



# 轻帆云

# AI Native IT 服务管理平台

| 不止于问答，而是可管理、可考核、可扩展的企业数字化劳动力



# ITSM: AI赋能, 让IT服务高效流转、全程可控

## 服务在线 协同共享

### 多渠道提单

企微、钉钉、飞书、微信、二维码等全渠道接入

### 在线服务台

统一的服务入口, 提升用户体验

### 自助服务门户

用户自助查询与解决常见问题

### 移动办公

随时随地处理工单, 打破空间限制

## 高效流转 全程可控

### 智能路由分派

基于AI意图识别, 精准分派至对应处理人

### 聚类分析

智能识别相似事件, 避免重复处理

### 自定义流程配置

灵活适配企业个性化管理需求

### 时效与SLA管控

全流程时效监控, 确保服务质量达标

## 报表可视 智能决策

### 服务报告

自动生成多维度服务质量报告

### 可视化驾驶舱

全局掌控IT服务运行状态与瓶颈

### 自助式数据分析

灵活拖拽生成所需报表, 支撑精细化管理

### 个性化工作台

千人千面, 聚焦核心关注指标

## 云小慧 AI 贯穿全流程

提单



分派



处理



质检



沉淀

# CMDB：构建可信的 IT 基础设施数据底座

## 🔗 建设路径七步闭环

1 场景设计

2 服务设计

3 平台建设

4 数据初始化

5 运行维护

6 服务运营

7 场景消费

## ★ 核心能力亮点

### 🏗️ 立体化分层建模

内置 OneModel 开箱即用分类体系，覆盖全栈 IT 资源，支持继承与克隆扩展，满足复杂业务需求。

### 🛡️ 多重数据质量保障

通过沙盒预处理、多维规则校验与多源数据调和机制，彻底解决 CMDB 数据不准的行业难题。

### 🌐 全面 API 生态整合

提供标准化的开放接口，无缝对接 ITSM、监控、自动化运维等第三方系统，打破数据孤岛。

### 🔍 全栈自动发现采集

支持 Agent 与 Agentless 双模式，自动发现网络、主机、应用及云原生资源，确保数据鲜活。

### 📊 场景化可视分析

提供动态拓扑图、业务架构图与统计报表，直观展示资源分布与依赖关系，支撑变更影响分析。

### 📈 高效易用管理体验

提供直观的配置界面与批量操作工具，降低维护门槛，提升配置管理员的工作效率。

业务价值

数据准确率  
95%+

采集覆盖率  
98%+

建模效率提升  
80%+

变更影响分析  
秒级响应

# 从"用户操作系统"到"AI 代理完成目标"——四大痛点逐一破解

传统 ITSM 模式的四大核心痛点，在 AI 员工模式下如何被逐一解决

## 传统模式 · 四大痛点

### 1 经验难以沉淀

服务经验停留在个人脑海，依赖老师傅传帮带，人员流动即能力断层

### 2 流程效率低下

系统入口分散割裂，用户跨平台切换查询填报，工单流转依赖人工驱动，协同链路冗长

### 3 知识难以复用

解决方案散落各处，知识库更新滞后，重复问题重复处理，人力浪费严重

### 4 被动响应为主

故障发生后才介入，缺乏预测预警，用户体验差、满意度低，业务损失已造成



## AI员工模式 · 逐一破解

### ✓ 经验资产化沉淀

每次执行自动沉淀为可复用数字资产，越用越聪明，人员流动不再流失核心能力

### ✓ AI自动执行闭环

一句话描述需求，AI自动识别场景、填充信息、跨系统联动，授权范围内自动执行闭环处理

### ✓ 知识智能生成与推理

AI语义检索+知识推理生成可信答案，每次处理自动沉淀为标准知识，重复问题零人工介入

### ✓ 主动预警与可追溯

AI主动监测预警，异常自动升级人工干预，全程留痕可追溯，从被动救火转向主动服务

**核心转变：**AI员工不是"更聪明的客服机器人"，而是具备岗位、技能、权限与责任的企业数字化劳动力，从根本上破解传统ITSM四大瓶颈。

# 轻帆云 AI 数字员工平台总体架构



## 从规则驱动到AI员工，ITSM智能化五阶段

AI员工不是更聪明的助手，而是ITSM智能化进程中从"给建议"到"拿结果"的关键跃迁

### L1 · 规则驱动

#### 关键词匹配

- 静态FAQ问答
- 预设话术自动回复
- 用户按规定路径操作
- 无自然语言理解能力

### L2 · NLP辅助

#### 意图识别

- 模糊表达理解分类
- 实体抽取与工单路由
- 知识库文章推荐
- 理解止步于分类

### L3 · AI助手

#### 给建议，不承担

- 复杂语义理解与生成
- 工单摘要、排障推荐
- 服务质检与知识沉淀
- 输出止步于建议

### L4 · AI员工

#### 拿结果，可追溯

- 理解任务，自主规划
- 调用企业能力与工具
- 授权范围内闭环执行
- 全程留痕，异常可干预

### L5 · AI团队

#### 多角色协作

- 动态任务拆解与调度
- 队长分派，队员闭环
- 跨域协作，结果校验
- 超出边界自动升级

**关键跃迁：**从L3到L4，AI从"给建议的助手"升级为"拿结果的员工"——理解任务、自主规划、闭环执行、全程可追溯，这是ITSM智能化的质变节点。

# 核心价值

Core Value

## 从辅助建议到闭环执行的价值跃迁

不止于问答，而是可管理、可考核、可扩展的企业数字化劳动力

L3 • AI助手

### 给建议，不担责

- 理解语义，生成工单摘要
- 推荐排障方案与知识库
- 输出止步于建议，执行仍靠人



L4 • AI员工

### 拿结果，可追溯

- 理解任务，自主拆解步骤
- 调用企业能力与工具，闭环执行
- 全程留痕可审计，异常可干预

## 四项核心特征

### 1 明确的岗位边界

职责清晰，像人类员工一样被组织、授权与管理

### 2 自主规划执行

理解任务目标，自主拆解步骤，选择工具与技能

### 3 端到端执行能力

持有系统权限，在授权范围内闭环处理并交付结果

### 4 全链路可审计

每一步操作留痕，异常可干预，质量可考核成本可度量

**核心价值：**AI员工让工程师从逐项执行中释放，转向架构优化、故障复盘等创造性工作；质量可考核、成本可度量，职责范围可逐步放大。

## 什么是 AI 数字员工

具备岗位、技能、权限与责任的企业数字化劳动力。与只给建议的AI助手不同，AI员工可自主理解任务、调用企业能力、在授权范围内闭环执行并交付结果。

### STEP 01 核心特性



### STEP 02 岗位落地示例

1

#### 岗位化 AI 代理

以岗位为最小执行单元，每个员工对应明确职责，像人类员工一样被组织、授权与管理

2

#### 双模式执行

AI 辅助模式（给建议+人工采纳）与 AI 自动执行模式（直接执行+留痕），兼顾效率与风控

3

#### 企业级治理

权限护栏、执行记录全程可追溯，监管中心保障成本可控、任务可审计、异常可干预

岗

#### 服务台接入专员

7×24 小时响应员工诉求，智能拦截高频问题，复杂问题自动创建工单并智能预填

岗

#### 事件申报专员

自动分析告警信息，关联知识与历史工单，生成标准化事件申报并推送到流程

岗

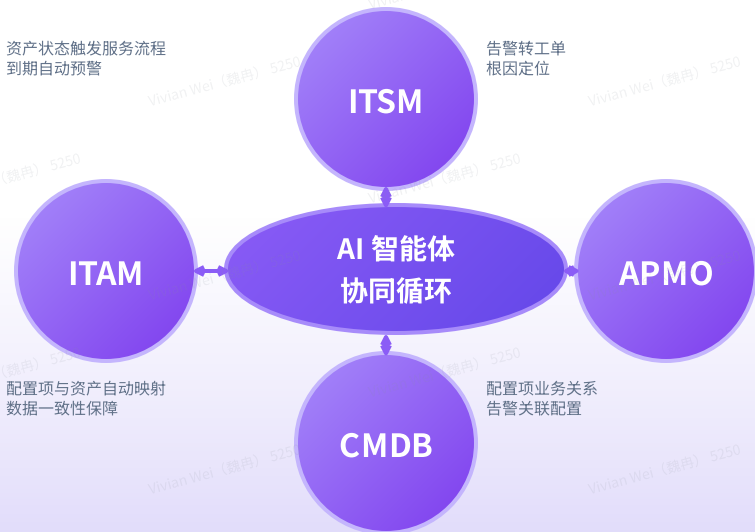
#### 变更风险专员

嵌入变更 BPMN 流程，自动完成质量检查、冲突检测与风险预警，支持辅助与自动模式

# ITSM • CMDB • ITAM • APMO 四位一体

打破系统孤岛，四大核心模块数据互通、能力互补，共同支撑故障处理、变更管理与资产运维等全场景自动化闭环

## AI 智能体协同循环



## 典型协同场景



# 六步闭环

Six-step Closed Loop

## AI 员工如何工作：从一句话需求到结果交付

六步闭环，每一步均可视、可追溯、可干预

- 1 自然语言描述需求
- 2 AI 理解意图，识别任务类型与所需能力
- 3 智能判断，可自助则推荐方案
- 4 复杂问题自动创建工单，智能预填
- 5 流程中 AI 辅助或自动执行处理
- 6 结果交付，知识沉淀，全程可追溯

### 真实产品界面 · AI 服务台对话处理过程



用户描述电脑蓝屏问题后，服务台接入专员自动给出结构化排障步骤（故障确认→安全模式验证→内存硬件排查），并标注执行耗时，全程透明可见。

整个过程在 AI 员工广场的监管下运行，任何步骤均支持人工介入与审计追溯

# AI 服务台：用户侧的全新体验

用户只需"说出需求", AI 服务台自动完成从理解到执行的全链路

## 两种调用方式

### 指定 AI 员工

用户主动选择具体员工处理请求

### 智能调度

系统根据请求内容自动匹配员工

## 服务台特色能力

- @引用上下文 — 引用服务项、工单、知识, AI 基于实际业务数据处理
- 服务项快捷入口 — 一键基于服务项发起工单, 自动预填引导语
- 参考内容 / 产物看板 — 右侧面板展示 AI 引用的知识和生成的工单
- 历史任务追溯 — 左侧任务列表, 随时查看历史会话和处理进展



@引用服务项 / 知识 / 工单, AI 基于实际业务数据处理



AI 自动生成工单草稿, 右侧面板实时展示参考内容与产物

## 流程中使用

AI Employee in Workflow

# 在流程中使用 AI 员工：辅助建议与自动执行

工单运行至已配置节点时，AI 员工根据任务描述自动处理，两种模式按节点灵活配置

### 模式一 · 员工辅助模式



**AI 分析 + 人工决策：**AI 员工自动分析节点任务，在右侧辅助面板输出处理建议，表单字段预填 AI 推荐值，用户一键全部采纳或调整后提交。

### 模式二 · 自动执行模式



**自主闭环 + 全程留痕：**AI 员工自动完成并提交节点任务，流程自动流转至下一节点。处理记录完整留存，可通过 AI 智能副驾驶筛选查看。

## 灵活配置

Flexible Configuration

# 灵活配置：零代码构建专属 AI 员工

业务管理员无需编程，六步即可完成 AI 员工的创建、调试与上线

## 五大核心能力

- **六步零代码配置**：基本信息→提示词→Skill→MCP→知识库→使用位置，流程化引导
- **AI 辅助编写提示词**：输入简要需求，AI 自动生成专业系统提示词，降低使用门槛
- **丰富工具生态**：关联 Skill 市场和 MCP 工具，一键扩展 AI 员工能力边界
- **知识库关联**：绑定企业私有知识库，AI 基于实际业务数据精准回答
- **实时预览 + 保存即启用**：配置过程实时预览效果，点击保存即刻上线使用



六步配置主界面 + 实时预览



AI 辅助编写提示词 (左) · 关联 Skill / MCP 工具市场 (右)

# 监管中心：全局可视、成本可控、任务可追溯

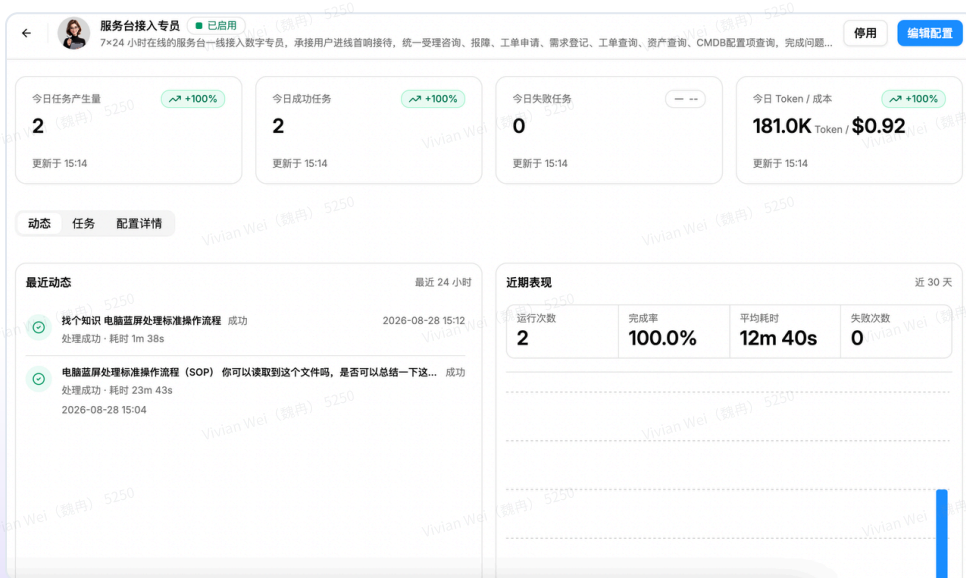
企业级 AI 治理的信任基础，让每一次 AI 执行都可视、可控、可审计

## 资源与成本监控

- 全局用量概览：总 Token、运行时长、任务量、平均耗时、成本
- 用量趋势分析：按费用/Token/时长/任务数多维度查看趋势
- 员工资源排行：识别成本最高、调用量最大、耗时最长的员工
- 周期对比：与上一周期对比，快速定位异常波动

## 任务中心

- 全量任务记录：所有 AI 员工产生的任务统一归集审计
- 状态筛选：按成功/处理中/失败筛选，快速定位异常任务
- 搜索定位：按任务编号或标题关键词追溯具体请求
- 任务详情：查看完整执行过程、耗时、Token 消耗和成本



员工详情页：任务量、Token 消耗、成本监控与近期表现一览

治理保障：没有治理的 AI 是风险，全生命周期管控保障企业级安全落地。

## AI 员工如何改变 IT 运维

两大核心场景，展示 AI 员工的实际业务价值

01

### 员工自助服务

服务受理专员 7×24 小时在线，自动响应密码重置、权限申请、软件安装等高频诉求，40%-50% 的基础工单无需人工介入。

自助率 +50%

02

### 变更风险管控

变更风险专员嵌入流程，自动完成质量检查、冲突检测与自动执行，支持 AI 辅助与自动执行两种模式，全程留痕可追溯。

变更成功率提升

从日常自助到变更风控，AI 员工已深入企业 IT 运营的核心环节，实现效率与风控的平衡。

## 场景深化：员工自助服务，7×24 小时零等待

服务受理专员全天候在线，40%-50% 的基础工单无需人工介入

### 密码重置

用户自助验证身份后，密码重置员工即时完成重置

平均处理时间：30 分钟 → 30 秒

### 权限申请

自动匹配审批人与审批链路，AI 员工自动开通

审批链路自动匹配，零延迟启动

### 软件安装申请

AI 员工自动核查 License 余量，确保发放合规

License 100% 合规发放



用户在对话中提出需求后，AI 服务台接入专员自动匹配服务项（事件管理），生成工单草稿并智能预填工单标题、故障描述等信息，用户在右侧面板核对后一键提交。

全程无需 IT 人员介入协调，员工体验零等待

数据参考：企业 IT 工单中约 40%-60% 为此类重复性低价值请求，AI 员工可将这部分完全自动化。

# 变更风险管控

Change Risk Management

## 场景深化：变更风险管控

变更风险专员嵌入 BPMN 流程，自动完成质量检查、冲突检测与自动执行

### 变更流程中的三个 AI 节点

1

#### 变更范围质量检查

以变更涉及配置项为起点，按 CMDB 关系自动查询关联配置项，结果写入「关联配置项」字段

2

#### 冲突检测

自动查询涉及相同配置项、计划时间重叠的其他变更工单，提前发现冲突风险

3

#### 自动执行变更

到达计划时间后自动触发，调用 CMDB 工具逐个执行新增/删除/修改，结果逐条回写

#### AI 员工辅助模式

AI 给出分析建议，人工一键采纳

#### AI 自动执行模式

AI 自动完成检查并提交，全程留痕



# 为什么选择我们

Why Choose Us

## 为什么选择轻帆云

唯一将 ITSM 核心能力与 AI Native 架构深度融合的平台

### 01 原生 AI 架构

不是在传统 ITSM 上叠加 AI 插件，而是从底层重构为 AI Native 架构，AI 员工是组织与执行的第一公民。

### 02 统一数据底座

CMDB、ITAM、APMO、知识库四位一体沉淀，AI 员工才有准确、完整、可信的数据可用，避免“无源之水”。

### 03 企业级安全可控

监管中心保障数据安全、权限可控、审计与人工干预机制完整闭环，AI 员工的每一步操作都可追溯、可管控。

### 04 开放生态，快速落地

MCP/Skill/Connector 体系无缝对接现有系统，预置 AI 员工角色，开箱即用，无需从零开始构建。

**核心优势：**四大核心优势环环叠加，让轻帆云成为企业 AI Native ITSM 转型的最佳选择。



感谢观看

