



EAMSCRAW客服智能体 项目说明书

出品: Totoro Agent Team (TAT)

Totoro Agent Team 是一支专注于AI+智能体技术研发及行业落地化应用的OPC创业超级个体。

CONTENTS

目录

01 | 项目概述

02 | 系统架构

03 | 功能模块介绍

04 | 商户管理后台

05 | 服务商管理后台

CONTENTS

目录

06 | 技术架构

07 | 部署方案

08 | 项目优势

09 | 联系我们

A blue parallelogram graphic with a gradient from light blue to dark blue, tilted at an angle.

01

项目概述

电商行业现状及痛点分析



电商行业客服需求日益增长

随着电商行业的发展，客服需求与日俱增。商家需要处理大量的客户咨询，而多平台店铺的管理复杂度也随之提高，对客服工作提出了更高的要求。



多平台店铺管理复杂度高

商家在多个电商平台开设店铺，需要分别应对不同平台的规则和操作流程，管理难度大。这导致客服工作效率低下，难以满足客户的需求。



跨境电商倒时差无人值守

经营跨境电商会经常因为时差问题无人值守无法及时回复客户咨询问题导致客户严重流失。

商家十大痛点

竞争压力大 深陷价格战

营销成本高

平台规则复杂

消费者需求多样化

供应链管理难度大

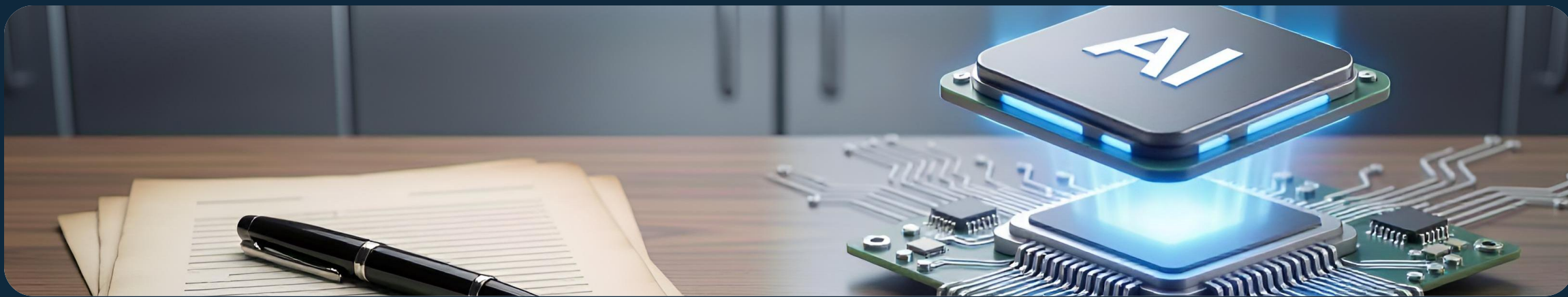
价格被平台“卷死”

库存被平台“卷死”

用户没有沉淀

高退货率

滥用规则：仅退款政策



传统客服效率低、成本高，AI技术可提升效率

传统客服效率低

传统客服主要依靠人工处理客户咨询，响应速度慢，处理效率低。而且人工客服容易出现疲劳和失误，影响客户体验。

传统客服成本高

雇佣大量的人工客服需要支付高额的工资和福利，增加了企业的运营成本。此外，培训和管理人工客服也需要投入大量的时间和精力。

AI技术可提升效率

AI技术的成熟为提升客服效率提供了可能。通过AI驱动的智能客服系统，可以实现自动回复、智能匹配等功能，大幅提高客服响应速度和处理效率。

打造一站式多平台智能客服方案



一站式多平台智能客服解决方案

该方案旨在整合多个电商平台的客服功能，提供一站式的服务。商家可以通过一个平台管理多个店铺的客服工作，实现统一管理和高效运营。



提供商户 - 服务商 - 平台三级管理体系

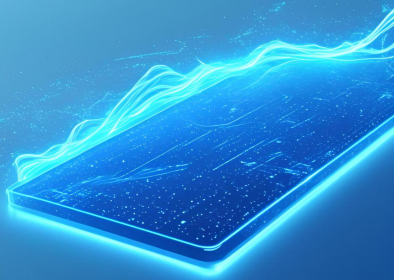
建立商户、服务商和平台三级管理体系，明确各方的职责和权限。商户可以通过服务商获得平台的服务，平台则负责对服务商和商户进行管理和监督。



支持主流电商平台

支持淘宝、京东、拼多多、抖音等全球主流30+电商平台，满足商家在不同平台的客服需求。商家可以在一个系统中处理来自多个平台的客户咨询。

实现AI驱动自动化处理客服工作



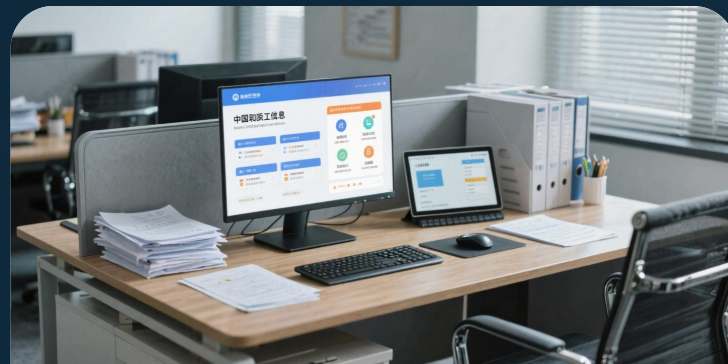
AI客服智能体自动响应

利用AI技术实现自动回复功能，能够快速响应客户的咨询。智能客服系统可以根据客户的问题，自动匹配知识库中的答案，并且能够自主识别客户信息，实现秒级回复精准导购，提高店铺留客率。



AI客服智能体高效执行

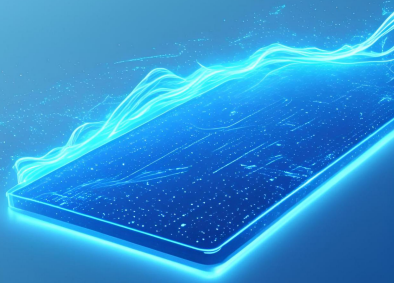
系统具备客服执行能力，当商家授权相关操作权限后，客服智能体会及时精准处理相关客服工作，比如处理发送文件、退换货、退款、投诉举报等。



AI客服智能体汇报机制

客服智能体会根据当天接待数据进行整理分析并帮助商家作出总结，可以记录每天工作内容，整理分析工作数据，及时汇报工作纪要。帮助商家提高店铺运营水平和质量。

实现AI驱动自动化处理客服工作



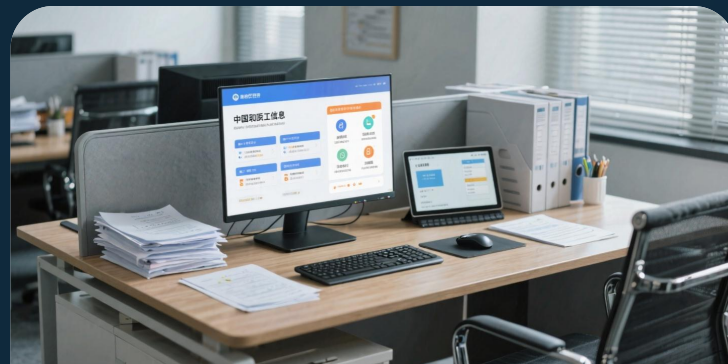
AI大数据建档

客服智能体会抓取客户以往购物信息，建立客户档案，对客户的对话进行管理，记录客户的咨询历史和问题处理情况。通过对话管理，智能客服可以更好地了解客户的需求，提供更加个性化的服务。



人工接管

当智能客服无法解决客户的问题时，系统会自动将问题转接给人工客服，确保客户的问题得到及时解决。



工单管理

客服智能体只有执行能力，没有决策能力。对于决策性的工作需求，客服智能体会自动建立工单，然后由后台人工客服根据工单进行处理。有效避免信息遗漏和误判。



02

系统架构

接入层包含淘宝、京东等电商平台

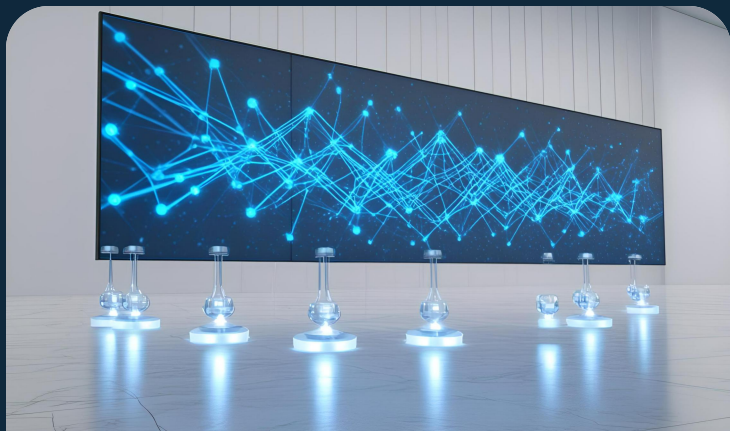
首页 / 开发管理

平台名称	平台代码	平台类型	API版本	认证
 淘宝	taobao	国内电商	v2.0	OAuth2
 京东	jd	国内电商	v1.0	HTTP
 拼多多	pdd	国内电商	v3.0	MD5
 抖店	douyin	国内电商	v1.0	OAuth2
 Amazon	amazon	跨境电商	v2024	OAuth2
 Shopee	shopee	跨境电商	v2.0	API Key
 Shopify	shopify	独立站	v2024-01	API Key

接入主流电商平台

接入层能够包含天猫、淘宝、1688、速卖通、国际站、京东、拼多多、抖音、小红书、亚马逊、Tiktok等主流电商平台，实现多平台店铺的统一管理，满足电商行业日益增长的客服需求，解决多平台管理复杂的问题。

网关层有API网关等功能



API网关

网关层具备API网关功能，可对不同电商平台接入的请求进行统一管理 and 路由，确保系统与各平台之间的数据交互稳定、高效，保障信息的准确传递和处理。



Webhook接收

网关层可进行Webhook接收，能实时获取电商平台的相关事件和数据，便于系统及时响应和处理，提升系统的实时性和交互性。



消息路由

网关层承担消息路由功能，根据不同的业务需求和规则，将接收到的消息准确地分发到相应的服务层模块，确保消息处理的准确性和高效性。

服务层有智能客服等服务



智能客服

服务层提供智能客服服务，可实现AI自动回复、人工接管和对话管理等功能，能精准识别用户咨询意图，基于知识库进行智能匹配，还可自动转接复杂问题给人工客服。



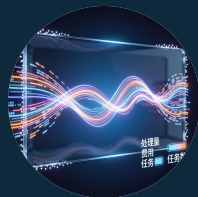
商户服务

服务层的商户服务面向店铺商家，为其提供一系列管理和操作功能，包括多平台消息统一接入、知识库管理、订单管理等，助力商家高效管理店铺。



服务商服务

服务层的服务商服务针对代理商/服务商，涵盖数据面板展示、商户管理、套餐与授权码管理等功能，便于服务商对商户进行管理和提供服务。



AI算力服务

服务层的AI算力服务提供Token计费、用量统计、余额管理等功能，支持按实际使用量计费，费用透明，还能进行低余额自动提醒，新用户可获免费额度。

数据层涉及MySQL等数据库



MySQL数据库

数据层涉及MySQL数据库，用于存储系统的各类数据，如商户信息、订单数据、客服对话记录等，为系统的稳定运行和数据分析提供坚实的数据支持。



Redis缓存

数据层采用Redis缓存，可快速存储和读取数据，提高系统的响应速度和处理效率，减轻数据库的压力，确保系统在高并发情况下的性能表现。



消息队列

数据层运用消息队列，实现系统内不同模块之间的异步通信和数据传递，保证数据的有序处理和系统的稳定性，提高系统的整体可靠性。



大模型接入

数据层支持Kimi、OpenAI等大模型接入，借助大模型的强大能力，提升智能客服的回复质量和自然度，为用户提供更优质的服务体验。

03

功能模块介绍

系统采用三级管理体系



A blue parallelogram graphic with a gradient from light blue to dark blue, tilted at an angle.

04

商户管理后台

商户端主要功能模块介绍

智能客服

智能客服具备AI自动回复、人工接管、对话管理等功能，可实现秒级回复，提升客服响应速度，减少80%人工客服，还支持7×24小时服务，提高客户满意度。

多平台接入

多平台接入支持淘宝、京东、拼多多、抖音等主流电商平台对接，能统一管理多平台店铺，解决电商行业多平台店铺管理复杂度高的问题。

知识库

知识库包含商品知识库、FAQ管理、智能匹配等功能，商品知识库可自动同步商品信息、管理属性及关联常见问题，FAQ管理能进行问答对录入编辑等操作。

工单系统

工单系统可实现工单流转、处理跟踪、满意度评价等功能，有助于提高客服工作效率和服务质量，及时解决客户问题。

AI算力

AI算力提供Token计费、用量统计、余额管理等功能，按实际使用量计费，费用透明，有实时用量查询和低余额自动提醒，新用户还赠送免费额度。

数据分析

数据分析可对客服绩效、响应时长、满意度等进行分析，通过多维度数据分析，为企业决策提供有力支持，辅助企业优化客服服务。



EAMSCLAW

企业级AI电商客服中控台

一站式多平台智能客服解决方案

AI驱动，让客服工作更高效、更智能



多平台统一管理



AI智能回复



数据智能分析

统一收件箱与智能体设置



消息中心

消息中心可实现多平台消息统一接入与实时消息提醒，还能进行消息分类筛选，如待回复、已回复、标记等，同时配备快捷回复模板，可有效提升回复效率。



智能体设置

智能体设置提供AI回复开关控制，可灵活启用智能客服。还能进行回复策略配置，自定义回复规则，设置自动转人工规则以便复杂问题人工接管，同时具备敏感词过滤保障回复安全。



EAMSCRAW

企业级AI电商客服中控台

一站式多平台智能客服解决方案

AI驱动，让客服工作更高效、更智能



多平台统一管理



AI智能回复



数据智能分析

知识库与店铺管理包括

知识库管理

知识库管理涵盖商品知识库和FAQ管理。商品知识库可实现商品信息自动同步、属性管理及常见问题关联；FAQ管理则支持问答对录入编辑、分类管理和智能匹配优化。

店铺管理

店铺管理支持多店铺绑定，可对淘宝、京东、拼多多、抖音等店铺进行授权。还能进行店铺设置，如客服工作时间、自动回复时段、店铺信息维护等。

订单管理

订单管理可实现多平台订单聚合查询、状态跟踪、物流信息查询。此外，支持发货提醒、售后处理、退款管理等操作，方便商户对订单进行全面管理。

AI算力中心与套餐订阅



AI算力中心

AI算力中心可进行用量统计，包括Token使用量统计、费用明细查询、使用趋势分析。同时提供充值管理，支持在线充值、充值记录查询、发票申请等功能。

套餐订阅

套餐订阅提供多版本套餐，如免费版、普通版、标准版、高级版、旗舰版、定制版。通过功能对比展示，让用户清晰了解各版本差异，还支持套餐升级/降级、续费管理、到期提醒。

绩效与系统管理



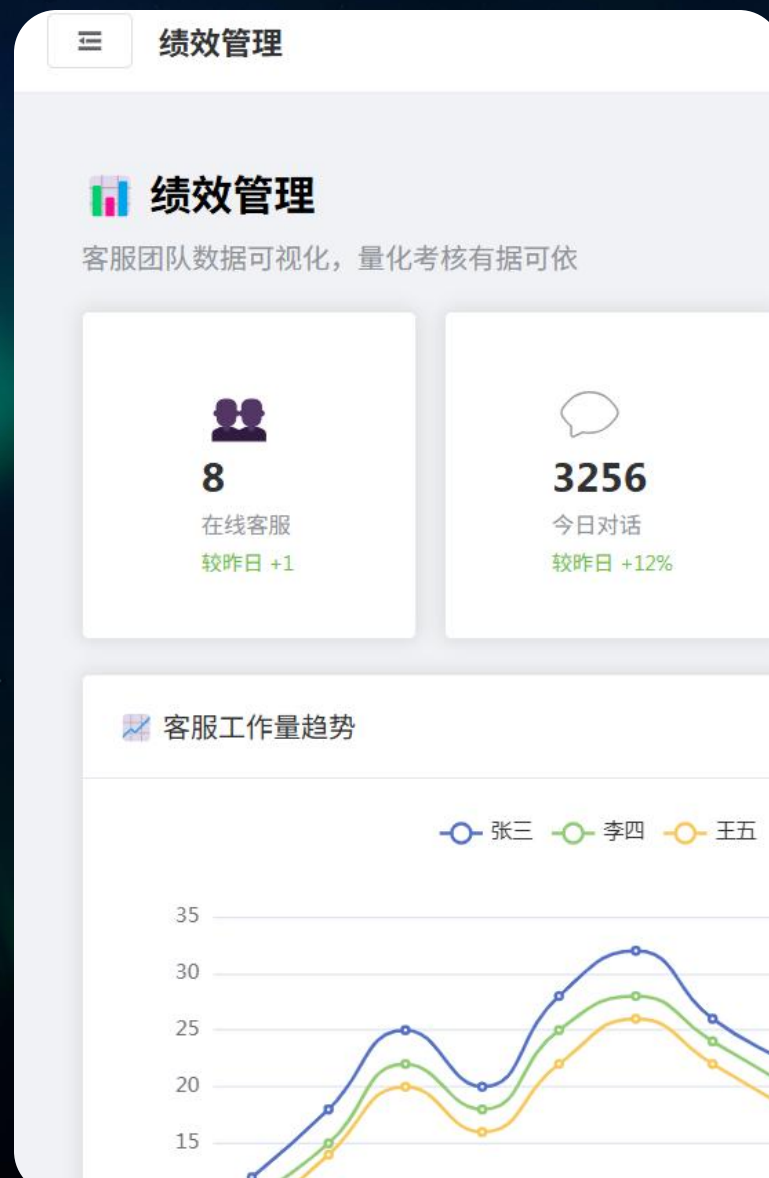
绩效管理

绩效管理聚焦客服绩效，涵盖响应时长、回复数量、满意度评分、绩效排行榜等指标。同时进行数据分析，包括咨询量趋势、热点问题分析、客户画像等内容。



系统管理

系统管理包含账号设置，可进行基础资料修改、密码修改、安全设置；还包括通知设置，可对消息通知方式、通知频率进行设置。



05

服务商管理后台

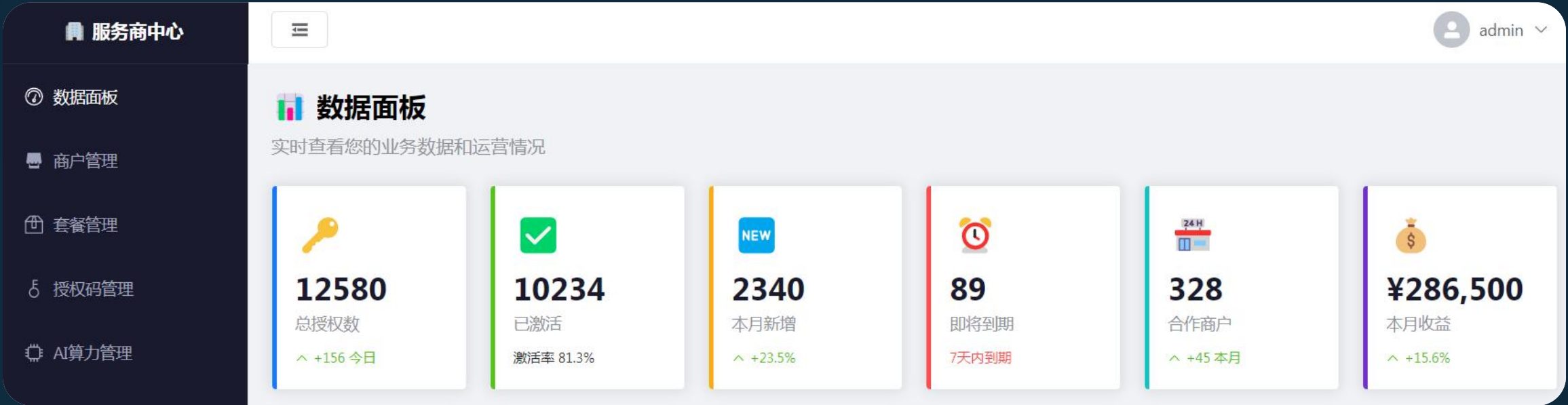
数据面板与商户管理有核心指标等

数据面板核心指标

数据面板呈现总授权数、已激活数、本月新增、激活率等核心指标，还通过可视化图表展示授权激活趋势、授权状态分布和商户增长趋势，便于服务商直观了解业务情况。

商户管理

服务商可在商户管理模块查看商户列表信息、管理商户状态、进行搜索筛选，还能为商户提供套餐续费、升级服务，以及执行禁用/启用操作。



套餐管理与授权码管理

套餐管理

套餐管理支持自定义套餐创建，可设置价格和功能配置。同时能进行销售统计、收入分析和套餐对比，帮助服务商了解套餐销售情况，优化套餐策略。

授权码管理

授权码管理可批量生成授权码，设置有效期并支持导出。还能跟踪授权码使用状态，查询激活记录，对其进行禁用/启用管理，保障授权码使用规范。



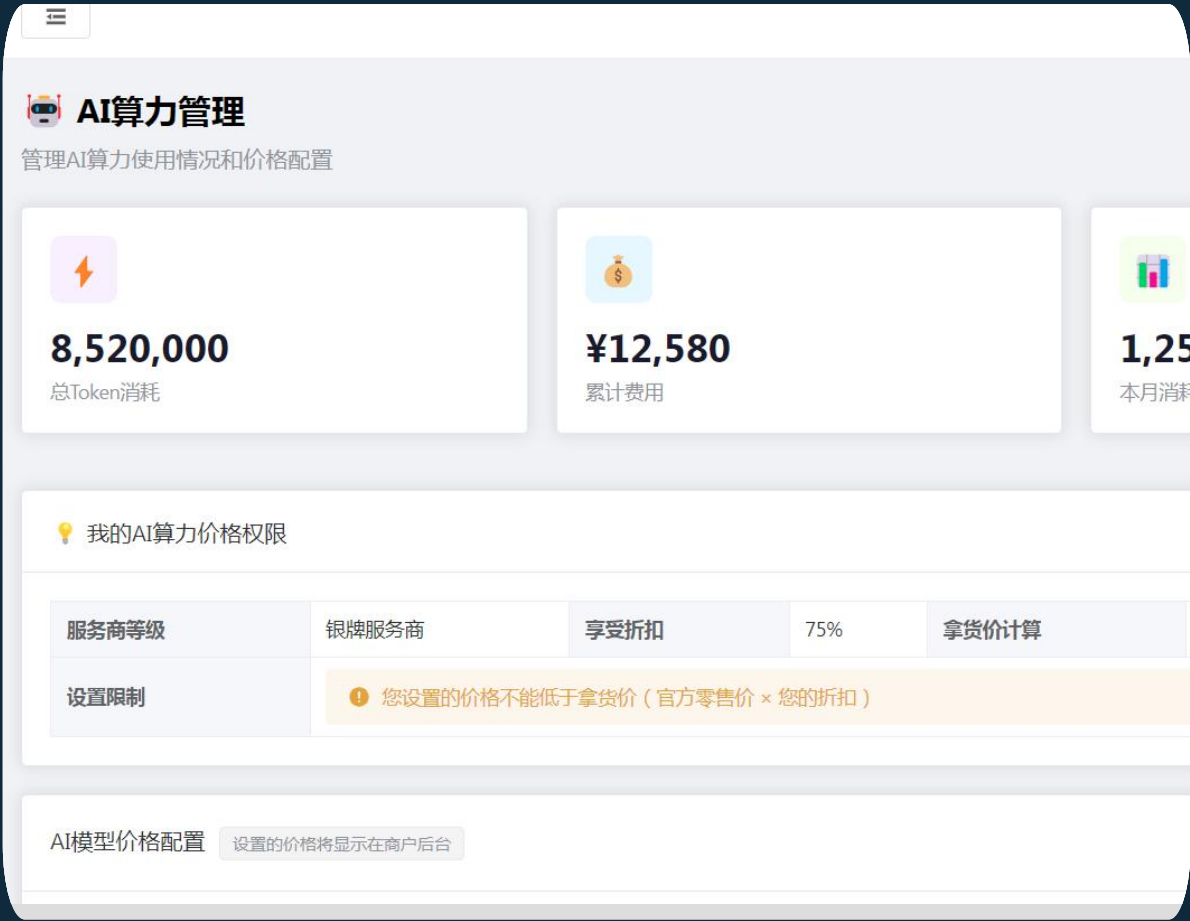
AI算力管理与财务管理

AI算力管理

AI算力管理可对商户进行算力配额设置，监控使用情况并设置预警。同时统计总用量、商户用量排名，进行费用结算，确保算力资源合理分配和使用。

财务管理

财务管理涵盖收支明细记录，包括收入、支出和账户余额。还可设置结算周期，查询结算记录，进行提现申请，保障财务流程清晰规范。



账号管理与系统设置



账号管理

账号管理包含账号基础资料、联系信息和等级信息。还可进行子账号创建、权限分配，记录操作日志，确保账号使用安全和规范。



系统设置

系统设置可进行基础设置，包括系统参数配置、通知设置和安全设置，保障系统运行稳定、信息安全和通知及时。



A stylized blue parallelogram graphic with a gradient from light blue to dark blue, tilted at an angle.

06

技术架构

前端技术栈有Vue 3等框架

01

框架：Vue 3 + TypeScript

前端技术栈采用Vue 3 + TypeScript框架，Vue 3具备高性能、响应式等特性，搭配TypeScript的静态类型检查，可提高代码的可维护性和开发效率，能更好地构建复杂的前端应用。

02

UI组件库：Element Plus

Element Plus作为UI组件库，为前端开发提供了丰富、美观且功能强大的组件，使开发者能快速搭建用户界面，统一界面风格，提升用户体验，其组件具有良好的交互性和兼容性。

03

状态管理：Pinia

Pinia用于前端状态管理，它具有轻量级、易于使用的特点，支持Vue 3和TypeScript。能方便地管理应用中多个组件的状态，使状态的变化可预测、可追踪，避免状态混乱。

04

路由：Vue Router

Vue Router负责前端路由管理，能实现单页面应用（SPA）的不同视图之间的切换和导航，可根据不同的URL路径渲染对应的组件，提供流畅的页面跳转体验，支持路由守卫等功能。

05

构建工具：Vite

Vite作为构建工具，具有快速冷启动、按需编译等优点，能显著缩短开发过程中的构建时间。它利用原生ES模块，在开发环境中提供即时的模块热更新，提升开发效率。

后端技术栈涉及FastAPI等

01

框架：FastAPI (Python)

后端采用FastAPI (Python)框架，它基于Python的类型提示，能自动生成API文档，具有高性能和易于开发的特点，可快速构建高效、稳定的后端服务，处理大量并发请求。

02

数据库：MySQL 8.0

数据库选用MySQL 8.0，它是一款功能强大、稳定可靠的关系型数据库，支持事务处理、数据备份与恢复等功能，能满足项目对数据存储和管理的需求，确保数据的安全性和完整性。

03

缓存：Redis

Redis作为缓存，用于存储频繁访问的数据，可提高系统的响应速度和性能。它支持多种数据结构，如字符串、哈希、列表等，能快速读写数据，减轻数据库的访问压力。

04

消息队列：RabbitMQ

RabbitMQ是一种消息队列中间件，用于在系统的不同组件之间进行异步通信和消息传递，可实现解耦、削峰填谷等功能，提高系统的可靠性和可伸缩性。

05

AI接入：Kimi/OpenAI API.....

通过接入Kimi/OpenAI API，可利用大模型的强大能力，为项目提供智能客服等AI功能，实现更自然、准确的回复，提升用户与系统的交互体验。

部署技术包括Docker等

容器化： Docker + Docker Compose

采用Docker + Docker Compose进行容器化部署， Docker可将应用及其依赖打包成独立的容器，实现环境隔离和快速部署。Docker Compose则可对多个容器进行编排，简化部署流程。

Web服务器： Nginx

Nginx作为Web服务器，具有高性能、高并发处理能力，可用于反向代理、负载均衡等。它可将客户端的请求分发到不同的后端服务，提高系统的可用性和响应速度。

进程管理： Supervisor

Supervisor用于进程管理，可监控和管理后端服务的进程，确保服务在运行过程中出现异常时能自动重启，保证系统的稳定性和可靠性，减少人工干预。





部署方案

单机部署适用于中小商户等



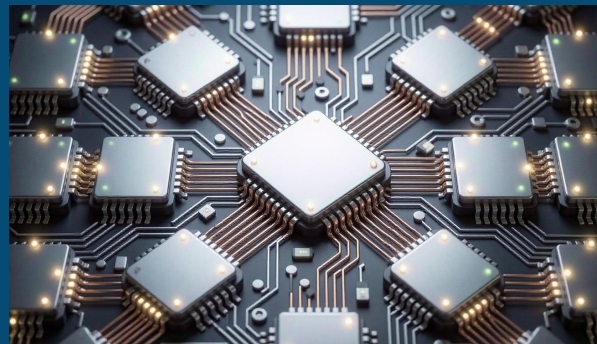
适用场景

单机部署适用于中小商户和测试环境，这类场景对系统并发要求不高，单机部署能以较低成本满足业务需求，帮助中小商户节省开支并进行系统测试。



服务器配置

单机部署的服务器配置要求为4核8G内存，此配置能保障系统稳定运行，可承载中小商户日常业务处理，为电商客服系统提供必要的计算资源支持。



部署组件

单机部署需包含MySQL、Redis、后端服务、前端静态资源、Nginx等组件，这些组件相互协作，共同构建起完整的电商客服系统，确保业务正常开展。

分布式部署适用于大型商户等



适用场景

分布式部署适用于大型商户和高并发场景，当业务量巨大、访问频率高时，分布式部署可有效提升系统的处理能力和稳定性，保障服务的持续高效运行。

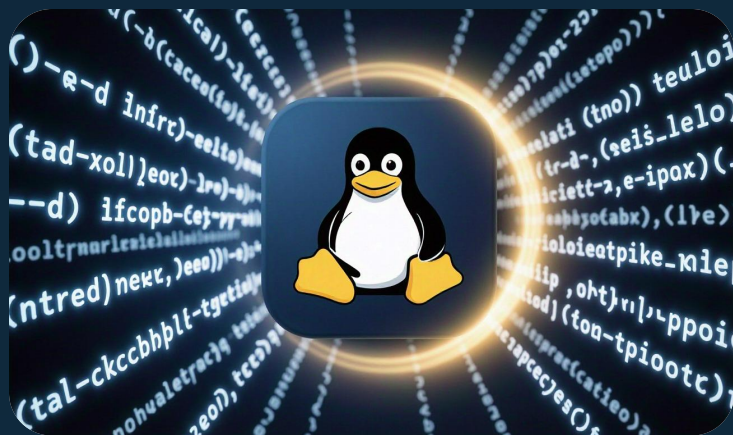


架构组件

分布式部署的架构组件包括负载均衡（Nginx）、应用集群（多实例）、数据库主从、Redis集群、文件存储（OSS），各组件协同工作，实现系统的高可用和高性能。

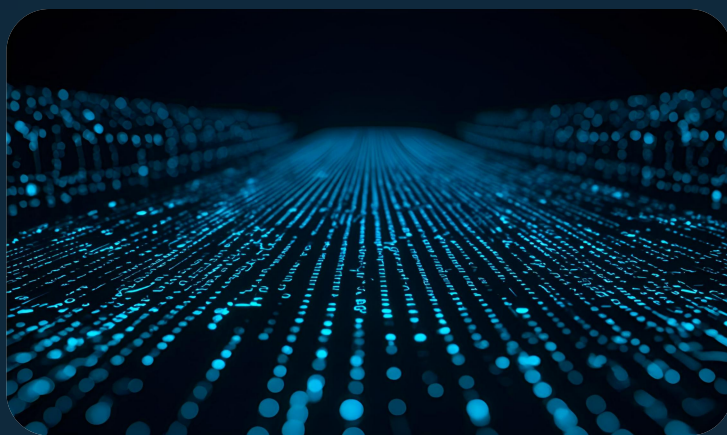


部署要求有操作系统等条件



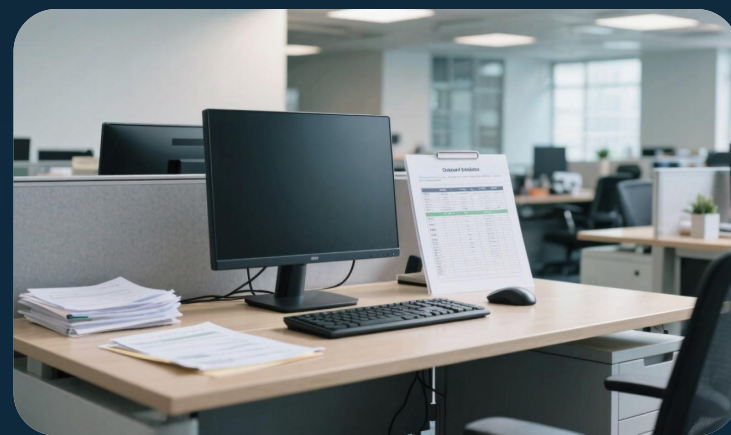
操作系统

部署系统要求使用Linux (CentOS/Ubuntu)操作系统，该类操作系统具有稳定性高、安全性强等特点，能为电商客服系统的运行提供良好的基础环境。



运行环境

运行环境要求Python 3.9+和Node.js 18+，这些较新的版本能提供更强大的功能和性能支持，确保系统的各项功能正常运行和高效处理。



网络要求

网络方面要求具备公网IP且域名备案，公网IP可使系统在互联网上被正常访问，域名备案则是合规运营的必要条件，保障系统合法稳定运行。



项目优势

技术优势及特点



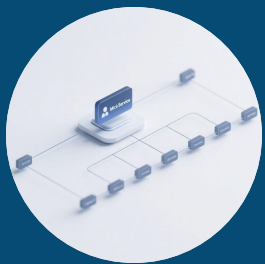
AI驱动

该项目基于大模型的智能客服，回复更加自然，利用AI技术实现自动化客服回复，大幅提升了客服的响应速度和服务质量，为客户提供更优质的服务体验。



多平台支持

项目能够一站式管理多平台店铺，接入淘宝、京东、拼多多、抖音等主流电商平台，满足电商行业多平台店铺管理的需求，方便商家统一管理。



高可扩展

采用微服务架构，支持水平扩展，可根据业务需求灵活调整系统规模，适应不同规模商户的发展，确保系统在业务增长时仍能稳定运行。



安全可靠

项目具备数据加密传输和权限分级管理功能，保障数据安全，让商户和用户能够放心使用系统，不用担心数据泄露等安全问题。

业务优势及特点



成本降低

项目可减少80%人工客服成本，通过AI驱动的自动化客服回复，提高了客服效率，降低了人工成本，为企业节省了大量的开支。

效率提升

实现秒级响应和7×24小时服务，能够及时响应客户咨询，提高客户满意度，同时也提升了业务处理效率，让企业能够更好地服务客户。

体验优化

智能回复减少了客户等待时间，优化了客户体验，使客户能够更快速地获得所需信息，提高了客户对企业的好感和忠诚度。

数据洞察

提供多维度数据分析，辅助决策，通过对客服绩效、响应时长、满意度等数据的分析，帮助企业了解业务情况，做出更明智的决策。

商业模式有SaaS订阅等



SaaS订阅

采用按月/年订阅收费的模式，为商户提供灵活的订阅方式，降低了商户的前期投入成本，方便商户根据自身需求选择合适的套餐。

代理分销

采用服务商代理模式，通过代理商推广项目，扩大市场覆盖范围，增加项目的用户数量和收益。

算力计费

按AI使用量计费，费用透明，实时用量可查询，让商户清楚了解自己的使用情况和费用支出，避免不必要的费用浪费。

增值服务

提供定制开发、技术支持等增值服务，满足商户的个性化需求，为商户提供更全面的服务，提升项目的竞争力。

A blue parallelogram graphic with a white number 09 inside it.

09

联系我们

联系方式



官方网站

官方网站可提供项目的详细信息，如系统功能介绍、发展动态等，方便用户全面了解EAMSC LAW项目。全球开源社区已发布。
<https://github.com/kerrymuck/Eamsclaw.git>



技术支持

若用户在使用过程中遇到技术问题等，可通过技术支持渠道获取帮助。

Email:
server@595jn.com



商务合作

有商务合作意向的主体，如寻求合作推广、定制开发等合作方式的，可通过商务合作联系方式与项目方进行沟通。

商务合作
15359379903
黄先生



THE END

谢谢