

CMO AI Assistant 与 AI Chat-bot

案例提供部门: 校园管理办公室

支持部门: 西浦学习超市

1. 案例背景

CMO AI Assistant 为各类咨询型工单提供 7×24 小时实时支持, 服务范围涵盖校园车辆通行申请、邮件投递申请、班车服务、外部供应商入校申请、会议室预订与活动支持等多种业务场景。

为进一步提升工作效率, 该智能助手已与工单系统和 EID 系统完成集成, 实现了工单的快速创建以及校园车辆通行申请流程的自动化与加速处理。未来, 该系统还将与会议室预订系统对接, 拓展更多预订应用场景, 进一步提升整体运营便捷性。

CMO AI Assistant 面向全体教职工与学生开放。用户只需向 CMO 官方邮箱发送邮件, 或通过 Agent Center, 即可使用相关服务。具体操作流程如下图所示。

Email AI Assistant

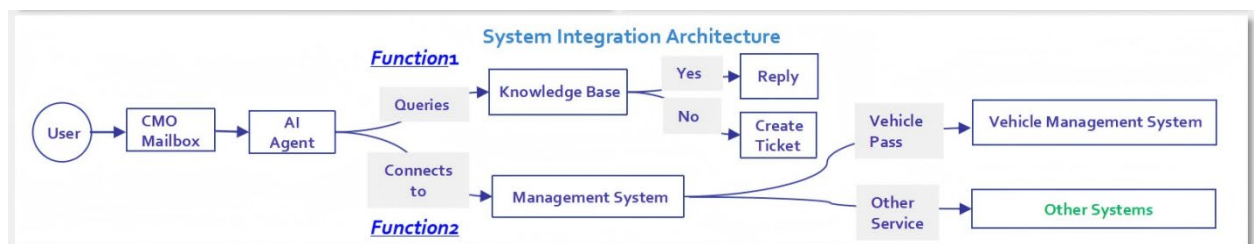


图 11-1 通过邮件调用 CMO AI Assistant 流程

CMO AI Chat-bot

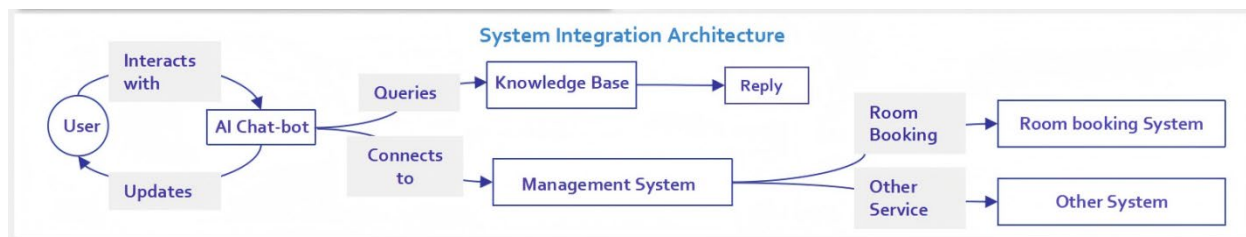


图 11-2 通过 Agent Center 调用 CMO AI Assistant 流程

目前，CMO 主要通过工单系统接收来自全体西浦师生的意见与诉求。具体而言，当师生通过邮件提交问题或建议时，系统会自动生成工单。过去三年中，CMO 共收到超过 38,000 条工单，覆盖了 CMO 服务的各个方面，且数量仍在逐年增长。

然而，现有流程高度依赖人工处理，工作人员需要花费大量时间撰写回复，由此带来了三大痛点：一是响应存在一定延迟；二是回复质量难以保持一致；三是工作人员被大量重复性事务占用精力，无法专注于更复杂、更具价值的工作。

通过对历史工单数据的系统统计与分析，我们发现约 **45% 的工单内容具备自动化处理或由 AI 接管的潜力**。因此，在人工智能技术的有力支撑下，对现有服务模式进行升级已势在必行。

我们希望通过本项目实现以下目标：

1. 7×24 小时不间断支持

用户可即时获得解决方案，无需等待工作时间开始。

2. 自动化处理常规事务

以往需要数小时处理的标准化请求，可在 AI 的支持下缩短至数分钟内完成。

3. 释放人力，聚焦高价值工作

使工作人员能够将精力投入到流程优化、服务标准提升以及创新性需求响应等更具价值的工作中。

2. 解决方案

• Email AI Assistant

为将 AI 深度融入 CMO 的业务流程，我们首先选择了用户使用频率最高的渠道——电子邮件，由此开发了 **Email AI Assistant**，并重点实现了以下两项核心能力：

1. 智能回复

当邮件进入 CMO 收件箱后，AI Agent 会自动进行意图识别并查询知识库：

- 若知识库中存在匹配信息，系统将立即向用户发送回复；
- 若知识库无法覆盖该问题，系统将自动生成工单并升级至人工处理流程。

2. 智能流程自动化

针对校园车辆通行等高频服务事项，原本需 3-5 个工作日完成的流程，在 AI 自动化支持下可缩短至 **2-5 分钟**。当系统识别到车辆通行申请后，AI Agent 会直接与校园停车管理系统交互，自动提交车牌等必要信息，并独立完成整个流程。

- **CMO AI Chat-bot**

在邮件自动化之外，CMO 还同步建设了 **CMO AI Chat-bot**，通过对话式交互为用户提供进一步支持，其核心功能包括：

1.智能问答

Chat-bot 参照主流对话式 AI 系统的设计模式，但仅聚焦 CMO 相关服务。在每一次交互中，系统都会实时检索知识库内容，并向用户提供准确、及时的答复。

2.智能流程自动化

会议室预订与活动支持是工单数量排名第二的业务场景。目前，系统正开发与会议室预订系统的集成能力。一旦识别到相关预订需求，Chat-bot 将根据用户提供的条件，自动完成预订操作。

3. 成果与效益

基于上述痛点与解决方案，我们预计在系统正式落地后将实现以下三方面成效：

首先，实现真正意义上的 **7×24 小时实时响应**，满足咨询类工单对即时支持的高期望，确保用户问题不受时间与业务高峰影响而延迟处理。

其次，将常规咨询类请求交由 AI Agent 处理，不仅显著提升响应速度，还能确保向用户提供 **清晰、一致且标准化** 的服务信息。

第三，实现模板化、重复性事务的全面自动化处理。这类问题通常模式固定、回复标准明确，由 AI 接管后可大幅减少人工负担，使工作人员能够专注于更高价值的工作内容。

4. 可复制性与推广价值

本解决方案可在包括 CMO 在内的各类服务职能部门中推广应用，而不受具体知识库内容或数字化管理系统差异的限制，具备良好的可复制性与扩展性。

5. 下一步计划

我们将持续优化 CMO AI Assistant，进一步释放其潜力，使其不仅成为高效的客户服务工具，同时发展为支撑内部运营的智能调度中枢，为 CMO 服务体系带来更深层次的智能化升级。