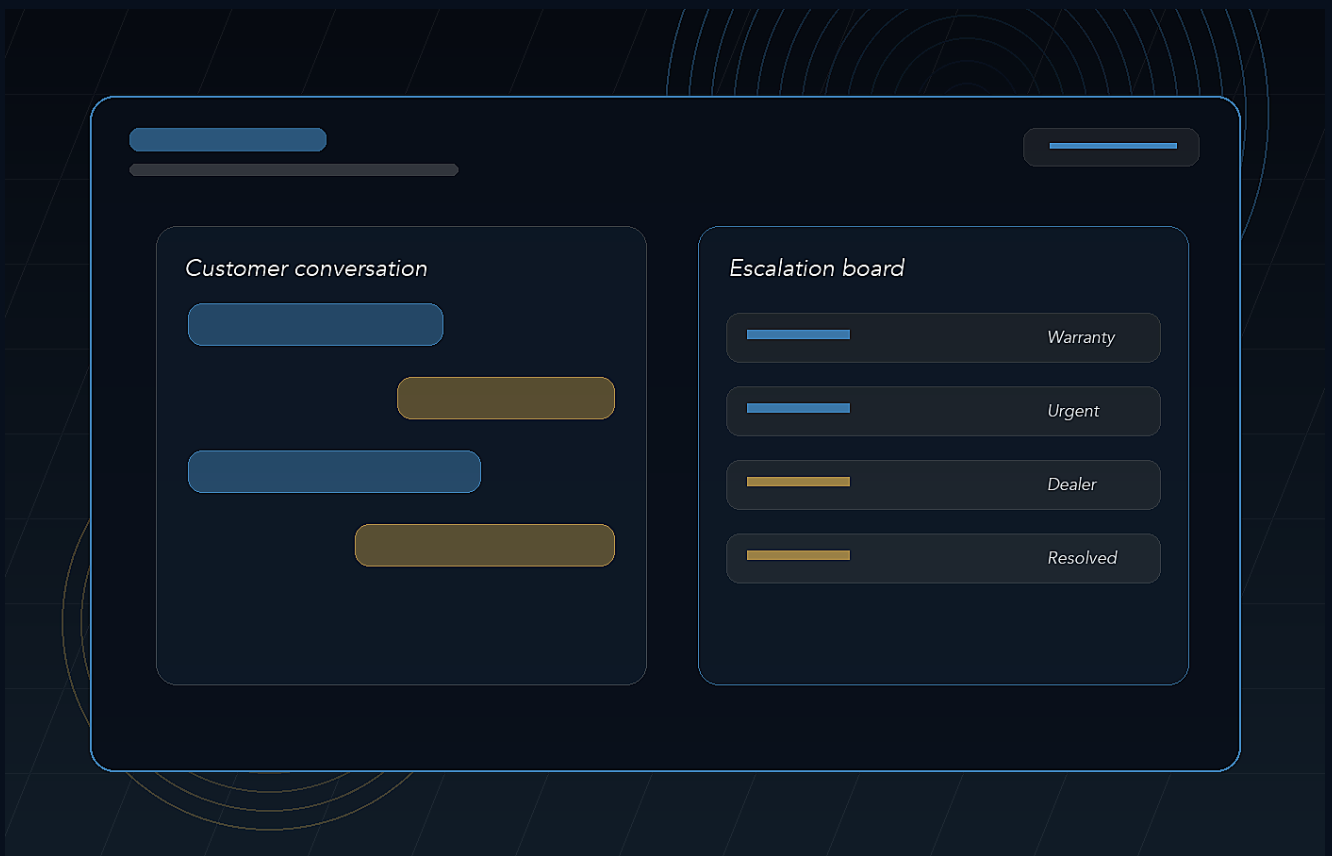


客户服务 Agent

把产品手册、FAQ、质保规则和服务历史转化为可治理的客服 Agent。



试点范围与交付物

从一个清晰流程和一组有限资料开始，30 天内完成可验收试点。

预期产出

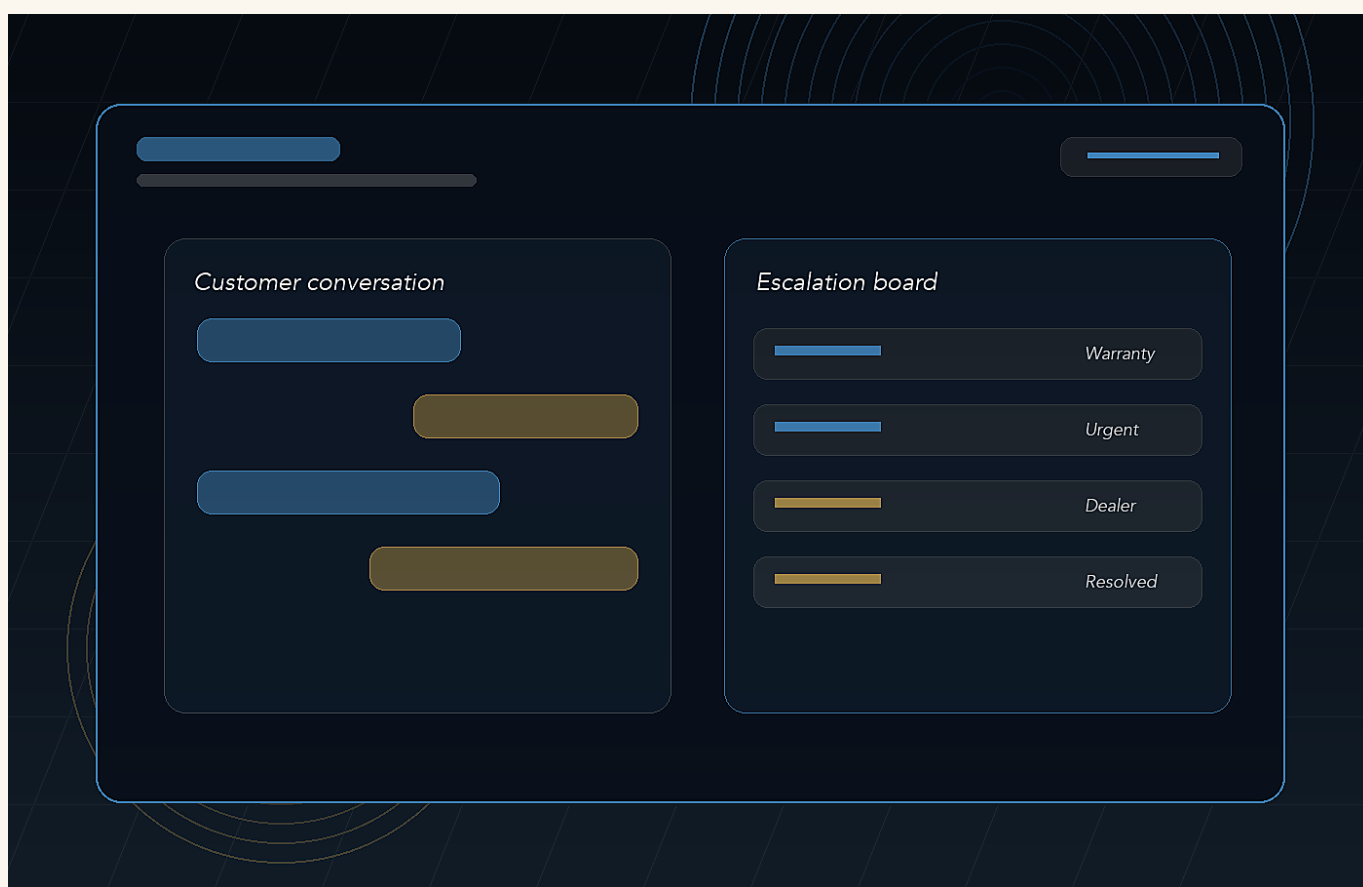
- 可运行的 Agent 工作流
- 审核与升级规则
- 业务负责人验收清单
- 下一阶段扩展建议

所需输入

- 目标流程
- 样本文档或数据
- 角色与权限
- 验收负责人

产品工作台视图

多语种服务控制台. 把产品手册、FAQ、质保规则和服务历史转化为可治理的客服 Agent。



系统架构

01 资料白名单

02 Agent 推理与草稿工作区

03 人工审核队列

04 业务系统或表格交接

workflow 与验收清单

01 可运行的 Agent 工作流

02 审核与升级规则

03 业务负责人验收清单

04 下一阶段扩展建议

部署时间线

01 第1周：流程、资料和风险边界

02 第2周：原型与样本任务

03 第3周：审核台与交接规则

04 第4周：真实任务试点与验收复盘

实施里程碑

- Discovery decision memo
- Prototype review
- Human approval workflow
- Pilot acceptance and scale recommendation

客户准备清单

- 流程描述
- 样本文档或表格
- 角色与权限
- 验收负责人
- 历史任务样例

报价前需要确认的问题

- 每月处理多少任务？
- 先接入哪些系统或资料？
- 谁负责最终审核？
- 希望多快进入试点？

适合客户

- 创始人或负责人亲自推动的高价值流程
- 已有样本文档、客户数据或内部资料的团队
- 需要先用一个试点证明价值的企业

所需输入

- 目标流程
- 样本文档或数据
- 角色与权限
- 验收负责人

运营手册与交接

- 流程蓝图：负责人、审核人、资料源和异常路径
- Agent 行为规则、审批提示词、升级策略和资料白名单
- 每周质量检查、缺口分析和扩展决策的复盘节奏
- 面向客户侧负责人的上线后运营交接说明

验收表

准确性

核心任务可被负责人验收

控制

关键动作保留人工审核

可追溯

输出能回到资料依据

可交接

结果能进入现有流程

验收标准

- 答案或动作有来源依据
- 关键动作保留人工确认
- 权限边界清晰
- 交付物可复盘

风险边界与人工审核

- 对外动作默认人工确认
- 敏感问题进入升级流程
- 答案保留资料依据
- 越权资料不会进入回答范围

只使用已确认资料源

Agent 只基于文档白名单、页面、表格和制度回答。范围之外的信息会被标记为未知，等待负责人确认。

角色与权限边界

我们会梳理谁能提问、查看、审核、导出和升级，并用角色测试验证受限资料不会越权出现。

对外动作前人工审核

邮件发送、CRM 更新、审批、客户承诺和财务相关动作默认进入草稿或审核模式，规则确认后再放开。

安全、治理与常见问题

需要先接入全部系统吗？

不需要。第一版先用最小资料和一个流程验证价值。

能做私有化吗？

可以按客户的数据边界和部署要求设计。

报价前需要确认的问题

- 每月处理多少任务？
- 先接入哪些系统或资料？
- 谁负责最终审核？
- 希望多快进入试点？

开始首次流程诊断

可以发送官网、流程描述或一小组文档。我们会回复建议的试点范围、所需资料和可执行的部署路径。