



上海南洋万邦软件技术有限公司  
Shanghai Nanyang Wanbang Software Technology Co.,Ltd

让用户的信息系统更有价值



---

# 智能系统助理解决方案

---

# 现状和痛点

1. 现状：系统有报错时，客户经常会截图发送给售后团队/运维团队，运维团队一天会收到很多资讯系统问题的邮件或者通讯工具上的消息。

**痛点：**通常**团队成员需要一个个去阅读并理解问题后，再去搜索或找相关人员进行咨询沟通后才能最后回复客户。还得组织语言进行回复，还会害怕打错字导致理解偏差等。在这个过程中团队成员需要耗费大量的时间、精力去处理，中间还可能会遇到有人休假或开会等事项导致处理延后，给客户造成一种不太好的印象。**

2. 现状：在现实中，会遇到很多不太容易用语言去描述的事情和问题。

**痛点：****很多事情需要靠截图或者拍照的方式来解决，拿到了图片还得去分析，如果是一个经验不太足的新员工，可能就算有图片和视频也没法回复客户到底如何处理问题。比如仪表盘上报错要拍照、设备有异常要拍照、系统出问题要截图或者手机拍照等。**

# 未使用智能辅助前

公司有几套系统

CloudWeaver(SaaS系统，外部客户和内部员工都有使用)  
HelpDesk  
Others



发送错了人



语言组织有问题



字写错了



运维人员每天都需要处理几十上百个系统问题，只能手工去一个个检索和回复，有些难处理的问题还需要花费大量沟通成本去咨询同事。最后回复给客户的时候有时候还会打错字发错人等等误操作。

# 运维人员使用智能辅助 (Copilot) 后

公司有几套系统

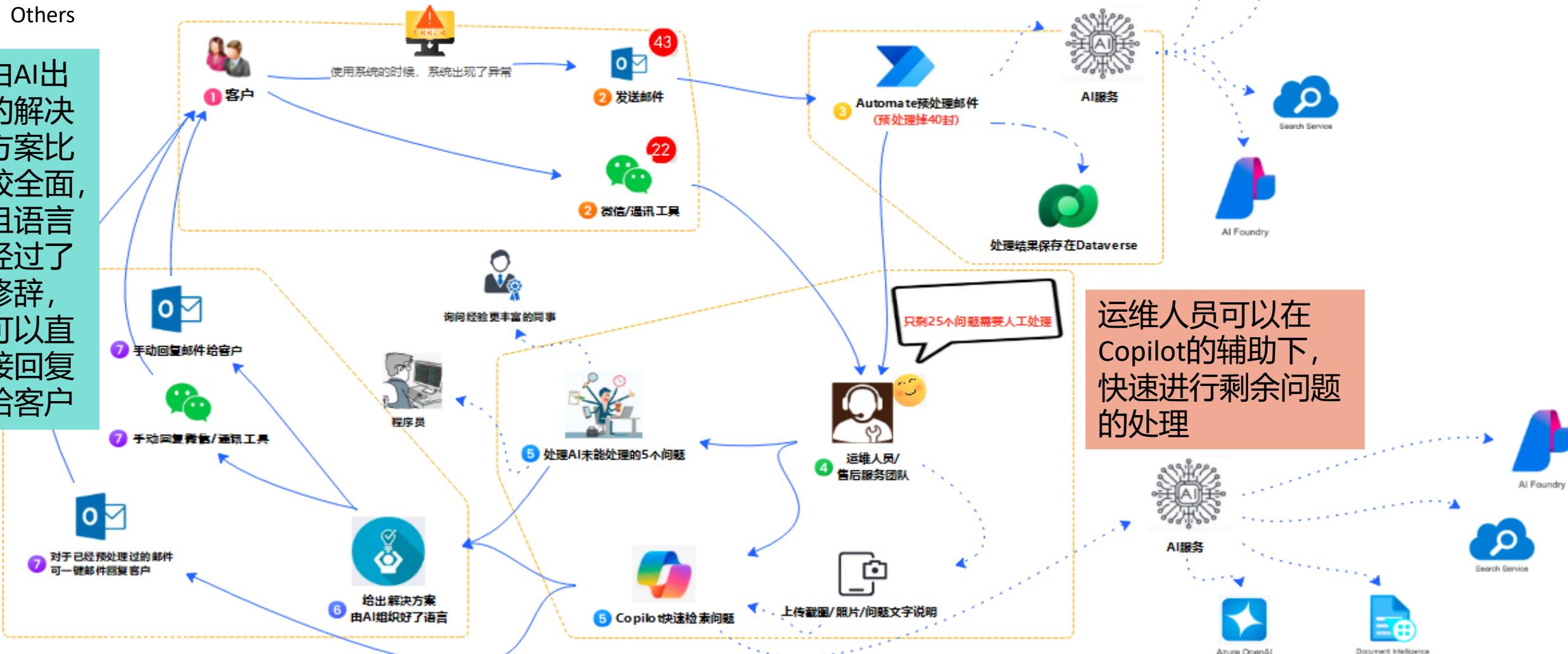
CloudWeaver(SaaS系统，外部客户和内部员工都有使用)

HelpDesk

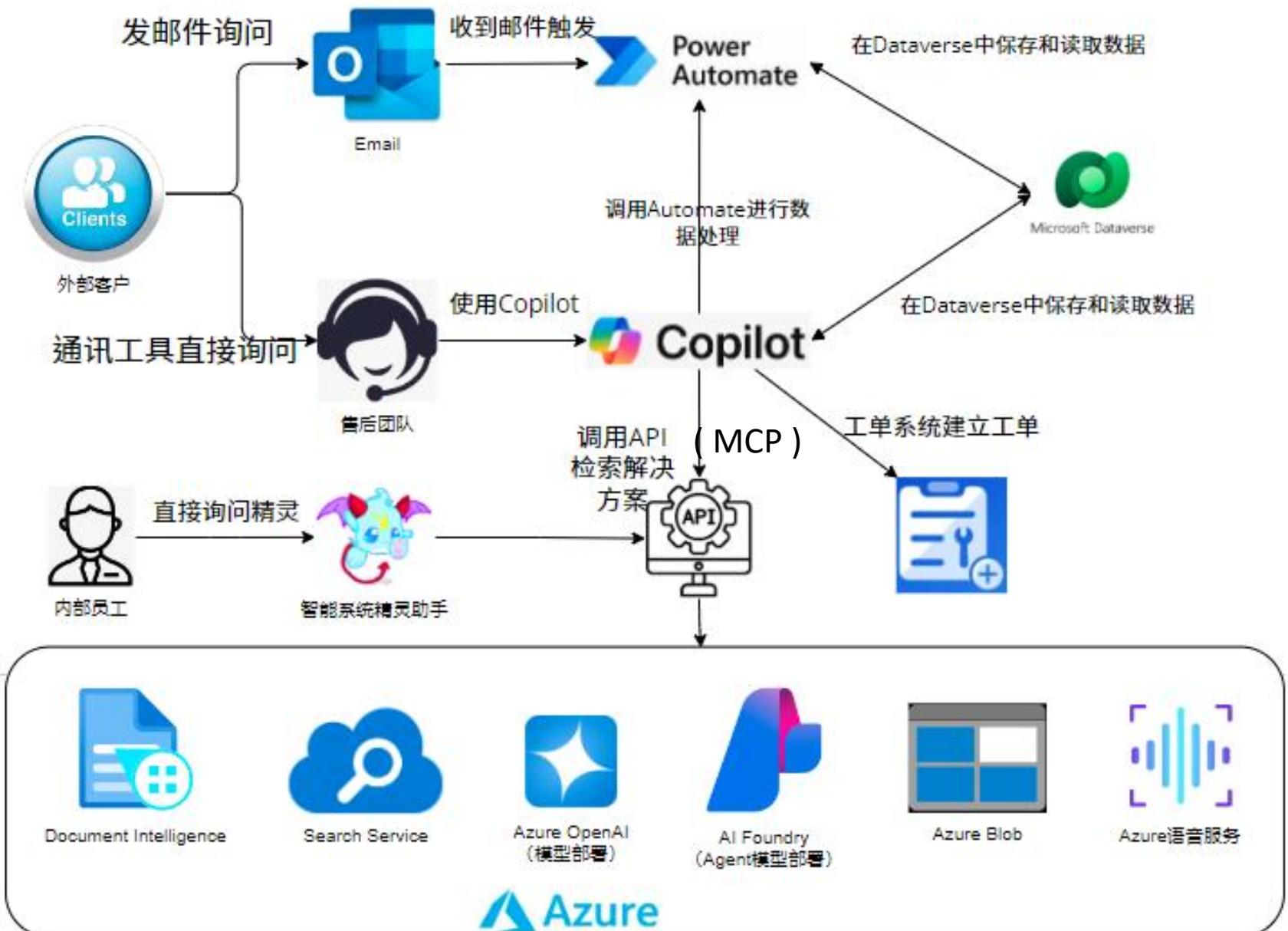
Others

由AI出的解决方案比较全面，且语言经过了修辞，可以直接回复给客户

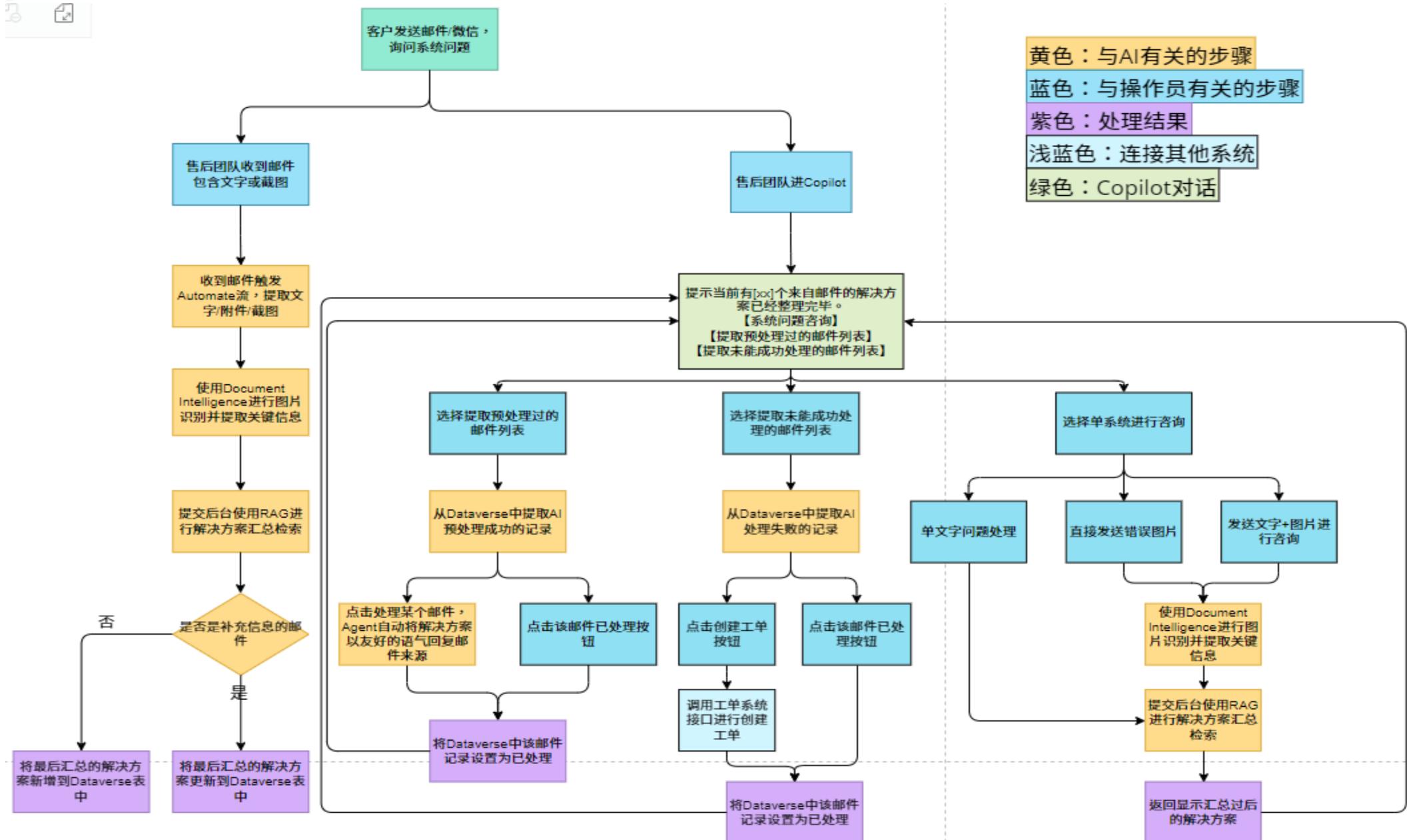
Automate会自动用AI进行预处理各个系统问题相关的邮件



# 架构图



# Copilot逻辑流程图



# 作品-Copilot智能系统助手

## 说明：

该Agent可以拉取邮件，过滤出系统问题相关的邮件后，对这些邮件问题进行预处理，如果有附件还会将附件截图一并提取分析，为运维团队人员节省大量时间。

## 优势：

1. 通过提交问题/截图的方式，免去了人工图片理解、文档搜索的大量工作量。
2. 通过AI提前预处理邮件列表，大量提高运维团队的工作效率。
3. 运维团队成员可以通过该Agent直接提交AI未能处理的工单，直接连接到工单系统提交给后台技术人员处理，免去了需要复制填写多个工单字段的麻烦。
4. 可以减少工单的压力，减少员工工作压力。



Copilot

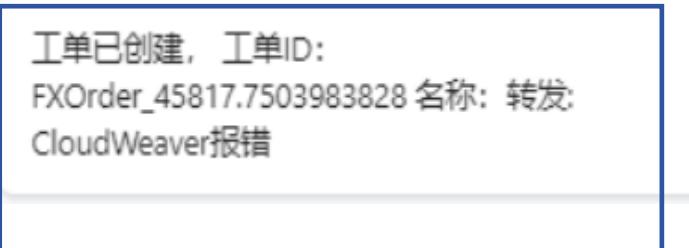
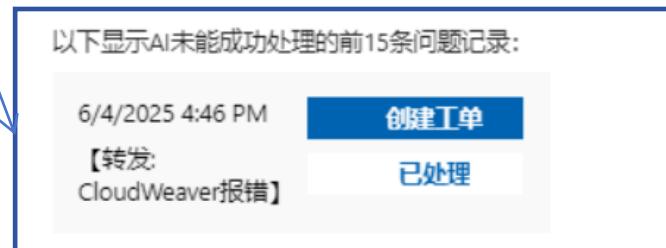
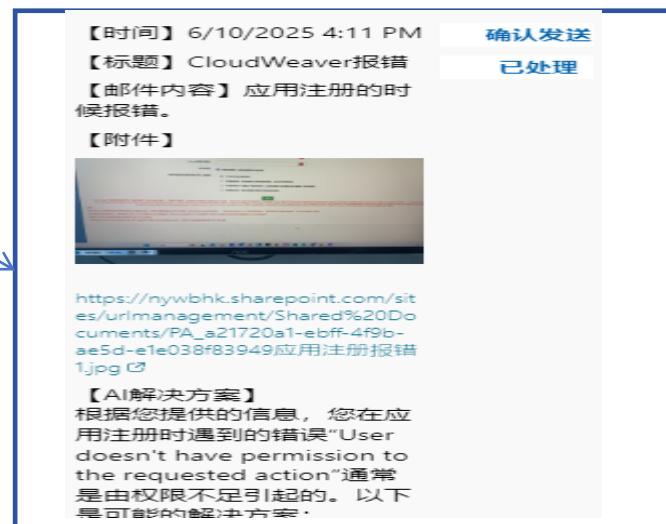
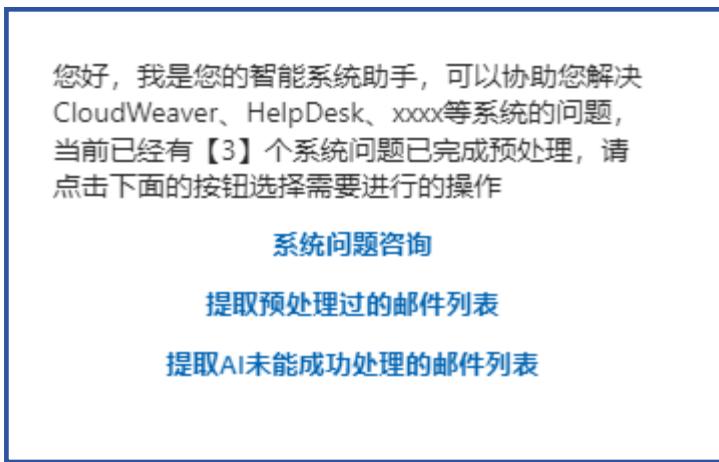
您好，我是您的智能系统助手，可以协助您解决CloudWeaver、HelpDesk、xxxx等系统的问题，当前已经有【3】个系统问题已完成预处理，请点击下面的按钮选择需要进行的操作

[系统问题咨询](#)

[提取预处理过的邮件列表](#)

[提取AI未能成功处理的邮件列表](#)

# 作品-Copilot智能系统助手截图展示



# 员工使用智能系统助手精灵

CloudWeaver是对云的资源费用的管理系统，我们公司内部也有很多人使用，但是内部员工如果走邮件那一套流程就不是很合适，会消耗自己内部的人力成本，所以内部员工可以用这个工具



精灵查询一下这个问题

我瞧瞧，原来这样，谢啦~



精灵已经帮您检索到解决方案，请查看



咔擦



解决方案  
根据您提供的错误信息 "User doesn't have permission to the requested action"，这是一个权限不足的错误。解决方案如下：  
1. 请前往 [Azure Portal] (<https://portal.azure.com>) 确认您是否具有超级管理员的权限。  
2. 如果您没有该权限，请联系您的管理员以获取帮助。  
如果以上解决方案未能解决问题，请将详细的报错信息提交给技术人员，联系方式是: xxxxxxx@nysoftland.com.cn【3:0fsource】。  
希望这能帮到您！如果有其他问题，随时问我哦！

# 作品-精灵助手介绍

AI:精灵准备就绪  
User: 处理问题  
AI:开始截图并进行问题识别, 请耐心等待...  
AI: 正在截图...  
AI: 截图已保存到Screenshots文件夹(截图\_20250611\_182009.png)  
AI:问题处理完成, 请查看弹出窗中的解决方案  
AI:我在呢, 主人!  
AI:我在呢, 主人!  
AI:我在呢, 主人!



## 说明:

这是一个企业内部员工使用的智能小助手，旨在提高员工的工作效率。

体积很小免安装，可以随入职员工手册一起分发给员工，加速员工融入企业团队，熟悉企业业务及各个业务系统。

## 目前功能:

1. 支持从知识库中检索各系统相关的问题，且支持[自动截图或手动上传图片](#)进行文字识别的方式。
2. 支持[文字或语音的方式聊天](#)

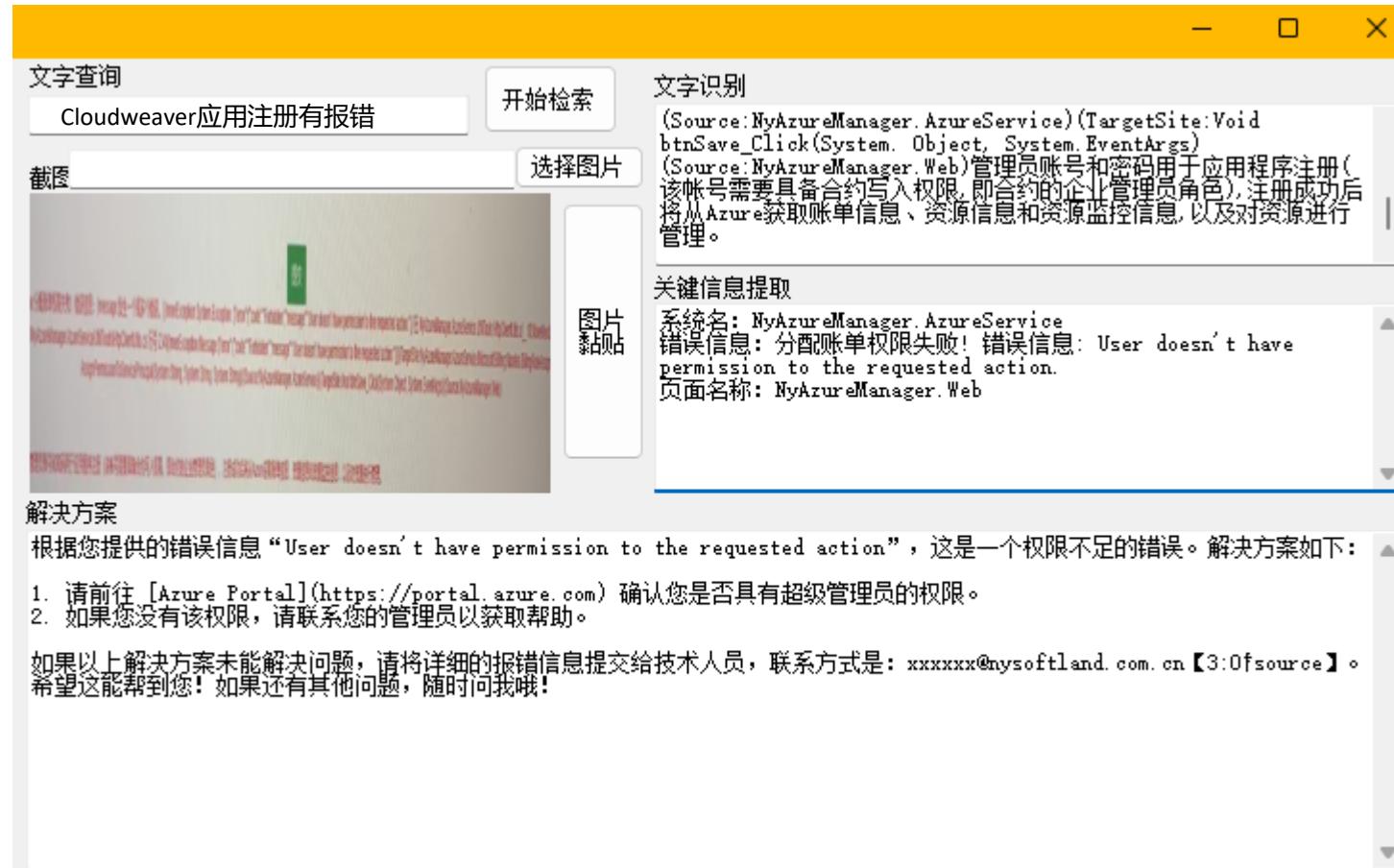
## 优势:

1. 相比较于浏览器更[轻量级, 免安装](#)
2. 通过[截图、拍照](#)的方式，免去了客户需要详细描述系统出了问题。[节省了运维团队大量时间](#)成本。
3. 另外，这个桌面精灵脱离了浏览器，可以做一些在浏览器上做不到的事情，比如调用系统截图、软件工具等。

**安全性：**所有关键功能都通过调用内部接口的方式实现，如果员工离职，企业取消该员工的权限即可。

**延展性：**由于精灵主体功能基本都使用[接口的形式实现](#)，后续如果想[迁到网页、手机端、甚至VR眼镜等设备都很容易](#)。

# 作品-精灵截图展示



# 精灵助手未来展望



## 5. 对公司的价值

1. 提高工作效率 (大多数Agent都在做的事情) (提高工作效率 (大多数Agent都在做的事情))
2. 提高员工工作积极性 (男女搭配干活不累->助手陪伴干活不累。养成式) (提高员工工作积极性 (男女搭配干活不累->助手陪伴干活不累。养成式))
3. 关爱员工心理健康新闻和身体健康,降低抑郁症风险 (根据《2023年度中国精神心理健康》蓝皮书的数据,中国抑郁症患者将近1亿人,相当于每13人中就有1人有抑郁症) (关爱员工心理健康新闻和身体健康,降低抑郁症风险 (根据《2023年度中国精神心理健康》蓝皮书的数据,中国抑郁症患者将近1亿人,相当于每13人中就有1人有抑郁症))
4. 当员工喜欢上使用这个助手,对企业的热爱和归属感也会相应提升。 (想象一下,如果你有一只养了5年的猫或其他宠物,突然要永远离开它,一定会舍不得) (当员工喜欢上使用这个助手,对企业的热爱和归属感也会相应提升。 (想象一下,如果你有一只养了5年的猫或其他宠物,突然要永远离开它,一定会舍不得))

PS: 未来, AI一定会从虚拟走向现实  
精灵的设计是先从精神上走向现实