

智能客服机器人系统

后端开发 · 2023.10 - 2024.04

技术栈

Python / FastAPI / NLP / MongoDB / Docker

项目简介

面向企业的智能客服机器人系统，基于 NLP

意图识别自动应答常见问题，降低人工客服压力，提升响应效率。

个人职责

- 设计意图识别与实体抽取流程，覆盖 200+ 常见问题
- 开发多轮对话管理模块，支持上下文记忆
- 搭建后台知识库管理系统，支持运营自助维护
- 基于 Docker 实现服务容器化部署与弹性扩缩容

项目成果

自动应答准确率达 92%，人工客服工作量下降 45%，平均响应时间从 3 分钟缩短至 10 秒。