

AI Agent: MITS 员工助手-一线服务

苑恒源、殷杰

案例提供部门: 管理信息技术与系统办公室

支持部门: 西浦学习超市

1. 案例背景

1.1 政策、问题解决标准操作流程碎片化: MITS SOP、SLA、FAQ 以及其他内部政策性、规范性文档、表格较多, 检索耗时耗力。因此在实际工作中较为依赖员工个人或其他同事对相关政策、操作流程的记忆, 导致准确性不足。

1.2 职责查询困难: 当一线员工遇到某些需要升级到二线团队的问题时, 可能会遇到不清楚对接人的情况。虽然有系统运维人员名单, 但受前一点影响, 该名单也有可能无法第一时间获取, 从而导致工作效率受影响。

2. 解决方案

通过整合 MITS 多年来确定的各政策性、规范性文件、文档和表格, 在 AI Agent 平台建立相关知识库与智能体。智能体根据用户问题的关键词调取相应的知识库, 给出准确答案, 帮助用户快速获取所需的内容。

3. 成果与效益

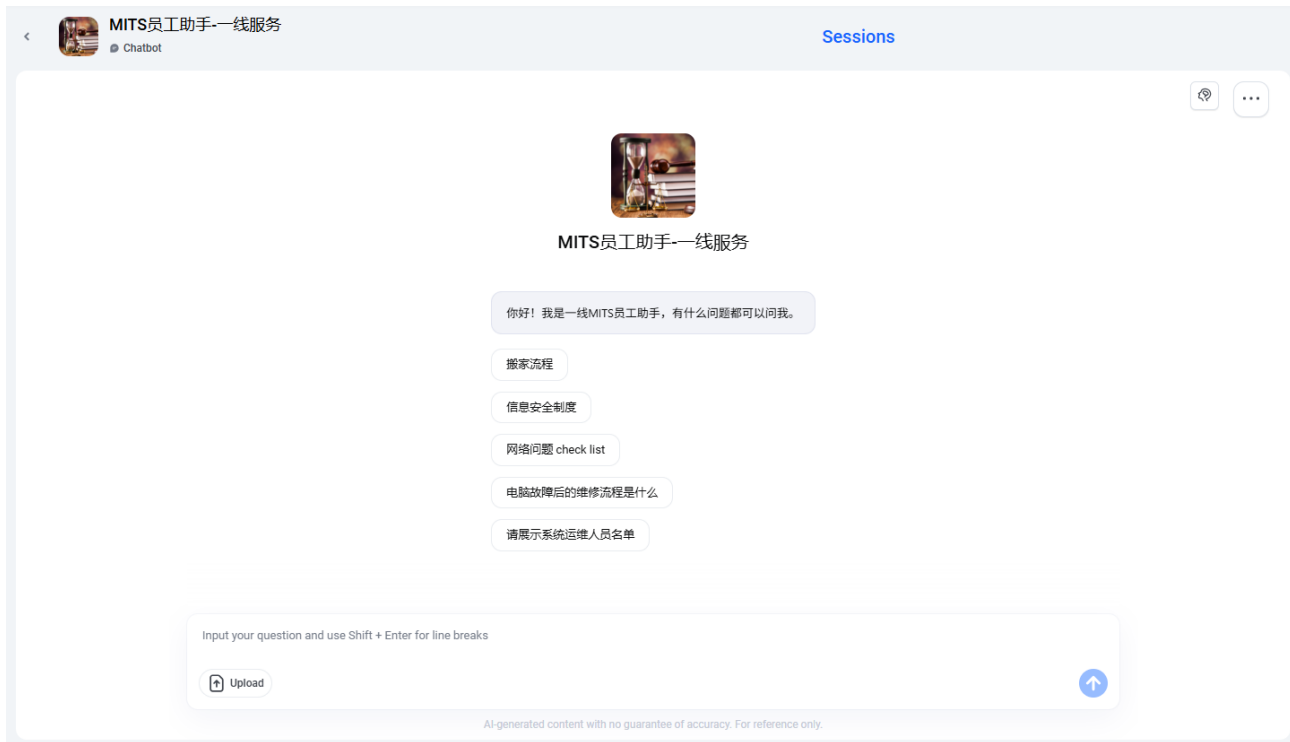


图 1-1 MITS 员工助手-一线服务



图 1-2 MITS 员工助手-一线服务示例

3.1 效率提升：得益于大模型的快速检索能力，所有囊括在知识库中的政策文件、操作规范等内容的检索时间大幅缩短。

3.2 准确性保障：由于知识库包含的文档均为真实内容，且智能体 Prompt 严格限制回答内容要严格遵守真实性，因此回答的政策文档、操作规范等内容的准确性可获得严格保障。

3.3 协作优化：该智能体可根据岗位名称、职责等关键词精准定位到对应的平台运维人员，定位精准度达 90%。因此一线人员可直接在该智能体中快速询问某些问题对应的二线负责人。

4. 可复制性与推广价值

由于 ITBP、SC 和太仓团队都有接触一线 IT 问题的工作场景，因此该智能体可适用于三个团队的日常工作。此外，建立知识库、创建智能体用以检索、调取知识库内容的思路可适用于其他有类似工作场景的团队效仿，用以提升工作效率。

5. 下一步计划

目前该智能体以进入公测阶段，由 ITBP、SC 和太仓团队一同进行测试。初步测试反馈有智能体检索时间较长、知识库内容尚不完整，部分内容有遗漏等问题。随着大模型技术继续进步，预计未来的大语言模型可使检索时间明显缩短。并且随着公测对知识库内容的查漏补缺，预计未来知识库内容会更加丰富，问题覆盖范围更全面。