- 核心工具链：**dify (Agent 功能配置) 、 coze (虚拟员工逻辑开发) 、 n8n (跨环节业务流程编排) 、 comfyui (多模态内容生成调度)
- 核心作用：**
 - 将服装行业业务逻辑（如设计规范、生产流程、销售话术标准）封装为标准化 Agent（虚拟员工）；
 - 支持虚拟员工能力迭代（如新增“大码服装定制分析”功能）；
 - 实现虚拟员工与 RAG 知识库、各业务系统的接口对接，确保数据流转通畅；
 - 为 Web 端、飞书、公众号、小程序多端提供 Agent 能力输出接口，保障多端调用一致性。

四、核心业务能力层

4.1 虚拟员工（Agent）能力详情

本层是平台核心执行环节，以“虚拟员工（Agent）”为载体，覆盖迪尚集团五大业务板块，所有 Agent 能力均在 Web 端平台集中整合管理，各虚拟员工能力如下表所示：

| 所属业务板块 | 虚拟员工（Agent）名称 | 具体能力描述（贴合迪尚服装业务场景） |
|--------|---------------|--|
| 趋势与设计 | 款式创新 Agent | 1. 基于 RAG 知识库的全球流行趋势数据（色彩、面料、版型）生成多套服装新款设计方案（如商务西装、休闲连衣裙）；2. 支持按迪尚核心品类定向生成，可调用 PLM 历史爆款元素优化设计；3. 输出设计稿含面料推荐、尺寸参数，可直接同步至 PLM 系统 |
| 趋势与设计 | 局部改款 Agent | 1. 读取 PLM 系统现有款式数据，对局部细节（领口、袖口、图案、纽扣）进行优化调整（如将圆领改为 V 领）；2. 自动生成改款前后对比图，标注修改部位及工艺要求；3. 支持设计师需求迭代，快速输出 3-5 版改款方案 |
| 趋势与设计 | 款式上身 Agent | 1. 将设计稿映射到虚拟模特身上，生成正面、侧面、背面多角度穿搭效果；2. 支持调整虚拟模特体型（如标准码、大码）、肤色，匹配迪尚目标客群（如商务人群、年轻消费者）；3. 输出静态图或 15-30 秒动态展示视频，用于内部评审或营销素材初版 |

| | | |
|--------|------------|---|
| 趋势与设计 | 灵感成款 Agent | 1. 接收设计师输入的灵感关键词（如“复古工装风”、“轻量化户外西装”）或参考图；2. 结合 RAG 知识库中的工艺标准，将灵感转化为标准化版型方案（含面料克重、缝制工艺要求）；3. 方案可一键同步至 PLM 系统，触发后续原料选型流程 |
| 趋势与设计 | 模特变身 Agent | 1. 对现有穿搭素材中的模特进行风格调整（如职场风妆容 / 造型、休闲风搭配）；2. 支持同一服装在不同风格模特身上的效果切换，适配迪尚多渠道营销需求（如线下门店海报、电商详情页）；3. 确保模特风格与品牌调性一致，避免视觉冲突 |
| 趋势与设计 | 趋势分析 Agent | 1. 从 RAG 知识库抓取秀场（如巴黎时装周）、电商平台（如天猫、京东）、行业报告（如欧睿、艾瑞）的流行数据；2. 输出季度 / 月度趋势报告，含推荐面料（如 2024Q1 再生纤维）、色彩（如潘通年度色）、版型方向（如宽松西装）；3. 分析迪尚竞品（如雅戈尔、海澜之家）趋势动态，提供差异化建议 |
| 生产与供应链 | 原料选型 Agent | 1. 读取设计稿面料需求，从 SCM 系统面料库中推荐匹配款式风格的面料 / 辅料（如西装推荐高支羊毛、连衣裙推荐雪纺）；2. 提供原料性价比、供货周期、供应商资质对比；3. 当目标面料缺货时，自动推荐相似材质（如羊毛短缺推荐羊毛混纺），并同步成本差异 |
| 生产与供应链 | 库存预测 Agent | 1. 结合 OMS 订单数据、历史销售数据（近 12 个月）、季节因素（如春节前服装需求高峰），预测原料（面料、纽扣、拉链）和成品库存需求；2. 对库存低于安全阈值的原料生成补货建议，含补货量、推荐供应商、采购周期；3. 支持按生产批次精准预测库存消耗节奏，避免原料积压或短缺 |
| 生产与供应链 | 成本分析 Agent | 1. 基于 SCM 原料价格、MES 生产工艺数据（如缝制工时、设备折旧），核算单款服装生产成本；2. 拆解成本构成（原料占比、加工费占比、物流费占比），识别降本空间（如替换高成本辅料）；3. 输出不同产量下的成本测算表（如 1000 件、5000 件），支撑定价决策 |
| 生产与供应链 | 动态排产 Agent | 1. 根据 OMS 订单优先级（如 VIP 客户订单、急诊）、MES 设备产能（如裁剪机、缝纫机数量），自动生成生产计划；2. 当出现原料延迟、设备故障时，实时调整排产方案，优先保障高优先级订单；3. 同步排产结果至生产部门飞书账号，支持生产专员在线查看、反馈调整意见 |

| | | |
|-------|------------|--|
| 营销与销售 | 营销方案 Agent | 1. 基于 CRM 客户画像（如 “30-40 岁商务男性，月消费 5000+” ）、季节节点（如春节、618 大促）生成主题营销策划（如 “职场新年穿搭套餐” “夏季通勤连衣裙专场” ）； 2. 输出方案执行清单，含活动节奏（预热期、爆发期、返场期）、渠道选择（线下门店、电商平台、私域社群）、预算分配； 3. 基于历史数据预估营销效果（转化率、销售额、ROI） |
| 营销与销售 | 素材生成 Agent | 1. 生成多类型服装营销素材：海报（含产品图、文案、活动信息）、短视频脚本（15-60 秒，如面料特性演示）、电商详情页文案（卖点描述、尺码表、洗涤说明）； 2. 素材风格匹配目标客群（如年轻客群用国潮风、商务客群用简约风）； 3. 支持批量生成多 SKU 素材，自动替换产品图、价格等变量，提升效率 |
| 营销与销售 | 话术推荐 Agent | 1. 为销售顾问提供客户沟通话术：面料特性讲解（如“高支羊毛透气抗皱”）、尺码推荐（如“根据您的身高体重，推荐 XL 码”）、异议处理（如“价格偏高的原因是采用进口面料”）； 2. 生成直播带货话术，含产品卖点、互动话术（如“扣 1 领取专属优惠券”）、逼单话术； 3. 根据 CRM 客户反馈优化话术库，剔除低效表述 |
| 营销与销售 | 画像分析 Agent | 1. 从 CRM 系统抓取客户数据（消费记录、咨询记录、售后反馈），生成标签化画像（消费能力：高 / 中 / 低、风格偏好：商务 / 休闲 / 运动、购买频次：月均 1 次 / 季度 1 次）； 2. 基于画像划分客户群体（如“商务西装高频客群”“休闲裙装潜在客群”“企业团装客户群”）； 3. 输出客群定向营销建议（如对潜在客群推送试用装活动） |
| 营销与销售 | 客户挖掘 Agent | 1. 分析服装行业数据（如行业展会名单、竞品客户评论）、竞品客户数据（如竞品高消费客户标签），识别潜在目标客户； 2. 生成潜在客户名单，含企业名称（B 端）/姓名（C 端）、联系方式、需求匹配度评分（1-10 分）； 3. 输出客户触达策略，如对 B 端客户推送团装定制方案、对 C 端客户推送个性化推荐链接 |
| 客户服务 | 智能客服 Agent | 1. 实时响应客户多渠道咨询（公众号、小程序、400 电话）：订单进度查询、尺码推荐、售后政策解答（如退换货期限）； 2. 处理常见售后问题：退换货流程指引、物流异常跟进（如包裹丢失补发）、产品质量问题登记； 3. 当遇到复杂问题（如定制服装纠纷）时，自动转接人工客服，并同步前期沟通记录，避免客户重复表述 |
| | | |

| | | |
|---------|------------|---|
| 客户服务 | 需求分析 Agent | 1. 抓取客户咨询、反馈数据（如“想要大码商务西装”“需要企业员工团装定制”），提炼定制化需求；2. 对定制需求进行分类：个人定制（如体型特殊客户）、企业定制（如国企团装、互联网公司文化衫）；3. 同步需求至销售部门（跟进报价）、设计部门（制定定制方案），并反馈客户需求确认进度 |
| 客户服务 | 售后复盘 Agent | 1. 统计周期内（如月度）售后问题类型及占比：尺码偏差（30%）、面料质量（15%）、物流问题（25%）、服务态度（10%）、其他（20%）；2. 分析问题归因：如尺码偏差关联生产工艺（版型标注误差）、面料质量关联供应商（某批次面料不合格）；3. 输出改进建议：如调整尺码标准、更换问题供应商，并跟踪改进效果 |
| 内部管理与协同 | 智能问答 Agent | 1. 解答内部员工业务疑问：PLM 系统操作指引（如设计稿上传步骤）、SCM 原料查询方法、财务报销流程（如差旅费报销时限）；2. 调取集团知识库中的制度文件（员工手册、业务规范、安全操作规程），支持关键词检索；3. 支持语音 / 文字两种提问方式，适配不同场景（如生产车间员工语音提问） |
| 内部管理与协同 | 员工培训 Agent | 1. 生成岗位定制化培训内容：设计师（PLM 系统操作、趋势分析工具使用）、销售（CRM 客户管理、话术技巧）、生产专员（MES 设备操作、质量标准）；2. 提供在线测试（含单选、多选、实操题），自动批改并输出错题解析；3. 针对新员工生成个性化培训计划，按“基础认知 - 技能学习 - 实操考核”分阶段推进，同步培训进度至部门负责人 |
| 内部管理与协同 | 合同审查 Agent | 1. 审查集团业务合同：供应商合同（原料采购、账期条款）、客户订单合同（交货期、付款方式、违约责任）；2. 对照迪尚合同标准模板，标注差异项（如“付款周期超出标准 30 天”“违约责任未明确”）；3. 输出审查报告，含风险等级（高 / 中 / 低）、修改建议，同步至法务部门复核 |
| 内部管理与协同 | 文件处理 Agent | 1. 自动整理各部门业务文档：设计部门（设计稿命名归档，按“品类 - 款式 - 日期”分类）、生产部门（生产报表分类，按“批次 - 车间”存储）、销售部门（销售合同扫描件存储）；2. 将非结构化文档（如纸质合同扫描件、设计师手绘稿照片）转化为可检索的结构化文本；3. 同步文档至对应部门飞书共享空间，设置访问权限（如仅部门成员可见） |
| 内部管理与协同 | 报表生成 Agent | 1. 从各业务系统抓取数据，生成多维度业务报表：设计进度报表（各款式设计完成率、延期原因）、生产 |

产能报表（各车间产量、设备利用率）、销售业绩报表（各区域销售额、Top10 产品）；2. 支持员工自定义报表维度（如按“部门 - 时间周期 - 产品品类”筛选）；3. 报表可导出为 Excel/PDF 格式，支持定时推送（如每日早 8 点推送前一日销售报表）

4.2 专家团队协同机制（虚拟员工协作层）

- **组成逻辑：**由“通用 Agent（流程协调者）+ 各业务板块专业 Agent（执行员）”组成跨部门专家团队，如“新款开发专家团队”含趋势分析 Agent + 款式创新 Agent + 原料选型 Agent + 成本分析 Agent。

- **协作流程：**

1. 员工通过 Web 端或飞书（聊天 / 工作台）发起业务需求（如“开发 2024 秋季商务西装新款”）；
2. 通用 Agent 接收需求，拆解任务（趋势分析→款式设计→原料选型→成本核算→排产准备）；
3. 自动调度对应专业 Agent 执行任务，同步任务进度（如趋势分析 Agent 输出报告后，触发款式创新 Agent 启动设计），进度可在 Web 端或飞书实时查看；
4. 任务完成后，通用 Agent 汇总结果，生成完整方案，通过飞书推送至发起员工或在 Web 端保存归档。

Agent协作流程



Made with Napkin

五、用户使用入口（多端覆盖）

5.1 核心入口：Web 端平台

- 定位：整合五大板块所有Agent能力的核心载体，提供全功能操作；
- 核心场景：复杂业务需求处理（如多Agent协同的新款开发）、业务数据报表查看等。

5.2 OA 入口：飞书（集团全员通用 OA 软件）

• 调用形式：

1. 聊天工具形式：员工在飞书聊天窗口直接唤醒Agent（如输入“@趋势分析 Agent，生成 2024 秋季西装趋势报告”），Agent实时返回结果，支持多轮对话调整需求（如补充“增加竞品分析维度”）；

- 2. 工作台形式：**在飞书工作台添加“迪尚 AI 虚拟员工”应用入口，按业务板块分类展示 Agent（如“趋势与设计”分类下直接点击“款式创新 Agent”），支持一键发起任务，结果同步至飞书消息通知；
- 适配场景：**日常高频业务（如销售调用话术推荐 Agent、客服调用智能客服 Agent）、跨部门协同沟通时快速调用 Agent 辅助决策。

5.3 外部入口：公众号 + 小程序

- 公众号：**客户通过公众号菜单栏调用“智能客服 Agent”，咨询订单进度、售后问题；员工可通过公众号接收 Agent 任务进度提醒（如“您发起的成本分析任务已完成”）；
- 小程序：**客户查询订单 / 售后进度（调用订单查询 Agent）、生产专员移动查看排产计划。

六、平台管理后台

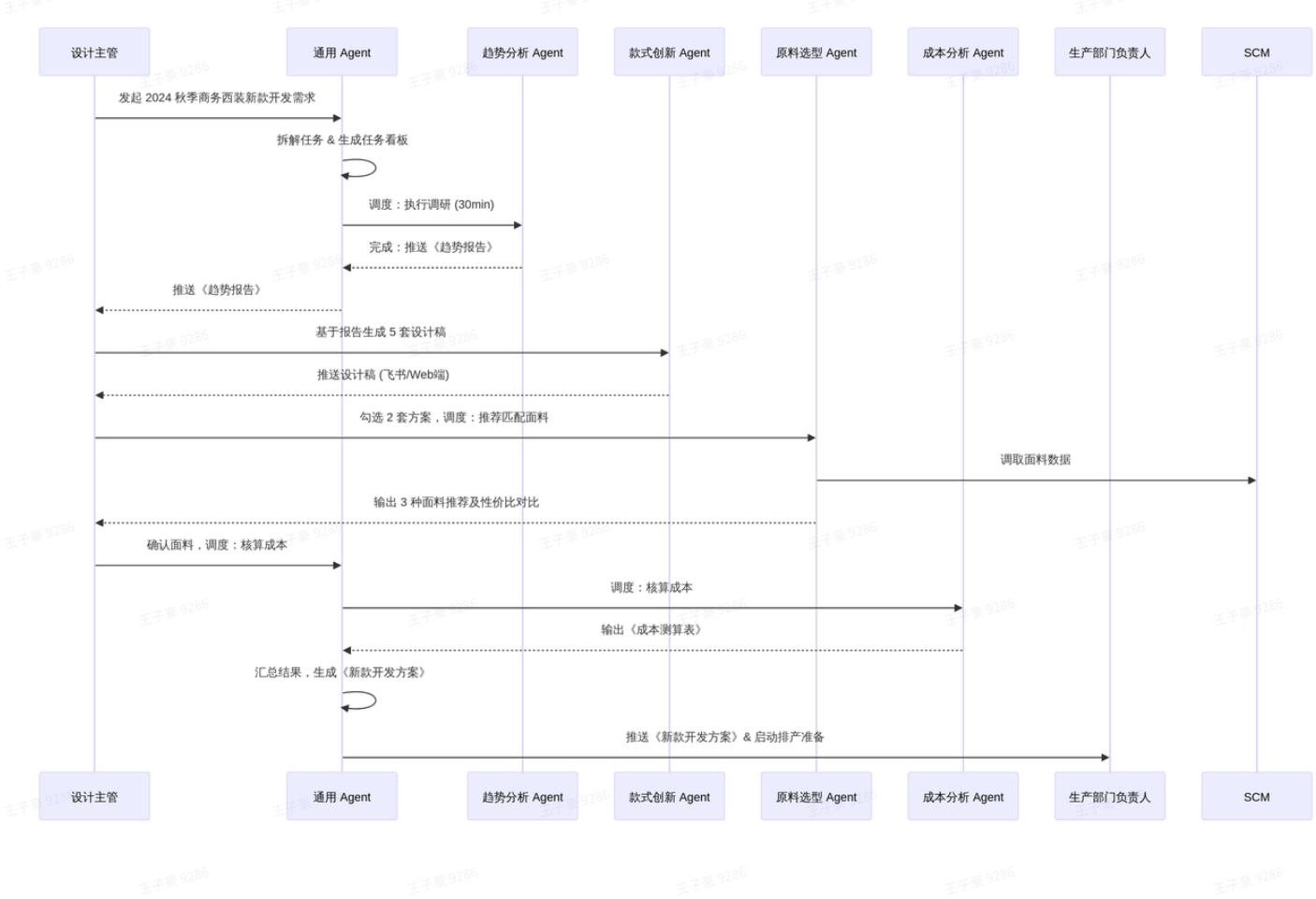
| 管理模块 | 核心功能（适配迪尚集团管理需求） |
|---------|---|
| AI 模型运营 | 1. 核算各虚拟员工 AI 调用成本（按次 / 按时长），输出成本报表；2. 监控模型调用量、响应速度、成功率，预警异常（如响应延迟超 5 秒）；3. 存储虚拟员工调用日志，支持按时间 / 部门 / Agent 类型 / 调用端（Web 端 / 飞书）查询 |
| 知识管理 | 1. 管理 RAG 知识库：设计知识库（面料库、版型库、趋势库）、生产知识库（工艺标准、设备手册）、销售知识库（话术库、客户案例库）、集团知识库（制度文件、培训资料）；2. 支持知识库更新（如新增 2024 秋季面料数据）、审核、版本回滚 |
| AI 模型管理 | 1. 管理各 AI 模型 APIKey，按部门 / Agent 分配权限；2. 支持模型版本控制（如切换文生图模型 V1.0/V2.0），记录版本更新日志；3. 测试新模型效果（如对比不同模型的设计稿生成质量），合格后上线 |
| 权限管理 | 1. 用户管理：添加 / 删除迪尚员工账号，关联部门（设计部、生产部、销售部等）；2. 角色管理：定义角色权限（如“设计师”可调用趋势与设计类 Agent，“生产专员”可调用生产与供应链类 Agent），同时配置多端（Web 端 / 飞书）调用权限；3. 部门管理：映射迪尚组织架构，支持按部门统计虚拟员工使用情况 |

七、典型业务场景示例

7.1 场景 1：2024 秋季商务西装新款开发

- 设计主管在飞书聊天窗口输入“@通用 Agent，发起 2024 秋季商务西装新款开发需求，目标客群 30-45 岁男性企业高管”，触发任务；

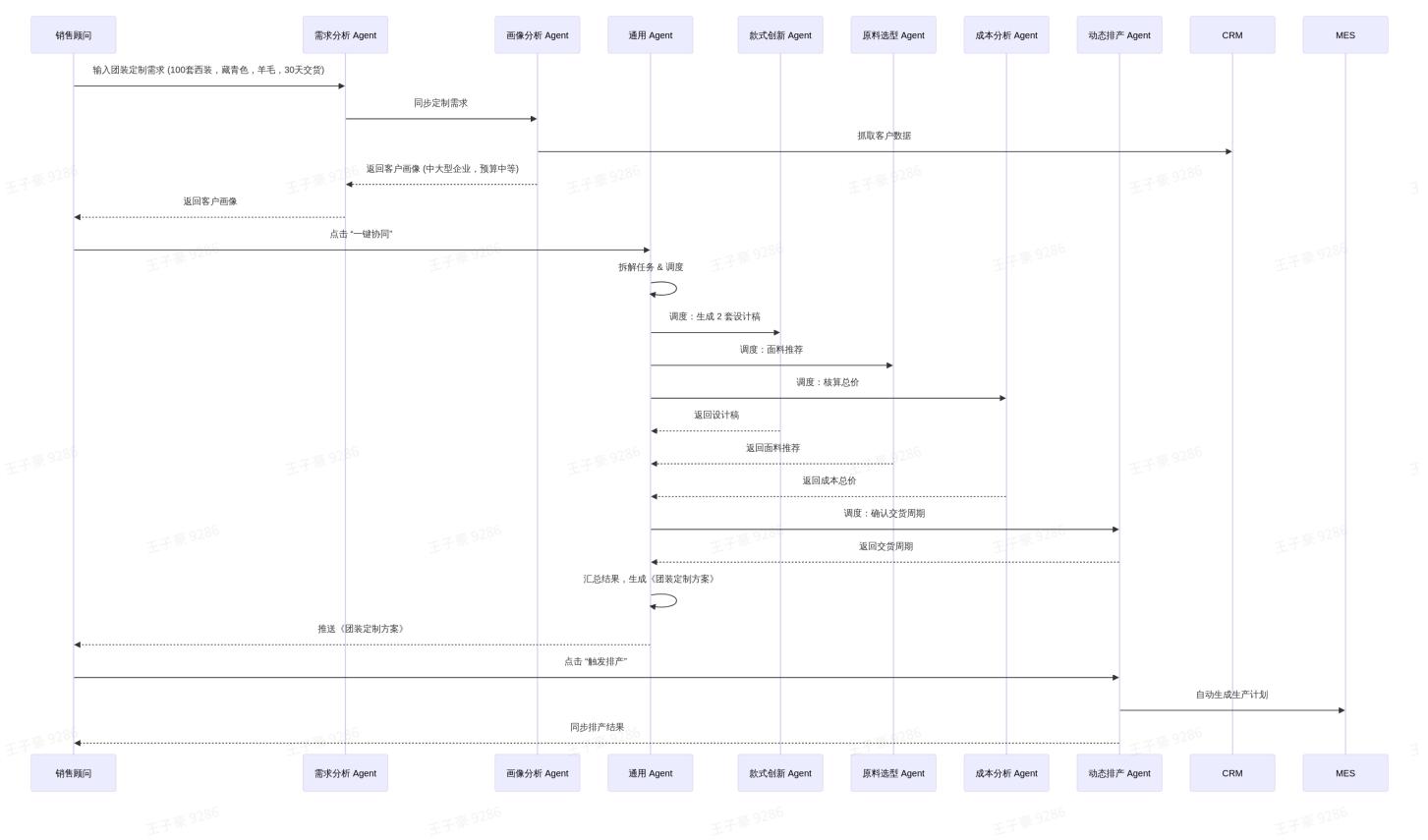
2. 通用 Agent 自动拆解任务，在飞书反馈“已调度趋势分析 Agent 执行调研，预计 30 分钟出结果”，同时 Web 端生成任务进度看板；
3. 30 分钟后，趋势分析 Agent 通过飞书推送《2024 秋季商务西装趋势报告》，设计主管在飞书直接回复“@款式创新 Agent，基于此报告生成 5 套设计稿”；
4. 款式创新 Agent 生成设计稿后，同步至飞书聊天窗口和 Web 端，设计主管在飞书勾选 2 套满意方案，回复“@原料选型 Agent，推荐匹配面料”；
5. 原料选型 Agent 从 SCM 系统调取数据，在飞书输出 3 种面料推荐及性价比对比，设计主管确认后，通用 Agent 调度成本分析 Agent 核算成本；
6. 成本分析 Agent 输出《成本测算表》，通用 Agent 在 Web 端生成完整《新款开发方案》，并通过飞书推送至生产部门负责人，同步启动排产准备。



7.2 场景 2：企业团装定制订单处理

1. 销售顾问接待某国企团装需求，在飞书工作台打开“迪尚 AI 虚拟员工”应用，点击“需求分析 Agent”，输入“100 套员工西装，藏青色、羊毛面料，30 天交货”；
2. 需求分析 Agent 提炼核心需求，同步至画像分析 Agent，10 分钟内在飞书返回该国企客户画像（“中大型企业，预算中等，注重品质”）；
3. 销售顾问在飞书点击“一键协同”，通用 Agent 自动调度款式创新 Agent（生成 2 套设计稿）、原料选型 Agent（面料推荐）、成本分析 Agent（核算总价）、动态排产 Agent（确认交货周期）；
4. 各 Agent 结果汇总后，通用 Agent 在飞书生成《团装定制方案》，销售顾问直接转发给客户；

5. 客户确认方案后，销售顾问在飞书点击“触发排产”，动态排产 Agent 自动生成生产计划，同步至生产部门飞书账号和 Web 端生产看板。



八、核心价值

AI数智化平台核心价值



- 1. 全链路效率提升：**打通“设计 - 生产 - 营销 - 服务 - 管理”闭环，虚拟员工替代人工完成 70% 重复性工作（如趋势数据整理、报表生成），结合飞书 OA 高频入口，缩短业务响应时间（如销售调用话术推荐从 10 分钟准备缩短至 1 分钟）。
- 2. 数据价值最大化：**激活迪尚现有业务系统数据，通过 RAG 知识库转化为决策依据，避免“数据孤岛”，Web 端 + 飞书多端调用确保数据价值覆盖全场景。
- 3. 业务标准化落地：**将迪尚设计规范、生产工艺、销售话术等封装为虚拟员工能力，通过统一入口确保跨部门、跨区域业务执行标准统一，减少人为操作差异。
- 4. 人才成本优化：**虚拟员工承担基础业务工作（如客服咨询、报表统计），释放员工精力聚焦高价值任务（如设计师专注创意、销售专注客户关系），飞书轻量化调用降低员工学习成本，无需额外培训即可上手。