SUZHOU RUIYUN TECHNOLOGY · AI WORKBENCH

AI 工作平台

用户使用手册（v1.0.0 原型演示版）

苏州睿云科技有限公司

智能消息助手 · 微信侧 AI 智能回复 · 多平台融合

生成日期：2026-10-15

抓取自：http://127.0.0.1/app · 标题：苏州睿云科技有限公司 · AI工作平台

目录

第 1 章 主页

第 2 章 聊天工作台

第 3 章 联系人管理

第 4 章 Tools 管理（可用工具与 Skills）

第 5 章 对话管理（AI 对话）

第 6 章 平台绑定管理

第 7 章 系统设置

第 8 章 工作人员账号管理（绑定物流账号）

第 9 章 角色预设管理

第 10 章 知识库管理

第 11 章 知识库发布管理

第 12 章 文件管理

第 13 章 数据分析

第 14 章 客户管理

第 15 章 通道管理

平台概览

AI 工作平台（又称「智能消息助手」）是**苏州睿云科技有限公司**面向物流/客服场景打造的一体化工作台，把 企业微信 微信 知识库 AI 对话 Tools 调用 等多个能力聚合到同一界面，让一线客服既能像微信一样回消息，又能 随时唤起 AI 助手查询订单/报价/轨迹/账单/工单/包裹等业务数据。

14	55	99+
一级菜单模块	可调用 Tools（业务 API）	活跃会话（示例数据）

核心亮点

- **聊天 + AI 一体**：左侧像企业微信的会话列表，右侧消息流，遇到物流/订单问题可一键 @AI 助手查数据。
- **Tools 编排**：后台已对接 55 个业务 API（运费报价、订单查询、轨迹、账单、工单、包裹等），可打包成 Skill 在前端调用。
- **多平台账号**：支持在「平台绑定管理」里挂接不同业务系统的账号（示例：睿云物流 AA94）。
- **知识库 RAG**：支持 unstructure/text-embedding-v4 等向量化方案，按「类目-文件」两层管理文档。
- **角色与对话**：每个角色预设可绑定不同 Tools/Skills，统一 AI 回复口吻；对话管理提供独立 AI 调试台。
- **数据 & 客户管理**：内置数据分析、通道管理、客户管理等运营向模块。

菜单结构（共 14 项）

#	菜单	说明
1	主页	关键指标总览
2	聊天工作台	类似企业微信的会话列表 + 消息流
3	联系人管理	同步好友/客户联系人及其会话 ID
4	Tools 管理	可用工具与 Skills 编排

#	菜单	说明
5	对话管理	与 AI 助手自由对话的调试台
6	平台绑定管理	挂接外部业务系统账号
7	系统设置	系统偏好设置（演示态占位）
8	工作人员账号管理（绑定物流账号）	把自己在物流系统（如 pm-l.com）的账号/密码/登录入口绑到本平台
9	角色预设管理	管理 AI 角色（绑定 Tools/Skills/提示词）
10	知识库管理	类目 + 知识库配置（向量化、切片、状态）
11	知识库发布管理	知识库版本发布与生效
12	文件管理	上传/管理知识库原始文件
13	数据分析	运营数据看板
14	客户管理	客户主数据
15	通道管理	对接通道（企业微信/微信）配置
8	角色预设管理	管理 AI 角色（绑定 Tools/Skills/提示词）
9	知识库管理	类目 + 知识库配置（向量化、切片、状态）
10	知识库发布管理	知识库版本发布与生效
11	文件管理	上传/管理知识库原始文件
12	数据分析	运营数据看板
13	客户管理	客户主数据
14	通道管理	对接通道（企业微信/微信）配置

1. 主页（总览仪表盘）

登录后默认进入的页面，**实际页内当前没有渲染出具体指标卡**（截图显示主体区为空），属于「原型演示版」阶段的占位布局， 后续会在此处放会话量、回复率、AI 介入率、平台账号数等 KPI。



图 1-1 主页（仪表盘原型）

操作建议

- 从左上角「智能消息助手」下拉或左侧主菜单切换模块。
- 点击顶部「Toggle Sidebar」可收起/展开侧边栏。
- 页面右上角显示当前版本：`v1.0.0 原型演示版`。

2. 聊天工作台（核心入口）

整个平台最高频使用的模块，**布局仿企业微信**：左侧是会话语义列表（PC/手机端可切换、好友/群聊/标签/通道筛选）， 中间是当前会话的聊天记录，右侧默认是 AI 智能回复面板。



图 2-1 聊天工作台（含左侧会话列表与中部消息区）

2.1 顶部视图切换

- **PC 端 / 手机端**：切换列表项的密度和展示样式。
- **好友 8 / 群聊 99+**：按会话类型过滤；示例数据中好友 8 个，群聊 99+。
- **标签 / 全部通道**：按通道（示例：微信）筛选；截图状态「全部通道 84」表示有 84 个会话。

2.2 会话列表

每一行展示：**未读数、会话名、最后一条消息摘要、时间。** 示例：

- 72 苏州健行-睿云AA06 · 「晚点我写下」 · 刚刚
- 99+ 亲和版本升级问题群AC10 · 「稍等」 · 7分钟前
- 24 驿亭-健行客服群 · 推送工单处理进展 · 13分钟前
- 3 工单系统问题反馈 · @某同事 · 16分钟前

2.3 当前会话 · 群聊详情

中间区域展示某条群聊的实际内容（部分摘要）：

```
苏州健行-睿云AA06（群聊 · 通道：微信）    [示例：以下姓名已脱敏]
某客服A    10-12 13:54    要转哪个路线
某客服B    10-12 13:57    好了
某客户C    10-15 09:56    转单一直在转 @IT 同事
某客服A    10-15 09:58    单号 / 要转哪个路线
某客户D    10-15 16:53    （示例：客户提问关于价格群绑定与 AI 回复方向）
某客服A    10-15 16:57    稍等
某客户E    10-15 17:36    客户说无法下单
某客服A    10-15 17:39    @某同事 / 邮局追踪可以写密钥了 / @某客户E...
```

2.4 典型操作

1. 在左侧列表中点击任一会话 → 中间区加载历史消息。
2. 在右下消息输入框直接给客户/群友发文字、图片、文件等。
3. 遇到运费/订单/轨迹等业务问题，输入 `/` 调起工具面板（详见 第 4 章 Tools 管理）。
4. 对话中 `@` AI 助手可让其自动调用工具、生成回复。

> 客服场景下推荐流程：客户问「帮我查一下某运单号的轨迹」→ 输入「/track <运单号>」→ AI 调 `trajectoryQueryTool` 把结果写入回复（截图中的运单号/工单号均已脱敏）。

3. 联系人管理

把企业微信/微信里的好友/客户同步到平台统一管理。每一行展示联系人头像、ID、类型、内部备注和「聊天 / 设定」快捷操作。

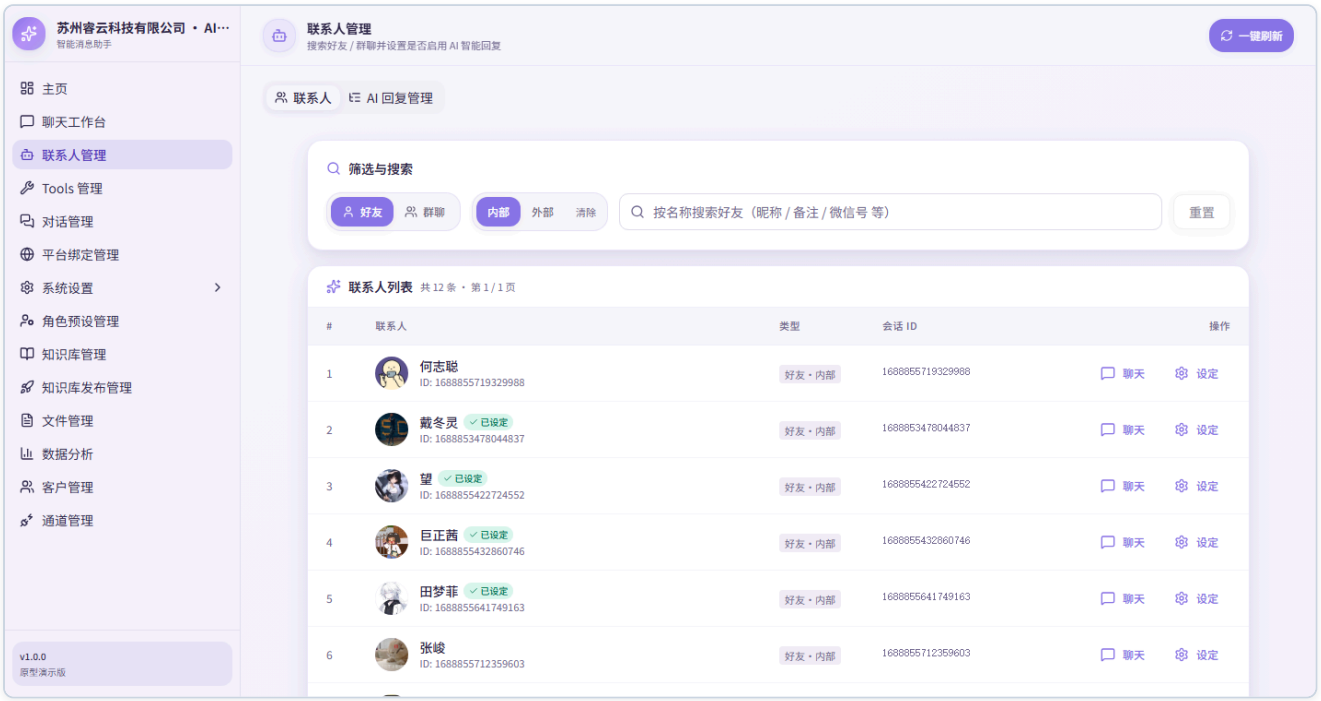


图 3-1 联系人列表（13 条数据）

3.1 列表字段

字段	含义
联系人	头像 + 姓名 + 是否已设定 + ID（已设定的会显示「已设定」标记）
类型	「好友·内部」「好友·外部」「客户」等
会话 ID	该联系人在企业微信/微信中的会话 ID，用于消息回传
操作	「聊天」直接跳到聊天面板；「设定」编辑 AI 介入与客户绑定（见 3.3）

3.2 顶部工具栏

- 左侧搜索框：按昵称 / 备注 / 微信号模糊搜索
- 「一键刷新」：重新从企业微信/微信拉取联系人
- 「AI 回复管理」：批量打开/关闭 AI 介入（高级设置）

- 「筛选与搜索」：好友 / 群聊 / 内部 / 外部 快速过滤；「清除 / 重置」
- 「共 X 条 · 第 N / N 页」+ 「上一页 / 下一页」分页

3.3 「设定」弹窗（核心配置）

点击任一行的「**设定**」按钮，弹出「**联系人设定**」对话框，配置该联系人的 AI 介入行为。**截图中的头像、ID 和真实客户名称已脱敏。**

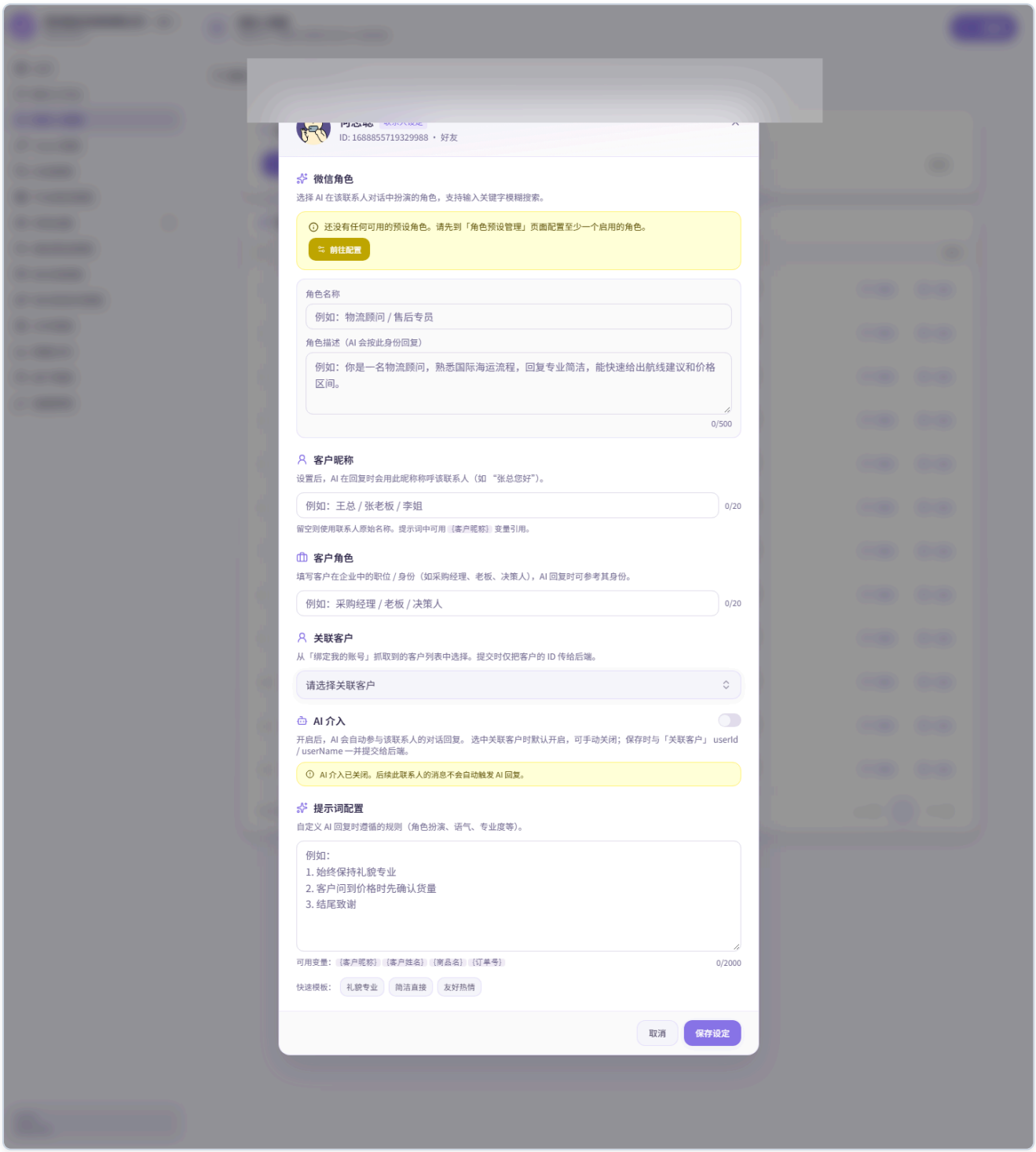


图 3-2 联系人设定弹窗（完整字段）

字段	必填	说明
微信角色	选填	选择 AI 在该联系人对话中扮演的角色预设，支持关键字模糊搜索。**必须先在「角色预设管理」配置至少一个启用的角色**
角色名称	选填	当前联系人专用的角色名（覆盖角色预设），如「物流顾问 / 售后专员」
角色描述	选填	AI 会按此身份回复（0/500 字）
客户昵称	选填	AI 回复时用此昵称称呼联系人（如「张总您好」），留空则使用联系人原始名称，提示词中可用 `{客户昵称}` 变量（0/20 字）
客户角色	选填	客户在企业中的职位/身份（采购经理 / 老板 / 决策人），AI 回复时可参考（0/20 字）
关联客户	核心	**从「绑定我的账号」抓取到的客户列表中选择**（详见第 8 章），提交时仅把客户的 ID 传给后端
AI 介入	核心	开启后 AI 会自动参与该联系人的对话回复。**选中关联客户时默认开启**，可手动关闭；保存时与「关联客户」一并提交给后端
提示词配置	选填	自定义 AI 回复规则（角色扮演、语气、专业度等），可用变量 `{客户姓名}` `{商品名}` `{订单号}`，提供「礼貌专业 / 简洁直接 / 友好热情」3 个快速模板（0/2000 字）

3.4 「关联客户」下拉框示例

当你在第 8 章「工作人员账号管理」里绑定物流账号后，这里下拉框就会列出该物流系统里抓取到的所有客户。点击展开后，顶部是搜索框，下方是客户列表：

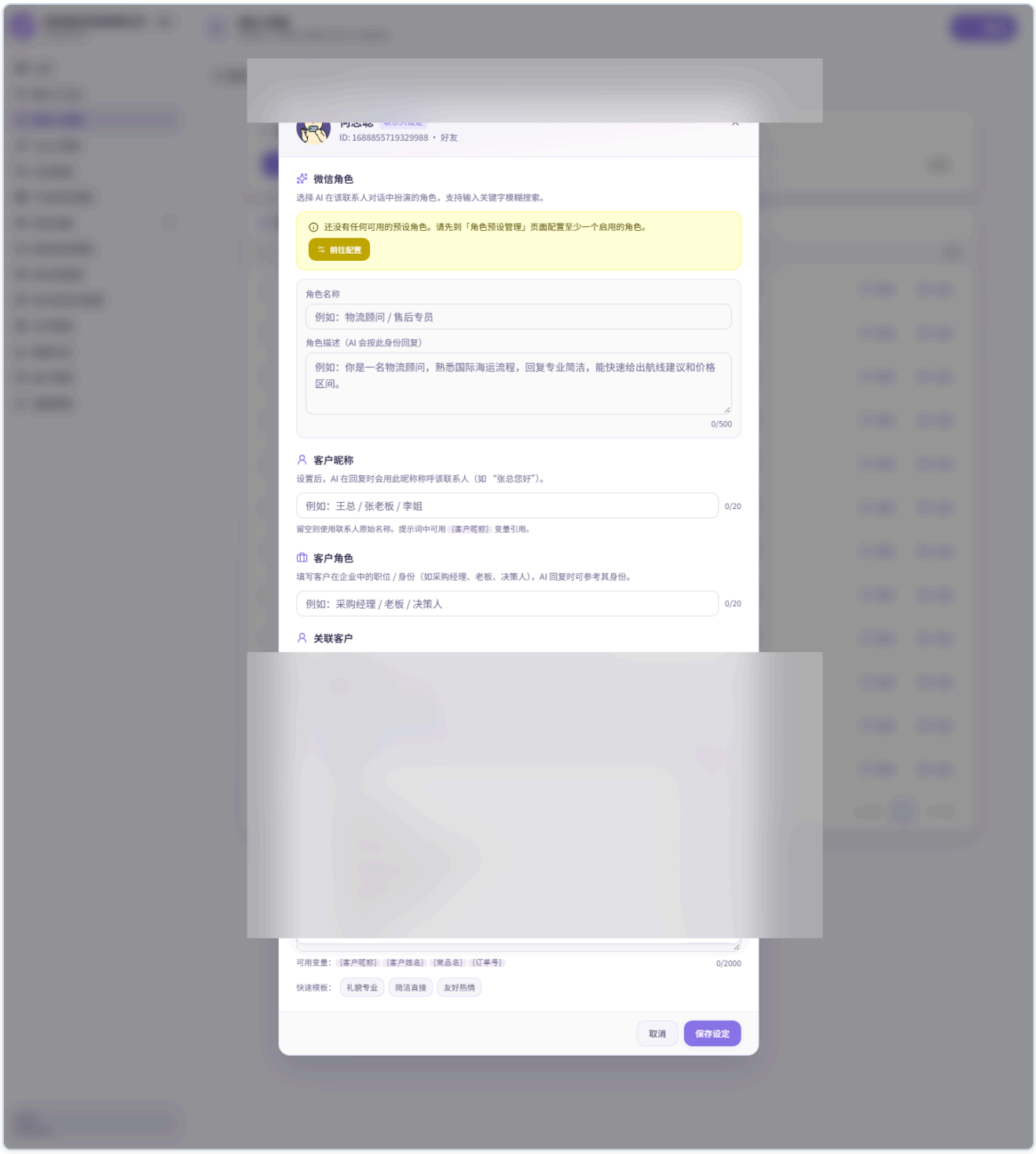


图 3-3 「关联客户」下拉框（真实客户名已脱敏）

- 「不关联」：清除关联（AI 介入会同步关闭）
- 客户列表：每行展示「客户名称 + 客户 ID」，可滚动加载
- 顶部搜索框：按客户名称或 ID 模糊搜索

> ⚠ 只有在「工作人员账号管理」里绑定物流账号后，下拉框里才会出现客户数据；未绑定时下拉框为空。

3.5 典型操作流程

1. 在列表中找到要配置的微信联系人（好友 / 客户），点击「**设定**」。
2. 弹窗里选择/输入「**微信角色**」（必须先有角色预设）。
3. 在「**关联客户**」下拉框里选择该微信联系人对应的**物流系统客户**。
4. 「**AI 介入**」开关会自动开启（也可手动关闭）。
5. （可选）填写「客户昵称」「客户角色」「提示词配置」以定制 AI 风格。
6. 点「**保存设定**」→ 列表里联系人会显示「已设定」标记。

4. Tools 管理（可用工具与 Skills）

管理 **Tools（原子工具）** 和 **Skill（工具的命名编排单元）** 的中心。 数据源：`datamindlog.com/api/wechat/tools`，当前共 **53 个**可用工具，可一键开启/关闭、按名称搜索、按启用状态筛选。

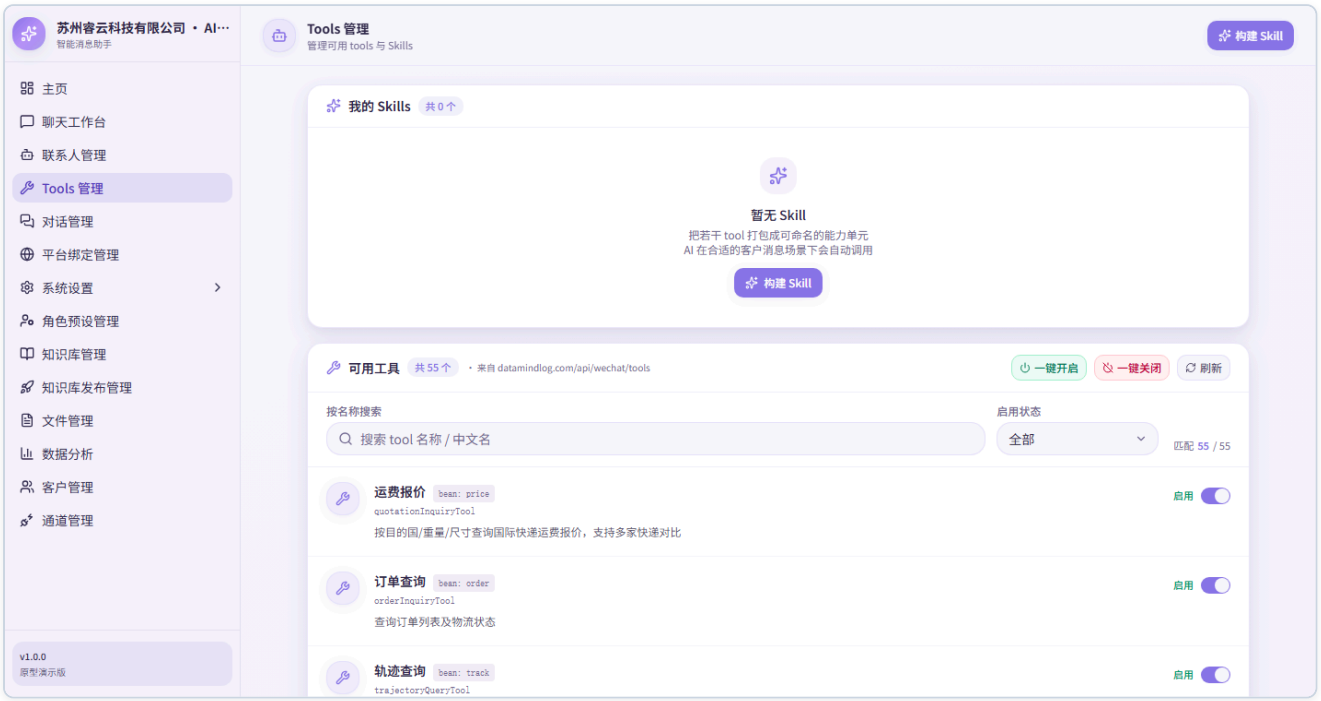


图 4-1 Tools 管理主界面（含工具清单）

4.1 名词解释

- **Tool（原子工具）**：直接对应一个后端 API，例如 `trajectoryQueryTool` 对应「按系统订单号查询物流轨迹」。
- **Skill（能力单元）**：把若干个 Tool 打包成一个可命名、可复用的能力，由 AI 在合适场景下自动调用。
- **构建 Skill**：从工具列表中挑若干个，命名成一个 Skill，发布后 AI 在客户消息场景里自动匹配。

4.2 工具清单（共 53 个）

#	工具名	Bean	说明
1	`quotationInquiryTool`	price	按目的国/重量/尺寸查询国际快递运费报价，支持多家快递

#	工具名	Bean	说明
			对比
2	`orderInquiryTool`	order	查询订单列表及物流状态
3	`trajectoryQueryTool`	track	按系统订单号查询物流轨迹节点
4	`workOrderTool`	workOrder	客户确认同意后创建工单
5	`orderDetailTool`	orderDetail	查询单个订单的完整详细信息
6	`workOrderQueryTool`	workOrderQuery	查询已提交工单的处理进度与状态
7	`workOrderProgressTool`	workOrderProgress	按工单标题/编号查询工单处理历史
8	`billDetailTool`	billDetail	按账单编号查询收费明细项
9	`billPayTool`	billPay	使用信用点支付核销账单（写入需确认）
10	`collectPriceListTool`	collectPriceList	查询用户收藏的快递路线列表
11	`collectPriceAddTool`	collectPriceAdd	按路线ID添加收藏路线（写入需确认）
12	`packageStockInTool`	packageStockIn	包裹入库登记（写入需确认）
13	`packageTrackQueryTool`	packageTrackQuery	按运单号查询包裹物流跟踪
14	`packageListByOrderTool`	packageListByOrder	按系统订单号查询其所有包裹
15	`packageArrivedTool`	packageArrived	确认包裹已到仓库并完成入仓（写入需确认）
16	`packageStockOutTool`	packageStockOut	包裹出仓发货（写入需确认）
17	`channelValidationTool`	channelValidation	上传并验证渠道单号（写入需确认）
18	`channelNumberUploadListTool`	channelNumberUploadList	查询渠道单号上传历史记录
19	`draftOrderListTool`	draftOrderList	分页查询草稿状态订单列表
20	`orderCancelTool`	orderCancel	将订单货物改为扣货状态（写入需确认）

#	工具名	Bean	说明
21	`orderCancelDeleteTool`	orderCancelDelete	取消扣货状态（写入需确认）
22	`orderExpressAddTool`	orderExpressAdd	为订单添加快递物流信息（写入需确认）
23	`orderBillDeleteTool`	orderBillDelete	删除订单的运单信息（删除需确认）
24	`orderExpressDetailTool`	orderExpressDetail	查询订单绑定的快递信息
25	`orderExpressUpdateTool`	orderExpressUpdate	更新订单物流信息（写入需确认）
26	`orderGetTool`	orderGet	按参考号/单号快速定位订单
27	`orderInfoTool`	orderInfo	按参考号查询订单完整详情（含路线/收件人/费用）
28	`pickupOrderTool`	pickupOrder	创建/提交取件单（写入需确认）
29	`pickupOrderDetailTool`	pickupOrderDetail	查询单个取件单详细信息
30	`pickupOrderListTool`	pickupOrderList	分页/按条件查询取件单列表
31	`orderPackageQueryTool`	orderPackageQuery	查询包裹所属订单的所有包裹
32	`orderPageQueryTool`	orderPageQuery	按运单号/参考号/客户/日期等多条件分页查询
33	`printTypeTool`	printType	查询可用的打印类型配置
34	`batchOrderInfoTool`	batchOrderInfo	批量获取多个包裹详细信息
35	`orderPackageDetailTool`	orderPackageDetail	按系统订单号查询所有包裹信息
36	`orderShipTool`	orderShip	收集完整信息、客户确认后下单（写入需确认）
37	`orderStateListTool`	orderStateList	查询所有可用订单状态及说明
38	`orderDestinationListTool`	orderDestinationList	查询所有物流目的国/地区
39	`orderChannelListTool`	orderChannelList	查询所有可用物流渠道
40	`checkWarehouseAddressTool`	checkWarehouseAddress	校验仓库地址的合法性

#	工具名	Bean	说明
41	`customsCodeQueryTool`	customsCodeQuery	按商品关键词查询 HS Code 与退税率（需确认后调用）
42	`getUserAddressTool`	getUserAddress	查询当前用户的联系人取件地址
43	`draftOrderDeleteTool`	draftOrderDelete	按序号删除草稿订单（删除需确认）
44	`draftOrderCopyShipTool`	draftOrderCopyShip	从草稿提取完整参数转正式下单（写入需确认）
45	`creditDetailTool`	creditDetail	查询账户余额/信用消费变动明细
46	`frozenQueryTool`	frozenQuery	查询订单冻结/待解冻金额记录
47	`webSearchTool`	webSearch	通过互联网搜索实时信息
48	`labelPrintTool`	labelPrint	获取订单系统面单或发票的PDF下载链接
49	`warehouseInformationTool`	warehouseInformation	按路线ID查询绑定仓库的名称/地址/联系人/电话
50	`fuelOilTool`	fuelOil	查询UPS/FedEx/DHL各地燃油附加费率
51	`getOrderIdTool`	getOrderId	自动识别任意单号并返回系统订单号
52	`bindingExpressageTool`	bindingExpressage	将第三方快递账号绑定到订单（写入需确认）
53	`saveUserProfileTool`	saveUserProfile	将客户身份/偏好等保存为AI长期记忆

4.3 典型操作

1. 使用顶部搜索框按名称筛选 Tool（支持中英文）。
2. 「启用状态」过滤：全部 / 已启用 / 已禁用；列表顶部显示「匹配 55 / 55」。
3. 「一键开启 / 一键关闭 / 刷新」对当前可见工具做批量操作。

4. 点击「构建 Skill」选若干 Tool 起个名字 → 提交即生成一个 Skill。

> 在「我的 Skills」标签里可以看到已经编排好的 Skill（截图显示当前「共 0 个 暂无 Skill」）。

5. 对话管理（AI 调试台）

独立 AI 对话窗口，**不直接和客户聊天**，用于让运营/产品与 AI 助手自由对话，调试提示词、测试 Tool 调用。当前为「前端演示态」。



图 5-1 AI 对话调试台

5.1 顶部操作

- **已绑定的平台账号**：示例「睿云物流 · AA94」；必须先选择一个平台账号才能开始对话。
- 下拉可切换其它已绑定平台账号。

5.2 示例问题（快捷输入）

- 介绍一下你自己
- 你是谁？能做什么？
- 你有那些能力
- 可以帮到我什么？
- 帮我写一段话术 / 客服模板生成
- 现在几点？ / 查一下当前时间

5.3 输入框提示

> 输入 `/` 可调用工具 / Skill；当前显示「0 条对话」+「需先选择平台账号」提示文字。

6. 平台绑定管理

> 本章讲「**平台账号**」，即把整个物流平台挂到本系统上；下一章讲「**工作人员账号**」，即把你个人在该平台的登录信息绑过来——两者配合使用。

挂接外部业务系统账号。每个绑定项记录：**平台名 / 账号 / 密码（脱敏）/ 登录 URL / 创建时间**，用于让 AI 在「对话管理」「聊天工作台」中能调用对应平台的 API。



图 6-1 平台绑定列表

6.1 字段说明

字段	含义
平台	外部系统名，例如「睿云物流」
账号	在该系统中的登录账号（示例：AA94）
密码	脱敏显示，如 `12**56`
URL	登录地址（示例：`http://aa94.rui-y.cn:18082/`）
创建时间	绑定时间；空表示尚未设置或正在同步
操作	编辑 / 删除

6.2 操作建议

1. 点击「新增平台账号」按向导填写：平台名 → 账号 → 密码 → 登录 URL。
2. 保存后，AI 在「对话管理」中即可选到该账号进行 API 调用。
3. 不再使用时可「删除」；删除前请先确认 AI 没有正在使用该账号进行会话。

7. 系统设置

侧边栏中「**系统设置**」入口对应的页面。标题为「系统设置」， 正文显示「*系统偏好设置功能正在开发中，敬请期待~*」——目前是占位页，未提供具体设置项。



图 7-1 系统设置（占位页）

7.1 入口位置

侧边栏从上往下数：主页 → 聊天工作台 → 联系人管理 → Tools 管理 → 对话管理 → 平台绑定管理 → **系统设置**（此处可点开展开「工作人员账号」子菜单）。

7.2 后续规划

预计会承载：界面主题、消息提醒规则、默认 AI 角色、消息撤回时限、自动回复模板等系统级开关。

8. 工作人员账号管理（绑定物流账号）

把**你个人**在外部物流业务系统中的**账号 / 密码 / 登录入口 URL**绑定到本平台。绑定后，AI 在替你查询/操作时，会以你的身份登录目标系统， 并自动抓取你在该系统的**员工姓名和职位**展示出来。



图 8-1 工作人员账号管理（绑定我的账号）

8.1 入口

侧边栏「**系统设置**」下展开「**工作人员账号**」，或直接访问 `/app/staff-bind-manage`。

8.2 页面标题与说明

- 页面顶部标题：**「绑定我的账号」**
- 副标题：*「填写账号 / 密码 / 登录入口，系统自动抓取员工信息」*

8.3 字段说明

字段	必填	说明
账号	是	你在目标物流系统的登录账号（例如 `AA94`）
密码	是	对应账号的密码，保存后只显示脱敏值（如 `**56`）

字段	必填	说明
网站 / 登录入口	是	目标系统的登录 URL，**格式必须是** `http://<域名或 IP>:<端口>/`，必须带协议与端口
员工姓名	自动	保存时由后端自动调用目标系统抓取；显示如「*(抓取失败)*」则需要重新提交
职位	自动	同上，保存时自动抓取
最后更新	—	最近一次保存时间

8.4 物流系统 URL 常用模板

> **公司物流平台**（pml/pm-l 系列）通用模板：
> `http://www.pm-l.com:18082/`
> 如果是内网或测试环境，可能写成 `http://192.168.x.x:18082/`，**端口通常为 18082。**

其它平台只要符合 `http(s)://<host>:<port>/` 形式即可，例如：

- `http://192.168.1.50:8080/`（内网测试）
- `https://logistics.example.com/`（标准 https）

> ⚠ URL 不要漏掉协议头 `http://` 和末尾的 `/`，否则系统无法访问。

8.5 操作步骤

1. 从侧边栏「系统设置 → 工作人员账号」进入页面。
2. 若**尚未绑定**，表单为空，直接在「账号 / 密码 / 网站 / 登录入口」三项中填写后保存。
3. 若**已绑定**，会显示「**当前状态：已绑定**」+ 现有账号（密码脱敏），并提供「**编辑 / 解绑**」两个按钮。
4. 点「**编辑**」修改任意字段后保存——员工姓名 / 职位会被后端**重新抓取**。
5. 点「**解绑**」会清除你的绑定（确认后不可恢复）。

8.6 抓取失败怎么办?

> 员工姓名 / 职位显示「（抓取失败）」时，通常是后端调用目标系统时失败。可能原因：
>
> - URL 拼错（协议、端口、域名）
> - 账号或密码错误（请重新点「编辑」→ 修正 → 保存）
> - 目标系统暂时不可用（稍后重试）
>
> 其它字段正常显示时可继续使用；只是 AI 不会自动填入姓名/职位。

8.7 隐私与安全

- 密码以**脱敏形式**展示（如 `zj*******06`），前端不可见明文。
- 账号与 URL 在**列表页**也会以脱敏形式显示，避免截图外发时泄露。
- 本平台不存储你输入的明文密码，只存后端加密后的凭证。

9. 角色预设管理

管理 AI 角色预设：每个角色绑定不同的 Tools / Skills / 知识库 / 提示词，让 AI 在不同业务线以不同口吻、不同能力回答。当前演示态下尚未配置任何角色。

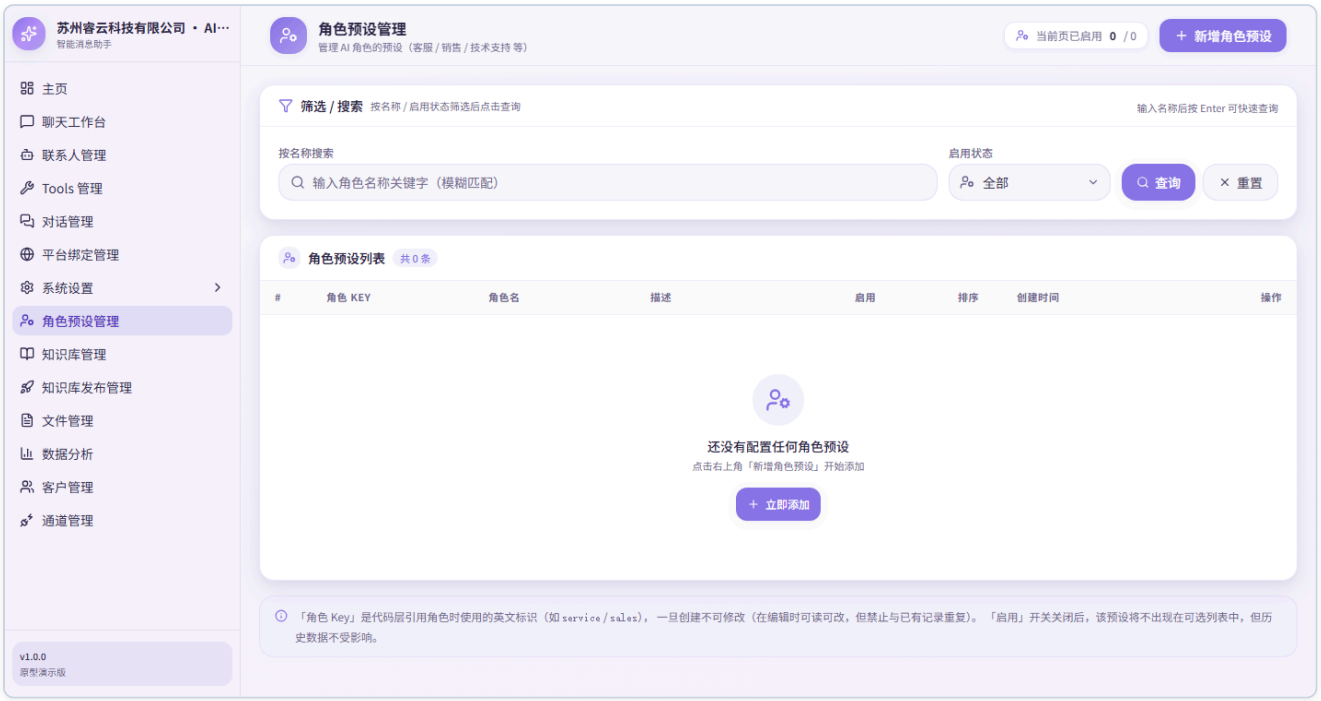


图 7-1 角色列表（空态）

7.1 字段说明

字段	含义
角色 KEY	系统内部唯一标识
角色名	界面显示名
描述	角色定位 / 适用场景
启用	是否启用，禁用后 AI 不会再选择该角色
排序	数字越小越靠前，影响 AI 自动选角色时的优先级
创建时间	—
操作	编辑 / 删除 / 复制

7.2 典型操作

1. 点击右上角「**新增角色预设**」。
2. 填写：角色 KEY、角色名、描述、关联 Tools（如运费查询/订单查询）、关联 Skill、关联知识库、提示词。
3. 保存后，在「聊天工作台」中可指定该角色接管某客户/群聊的回复。

> 空态提示：「还没有配置任何角色预设，点击右上角『新增角色预设』开始添加」+「立即添加」按钮。

10. 知识库管理

管理「类目」和「知识库」两层结构。每一个知识库关联一种向量化方案和切片规则，用于 AI 在回答前检索相关文档。

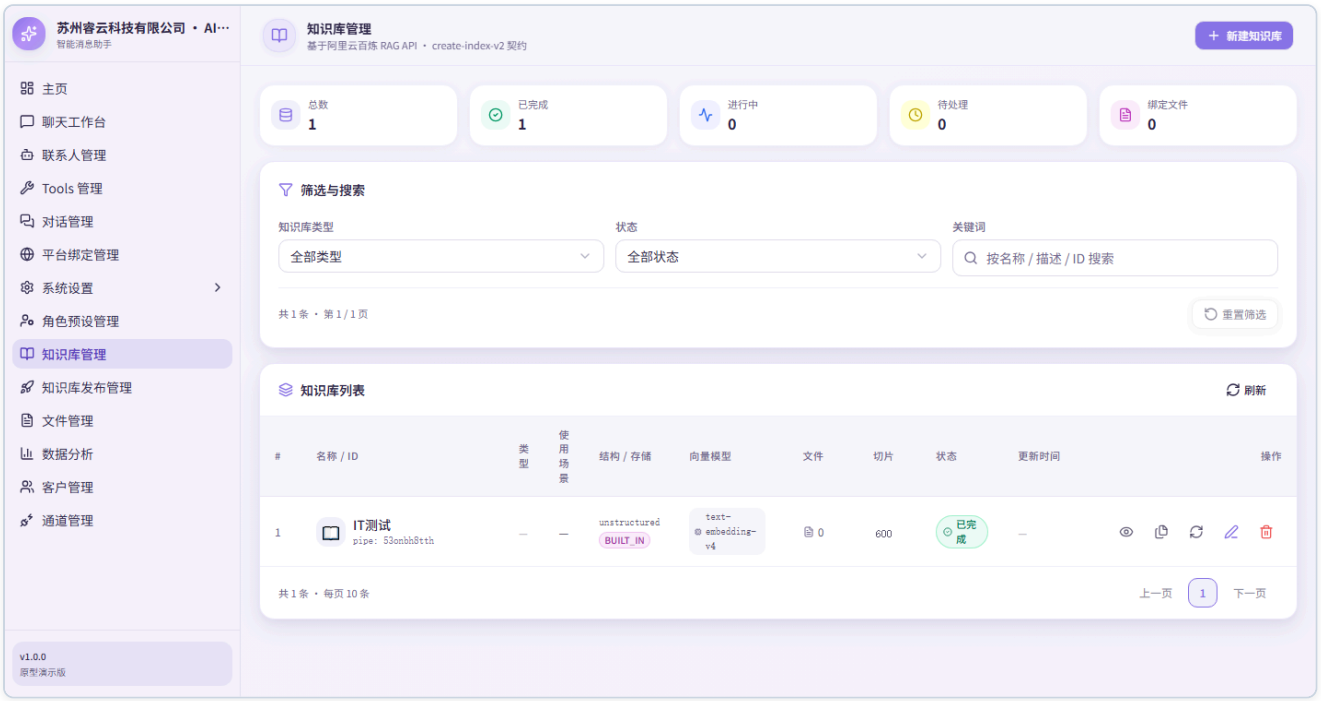


图 8-1 知识库列表（已存在 1 个示例：IT测试）

8.1 字段说明

字段	含义	示例
名称 / ID	知识库显示名 + pipe ID	IT测试 / pipe: 53onbh8tth
类型	—	—
使用场景	—	—
结构 / 存储	底层存储结构	unstructured / BUILT_IN
向量模型	向量化算法	text-embedding-v4
文件	已挂载文件数	0
切片	文档切片大小	600
状态	构建状态	已完成
更新时间	最近一次构建时间	—

字段	含义	示例
操作	编辑 / 删除 / 发布	—

8.2 典型操作

1. 在「类目」标签下新建类目（如「客服手册」「价格表」）。
2. 切到「知识库」标签，点击「新建知识库」，填写名称、选择结构（unstructured）、选择向量模型（text-embedding-v4）、设置切片大小（默认 600）。
3. 上传文件（见 第 10 章 文件管理），等待状态从「构建中」变为「已完成」。
4. 在「知识库发布管理」里把该知识库发布到对应角色即可被 AI 使用。

11. 知识库发布管理

把已建好的知识库**按角色/通道/版本**发布出去，决定哪个角色在哪个场景能检索到这份知识。

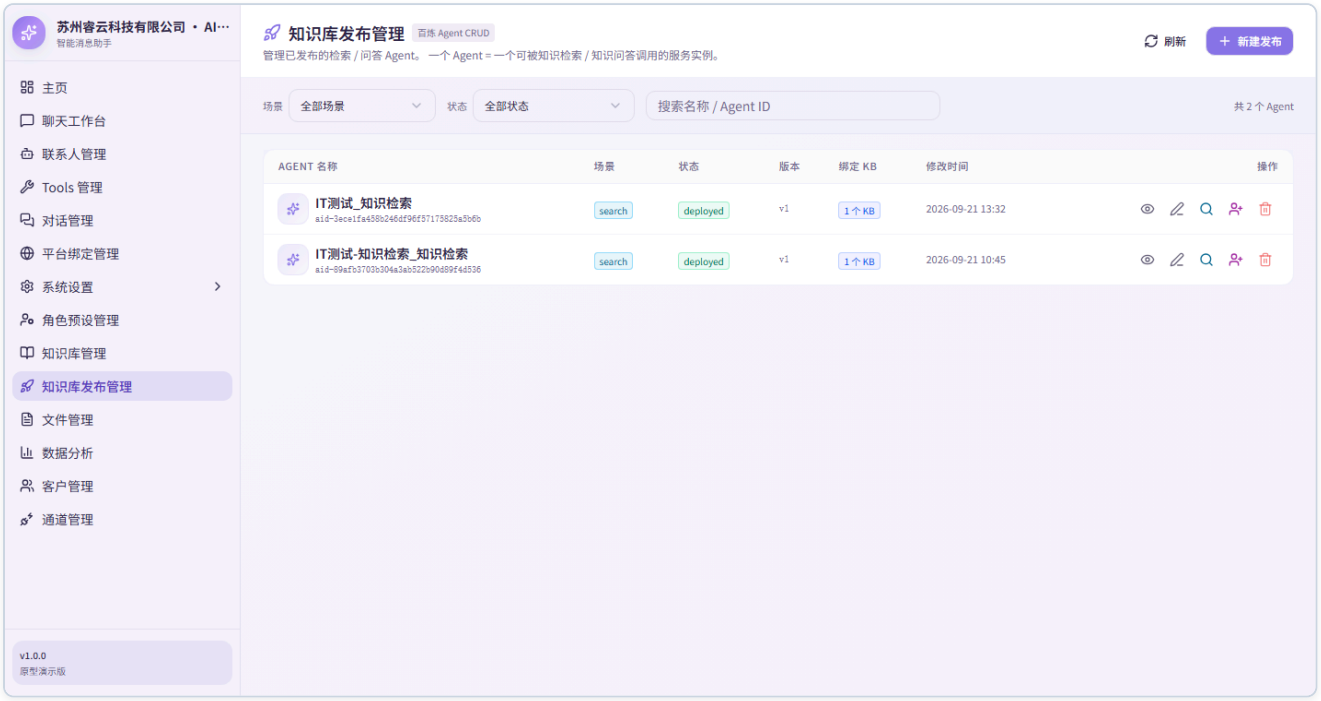


图 9-1 知识库发布列表

9.1 推荐使用流程

1. 先在「知识库管理」建好库并完成文件入库（状态 = 已完成）。
2. 在本页选择要发布的知识库、目标角色、目标通道、生效版本。
3. 提交发布 → 系统异步重建索引 → 在「聊天工作台」即可看到 AI 引用新知识库回答。

9.2 常见问题

- AI 没引用新发布的库？→ 检查发布状态是否「已生效」，并确认目标角色启用了该知识库。
- 检索结果不准？→ 调小切片（如 400）或换更强的向量模型。

12. 文件管理

上传并管理知识库的**原始文件**（PDF / Word / Markdown / TXT 等），上传后会按所属「类目」自动切片并向量化。



图 10-1 文件管理（演示态空态）

10.1 字段说明

字段	含义
#	序号
文件名	原始文件名
类型	文件 MIME / 业务类型
大小	文件大小
状态	上传中 / 处理中 / 已完成 / 失败
上传时间	—
操作	预览 / 删除 / 重新解析

10.2 典型操作

1. **先在「类目」标签里创建一个类目**，再上传文件（空态提示）。
2. 选择类目 → 拖拽文件到上传区 → 等待状态变「已完成」。
3. 如需重新切片，先「删除」再重新上传，或在「知识库管理」里调整切片大小后触发重建。

> 空态提示：「请先在『类目』标签里创建一个类目，再来上传文件」。

13. 数据分析

运营数据看板：会话量、回复量、AI 介入率、命中率、各通道分布、客户 TopN 等。当前演示态未展示具体指标卡。



图 11-1 数据分析（占位）

建议关注的指标

- 消息总量、回复总量、平均回复时长
- AI 介入率（AI 回复 / 总回复）、AI 命中率（AI 引用知识库次数）
- Top10 客户 / Top10 群聊（按消息量）
- 通道分布（微信 / 企业微信 / 其他）

14. 客户管理

客户主数据：客户名、联系人、地址、合同、关联联系人、关联通道等。当前演示态未渲染具体客户列表。



图 12-1 客户管理（占位）

典型字段

- 客户名 / 简称 / 客户编码
- 联系人 / 电话 / 邮箱
- 地址 / 国家 / 渠道
- 合同编号 / 信用点余额
- 关联标签（用于 AI 匹配）

15. 通道管理

管理接入通道：企业微信、微信、客服工作台等。每个通道有独立的 webhook、access token、绑定账号、AI 接管规则。



图 13-1 通道管理（占位）

典型操作

1. 新增通道：选择类型（企业微信/微信/自建）→ 填入 AppID/Secret/回调地址。
2. 扫码或回调验证通道有效性。
3. 把已绑定的平台账号挂到该通道下，并设置「AI 接管规则」（如：仅工作日 9-18 点、仅特定好友）。

附录 A：技术栈与抓取信息

A.1 平台技术栈

层	技术	说明
前端框架	React + Vite（构建产物 rolldown-runtime、radix）	从 HTML `<script>` 模块名推断
前端路由	SPA History 模式，base = `/app`	14 个路由，URL 形如 `/app/chat`
UI 组件	Radix UI	模块名 `radix-DSSvoqCQ.js`
监控	字节 Slardar + Tea	前端埋点 / 性能监控
数据源	`datamindlog.com/api/wechat/tools`	55 个 Tools 列表
向量化	text-embedding-v4	知识库向量模型
文档结构	unstructured / BUILT_IN	知识库底层存储

A.2 本次抓取信息

项	值
抓取对象	http://127.0.0.1/app
页面标题	苏州睿云科技有限公司 · AI工作平台
版本	v1.0.0 原型演示版
抓取方式	Headless Chrome + Chrome DevTools Protocol（CDP）
浏览器	系统 Chrome（Chrome for Testing 155）
视窗尺寸	1440 × 900
抓取路由数	13（除系统设置外的全部主菜单）
截图数	13 张 PNG
生成时间	2026-10-15T10:29:56.544Z

A.3 路由清单

#	路由	菜单名
1	`/app/dashboard`	主页
2	`/app/chat`	聊天工作台
3	`/app/contact-manage`	联系人管理
4	`/app/agent-manage`	Tools 管理
5	`/app/dialog-manage`	对话管理
6	`/app/platform-bind-manage`	平台绑定管理
7	`/app/role-manage`	角色预设管理
8	`/app/rag-kb`	知识库管理
9	`/app/rag-kb-publish`	知识库发布管理
10	`/app/rag-files`	文件管理
11	`/app/analytics`	数据分析
12	`/app/customers`	客户管理
13	`/app/channels`	通道管理

<

> 本手册由自动化抓取脚本生成，源数据来自 http://127.0.0.1/app 的实际渲染结果；如界面有更新，请以最新版本为准。

附录 B：端到端工作流案例（客户问价 → AI 报价 → 确认发送）

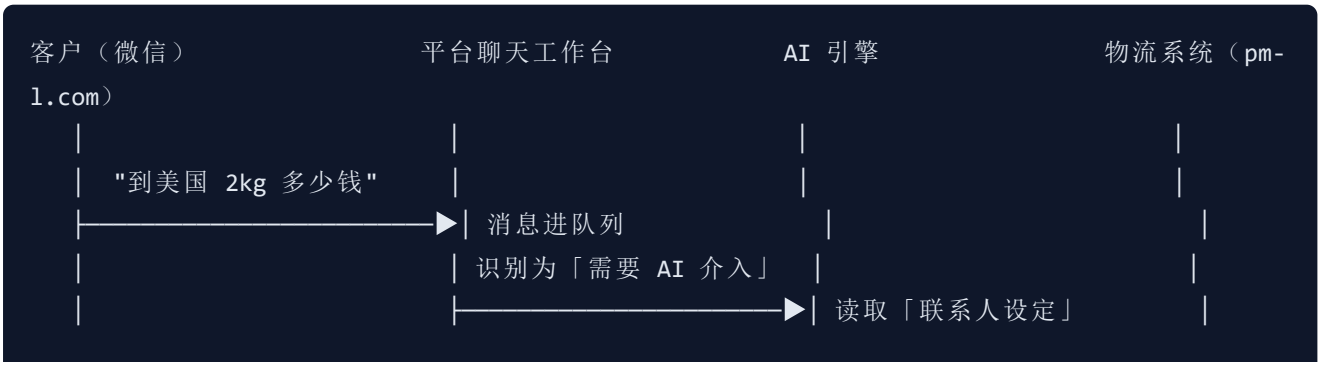
把第 8 章「工作人员账号管理」和第 3 章「联系人设定」串起来的完整业务流。这是本平台最核心的使用方式：让 AI 扮演客服，**自动用客户的物流账号去查数据**，再由人工确认或自动发送给客户。

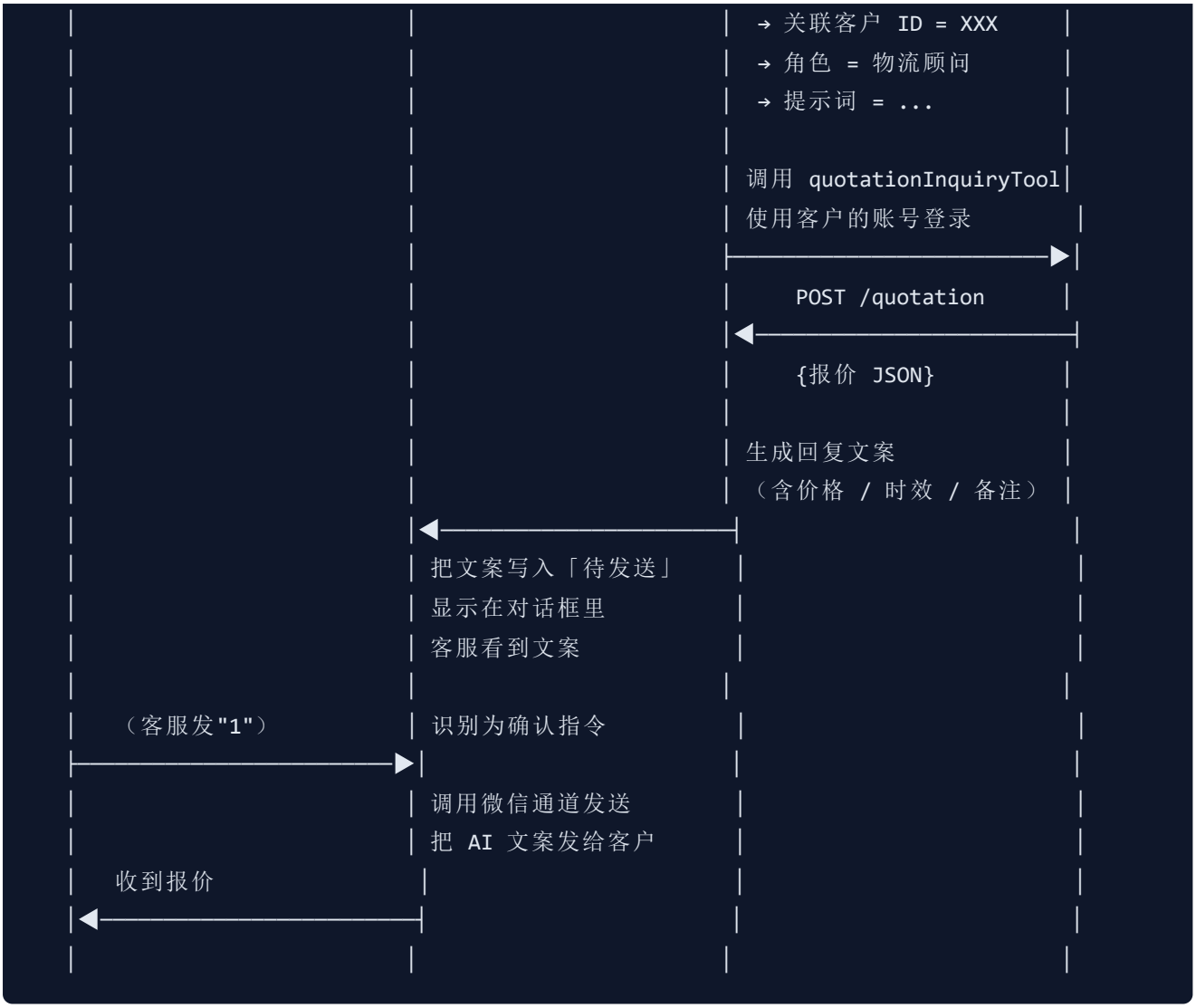
> **关键点**：必须先在「工作人员账号管理」绑定你的物流账号，然后才能在「联系人设定」里把微信联系人关联到该系统里的客户。两步缺一不可。

B.1 全流程总览（5 步）

1. **绑定物流账号**（第 8 章）：把你 `http://www.pm-l.com:18082/` 上的账号/密码绑到本平台，平台自动抓取该账号下的所有客户信息。
2. **关联微信联系人到客户**（第 3 章 3.3~3.5）：在「联系人管理」里给每位微信好友/客户点「设定」→「关联客户」下拉框里选对应的物流系统客户 → 开启「AI 介入」→ 保存。
3. **客户发微信问价**：例如客户在微信里发「*到美国 2kg 多少钱*」。
4. **AI 自动介入并报价**：AI 根据关联客户的账号，**自动调用** `quotationInquiryTool`（运费报价 Tool，**bean: price**）查报价 → 把结果组织成回复文案，**生成到对话框**，**等待人工发送。**
5. **人工确认 / 自动发送**：
   - **默认**：客服在对话框里看到 AI 生成的报价，回复「**1**」给客户（系统识别为确认指令）→ 平台自动把这段话发给客户微信。
   - **进阶**：如果该类消息普遍准确，可在「**角色预设管理**」里开启「**同类消息自动发送**」模式（参考下方 B.5），之后无需逐条「发 1」确认。

B.2 完整时序图





B.3 数据流：账号如何串起来

环节	用谁的账号?	配置位置
AI 调 API 查询	**微信联系人对应的物流系统客户**的账号	联系人设定 → 关联客户
你（客服）登录聊天工作台	本平台账号	登录页
「工作人员账号管理」绑定	你 **自己** 在物流系统的账号	系统设置 → 工作人员账号
AI 用「平台账号」（dialog-manage 下拉）	「平台绑定管理」里挂接的物流平台	平台绑定管理

重要区分：

- **平台账号**（第 6 章）= 整个物流平台被挂到本系统上（管理员操作）

- **工作人员账号**（第 8 章）= 你 *自己* 在该平台上的登录凭证（每位客服都绑一次）
- **关联客户**（第 3 章）= 微信联系人对应的物流系统客户（每位客户配一次）
- AI **调 API 用的就是「关联客户」的账号**，所以客户能查到自己的报价、订单，而不是查你的

B.4 典型案例：客户问「到美国 2kg 多少钱」

1. **前置**：
   - 已在「工作人员账号管理」绑定了你 `http://www.pm-l.com:18082/` 的账号；
   - 已在「联系人管理」给该微信客户「设定」→ 关联客户下拉选了该客户在物流系统里的账号 → 开启 AI 介入。
2. **客户行为**：在微信里发「*到美国 2kg 多少钱*」
3. **AI 行为**：
   1. 读取该联系人的「角色预设」（如「物流顾问」）+ 提示词；
   2. 自动调用 `quotationInquiryTool`（bean: `price`），**使用该客户的账号** 登录 `http://www.pm-l.com:18082/`，按目的国=US、重量=2kg 查询；
   3. 拿到报价结果（如 *UPS 100 元 / 7-10 天 / FedEx 95 元 / 5-7 天 / DHL 120 元 / 3-5 天*）；
   4. 按角色提示词组织成自然语言回复，写入对话框的「**待发送**」区域。
4. **客服（你）**：在对话框里看到 AI 生成的报价：

```
📦 美国 2kg 报价参考：
1. UPS 国际快递：100 元 / 7-10 天
2. FedEx 国际快递：95 元 / 5-7 天
3. DHL 国际快递：120 元 / 3-5 天
（价格以系统下单时为准，欢迎随时咨询）
```

   - **确认发送**：回复「**1**」（或其它预设确认指令，详见下方 B.6）→ 平台把这段话发给客户微信。
   - **编辑后再发**：直接修改文案，回复「**1**」→ 平台发送修改后的版本。
   - **放弃发送**：回复「**0**」或不操作 → 平台丢弃该待发送消息。

B.5 「同类消息自动发送」开关

当 AI 介入的回复**类型稳定且准确**时（例如运费报价、轨迹查询），可以在**角色预设**里开启「**同类消息自动发送**」开关，开启后：

- AI 生成的回复会**直接发到客户微信**，不再等待客服发「1」；
- 客服仍然可以在「聊天工作台」看到 AI 的回复历史，必要时可以**撤回**；
- 适用于：报价、轨迹、订单状态、账单等**查询类**消息；
- **不**适用于：投诉处理、退款申请、合同变更等**敏感**消息（这些仍建议人工确认）。

> ⚠ 开启前建议观察 1~2 周，确认 AI 准确率达标（如 ≥ 95%）再启用；启用后系统会在消息流里明显标记「AI 自动发送」以便追溯。

B.6 确认指令约定

客服输入	含义
`1`	确认发送 AI 生成的最近一条消息（默认约定）
`0`	放弃发送，丢弃 AI 生成的待发消息
任意文字	作为普通消息回复给客户（不触发发送 AI 待发消息）
空消息 / 表情	不触发任何发送动作

> 在「角色预设管理」里可以为每个角色单独配置确认指令词（如「发」「send」），适合不同客服团队习惯。

B.7 监控与追溯

- 「**聊天工作台**」会标注每条 AI 回复的状态：待确认 / 已发送 / 已撤回 / 未发送
- 「**数据分析**」页面会统计 AI 介入率、确认率、自动发送率、撤回率
- 「**对话管理**」是独立 AI 调试台，**不会**自动发给客户；用于运营/产品调试提示词和 Tool 调用