

解决方案实践

# 易路 eGPT 企业知识服务和智能客服解决方案实践

文档版本 1.0  
发布日期 2024-01-16



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

# 安全声明

## 漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

---

# 目录

---

<b>1 方案概述</b> .....	<b>1</b>
<b>2 资源和成本规划</b> .....	<b>3</b>
<b>3 实施步骤</b> .....	<b>4</b>
3.1 知识管理功能.....	4
3.2 机器人客服功能.....	7
<b>4 修订记录</b> .....	<b>10</b>

# 1 方案概述

## 应用场景

### 客户痛点：

随着客户业务的不断成长，企业规模逐年扩大，在针对内部员工的人力资源服务上遇到的挑战也在剧增。

- 场景杂乱，系统业务协同效果差
- 高频、常见问题频发，消耗大量人力成本
- 人工客服缺乏智能化技术辅助
- 知识库构建难、维护累、更新慢

本方案介绍如何通过易路eGPT人力资源知识服务和智能客服解决方案对传统人力资源服务进行数字化改造，实现降本增效。

方案凭借盘古大模型提供的行业大模型，机器人涵盖知识最新最全的知识，达到服务全国所有城市各行各业的客户，特别适合如下行业：

- 零售快消
- 智能制造
- 快递物流

## 方案架构

本文着重介绍易路eGPT人力资源知识服务和智能客服解决方案的原理及实践案例。

图 1-1 易路 eGPT 人力资源知识服务和智能客服解决方案方案架构



使用大模型帮助员工提高生产力，实现业务自动化、智能搜索、问答、推荐、数据分析和预测、AI生成等，这些技术和能力可以帮助员工更快、更高质量地完成工作任务从而增强企业的竞争力和可持续发展能力。

## 方案优势

- **行业知识充足：**可以满足中大型企业复杂的需求，在连锁零售，高端制造，物流等行业解决方案完善，确保知识最新最全
- **问答准确率高：**对自有的全面的行业知识，在盘古大模型的加持下，将问答的准确率提升25%
- **预测和分析更准确：**结合盘古大模型，通过对现有数据的分析，可以提供更准确的预测结果。助于企业做出更明智的决策，改进业务流程，并提高效率。
- **员工满意度高：**基于盘古大模型的能力提供个性化建议和改进措施，以提高员工满意度和工作场所幸福感。这有助于提高员工保留率、增强团队凝聚力，并吸引更多优秀的人才加入企业。

# 2 资源和成本规划

表 2-1 资源和成本规划

云资源	规格	数量	每月费用 (元)
ECS	X86计算   通用入门型   t6.large.2   2核   4GB   通用型SSD   40GB	1	133.2
EIP	全动态BGP   50Mbit/s	1	0.8/GB
CCE	CCE容器集群   Standard/Turbo   50节点	1	1262.4
CCE Node	X86计算   内存优化型   m3ne.4xlarge.8   16核   128GB   通用型SSD   300GB	1	2866.1
RDS	PostgreSQL   11   单机   独享型   16核32GB   SSD云盘   500GB	1	2660
SFS	通用型   SFS Turbo性能型   500GB	1	800
WAF	入门版	1	99
CDN	中国大陆流量包   500GB   1个月	1	88

# 3 实施步骤

3.1 知识管理功能

3.2 机器人客服功能

## 3.1 知识管理功能

### 新建知识操作

- 步骤1 登录管理控制台。
- 步骤2 单击FAQ知识-聊天知识
- 步骤3 单击右上角「+」按钮，显示新增弹层

图 3-1 创建新增业务知识

新增知识

\* 分类 所有分类

\* 问题 请输入问题

标签 请选择标签

\* 答案 +

生效条件

维度 所有维度

+ 文本答案 + 多媒体答案 + 富文本答案

文本答案1 ×

请输入答案

0 / 4000

指令 请输入指令标签

指定相关问 请输入指定相关问 智能推荐

序号	指定相关问	操作
----	-------	----

确认

编辑知识的分类、问题、并维护问题的答案。维护答案支持插入富文本，在复杂场景下可以定制特殊的指令来执行业务，例如调用对方系统的接口等。

**步骤4** 单击确定后完成问题的创建，问题即创建完成。

----结束

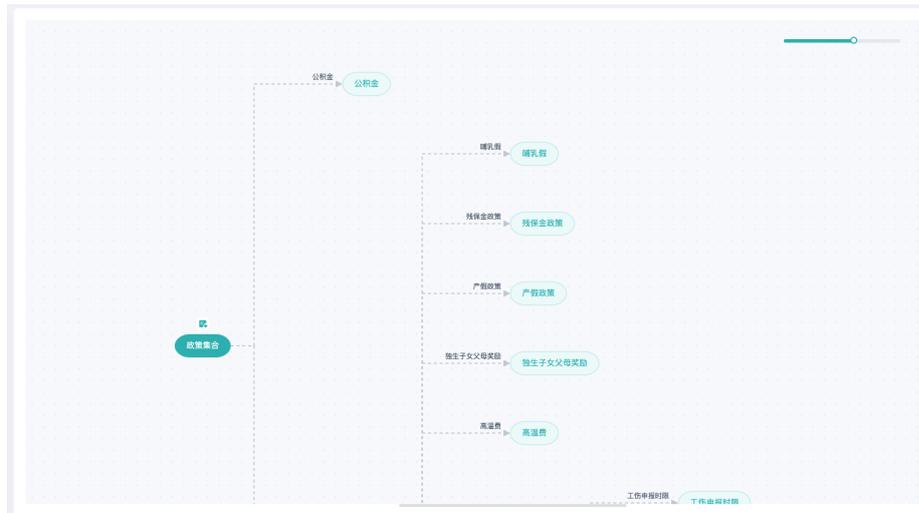
## 新建知识图谱操作

**步骤1** 登录管理控制台。

**步骤2** 单击场景管理-知识图谱

**步骤3** 先根据事实创建出对应的本体，为本体创建对应的属性。

图 3-2 创建本体



**步骤4** 根据实际需求创建出对应的实体，本体与实体是1-n的关系。

图 3-3 创建实体



---结束

单击确定后完成知识图谱的创建。

## 流水线管理操作

**步骤1** 登录管理控制台。

**步骤2** 单击系统管理-模块管理-流水线管理

**步骤3** 根据实际需要，调整各个模块之间的问答顺序。

图 3-4 流水线管理



---结束

单击应用后完成将按照流水线管理的规则安排问答的优先级。

## 3.2 机器人客服功能

### 机器人客服咨询操作（PC 端）

- 步骤1** 在PC端集成入口进入eGPT对话界面。
- 步骤2** 通过直接对话或者使用预制的默认问题对机器人进行咨询。
- 步骤3** 如果机器人客服的回复有对应原文支持，则可以直接在右侧的拓展阅读窗口中查看对应的知识原文。

图 3-5 机器人客服咨询操作-PC 端

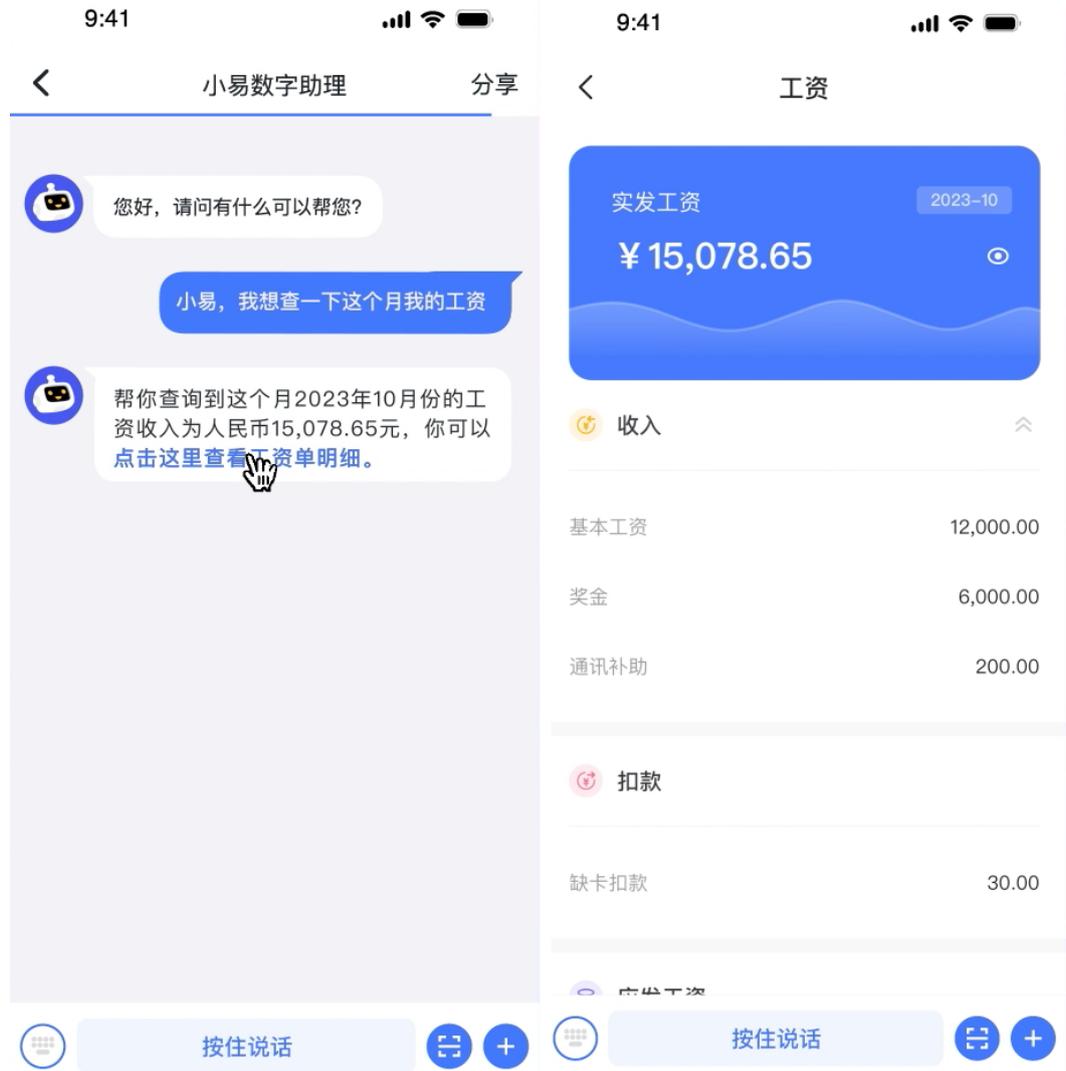


----结束

## 机器人客服咨询操作（移动端）

- 步骤1** 在移动端端集成入口进入eGPT对话界面
- 步骤2** 通过直接对话或者使用预制的默认问题对机器人进行咨询。
- 步骤3** 如果机器人客服的答案来源于系统查询，可以跳转到新页面查看对应的明细数据。

图 3-6 机器人客服咨询操作-移动端



----结束

# 4 修订记录

---

发布日期	修订记录
2024-1-16	第一次正式发布。