

“笃小实” 2023 年 3 月使用数据报告

(2023 年 3 月 1 日-2023 年 3 月 31 日)

一、概况

为了给全体师生提供更加智能、便捷、个性化的信息化服务，快速解决学校师生关于学校日常生活中的各类问题，学校搭建了智能客服系统“笃小实”。目前“笃小实”已在学校微信公众号与企业号、图书馆微信公众号与官网、档案馆微信公众号与官网、总务处微信公众号、网信处官网、AI 网站、研究生院官网和西建大研究生教育微信公众号等多个渠道接入使用。“笃小实”上线以来，累计回复师生问题 120595 条，共服务师生 101901 次。通过持续不断的运营，完成了 856 条常见问题和 5020 条样本的录入使用。

二、数据分析

2.1 会话量情况

2023 年 3 月“笃小实”累计服务师生 5981 次，有效咨询服务 3111 次（其中人工服务 6 次）。由会话量趋势可见在本月 13 日服务师生次书最多高达 982 次，原因是对于教职工进行了“家属区网费结算日缴费提醒”的消息推送。



图 1- 3 月系统会话总量

2.2 回复问题情况

2023年3月“笃小实”累计回复问题5684条，其中回复标准答案4008条，回复推荐问题1469条，207条问题属于未识别。由消息回复走势图可见本月20日回复师生问题数量达到顶峰，高达811条。

对于引导推荐式回复和未识别问题，通过每周对会话的梳理，将新问题学习到已有知识库，将新问题单独整理反馈。



图 2- 3 月消息回复总数

2.3 渠道咨询情况

2023年3月师生主要使用AI网站渠道进行咨询，AI网站服务师生2914次，咨询占比高达48.72%。本月新增研究生官网和西建大研究生教育微信公众号，各渠道服务次数及咨询占比如下表所示：

渠道名称	服务次数	咨询占比
AI 网站	2914	48.72%
西安建筑科技大学微信公众号	918	15.35%
研究生院官网	820	13.71%
图书馆微信公众号	576	9.63%
西建大研究生教育微信公众号	275	4.60%
网信处官网	231	3.86%
图书馆官网	189	3.16%
在线客服	34	0.57%

总务处微信公众号	15	0.25%
档案馆微信公众号	9	0.15%
总计	5981	100%

2.4 热点咨询分析

2.4.1 热门分类

2023年3月师生咨询前10的问题类别为：网络缴费、后勤、公共服务、读者服务、网络账号、研究生院、在线办流程、借阅规则、常用语、本馆概况；占比分别为19.3%、14.9%、9.7%、9.5%、7.8%、7.2%、2.5%、2.2%、2.0%、1.8%。

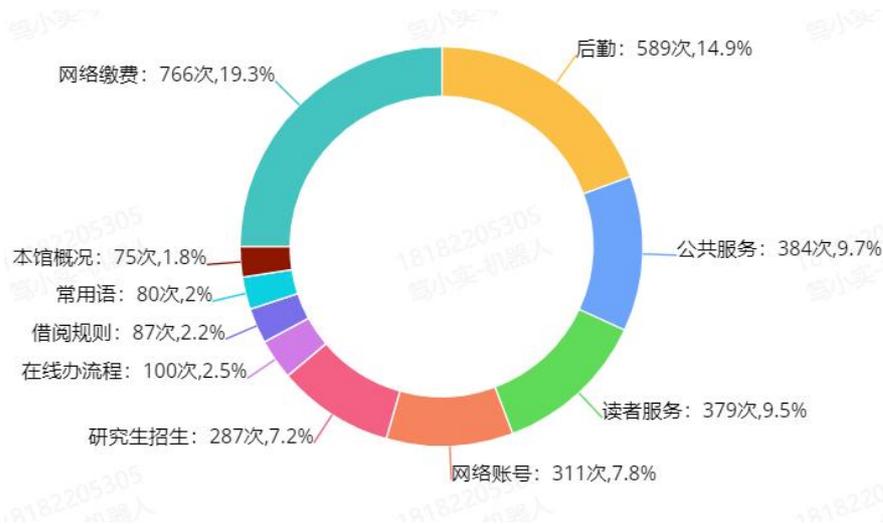


图 3- 3 月热门咨询类别

2.4.2 热门问题

2023年3月师生比较关心的问题为：班车运行的通知、周历表、部门和学院电话查询、如何修改我的图书馆密码、校园网账号如何申请等问题。热门咨询问题 TOP10 如下表所示：

序号	热门问题	提问次数
1	西安建筑科技大学通勤班车时刻表	550
2	关于开展校园网融合业务的通知	327

3	学校各部门地址、电话、微信公众号、官网网址查询	166
4	如何修改“我的图书馆”密码（忘记密码）？	158
5	如何连接校园网？	122
6	周历表（包含作息时间表）？	99
7	关于学校业务系统的账号密码问题的说明？	98
8	学校复试线什么时候确定？	68
9	如何交校园网网费？	60
10	怎么查流量、网费余额？	57

三、知识库维护情况

目前“笃小实”知识库共有 35 个类目，包括 856 条问答，共计添加样本 5020 条。内容覆盖了学校 33 个业务部门，其中图书馆部门的知识库数量最多有 146 条，知识库各分类及数量如下表所示：

序号	分类名称	知识库数量（条）
1	图书馆	146
2	网信处	89
3	教务处	59
4	公共服务	54
5	后勤	54
6	学生处	54
7	研究生院	53
8	财务处	40
9	校医院	31
10	总务处	29
11	领导库	28
12	保卫处	27
13	常用语	25
14	艺术学院	23
15	招标与采购办公室	21
16	档案馆	20
17	国资处	9
18	科技处	9

19	本科生招生办	9
20	实验室与设备管理处	9
21	体育部	8
22	学科办	8
23	迎新服务	7
24	宣传部	6
25	校史馆	6
26	校工会	6
27	文化艺术教育中心	5
28	人事处	5
29	校董校友会办公室	4
30	交叉创新研究院	3
31	国际合作交流中心	3
32	基础教育中心	2
33	离退休工作办公室	2
34	计生办	1
35	西部绿色建筑国家重点实验室	1

根据我校业务的不断变更，通过每周对推荐问题和未识别问题的持续维护，2023年3月新增知识库85条，本月10日新增问题数量最多高达31条，3月新增问题数量如下图所示。

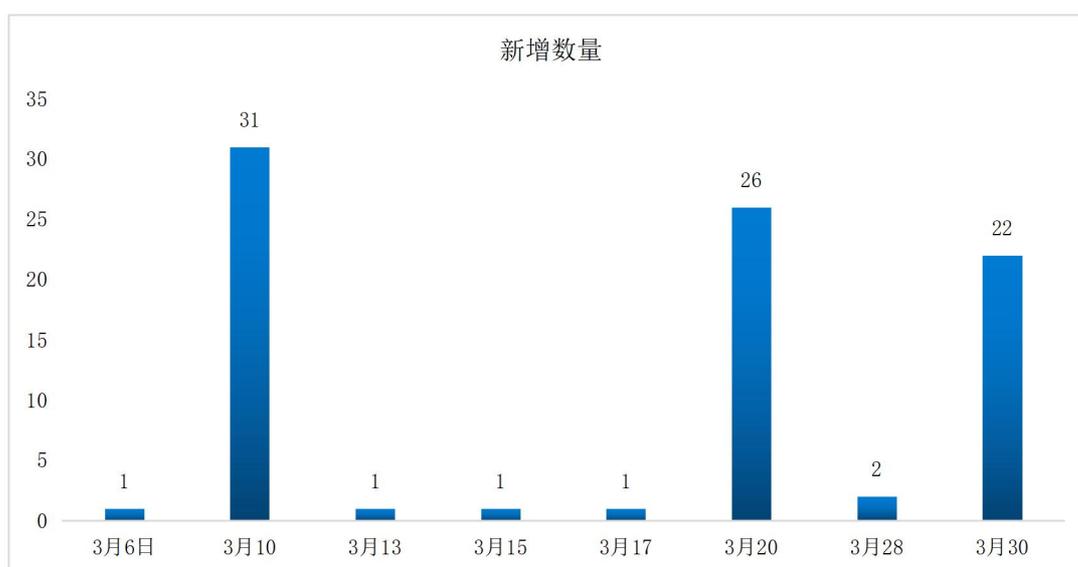


图 4- 3月新增问题数量

网络与信息化管理处

2023年4月3日