

把企业经验， 变成可上岗的 AI 员工

垂直行业模型 · AI AGENT · 企业级业务交付

我们深入企业真实业务现场，把依赖个人经验、难以复制的工作流程，转化为可

运行、可训练、可审计、可持续迭代的 AI 员工。

EMAIL
hocard@terrametis.com

TEL
+86 252 1556

招生转化率
易知教育
16.9 %
+4.3 个百分点

100 份简历初筛耗时
优尚智教
35 分钟
较 4.5 小时下降 87%

非标件报价首次响应
台州五壹
22 分钟
较 5.2 小时提速 93%

家长咨询平均首次响应时间
普济教育
8 分钟
较 2.4 小时提速 94%

数据来源自六个交付案例的试运行统计，已获客户授权经引用。

SECTION 01

客户为什么需要 Matison

企业真正缺少的不是又一个 AI 工具，而是把经验、流程和责任边界组织成生产力的落地机制。通用模型不懂企业自身的业务上下文，传统软件又难以主动推进工作——Matison 解决两者之间的断层。

I.

找到最适合 AI 化的第一个真实流程

避免项目从“大而全”开始，并最终停留在演示阶段。

II.

把资深员工的经验蒸馏成 Skills

判断标准、话术、SOP、异常处理和风险边界，沉淀为可调用

的能力。

III.

搭建可日常使用的 AI 工作台

知识库、Agent workflow、权限、日志和人工确认机制，一体交付。

IV.

用业务指标持续优化

准确率、采纳率、响应速度、节省工时和业务转化，持续迭代。

适合从哪里开始：客服高频问答、销售跟进建议、教务通知与家长沟通、外贸邮件与订单跟进、招聘初筛与面试协调、财务及人力资源问答——都是可在较小范围内启动、较快验证价值的首批场景。

SECTION 02

我们怎么交付：FDE 六步流程

Matison 的交付不从写代码开始，而从业务现场开始。FDE (Field Deployment Engineer) 既是业务蒸馏工程师，也是连接业务、产品、数据与 AI 系统的交付角色。

STEP 1

业务诊断

访谈老板、管理层和一线员工；盘点流程、工具、数据和痛点；筛选高频、重复、依赖经验且结果可验证的首批场景。

输出：诊断纪要 · 场景优先级 · 价值与风险评估

STEP 2

岗位建模

拆解任务输入、输出、判断标准、资料依赖、人工确认点、异常升级和责任边界。

输出：岗位任务地图 · 边界清单 · 验收指标

STEP 3

知识库与 Skills 蒸馏

整理 SOP、话术、FAQ、历史案例、合同模板、价格政策与例外处理方式。

输出：知识库 · Skills 清单 · 测试问题集

STEP 4

工作台与 Agent 搭建

搭建基础工作台、Agent workflow、知识库后台、权限系统、日志和必要的业务系统连接。

输出：可测试版本 · 验收方案 · 日志与审计方案

STEP 5

上线试运行

采用 AI 生成建议、人类确认执行，先在限定团队和低风险场景中运行。

输出：试运行报告 · 错误类型 · 采纳率与用户反馈

STEP 6

持续优化

围绕准确率、采纳率、响应时间、节省工时、漏费率与转化指标迭代。

输出：优化清单 · 版本记录 · 扩大应用范围建议

核心方法论：AGENT + SKILLS + DATA → NEW RESULT

组成

含义

Agent

理解任务、调用工具、生成建议并推进流程的行动者。

Skills

判断标准、SOP、话术、异常处理、客户分层、风险边界。

Data

企业文档、产品资料、客户记录、案例、价格政策和运营数据。

New Result

更快响应、更稳定口径、更低新人成本和更可靠的执行。

SECTION 03

安全、审计与可控边界

企业 AI 落地的前提不是激进自动化，而是可控、可审计、可追溯。Matison 会根据具体业务风险设计权限、确认点和异常升级机制。

人类最终负责

销售承诺、合同、财务、合规、金融、法律、税务等高风险场景，AI 默认只提供建议。

最小权限原则

不同岗位、部门和管理层拥有不同访问权限；明确 AI 可以看到、调用和执行的范围。

数据隔离

客户数据、知识库、日志和调用记录按项目隔离，避免跨客户或跨业务混用。

日志可追溯

保留关键调用、建议内容、修改记录、人工确认和异常处理日志。

持续反馈

对错误、低采纳建议和边界问题形成反馈闭环，并保留版本更新记录。

渐进式自动化

先建议、后半自动、再在低风险且稳定的环节探索自动化动作。

SECTION 04

客户案例

六个真实交付案例，覆盖教育、科技服务、外贸与制造。每个案例的数据均来自试运行统计，已获客户授权对外引用。

INDUSTRY 01

教育

CASE 01 · 教育 · 招生顾问 AI AGENT + 招生转化流程优化

易硕（苏州）教育科技有限公司

把资深招生顾问的判断逻辑，沉淀为可复制的转化能力

业务挑战

- 招生与续费高度依赖顾问个人经验。意向判断、跟进节奏、异议处理主要靠老带新传承，造成新人上手慢、线索遗漏、顾问间转化差异大。
- 资深顾问的判断逻辑隐性存在于个人经验中，难以培训和复制。
- 线索阶段、跟进频率与下一步动作缺少统一标准。
- 顾问需频繁整理为通记录并重新组织话术。
- 管理者难以及时识别高价值、停滯和高风险线索。

Matison 的做法

进入招生一线，复盘资深顾问的真实成单与流失案例，把“如何判断客户状态、何时跟进、如何处理异议、何时必须人工介入”转化为可执行规则，并重新梳理从线索进入到成单的转化漏斗。搭建招生顾问 AI Agent，提供客户标签、意向判断、跟进建议、话术初稿和异议处理建议，同时保留人工决策与修改记录。

线索摘要 自动整理来源、需求、预算、顾虑与历史沟通

阶段判断 依据统一标准建议客户所处阶段和优先级

跟进建议 给出下一次联系时间和、目标和建议动作

管理看板 识别超时未跟进、停滯和高价值线索

业务结果

指标	上线前	上线后	改善幅度
新顾问独立上手周期	6 周	3 周	缩短 50%
线索超时未跟进率	17.4%	5.9%	下降 11.5 个百分点
招生转化率	12.6%	16.9%	+4.3 个百分点
顾问人均有效跟进量	约 210 个/月	约 315 个/月	提升 50%

CASE 02 · 教育 · AI 运营系统 · 运营流程重塑

上海普济教育科技有限公司

家长咨询、课程通知、教务提醒与课后反馈的一体化 AI 运营

业务挑战

- 家长咨询、课程通知、教务提醒和课后反馈分散在多个渠道，运营人员需逐条人工处理。问题不仅是工作量大，更在于职责、排班和知识传递仍依赖人工设计。
- 一家长期问题类型多、资料分散，首次响应速度和一致性依赖个人熟练度。
- 通知、提醒、反馈需重复编辑，容易遗漏。
- 新人需较长周期熟悉课程、政策与沟通口径。
- 仅增加聊天机器人无法解决异常升级、职责分工和后续跟进。

Matison 的做法

先梳理家长咨询与教务运营的完整链路，识别 AI 可独立生成建议、必须人工确认、需升级教务主管的不同节点，重新明确 AI 与运营人员的分工。将常见问题、课程资料、通知模板、课后反馈和异常规则结构化为 Skills，搭建面向运营人员的 AI 工作台，并配套调整排班、责任归属与复盘机制。

家长咨询辅助 识别问题类型、调用课程与政策资料、生成标准回复建议

教务通知 根据课程信息生成通知、提醒与变更说明

课后反馈 基于课堂记录生成结构化反馈初稿

异常升级 识别误判、误发、承诺和复杂个案并升级人工

业务结果

指标	上线前	上线后	改善幅度
平均首次响应时间	2.4 小时	8 分钟	缩短约 94%
运营人员日均处理咨询量	约 65 条	约 145 条	提升约 123%
经费转化率	31.8%	38.6%	+6.8 个百分点
单位咨询人力成本	约 8.7 元	约 4.9 元	下降约 44%

INDUSTRY 02

科技服务

CASE 03 · 科技服务 · 招聘 AI AGENT + 招聘流程重构

上海优呦智启科技有限公司

让 HR 从重复事务中抽身，回到人才判断本身

业务挑战

- 招聘环节面临简历筛选耗时、候选人回复不及时、面试协调繁琐、进度缺少统一视图等问题。HR 大量精力被重复事务占用。
- 不同招聘人员对岗位硬性条件与优先级理解不一致。
- 简历初筛与候选人常见问答回复占用大量时间。
- 面试安排依赖来回沟通，优质候选人容易流失。
- 招聘信息分散，管理者难以定位瓶颈。

Matison 的做法

从岗位需求诊断开始，把硬性门槛、优先条件、可培养条件和淘汰原因结构化，梳理候选人进入、初筛、沟通、面试、反馈、入职各环节的责任人与时间要求。搭建招聘 AI Agent 辅助初筛、问题回复、面试协调、进度提醒和数据归档；采用 HR 审核制，关键岗位保留负责人最终判断。

岗位画像 结构化岗位要求、优先级和淘汰标准

简历初筛 提取关键经历并生成匹配度与风险提示

面试协调 建议可选时间、提醒未确认与临近面试

流程看板 展示候选人阶段、停留时长和待办事项

业务结果

指标	上线前	上线后	改善幅度
单批 100 份简历筛选时间	约 4.5 小时	约 35 分钟	下降约 87%
平均招聘周期	26 天	18 天	缩短约 31%
HR 人均并行岗位数	6 个	10 个	提升约 67%
面试邀约后流失率	22.1%	13.7%	下降 8.4 个百分点

INDUSTRY 03

外贸

CASE 04 · 外贸 · 外贸跟单 AI AGENT + 客户运营体系优化

海口旭辉强盛进出口有限责任公司

从散落的邮件线程，到统一的客户与订单运营

业务挑战

- 客户需求、报价历史、订单状态与往来承诺分散在不同邮件线程和个人记录中。跟单人员花大量时间阅读、整理、翻译并判断下一步，关键节点易遗漏。
- 长邮件线程需重复阅读，需求与承诺不易快速提取。
- 报价、样品、订单与交期信息分散，跟进依赖个人记忆。
- 多语言沟通影响跟进效率与表达一致性。
- 客户价值、活跃度与跟进优先级缺少统一标准。

Matison 的做法

梳理从询盘、报价、样品、下单、生产、发到收货的关键节点，按客户价值、活跃度与机会阶段建立分层规则，明确必须提醒、必须确认和必须升级的事项。搭建外贸跟单 AI Agent，自动总结邮件、提取需求、整理报价、辅助多语言回复、提醒订单节点，并建设统一客户与订单知识库。

邮件摘要 提取需求、数量、规格、时间、价格和未决问题

报价辅助 调用产品、历史报价与条款资料生成草稿

订单提醒 跟踪样品、付款、生产、发货和交期节点

客户分层 根据价值、活跃度和机会状态建议优先级

业务结果

指标	上线前	上线后	改善幅度
单封复杂邮件平均处理时间	18 分钟	7 分钟	下降约 61%
关键节点遗漏率	9.6%	2.8%	下降 6.8 个百分点
跟单人员人均活跃客户数	42 个	68 个	提升约 62%
客户复购率	34.2%	39.7%	+5.5 个百分点

INDUSTRY 04

制造

CASE 05 · 制造业（五金） · 智能报价与订单协同 AGENT

浙江台州某精密五金制造企业

非标件与小批量定制场景下的报价提速（客户匿名）

业务挑战

- 以非标五金件和小批量定制为主，询价通过微信、邮件和表格进入。报价依赖少数老师傅经验，知识无法规模化传承。
- 生产排期变化无法及时同步销售，客户承诺存在风险。
- 询价参数不完整，销售需反复向客户追问。
- 历史报价与材料价格分散，难以快速复用。
- 交接信息口径不统一，问题容易重复发生。

Matison 的做法

以询价到交付的完整链路为对象，梳理产品参数、工艺约束、材料与损耗规则、报价权限和异常升级机制。把“什么订单可快速报价、什么订单必须由工程师确认”形成明确边界。普通订单由 AI 生成报价建议，复杂或高额订单必须经工程师和负责人双重确认。

询价结构化 自动提取材质、尺寸、数量、公差、表面处理和交期

缺失信息追问 识别报价所需但客户未提供的关键参数

报价辅助 调用历史报价、材料价格和加工规则生成草稿

交期预警 识别排期变化、物料异常与潜在延期

业务结果

指标	上线前	上线后	改善幅度
报价首次响应时间	平均 5.2 小时	平均 22 分钟	缩短约 93%
完整报价出具时间	平均 1.6 个工作日	平均 0.6 个工作日	缩短约 63%
报价返工率	14.8%	6.1%	下降 8.7 个百分点
潜在延期提前预警	平均提前 0.8 天	平均提前 3.6 天	提前量提升 3.5 倍

CASE 06 · 汽车制造 · 产线异常知识助手 + 质量追溯与缺陷预防

上海嘉定某汽车制造产线项目

汽车零部件装配与检测产线的异常处理与知识沉淀（客户匿名）

业务挑战

- 现场设备、工位和质量标准复杂，班组在异常发生时需在纸质 SOP、设备手册、历史维修记录和人员经验之间快速定位原因。夜班与新员工尤其依赖资深工程师，停线恢复速度与处理质量波动明显。
- 报警代码、工艺标准和维修记录分散在不同系统与文档。
- 异常判断依赖少数资深工程师，跨班组长经验传递率低。
- 交接信息口径不统一，问题容易重复发生。
- 现场需戴手套操作，传统复杂系统使用成本高。

Matison 的做法

与现场工程、质量和班组人员共同梳理高频停线与质量异常，按“现象—设备—工位—可能原因—排查步骤—安全确认—验证结果—验证结果”建立异常处理模型，划分 AI 可指导与必须由专业人员决策的边界。AI 不直接控制 PLC、机器人或安全设备，仅提供知识检索、排查建议和记录辅助。

异常知识检索 按设备、工位、报警码和现象检索 SOP 与历史案例

相似案例推荐 展示历史同类异常的根源、措施和验证结果

交接提醒 自动整理未关闭异常、临时措施和下一班待办

质量追溯 记录取数、批次、工位、原因、措施和复检结果

业务结果

指标	上线前	上线后	改善幅度
异常资料平均查找时间	约 12 分钟	约 2.5 分钟	缩短约 79%
典型异常平均恢复时间 MTTR	46 分钟	34 分钟	缩短约 26%
交接记录完整率	71%	94%	+23 个百分点
重复异常停线率	58%	82%	+24 个百分点

SECTION 05

关于 Matison

上海玛蒂森科技有限责任公司（英文品牌 Matison Workforce / Matison Labs）是一家面向中小企业与产业场景的 AI-native 科技公司。我们以垂直行业模型、AI Agent、业务 Skills 和企业数据为技术底座，把企业分散的经验、流程、数据与判断，转化为可运行、可训练、可审计、可迭代的 AI 员工能力。

不是传统软件外包，也不是单一 SaaS

Matison 是深入业务现场的 AI 员工交付与管理伙伴：从业务诊断、岗位建模、Skills 蒸馏、系统搭建，到上线试运行与持续优化，完成端到端交付。

复合背景的交付团队

团队涵盖机械工程与医疗机器人、高级算法工程、Agent 系统、软件工程与产品化交付，核心成员来自上海交通大学、卡内基梅隆大学与阿里巴巴、追觅科技等工程与产品团队，既懂真实业务与物理现场，也能完成从模型训练到生产系统上线的完整闭环。

我们的原则：先理解工作再设计 AI；先从低风险增强开始，再逐步扩大自动化边界；AI 结果必须可解释、可追溯、可复盘；每一次交付都沉淀为可复用的行业 Skills 与模板。

从一个流程开始

企业无需一次性改造全部业务。选择一个高频、重复、依赖经验且可验证价值的流程，通常即可在 4-8 周内启动第一位 AI 员工。

首次沟通，建议准备：

- 希望优化的一个具体岗位或流程。
- 该流程每周 / 每月的任务量、参与人数和主要痛点。
- 现有 SOP、话术、表格、文档、系统与历史案例。
- 当前最关心的一个业务指标。
- 哪些动作必须由人最终确认。

预约 60-90 分钟业务诊断会

一次对话，先看清哪个流程最值得开始。

EMAIL
hocard@terrametis.com

TEL
+86 252 1556

工作日 9:00 - 20:00 · 邮件 24 小时内回复