Tencent 腾讯 | CSIG 云与智慧产业事业群

腾讯乐享AI知识库

企业级知识管理解决方案

目录

1. 行业趋势及机遇
2. 产品概述
3. 应用场景与标杆案例
4. 平台介绍

一

行业趋势及机遇

知识管理与大模型双向赋能，飞轮效应显著

知识管理为大模型提供高质量的知识来源，为大模型的应用落地提供支撑

大模型赋能的知识管理也可为企业带来更加智能的知识服务

DeepSeek爆火出圈，企业拥抱AI需理性，选择适合接入的高ROI场景

DeepSeek特点

优点

1. 推理能力提升
2. 成本大幅下降

缺点

1. 模型幻觉较高
2. 多模态处理能力偏弱
3. 冷门和长尾领域应能力偏弱

适用场景特性

适合哪些场景

1、有一定容错空间

2、可标准化

3、数据密集型的信息处理

4、不需要涉及人为主观判断和决策

不适合哪些场景

1、低容错率

2、涉及复杂系统决策

3、涉及冷门和长尾领域

4、需要涉及人为主观判断

适合优先落地的高ROI场景大多与企业知识相关

典型场景	生成式AI用例	业务价值
办公提效	辅助会议纪要总结、内容生产、信息查找	通用场景 提升经营效率 降低运营成本
企业培训	辅助新人onboarding、培训学习	
知识管理	辅助智能搜索和问答、多源知识沉淀和整合、数据分析和处理	
销售提效	辅助销售培训、线索分析、产品信息获取、行业分析、客户信息查询、方案撰写、招投标辅助	业务场景 提升拓客/客服/生产环节效率 缩短成单周期 提高客户满意度
智能客服	辅助客诉信息分析、营销助手、产品信息搜索问答、话术辅助、客服agent	
生产提效	辅助生产数据信息查询、制造工艺问答、设备使用问答、运维检修知识问答	

企业基于DeepSeek自行构建知识应用将要面临的主要挑战

“效果差” 应用效果难保障	贸然采用简易方案，可能会难以保障落地效果。不仅会让员工失去使用信心，甚至可能因为员工误用而造成不可挽回的经济损失。 > **搜不到：** 大量的隐性知识没有资料沉淀，同时搜出来的部分知识过于陈旧，没有指导意义 > **搜不准：** 知识架构错乱复杂，大模型搜索过程如大海捞针，无法精确制导 > **搜不全：** 存在严重的知识孤岛问题，数据存放在网盘、本地、业务系统，没法统一检索 > **答不对：** 模型容易受幻觉干扰，无法准确理解知识的逻辑关系，出现根本性的事实或者逻辑错误，甚至可能参杂敏感问题的妄论，存在较大舆论隐患 > **反馈难：** 使用中出现了很多bad case，缺乏好的反馈链路，导致系统问题越积越大，最终积重难返
“效率低” 成本效率难兼顾	缺乏通盘考虑和长期规划，可能导致对困难的准备不足。初期容易陷入时间紧任务重的蒙眼狂奔，后期更会发现运维工作难度攀升，越发难以为继。 > **部署成本高：** 想要实现数据闭环，往往需要做大模型私有化部署，芯片采购费用巨大 > **定制开发多：** 开发过程中持续发现更多问题，容易因为经验缺失导致不断返工，最终耽误开发效率 > **运营维护难：** 随着业务需求变化、模型技术迭代，后期发现模型和知识库适配升级的难度越来越大
“管控乱” 数据资产不安全	管控介入如果太晚太弱，还可能造成企业信息体系陷入混乱瘫痪。短期容易造成企业机密大量外泄，长期的拨乱反正需要花费更大精力，耽误企业生产力进化的战略窗口。 > **外部泄露：** 员工自发使用管控不严的外部平台，导致上传资料被外部盗取 > **内部权限：** 没有按照权限严格管理，导致基层员工搜出敏感信息，或者高管透露出高机密信息，造成内部信息流紊乱

腾讯乐享AI知识库：更懂企业、安全可靠、可快速落地的企业智能知识平台

“更智能”

应用效果多重保障

更懂知识和用户，凝结腾讯16年的知识管理精华和运营体系，帮助企业一次性打好知识地基

> 知识组织：多格式知识统一管理，整合知识资源，打破分散困境
> 知识检视：知识有效性与同源更新管理，保证知识一致性
> 知识域选择：支持全站搜索、联网搜索、单篇文档自助切换，实现知识精准定向

更懂企业，汇聚腾讯最前沿的知识理解和技术沉淀，帮助企业大幅提高知识理解精确度

> 知识触达：智能问答检索与溯源，做最懂企业的智能知识问答；内置 DeepSeek R1，深度思考让知识管理“活”起来
> 知识萃取：在协同过程中萃取企业关键知识，通过持续的知识交互与整合，使企业知识库保持活性。
> 工作流融合：支持融合公司业务流程，贴合企业工作范式，让知识可即时取用

“更安全”

数据资产极致安全

更懂管理，整合腾讯领先的安全架构，帮助企业踏实推进一轮轮的实验与迭代

> 云安全架构：全程采用腾讯云的集团级安全架构，严格控制各，全方位开启资产防护
> 权限分层管控：支持基于组织架构的权限管理，同时根据信息密和其他实际管理需求，轻松实现分层管理
> 数据洞察与管理看板：支持自定义数据看板监控，可以实时展示知识的使用情况、应用效果及员工参与度，开启全方位资产防护

“更灵活”

压缩投入快速见效

更省心力，结合腾讯海量的产品开发和工程经验，帮助企业全面拥抱AI红利

> 混合式部署：打通本地化的知识库和公有云最新的AI能力，随时随地升级进化
> 灵活系统集成：支持页面搜索、企微融合、API调用等方式，无缝融入具体业务流程，配合企业量体裁衣
> 开箱即用：提供全方位的业务咨询与运营支持服务，全程积极响应，一键极简部署，无需漫长等待

二

产品概述

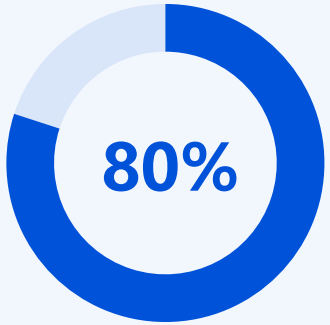
产品概述：腾讯乐享在腾讯

【腾讯乐享在腾讯】

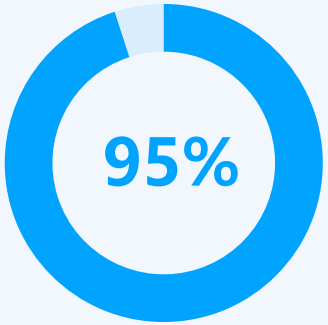
深耕消费互联网，拥抱产业互联网

腾讯内部最大社区迈出脚步

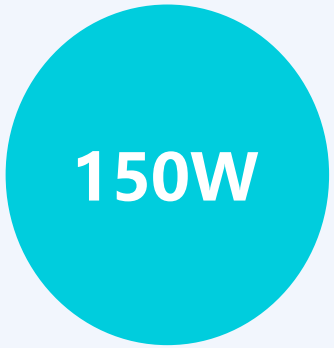
腾讯乐享于2008年在腾讯诞生，开创性地设计了“以人为本”的知识管理模式，提倡腾讯员工在社区内分享知识、扁平沟通，在“玩中学”，目前腾讯乐享已成为腾讯内部最大流量社区。



腾讯宝库里有80%的原创知识



95%员工每天主动访问腾讯乐享



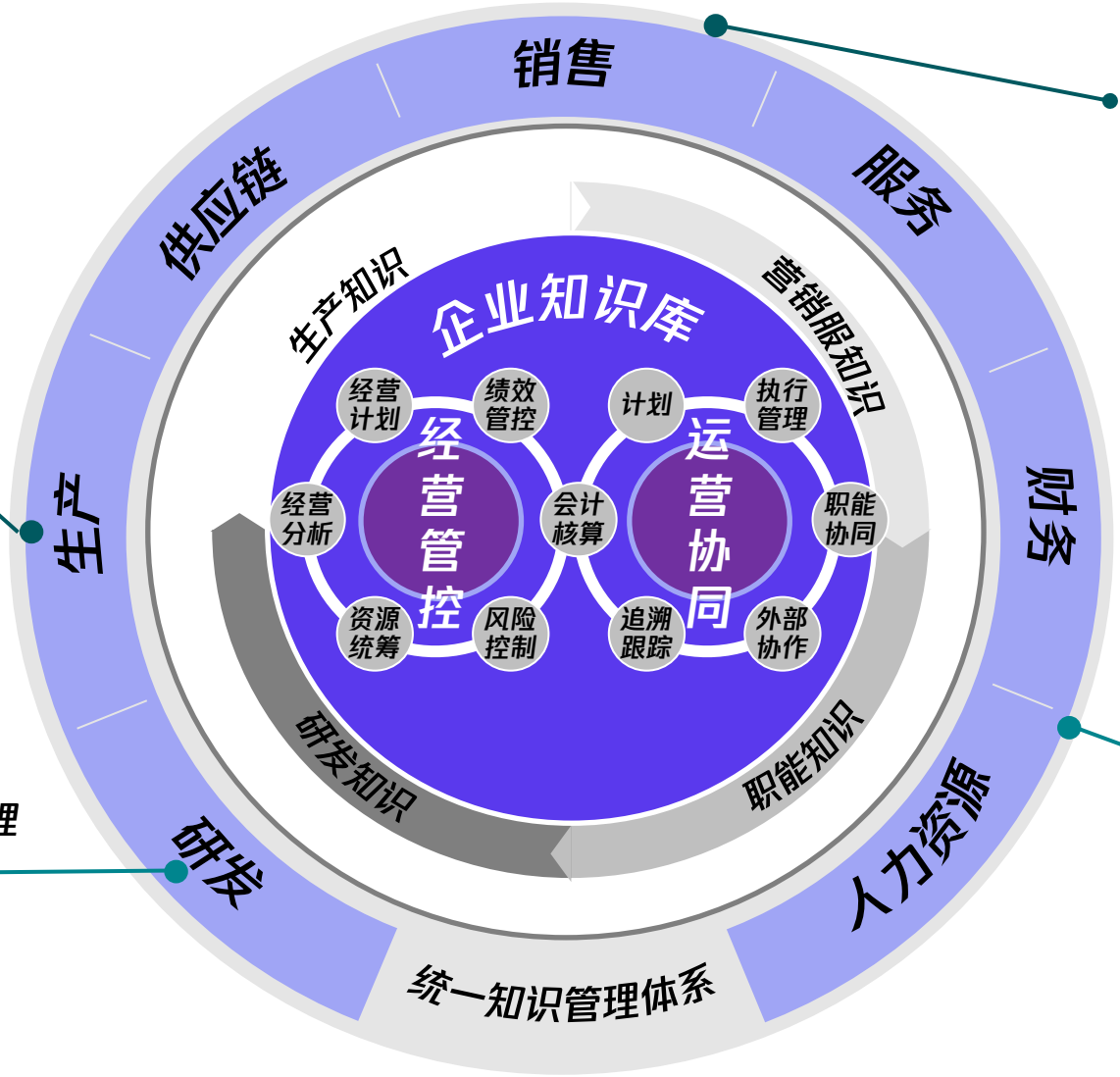
内部社区沉淀各类文章文档已有150W

每月度浏览数超5000w+

三

应用场景

企业知识场景无处不在



- 构建标准化营销、销售知识体系，系统化掌握所需知中识
- 基于SOP的营销知识专题，助力营销快速提升业务能力
- 产品售后知识点集中化管理
- 故障问题统一管理，避免以往错误复现

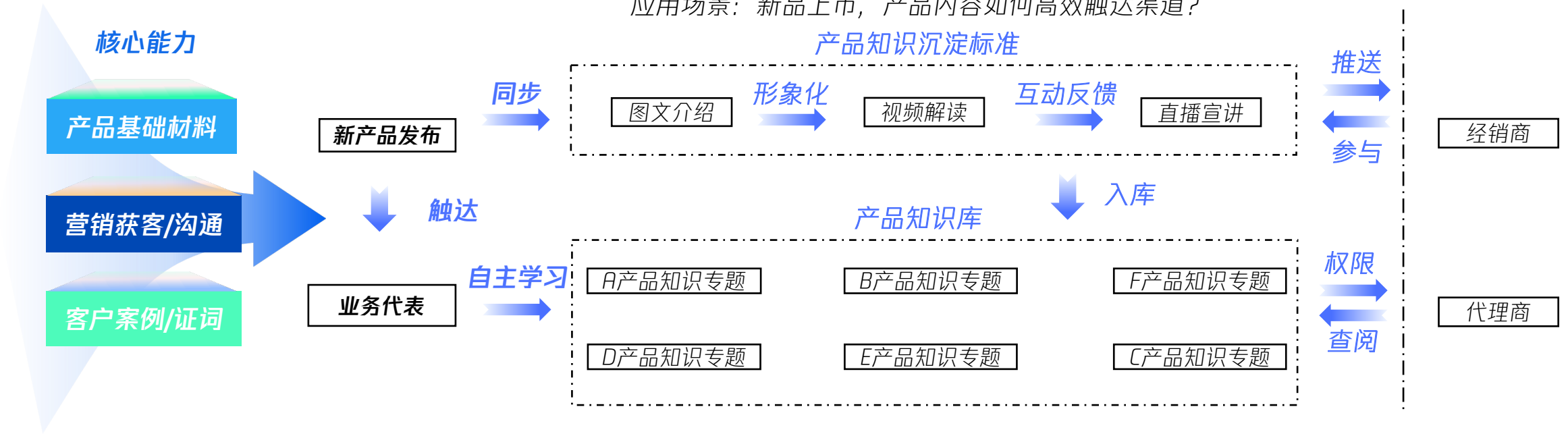
- 集中管理精益生产成果
- 精益课堂赋能生产人员学习
- 个性化知识推送，提升工作效率

- 研发知识有效沉淀、集中管理
- 研发成果及时共享
- 研发常见问题快速精准回答

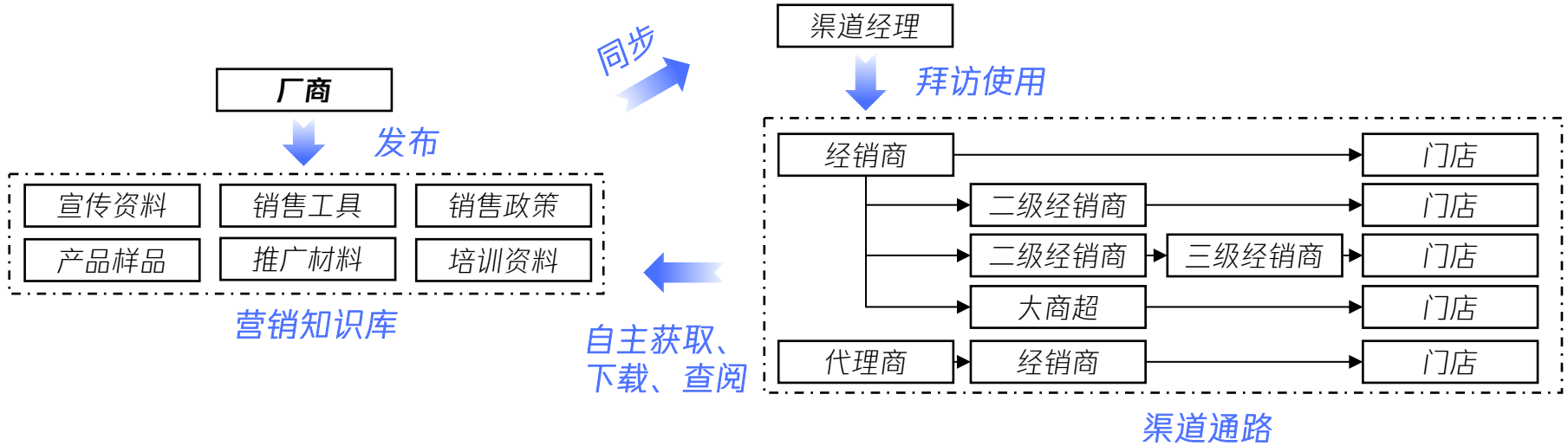
- 工作制度标准的发布
- 管理规范制定，最新内容发布
- 沉淀企业内部文化故事

腾讯乐享知识管理场景—营销知识库场景

应用场景：新品上市，产品内容如何高效触达渠道？



应用场景：渠道伙伴如何快速知晓渠道政策？



腾讯乐享知识管理场景—客服知识库场景

核心能力

常见问题解答(FAQ)

客户反馈与案例

产品知识、服务解决方案

用户

多渠道接入

微信

小程序

400

邮件

接通

解决问题

人工客服

回答反馈

AI智能机器人

知识库

问答对

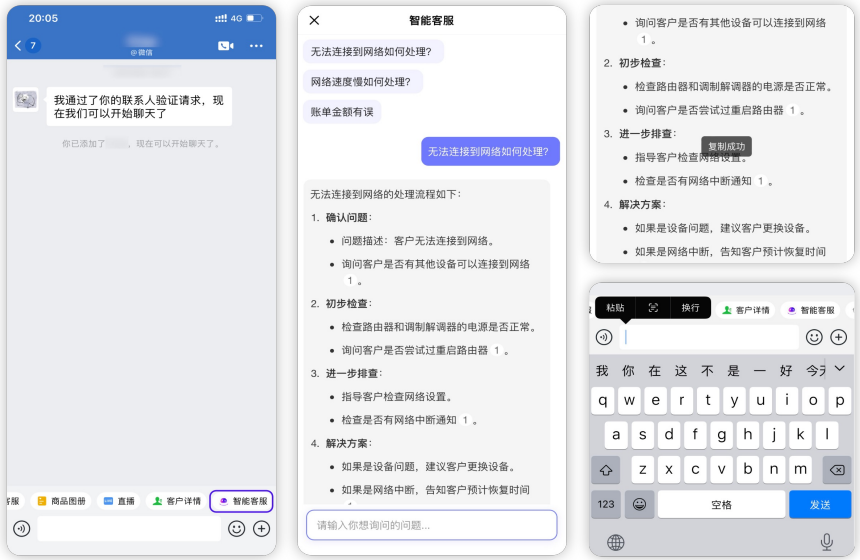
提高服务效率

增强客户满意度

统一服务标准

降低新员工门槛

嵌入客服相关应用中，辅助答疑



结合服务内容的推荐问题

四

智能化知识管理平台

打造AI+知识沉淀体系

① **知识体系建设：** 解决各部门知识文档存储碎片化，缺乏结构化的问题

② **知识体系运用：** 解决文件共享和查找麻烦，效率不高的问题

③ **知识体系管理：** 解决缺乏体系化的管理和维护的问题

乐享知识库 — 为企业提供AI时代的知识管理，让知识触手可及

对知识的智能化处理、分析和应用，提供更高效、准确的企业知识服务

腾讯乐享 lexiangla.com

五个阶段		产品能力	
强管理	放得进	**多格式知识统一管理** - 整合知识资源，打破分散困境	在线协同文档及各格式文件可在一致的目录结构下管理和查看，统一的解析和向量化
	管得好	**知识更新与属性管理** - 确保知识质量，为业务提供知识支撑	有效性巡检、知识审核、所有人机制以及知识自定义属性，多重机制确保知识高质量
	看得清	**数据洞察与管理看板** - 助力知识运用，挖掘知识更大价值	知识的热度统计、趋势分析、AI分析等功能，更好地了解知识的使用情况和价值
重AI	找得准	**智能问答检索与溯源** - 高效检索，省时且准确	支持提问即出答案并定位知识原始来源，结合企业个性化知识结构更准确检索知识内容
	用得上	**开放平台与agent机制** - 支持知识导进来，以及场景化使用	提供完善的API服务与管理工具，支持企业级应用集成，智能体设置，与业务系统对接

乐享知识库 — AI与知识全生命周期结合

腾讯乐享 lexiangla.com

生产与消费

知识生产 → 知识加工 → 知识组织 → 知识分发 → 知识应用

知识生产	知识加工	知识组织	知识分发	知识应用
在线协同编辑	解析 AI	空间目录	知识分享	智能问答 AI
多格式文件导入	关联 AI	知识属性 AI	阅读任务	精准搜索
	翻译 AI	知识权限	知识推荐	业务智能体 AI

管理

知识质量	知识安全	知识运营
有效巡检	敏感词检测	数据报表
属性更新	安全审计	热度分析
一键反馈	操作日志	问答报表
质量分析	明暗水印	趋势分析

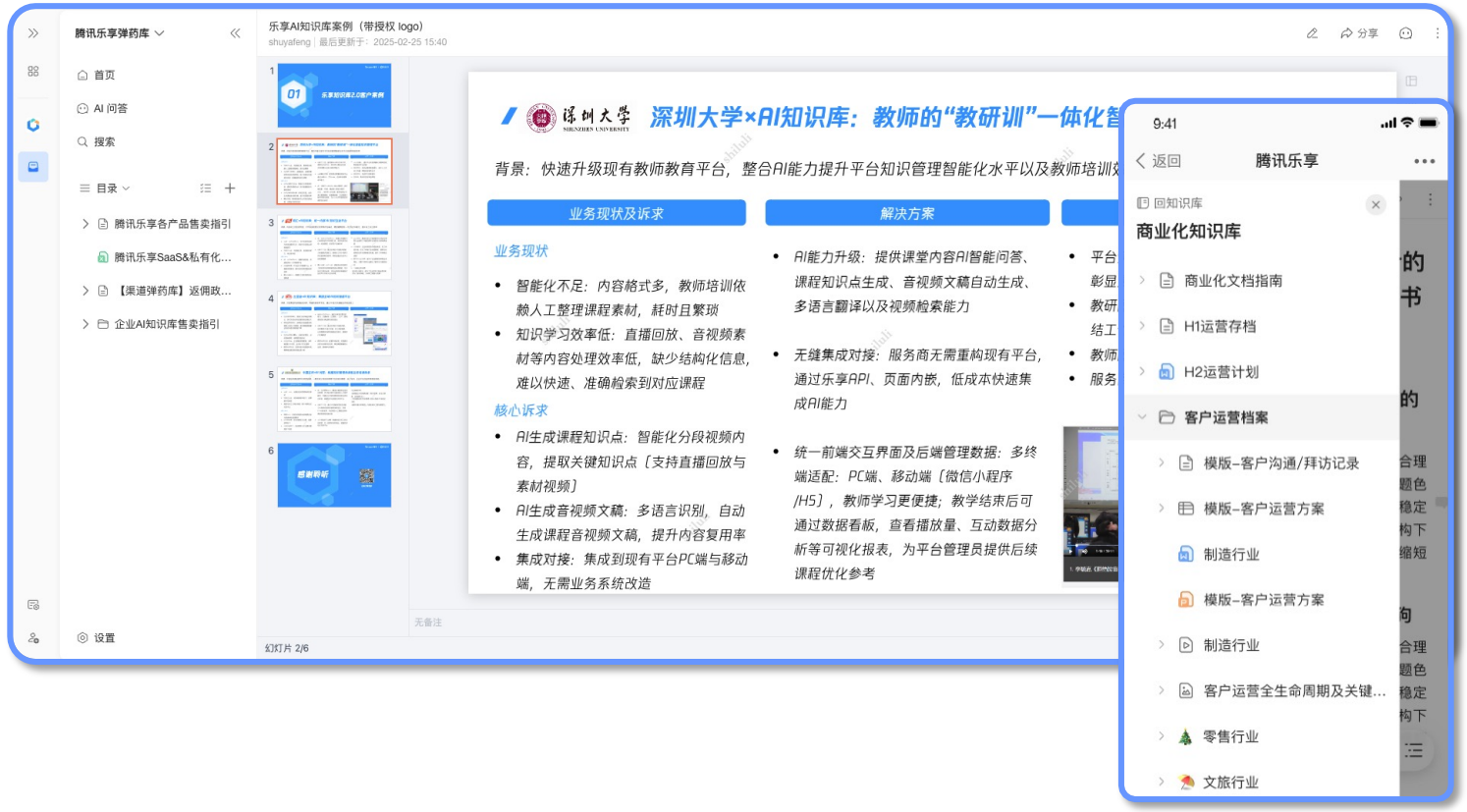
开放

集成平台〔通讯录/登录/消息〕

开放平台〔丰富API接口〕

知识沉淀：多级分类、更多格式，打破知识分散困境

通过多级分类管理，能系统整合海量的多种格式文件，构建结构清晰、体系完善的企业知识库，彻底解决知识零散、难以查找的难题



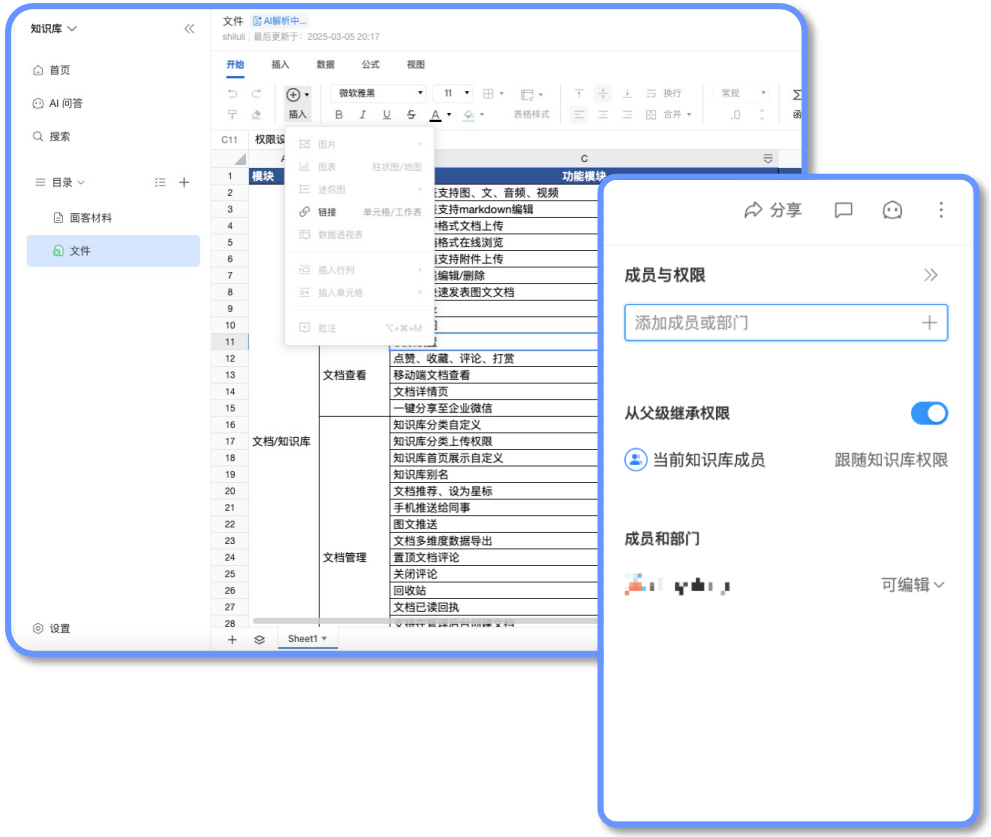
- 支持主流办公文档格式:Word、Excel、PPT、PDF、TXT
- 支持在线协同编辑文档，以及历史版本回溯
- 支持智能表格扩展，灵活自定义数据类型
- 即将支持主流音视频格式文件的上传

强大的多格式管理

在线预览、协同编辑、版本回溯

知识协作：团队空间+在线协作，打破沟通壁垒，提升团队管理效率

整合多元视角与专业经验，激发集体创造力，加速问题解决效率，驱动持续创新的成果产出



在线协同

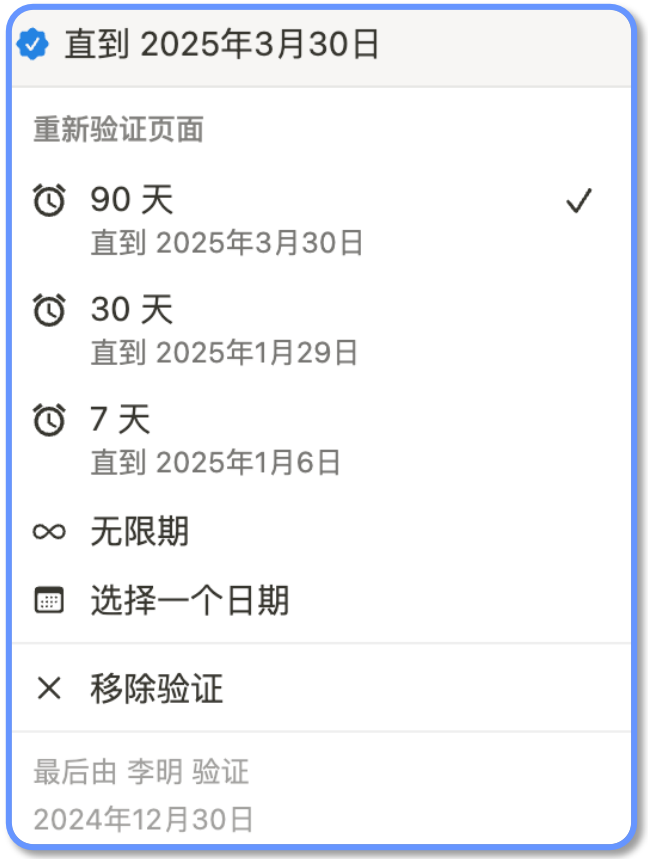
多格式文件在线编辑，同部门、跨部门在线协作

多种场景

营销、研发、客服协作空间，实现文档、创意、资源的云端集中共享

知识更新：有效性、更新时间等属性统一管理，保证知识高质量可用

保持知识一致性能够确保信息的准确传递与高效共享，减少误解与重复劳动



知识更新时间、有效性管理

知识有效性、更新时间等一目了然

订阅知识更新提醒

支持订阅知识更新提醒，确保信息同步

知识组织：灵活可控的权限管理，保证企业知识资产安全

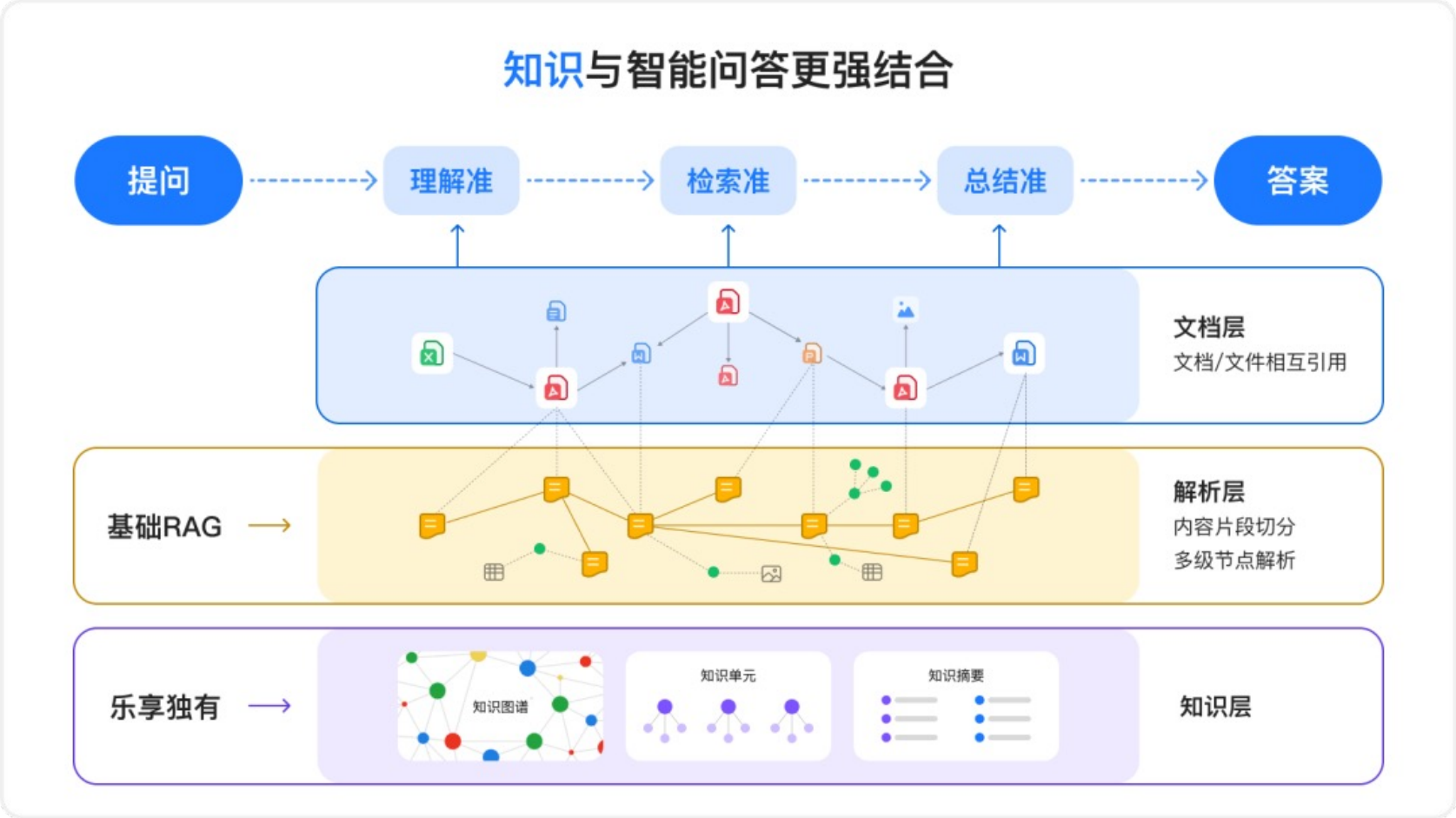
基于组织架构的权限管理，更加符合企业实际管理需求

知识库权限、页面权限

与组织架构绑定，可为部门/个人添加权限

知识获取：智能问答挖掘企业隐性知识关联，“理解准”“检索准”“回答准”

腾讯乐享已攻克知识萃取+模型推理，超越基础RAG，充分应用企业知识结构，自动学习理解企业特质信息



知识与问答强结合

乐享知识层+基础RAG，强化掌握知识要点关联

知识获取：AI 智能问答

1 知识通盘掌握，多样内容融会贯通

全量学习站内知识，知识库+学习区内容全面应用，支持解读多格式、多模态内容用于智能问答

2 贴合企业特性，配置多元领域专家

根据企业多元场景诉求，配置多个可切换AI助手，支持配置定向知识范围及设置AI助手能力倾向

乐享AI助手

HR专家　IT专家　客服助手　联网搜索

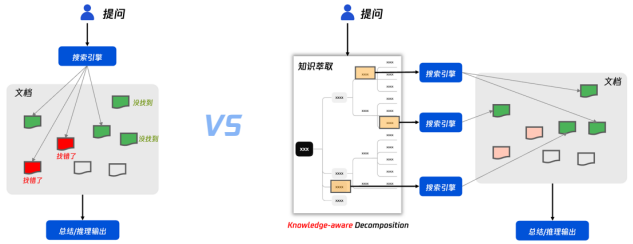
3 接入DeepSeek，深度思考精炼回答

精准解读用户提问，拆解任务定向检索；全面接入满血DeepSeek，深度提炼企业知识总结回答

任务规划
泛化检索
思考分析
深度回答

4 挖掘隐性知识，企业图谱信息萃取

超越基础RAG，充分应用企业知识结构，自动学习理解企业特质信息，强化掌握知识要点关联



知识管理：数据看板，精准评估知识应用效果

腾讯乐享已攻克知识萃取+模型推理，超越基础RAG，充分应用企业知识结构，自动学习理解企业特质信息

知识与问答强结合

乐享知识层+基础RAG，强化掌握知识要点关联

AI查找：多入口融入工作流程，让知识可即时取用

为用户实现全场景无缝接入与高效知识流转

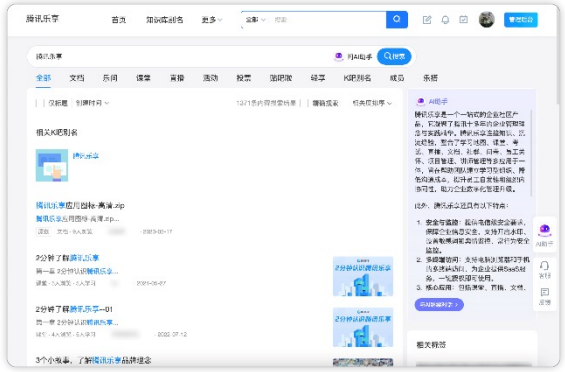
站内问答入口1：独立问答主页

专一功能沉浸使用

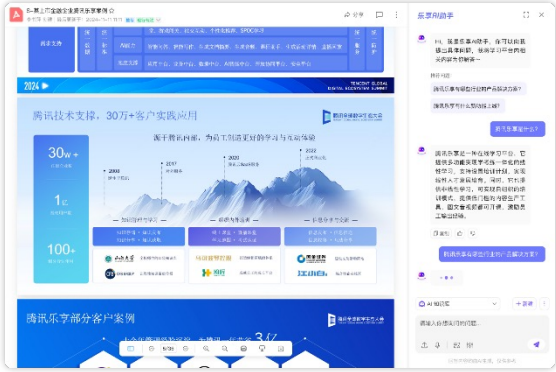
宽屏模式方便阅读

站内问答入口2：全站常驻入口

搜索页自带AI模块



侧边栏助手一键唤起



企业融合方案1：界面侧边栏，方便知识获取

企业微信侧边栏应用

iframe嵌入企业业务系统

企业融合方案2：API调用，融入业务流程

智能客服辅助答疑

IT助手全天on call

知识安全管理：合规和内容防泄露

保障知识资产的机密性、完整性和可用性，防止数据泄露与知识流失

内容防泄漏

内容操作防泄漏

- 分享权限
- 复制权限
- 打印权限
- 截屏提醒
- 下载权限

内容显示防泄漏

- 页面水印
- 成员信息展示
- 搜索热榜管理

内容安全审查

自定义敏感词

- 可设置敏感词库，对平台内容进行脱敏处理

自选审查级别

- 敏感内容隐藏：系统自动处理敏感词
- 敏感内容先审后发：内容命中自定义敏感词，需要管理员审核通过后发布
- 所有内容先审后发：所有内容提交都将触发审核

敏感操作记录

异常下载记录

- 个人单日超过10次触发
- 可查看下载详情

内容移交记录

- 可查看移交详情

管理员操作日志

- 记录单个管理员行为记录
- 按应用查询
- 按时间范围查询
- 按操作终端查询

五

腾讯乐享案例分享

客户案例--腾讯云知：助力一线售卖效率提升

腾讯To B业务“一号工程”助力一线售卖效率提升

云知平台介绍

基于930变革CSIG整体经营效率持续提升的需求，明确了“基因演进、流程梳理、工具打造”的三大方向。

在BG内部因知识服务缺少统一调度与责任主体，在产品与行业解决方案信息更新、知识沉淀、服务效率等方面对业务发展形成了一定的制约；为了更好的服务B端客户、提升BG内部组织能力，由此展开知识管理体系建设。

平台内现已沉淀超10万篇知识内容，AI能力聚焦一线售卖使用场景，为一线打造可靠便利的售卖小助手，提升面客与学习效率。

1 客户问题解答

2 面可材料准备

3 售卖知识学些

六

核心优势

产品优势

品牌优势

- 腾讯自研，功能、技术、安全可信赖
- 服务腾讯内部，14年产品沉淀和成功经验
- 腾讯乐享“以人为核心”的产品理念深得客户认可

产品优势

- AI 一站式覆盖多场景，市面上无同类产品
- 社区产品形态，12 大基础应用+5类管理能力，应用场景丰富
- 开放能力全面完善，让企业能最大程度自定义

技术优势

- 基于腾讯云技术底座，稳定可靠
- 对于超大型企业的并发能力经过考验，支持百万级用户规模企业稳定使用

安全优势

- 通过ISO27001安全认证的首个社区产品
- 全链路安全防护：从WAF防护、主机安全、代码安全、漏洞检测、运维安全等多个维度来保证全链路安全

服务优势

- 腾讯内部14年运营经验，是腾讯内的第一流量池
- 已服务超过 100+行业，专业客户成功团队可提供原厂服务
- 与成熟的多地服务商合作，提供多类服务

腾讯乐享-一站式企业社区-企业
乐享
lexiang.tencent.com/home
Google 智能镜头
重新启动即可更新
腾讯乐享
首页
AI助手
解决方案
产品功能
产品版本
客户案例
运营技巧
合作伙伴
400-0068-092
登录
免费试用
接入DeepSeek，全新上线
腾讯乐享AI知
更懂企业的智能知识库 | 激活企业私有知识价值
免费试用
团队知识库
AI搜索
我是你的AI知识助手
知识库搜索
团队共享
内容安全
权限管理
DeepSeek
站内
联网
多格式内容
识图提问
400-0068-092
售后产品反馈
腾讯乐享AI知识库
快速入门指南
为什么选择腾讯乐享?

感谢倾听