

校园 IT 服务智能问答机器人

刘艳

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

随着校园数字化转型的深入推进, 全校师生对 IT 服务的需求呈现“高频化、多样化、即时化”特征。传统 IT 服务模式主要依赖人工咨询, 存在服务时间受限 (每日 9:00-17:00)、高峰时段 (如新生录取季、开学季等咨询量激增时) 响应延迟、重复问题处理效率低 (常见的密码重置、网络连接、软件安装等基础问题占用大量人力) 等痛点。为打破服务时空限制, 提升 IT 支持效率与师生满意度, MITS 启动智能服务升级项目, 旨在构建全天候、智能化的 IT 咨询服务体系。

2. 解决方案

基于 XIPU AI 平台的大语言模型 (LLM) 技术能力, MITS 打造了“E-Support AI Chatbot”智能问答系统, 核心实施路径包括三部分:

- **知识库构建与优化:** 收集整理各类指南、操作手册、FAQ、政策等文档, 构建 MITS 服务知识库。通过 XIPU AI 的文档解析工具, 将 140 余份资料结构化处理, 转化为模型可检索的向量数据, 并设置定期更新机制 (每月同步新增问题与解决方案)。

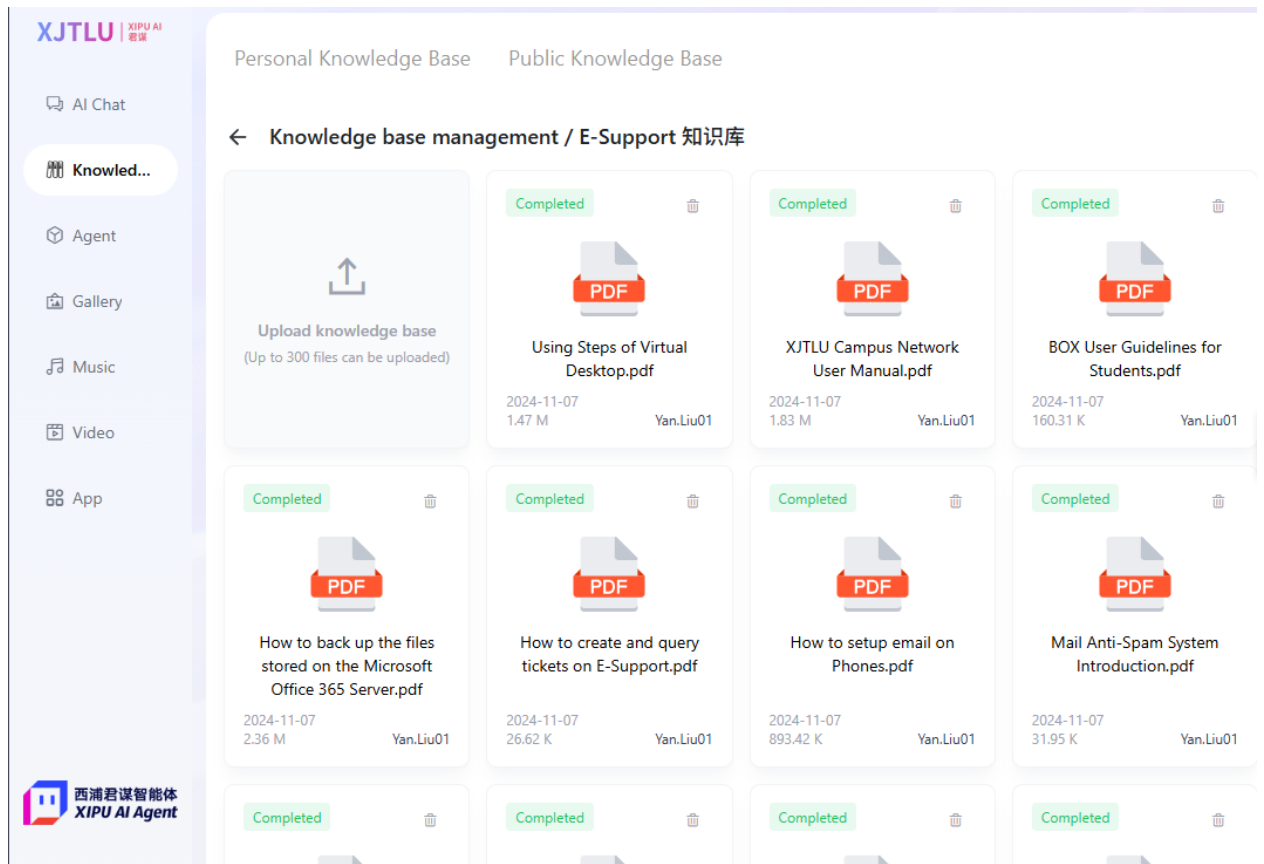


图 3-1 校园 IT 服务智能问答机器人知识库

- **AI 模型配置与对接：**在 Learning Mall 同事的配合和帮助下，利用 XIPU AI 平台构建 ChatBot，基于 LLM 实现“检索增强生成（RAG）”功能——当师生提问时，Chatbot 先通过关键词匹配与语义理解从知识库中调取相关信息，再由模型进行自然语言整合与回答，确保回复的准确性与专业性。同时配置多轮对话能力，支持对复杂问题的追问式解答。
- **服务平台集成部署：**将 AI Chatbot 的 SDK 接口嵌入 MITS E-Support 一体化服务平台首页，设置醒目的悬浮咨询入口。师生无需跳转页面，即可直接输入问题（如“校园网连不上”“打印额度过低”），实时获得解答。

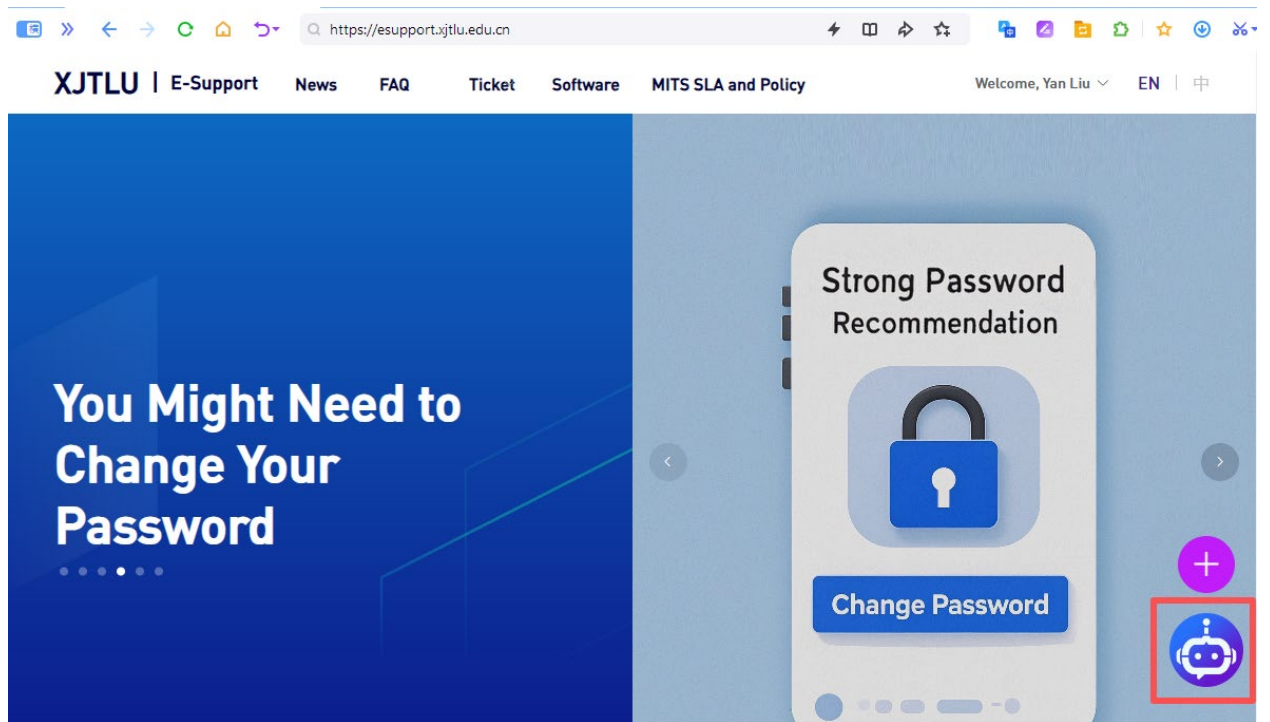


图 3-2 校园 IT 服务智能问答机器人 eSupport 入口

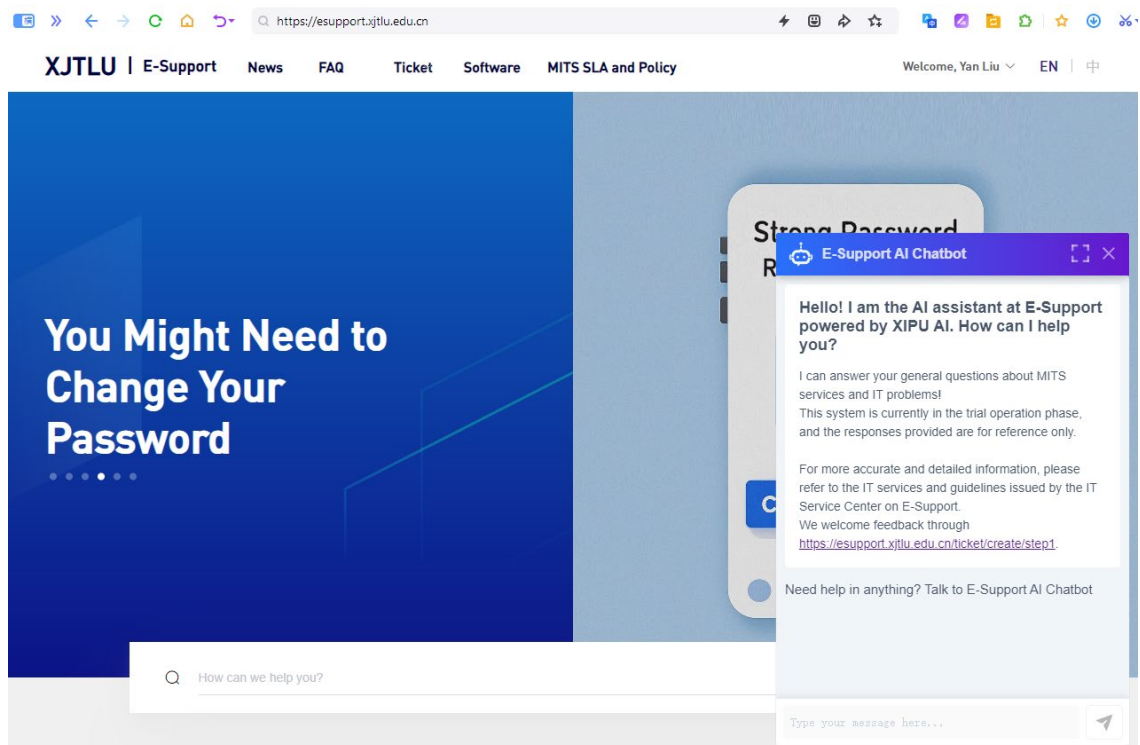


图 3-3 校园 IT 服务智能问答机器人示例

3. 成果与效益

E-Support AI Chatbot 于 2024.12.4 正式上线试运行，项目取得显著成效：

- **服务覆盖与响应效率：**累计接收师生问询 1345 次，其中非工作时间（17:00-次日 9:00 及节假日）咨询量占比达 39.3%，解决了传统服务“下班无响应”的问题。
- **问题解决能力：**通过知识库匹配与模型回答，成功解决 70%的咨询问题，其中关于 MITS 服务的基础问题解决率高于 80%，将人工从重复劳动中解放。

4. 可复制性与推广价值

该案例具有极强的可复制性与推广价值，适用场景广泛，可快速复用于学生一站式（奖助勤贷问答）、教务处（选课指南、考试安排咨询）、校园管理办公室（空间服务咨询）等部门，只需替换对应领域的知识库内容，即可构建专属智能问答机器人，实现多场景智能服务覆盖。

5. 下一步计划

为进一步提升服务能力，后续将重点推进两项工作：

- **优化问答准确率：**建立“人工反馈-模型迭代”闭环机制，对 Chatbot 无法解答或解答不准确的问题（约 30%），由人工跟进后标记正确答案并补充至知识库，同时通过 XIPU AI 平台的模型微调功能，提升复杂问题的语义理解与推理能力，目标将整体解决率提升至 85%以上。

做好服务数据分析：通过统计高频咨询问题、师生提问时段分布、问题解决率变化趋势等数据，形成 IT 服务优化报告，为校园数字化建设提供决策依据，例如针对高频故障问题提前开展集中培训或系统升级。