



蜜蜂时代 · BEE Sigma

成都蜜蜂时代科技有限责任公司

会议纪要

太平服务拓展部 × BEE Sigma AI 智能体应用场景交流纪要

首次场景交流 · 需求梳理与落地边界确认

会议日期	会议时长	交流方式	文档性质
2026 年 9 月 8 日	约 50 分钟	线上会议	内部纪要 · 供双方后续研讨



会议结论：双方围绕太平服务拓展部的组织特点、当前 AI 使用现状、信息安全边界及可落地场景进行了首次交流。现阶段不追求"大而全"的系统建设，优先由太平服务拓展部结合日常工作梳理高频痛点和候选场景，再通过后续研讨共同确定适合小范围验证的作业流程。

会议基本信息

项目	内容
会议主题	太平服务拓展部 AI 智能体应用场景交流研讨
会议时间	2026 年 9 月 8 日
会议时长	约 50 分钟
太平参会	陈经理及服务拓展部核心骨干
BEE Sigma 参会	tutu
交流方式	线上会议

一、服务拓展部的业务现状

太平服务拓展部目前包含两类差异较大的服务条线，内外勤人员分布广、服务对象多，日常作业具有明显的复杂性。

服务条线	团队与覆盖范围	主要工作
业务拓展与队伍服务条线	约 11 名内勤人员，服务约 800 名传统保险代理人，分布于 10 家中支机构	直接开展业务、培育和服务代理人队伍
品质服务中台条线	约 110 名合同制服务人员，分布于约 20 家机构，服务 4 条业务线、约 1—2 万名代理人	续期保费催收、保单品质提示与管控，以及保全理赔、投诉处理、产品解释等服务工作

两条线的人员角色、业务内容和作业方式差异较大，因此不适合直接套用单一工具或统一模板，需要从具体工作流程出发判断 AI 的适配方式。

二、当前 AI 使用现状与落地边界

目前团队已开始使用 AI，但整体仍处于基础应用阶段，主要包括：

- 信息提取、内容总结与格式转换；
- 使用公司内部 AI 对话工具完成日常问答；
- 借助外部工具生成报表相关代码或公式；
- 在部分视频、内容处理场景中进行尝试。

现阶段的主要特点是单点使用较多，团队协同和系统化作业流尚未形成。不同员工使用习惯和熟练度不同，工作上下文难以共享，管理者也不容易持续了解团队的实际使用效果和能效变化。

 **信息安全前提：** 太平集团对第三方软硬件接入和内部系统对接有严格管理要求。后续如开展验证，应优先考虑个人设备或独立环境、不接入公司内部业务系统、不处理未经授权的敏感数据，并在明确的数据边界内推进。

三、本次交流的重点应用场景



1. 核心骨干经验复用与团队赋能

可围绕团队长、优秀内勤或业务专家建立专属智能分身，在授权范围内沉淀其业务知识、判断方法和沟通风格，为分布在不同机构的一线人员提供随时可用的答疑与工作指导。这种方式不要求每位员工都单独训练一个智能体，可以根据实际需要采用公共群共享、多人共用，或"员工+管理者+智能体"的独立协作空间，在知识共享和信息私密之间保持平衡。

2. 客户跟进记录与全周期管理

一线人员可通过聊天截图、语音复盘、会议录音等自然方式提交信息，由智能体辅助完成客户跟进记录、事项归档和后续提醒，减少手工填写结构化系统的负担。当历史记录持续沉淀后，还可进一步辅助梳理单一客户的

完整跟进过程，识别当前阶段、关键卡点和下一步动作，为老客户再经营、历史客户梳理等工作提供支持。

3. 管理者经营提示与重点事项跟踪

在形成结构化数据的基础上，智能体可定期汇总团队经营信息，为管理者输出当日重点、待闭环事项和风险提示，帮助管理者把精力集中在需要判断和决策的环节。

4. 个性化客户关怀

在合规和授权范围内，智能体可依据客户基础档案及历史沟通习惯，辅助生成更符合代理人口吻和客户关系的关怀内容，减少完全模板化的信息触达。

5. 多智能体协同处理复杂任务

不同职能的智能体可以在清晰授权和人工确认机制下协同分析问题、提出建议并执行部分任务；涉及关键分歧、数据修改或重要决策时，仍由负责人最终确认。

四、 太平服务拓展部提出的核心诉求

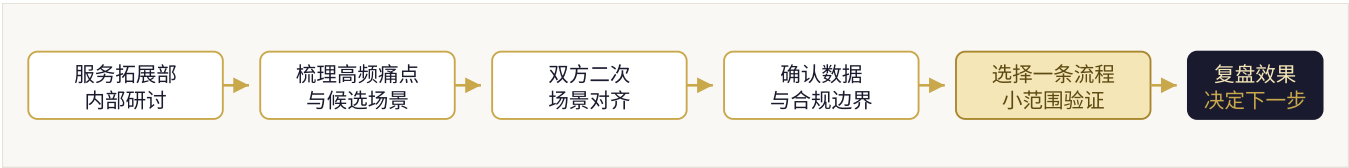
陈经理在会上明确提出，当前最关心的不是单一 AI 功能，而是：

如何把部门内繁杂的事项通过多维数据进行梳理，进一步形成高效、清晰、可执行的作业流。这一诉求与现有两条服务线的特点高度相关。后续需要进一步把"繁杂事项"拆解为具体工作步骤，识别其中高频、重复、耗时、容易遗漏或依赖少数骨干经验的环节，再判断智能体可以承担到哪一步。

五、 双方形成的初步共识

- AI 落地应以真实业务流程为起点，不以功能数量为目标；
- 优先寻找一个高频、边界清晰、数据风险可控的场景；
- 在不接入太平内部业务系统、不触碰未经授权敏感数据的前提下，个人设备或独立环境具备进一步探讨的可行性；
- 智能体可以根据场景采用团队共享或独立协作方式，不必简单理解为"一人一个账号"；
- 太平服务拓展部将先组织核心骨干结合本次内容进行内部讨论，梳理对日常工作真正有帮助的方向；
- 双方将在候选场景形成后继续沟通，共同评估适配度和落地路径。

六、 后续推进建议



责任方	下一步事项	预期产出
太平服务拓展部	组织核心骨干讨论日常工作中最希望交由"智能助理"协助的事项	1—3 个候选场景及当前操作方式
太平服务拓展部	对候选场景初步标明涉及人员、现有资料及敏感数据边界	场景基础信息与合规限制
BEE Sigma	收到候选场景后，协助拆解业务流程、判断适配性与优先级	场景评估与建议验证路径
双方	安排第二次场景研讨	确认首个验证场景、参与人员和成功标准

七、 下一次沟通建议确认的问题

1. 两条服务线中，哪一条更适合作为首个验证范围？
2. 最耗时、最重复或最容易遗漏的具体工作是什么？
3. 当前工作涉及哪些人员、表格、文档、群聊或系统？
4. 哪些资料可在脱敏后用于验证，哪些信息不得进入外部环境？
5. 首个场景希望改善什么结果，如何判断验证有效？

说明：本纪要根据 2026 年 9 月 8 日会议录音整理，用于双方后续沟通与场景研讨；如有理解偏差，以双方进一步确认意见为准。
会议原始记录：太平服拓 AI 智能体应用场景交流研讨 · 整理方：成都蜜蜂时代科技有限责任公司（BEE Sigma）