
西安建筑科技大学智能咨询系统 2023 年上半年使用数据报告

(2023 年 1 月 1 日-2023 年 6 月 30 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、教务处、研究生院官网等多个渠道接入使用。“笃小实”上线以来，累计服务师生 145452 次，回复师生消息数量 138464 条。通过持续不断的运营，完成了 1091 条常见问题和 6338 条样本的录入使用。

二、数据分析

2.1 会话量情况

2023 年上半年“笃小实”累计服务师生 53085 次，有效咨询服务 16182 次，每月平均服务师生 8848 次。对比 2022 年上半年的会话量，2023 年总体服务次数提升了 2.57 倍、有效服务次数提升了 0.60 倍。如下图所示：

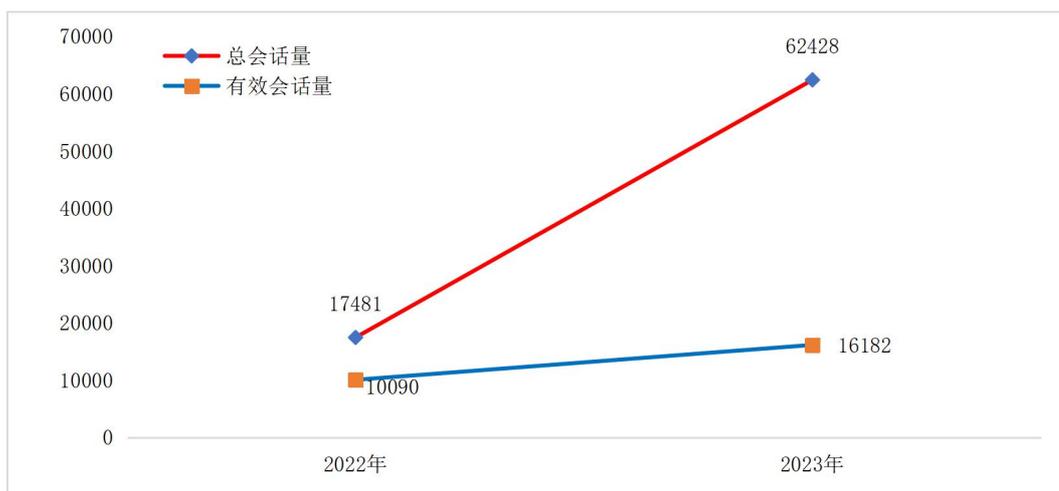


图 1-2022 年、2023 年上半年会话量走势对比图

上半年师生咨询高峰期总体集中在开学之后，原因是开学期间内不断地运营及部门知识库的持续增加，2023 年 6 月会话量最多，高达 15256 次。如下图 2 所示：

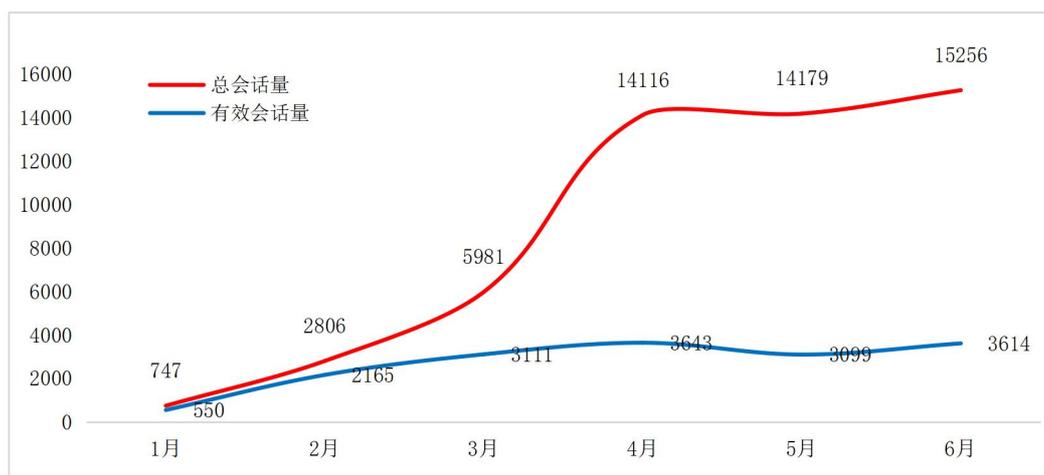


图 2-2023 年上半年会话量月度走势图

2.2 回复问题情况

2023 年上半年“笃小实”累计回复消息 28181 条，同比 2022 年上半年增长了 0.46 倍，其中回复标准答案 19510 条，回复推荐问题 7383 条，1288 条消息属于未识别。通过对回复推荐问题新问法的学习、未识别问题的反馈添加，“笃小实”回复师生消息总量持续增加。

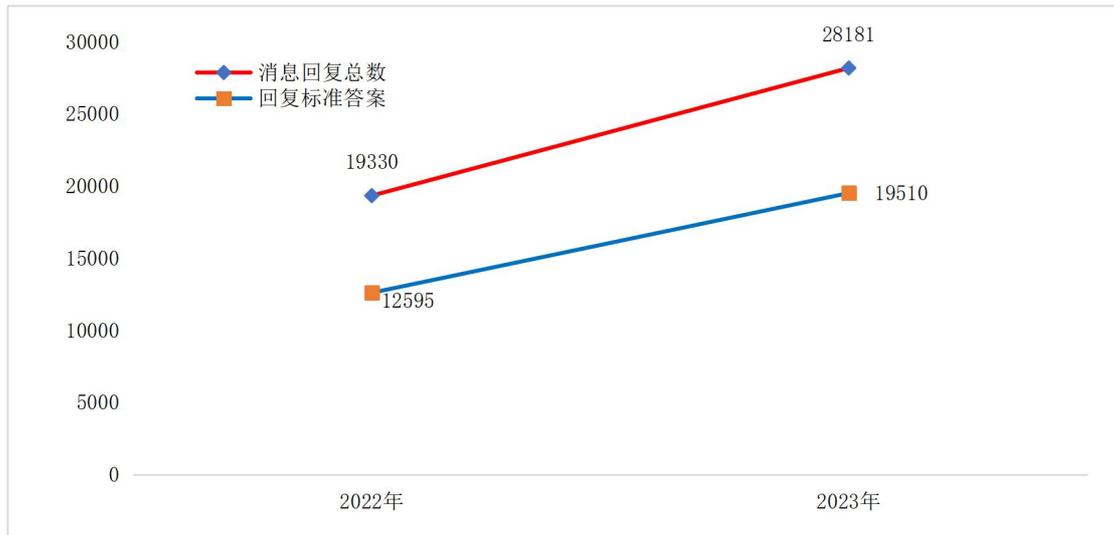


图 3-2022 年、2023 年上半年消息回复数量走势对比图

2023 年 4 月“笃小实”回复师生的问题数量最多，回复总数高达 6367 条，其中回复标准答案 4493 条，回复推荐问题 1550 条，未识别 324 条。每月回复问题数量如下图 4 所示：

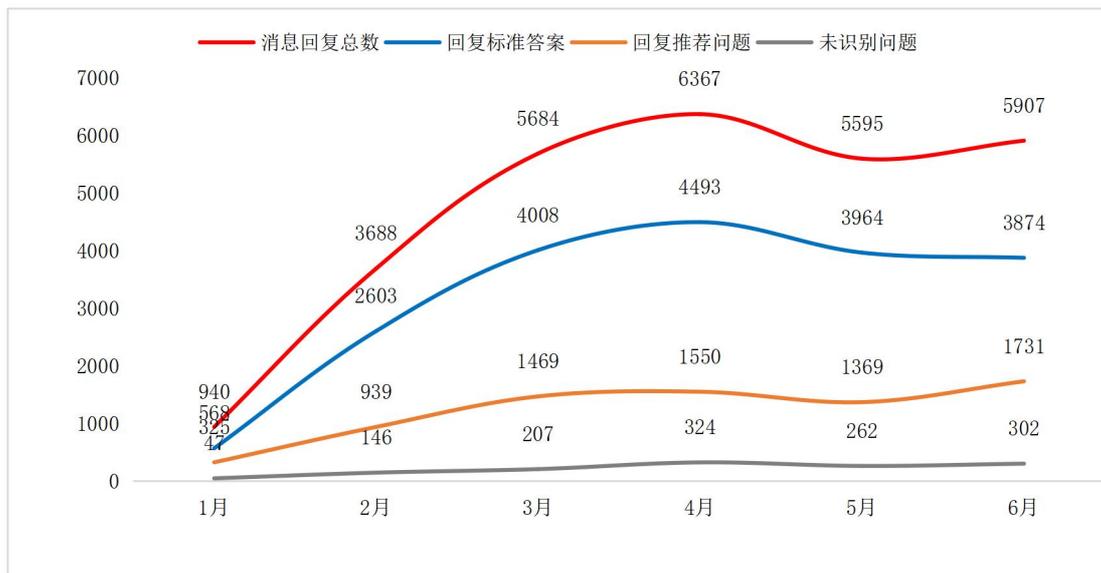


图 4- 2023 年上半年每月回复消息趋势

2.3 渠道咨询情况

2023 年上半年“笃小实”新对接了“西建大研究生教育微信公众号、教务处、研究生院官网”3 个渠道。师生主要使用教务处渠道进行咨询，教务处咨询总量为 16596 次，咨询占比高达 31.26%。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
教务处	16596	31.26%
研究生院官网	14791	27.86%
AI 网站	12002	22.61%
西安建筑科技大学微信公众号	4802	9.05%
图书馆微信公众号	2542	4.79%
网信处官网	939	1.77%
图书馆官网	743	1.40%
西建大研究生教育微信公众号	412	0.78%
在线客服	123	0.23%
档案馆微信公众号	72	0.14%
总务处微信公众号	63	0.12%
总计	53085	100.00%

2.4 各部门知识库咨询情况

2023 年上半年各部门知识库内容的咨询次数总和为 19246 次，师生对网信处、后勤服务中心、图书馆、研究生院、教务处这 5 个部门的相关内容高度关注。各部门的具体咨询次数及占比请看下表：

序号	部门名称	知识库咨询次数	咨询占比
1	网信处	3386	17.59%
2	后勤服务中心	3126	16.24%
3	图书馆	3144	16.34%
4	研究生院	2962	15.39%
5	公共服务	2520	13.09%
6	教务处	1262	6.56%
7	校医院	514	2.67%
8	财务处	433	2.25%
9	学生工作处	432	2.24%
10	常用语	347	1.80%
11	档案馆	265	1.38%

12	保卫处	229	1.19%
13	校董校友会办公室	177	0.92%
14	总务处	137	0.71%
15	宣传部	64	0.33%
16	体育部	48	0.25%
17	党办校办	43	0.22%
18	迎新服务	40	0.21%
19	实验室与设备管理处	36	0.19%
20	人事处	29	0.15%
21	科技处	13	0.07%
22	国资处	13	0.07%
23	艺术学院	10	0.05%
24	招标与采购办公室	6	0.03%
25	学科办	4	0.02%
26	交叉创新研究院	3	0.02%
27	校工会	1	0.01%
28	文化艺术教育中心	1	0.01%
29	国际合作交流中心	1	0.01%
	总计	19246	100.00%

2.5 热点咨询分析

2.5.1 热门分类

2023年上半年师生咨询前10的问题类别为：后勤服务中心、研究生招生、公共服务、读者服务、网络缴费、网络账号、教务处信息科、教务处教务科、借阅规则、校医院；占比分别为16.2%、13.5%、12.4%、7.2%、6.9%、4.2%、3.0%、2.2%、2.1%、2.1%。如下图所示：

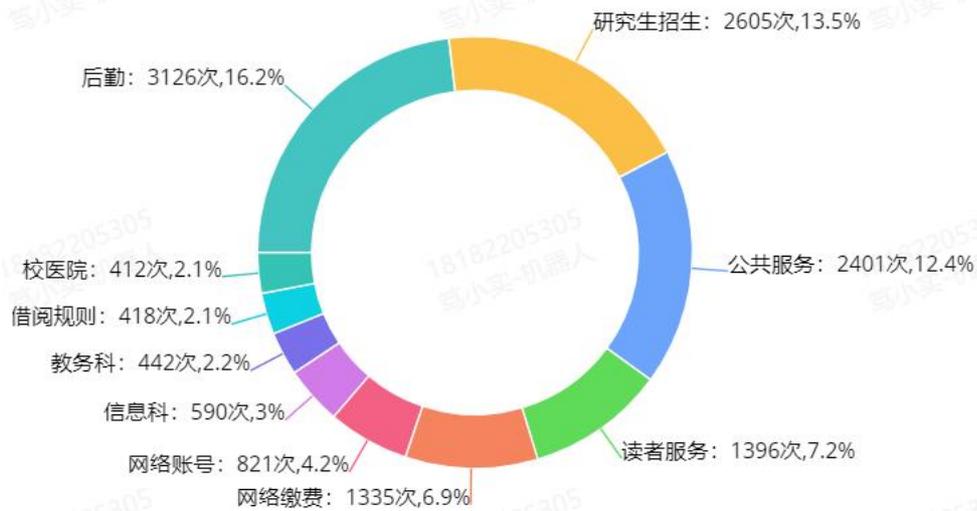


图 5-热门咨询类别

2.5.2 热门问题

2023 年上半年师生比较关心的问题为：班车运行时刻表、部门和学院信息查询、校历及作息时间表、研究生招生考试调剂公告、如何修改我的图书馆的密码等问题。热门咨询问题 TOP10 如下图所示：



图 6-热门咨询问题

三、知识库维护情况

3.1 知识库总量

目前“笃小实”知识库共有 33 个类目，包括 1091 条问答，共计添加样本 6338 条。内容覆盖了学校 31 个业务部门，其中图书馆部门的知识库数量最多有 147 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	147
2	教务处	123
3	网信处	94
4	研究生院	63
5	学生工作处	62
6	后勤	55
7	科技处	53
8	总务处	50
9	公共服务	48
10	人事处	47
11	财务处	42
12	党办校办	38
13	校医院	30
14	保卫处	29
15	领导库	27
16	常用语	25
17	艺术学院	22
18	招标与采购办公室	22
19	档案馆	22
20	实验室与设备管理处	19
21	宣传部	16
22	国资处	9
23	学科办	8
24	体育部	7
25	迎新服务	6
26	校工会	6
27	文化艺术教育中心	5

28	校董校友会办公室	5
29	交叉创新研究院	3
30	国际合作交流处	3
31	基础教育中心	2
32	离退休工作办公室	2
33	西部绿色建筑国家重点实验室	1
	总计	1090

3.2 知识库新增数量

2023 年上半年的重点工作内容是完善“笃小实”的知识库，一方面定期梳理师生咨询产生的新增问题、另一方面协作各个部门收集相关内容。截止 2023 年上半年共新增了 426 条问答，其中 6 月份新增问答数目最多有 92 条，每月新增问答数量如下图所示：

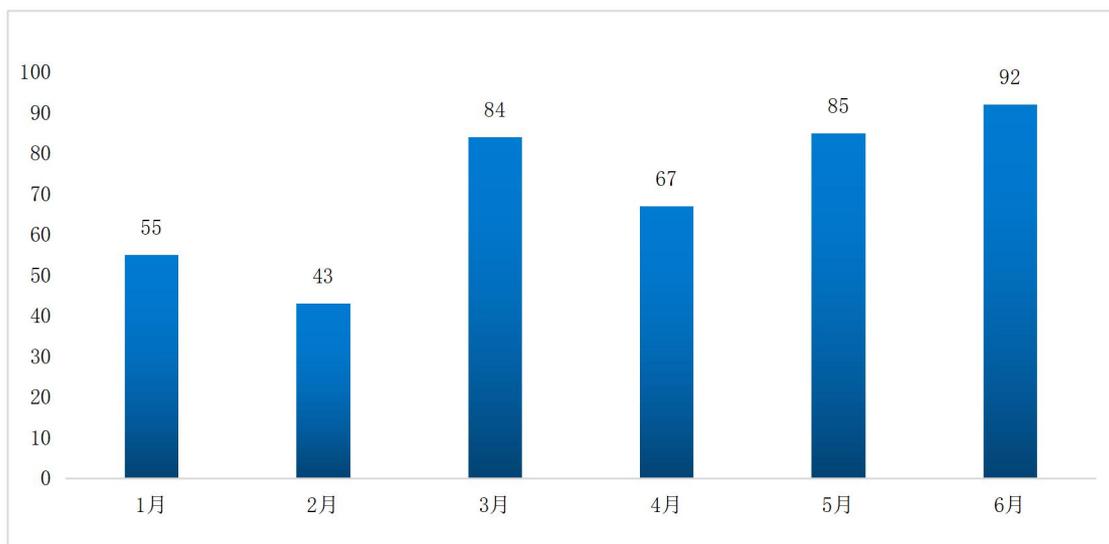


图 7- 每月新增问答数量

2023 年上半年共完成了 22 个部门知识库的建设，新增数量较多的部门为教务处、科技处、人事处、研究生院、学生工作处、党办校办、艺术学院、总务处。各部门新增知识库数量如下图所示：

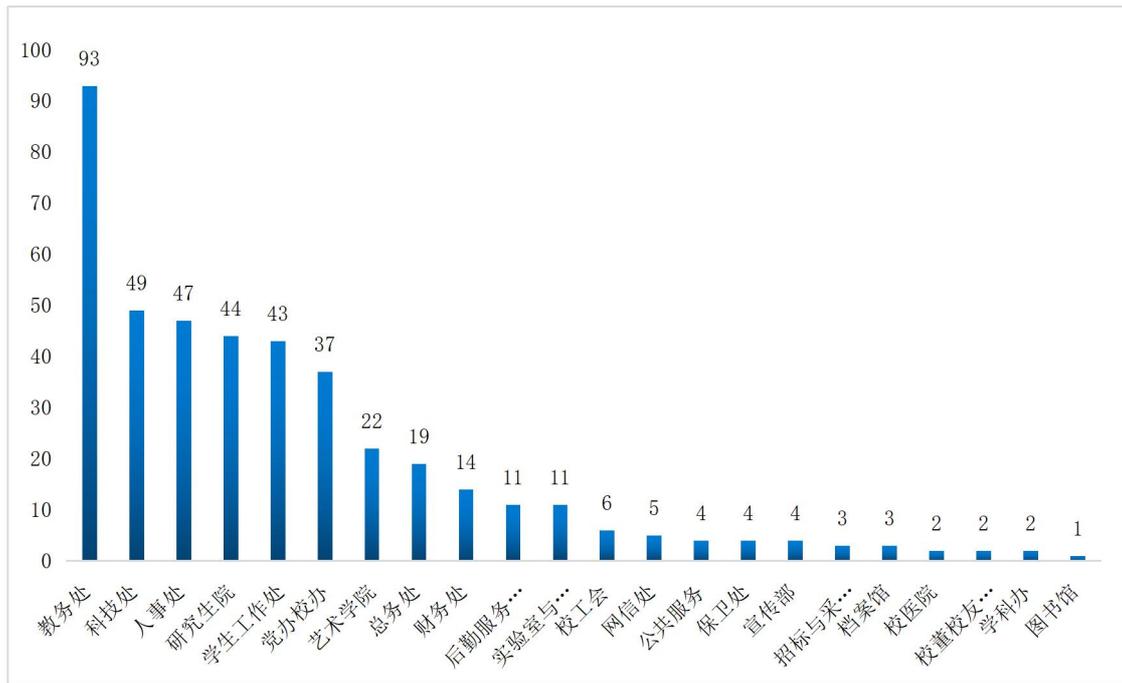


图 8- 各部门新增问答数量