

AI 百事通(西交利物浦大学问答助手)

刘熙相

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

随着多所高校陆续上线自有 Agent, 并取得较高的日活表现, 智能问答工具在校园场景中已初见成效。

火山 HiAgent 在学校落地后, 各职能部门也积极投入建设, 通过上传部门指南、FAQ 等资料, 陆续搭建了各自的专属问答 Agent(以 MITS、Learning Mall、CMO、Library、Museum、PURO 为主的行政部门推出 30+智能体, 其中涉及到部门知识和服务问答的智能体有 10 个左右)。

然而, 部门间的建设缺乏统一规划与有效统筹, 导致资源分散、重复投入且难以实现统一管理 with 协同应用。

因此, 学校亟需构建一个校级统一 Agent, 实现对各部门子智能体能力的整合与调度, 从而提升资源利用效率, 保障服务质量的一致性与可控性。

2. 解决方案

在 HiAgent 平台中创建一个公共工作空间, 并在其中搭建校级主 Agent。通过【多 Agent 模式】进行能力编排, 主 Agent 可通过新增 “智

能体节点”的方式灵活接入各部门的子智能体，并为每个子智能体配置相应的提示词与适用场景，使其成为可被主 Agent 调度的能力模块。

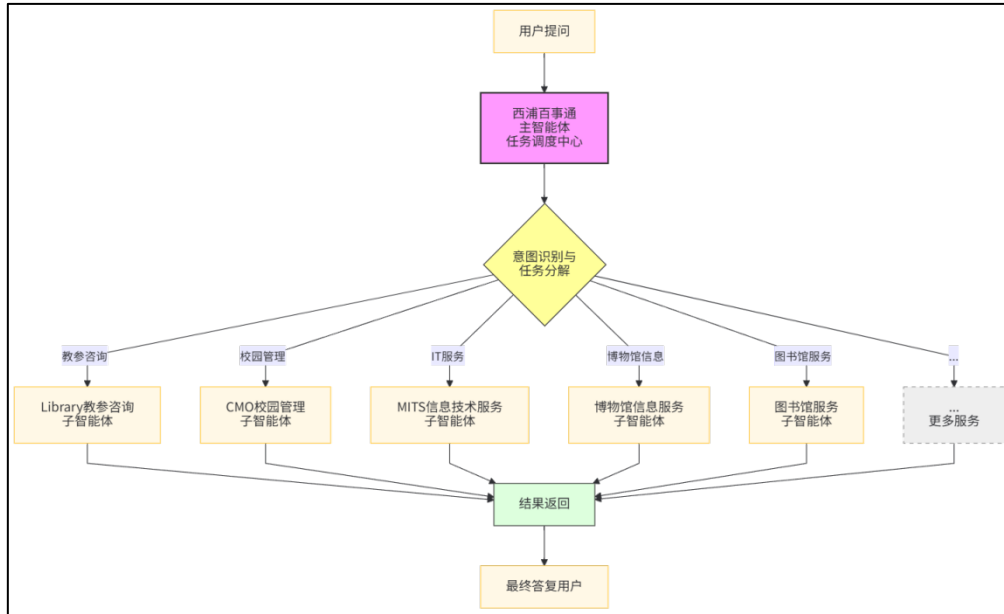


图 4-1 AI 百事通流程

在运行过程中，主智能体根据自身提示词中的调度逻辑，对用户的提问进行意图识别，并智能选择最匹配的子智能体提供回答，从而实现跨部门知识的统一入口与高效调度。

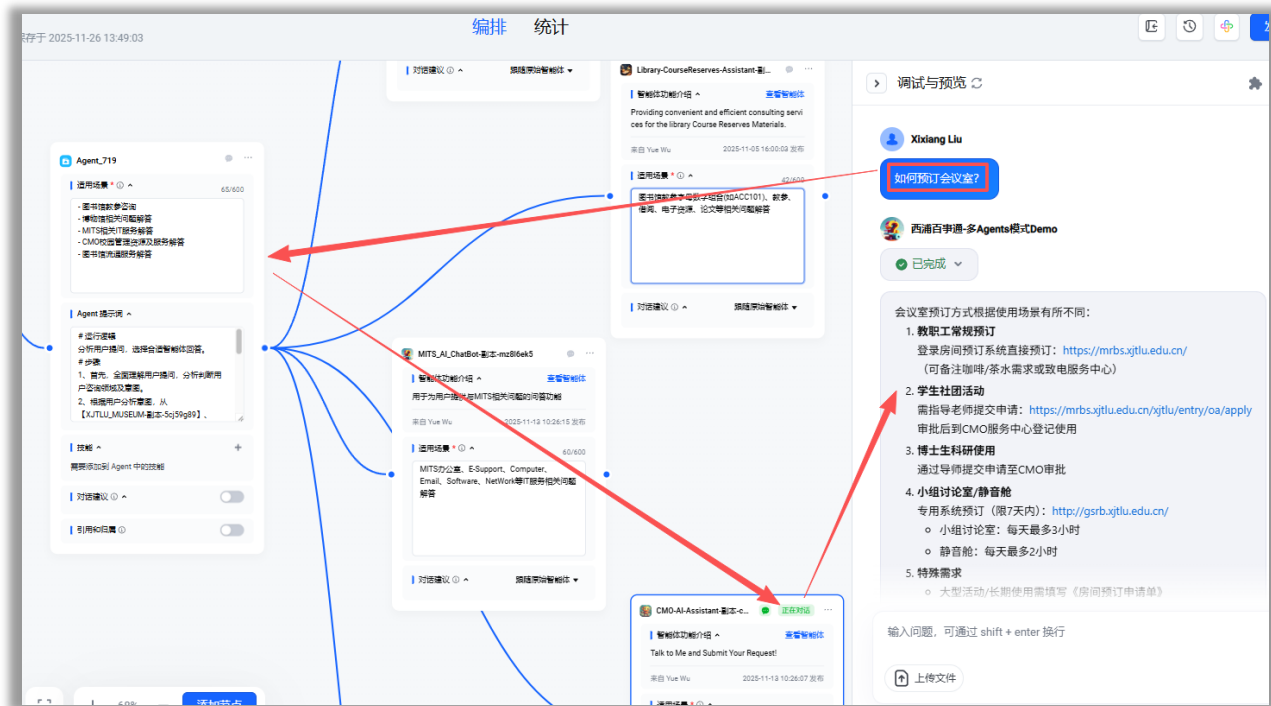


图 4-2 AI 百事通意图识别节点

3. 成果与效益

目前，校级主智能体已成功接入 5 个子智能体，包括 CMO 校园管理、MITS 相关 IT 服务问答机器人、Library 图书馆服务、Museum 博物馆服务等。实施后发现，主智能体能够较为精准地根据用户提问识别意图，并调度到对应的子智能体进行专业回答，整体响应准确度较高。

通过这一架构，各子智能体的提示词、知识库与参数不再需要管理人员人工同步或重复维护，大幅降低了管理成本并减少了信息割裂。未来，如需接入新的部门智能体，只需将其添加到主智能体的节点体系中即可，实现真正意义上的“即插即用”，持续扩展智能服务的覆盖范围。

4. 可复制性与推广价值

通过实践证明，多 Agent 模式的编排架构不仅能够有效整合分散的部门智能体资源，也能够_{在统一管控的前提下}保证知识的准确性与服务体验的一致性。无论在教育体系内部纵向扩展，还是面向其他行业横向复制，都能够为多部门信息整合、智能服务统一入口建设提供可行且高效的解决方案。

5. 下一步计划

目前 AI 百事通主要聚焦于知识库问答能力，已初步接入部分部门的 Agent，并完成了基础调试，整体效果良好。但仍需进一步优化提示词与多 Agent 配置策略，以持续提升回答的准确性与一致性。

未来，AI 百事通将逐步从“知识问答”向“能力服务”扩展，计划陆续上线 AI 办事、AI 问数等功能模块，使其不仅能回答问题，更能协助完成业务办理、数据查询等更深层次_{的智能服务}。

通过持续扩展能力与场景，西浦百事通将逐步发展为一个更强大、更智能、更全面的校园综合数字助手。