

星火知识库平台一体机用户操作手册

目录

一、简介

（一）手册目的

（二）项目背景

二、系统简述

三、功能概述

（一）知识库前台

1.登录页

2.知识门户

3. AI 搜索

4.智能问答

（二）知识库后台

1.工作台

2.空间管理

3.效果配置

4.数据管理

5.日志数据

6.敏感词管理

（三）个人中心

1.我的知识

2.知识加工

一、简介

（一）手册目的

本手册的目的在于告诉星火知识库(以下简称本系统)的使用者，本系统提供了哪些功能，以及如何正确地、有效地来使用这些功能。

（二）项目背景

随着信息化时代的到来，知识管理已经成为企业发展的重要战略。知识库作为知识管理的重要工具，可以帮助企业收集、整理、存储和共享知识，提高组织的学习能力和创新能力。因此，建设知识库已成为企业发展的必然选择。正是在这样的背景下，大模型知识库应运而生，以其强大的信息处理能力和深厚的知识储备，为企业创新发展注入了新的活力。

二、系统简述

“星火知识库平台一体机”是汇聚大模型特色的满足对客服务、对内知识共享及场景化知识助手的统一知识管理平台，通过星火大模型赋能知识[生产-沉淀-管理-应用]全生命周期管理，为企业用户提供智能化搜索、对话式阅读、辅助式写作，实现企业知识的高效生产、有效沉淀、快速应用。满足专人生产专人使用、全员生产全员使用、大模型知识助手多种场景。

围绕知识底层技术能力和工程能力，星火知识库支持知识投递、审核、采编、发布、应用、迭代、下架的全生命周期知识管理，用一套知识平台支撑多个人和机的应用场景。支持多模态数据接入，通过标准化、完善的文档处理流程，形成高质量、高可信的知识，调用知识检索、知识问答进行知识应用，充分满足企业未来一套知识库支撑多种应用场景的需要。

三、功能概述

1.知识库前台

1.1 登录页

登录页是进入星火知识库的入口，支持账密登录、验证码登录两种形式，同时支持用户修改账密、重置密码操作。

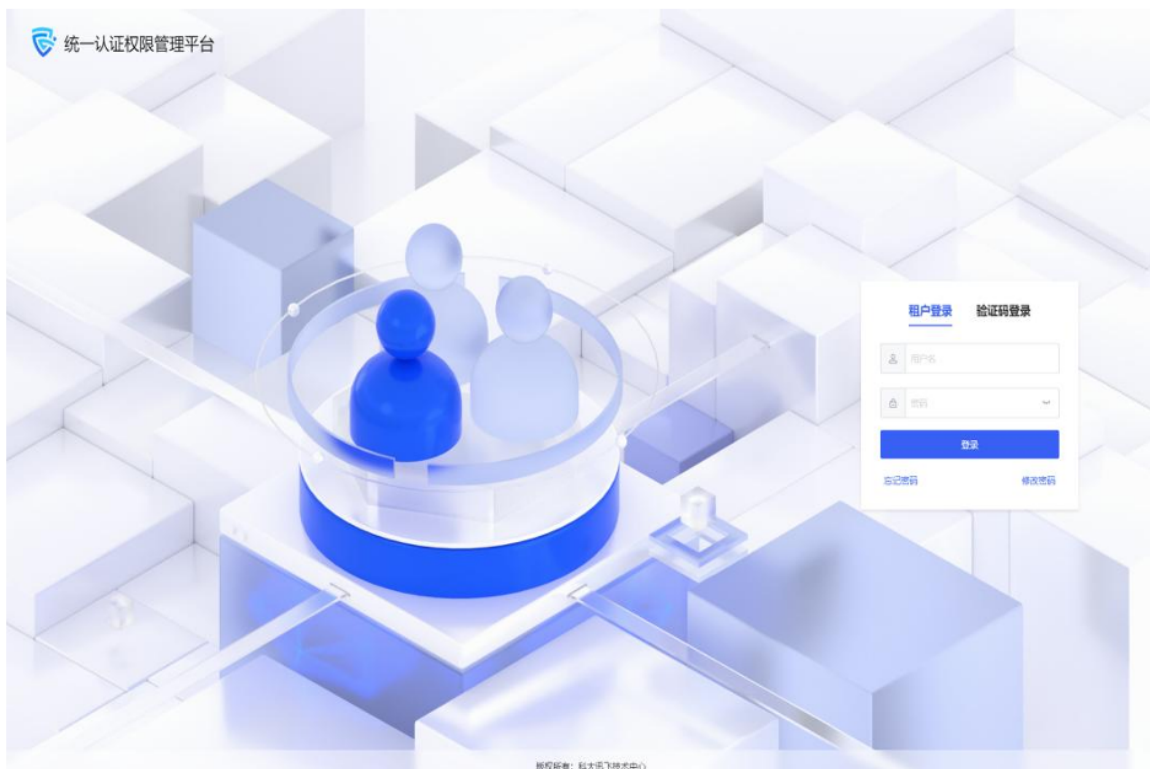


图 3.1 账密登录



图 3.2 验证码登录

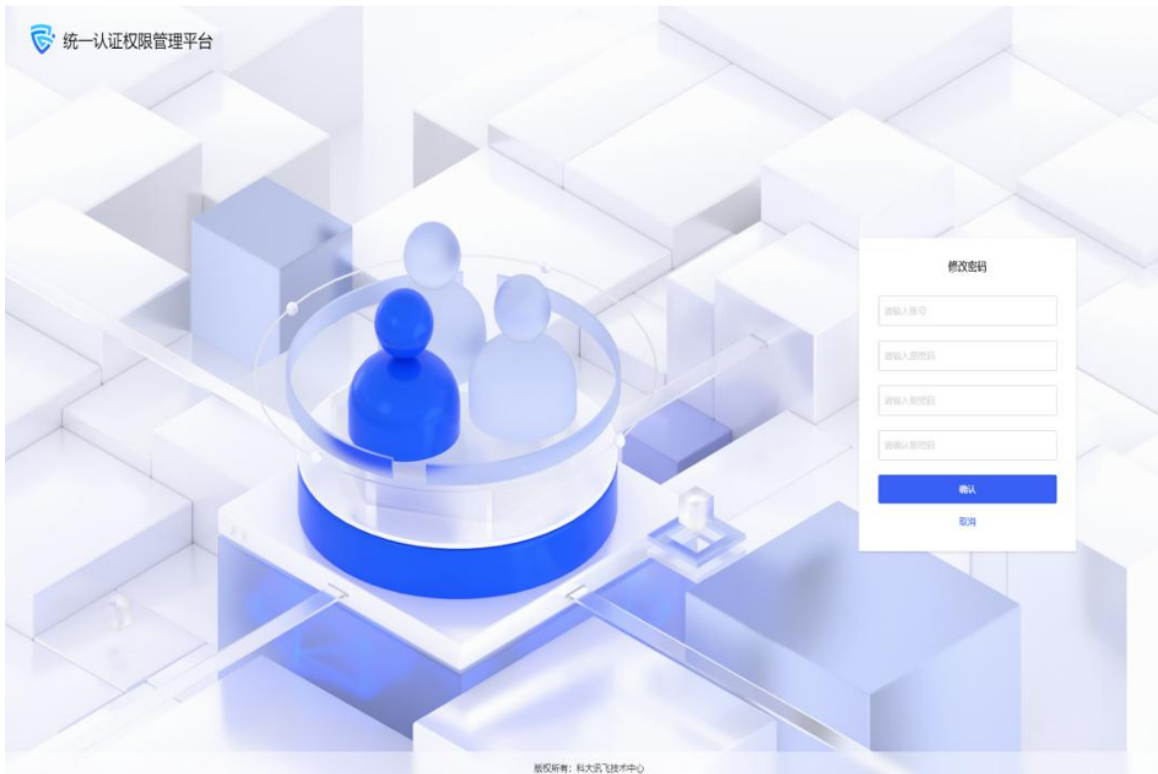


图 3.3 本软件密码修改

1.2 知识门户

知识门户主要为用户提供了快捷查看推荐知识、搜索查看所需知识的功能，包括知识门户首页、知识结果检索、知识检索详情。

1.2.1 知识门户首页

星火知识库门户首页中用户可以查看推荐知识、热门知识、最近更新知识、与我相关知识、推荐空间，还可以通过 AI 搜索问题。页面中同时配置 AI 写作、FAQ 抽取功能，根据用户个性化需求完成智能写作和让复杂问题简单化功能。其中，【与我相关知识】支持用户快速查看最近浏览、最近发布、最近收藏和我的必读等相关知识。



图 3.4 本软件知识门户首页

1.2.2 知识结果检索

知识结果检索是用户在进行所需知识搜索后呈现的页面，点击搜索后页面自动跳转至【AI 搜索】界面，根据搜索关键词匹配搜索结果对结果进行呈现，帮助用户快捷了解所需知识。



图 3.5 知识结果检索-切换知识来源页面

1.3 AI 搜索

AI 搜索支持选择互联网和知识库作为知识来源，并具备高级搜索功能，为用户提供了灵活、高效且精准的信息检索功能。



图 3.6 知识结果检索-高级搜索页面

1.3.1 知识详情

知识详情是在用户搜索的基础上打开的详情页面，在该页面用户可以查看全篇知识，同时该页面还包含讨论区供用户进行交流讨论、纠错反馈；AI 知识助手帮助用户快捷理解该篇知识；关联知识及相关知识推荐。

1.3.1.1 知识详情页

该页面为知识详情页全览，用户可以看到知识详情，同时查看知识目录快速跳转至所需知识章节。



图 3.7 知识详情页总览

1.3.1.2 讨论区

讨论区支持发表评论、回复评论、对内容进行反馈以及点赞、点踩操作。



图 3.8 知识详情页讨论区

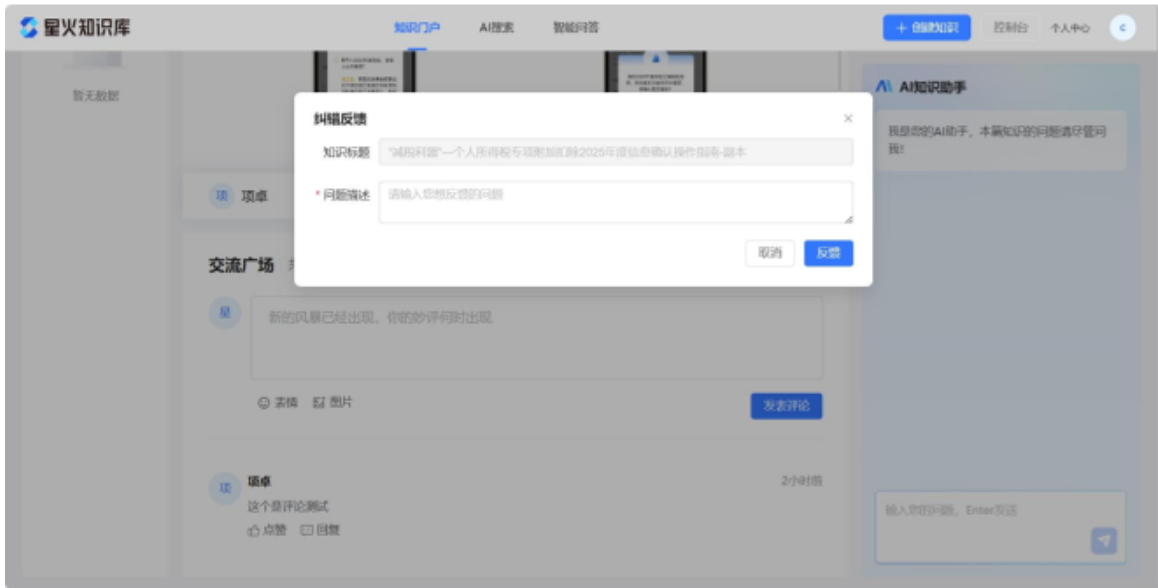


图 3.9 知识内容反馈

1.3.1.3 AI 知识助手

用户利用 AI 知识助手可以对知识进行相关问题提问，快捷理解知识内容。

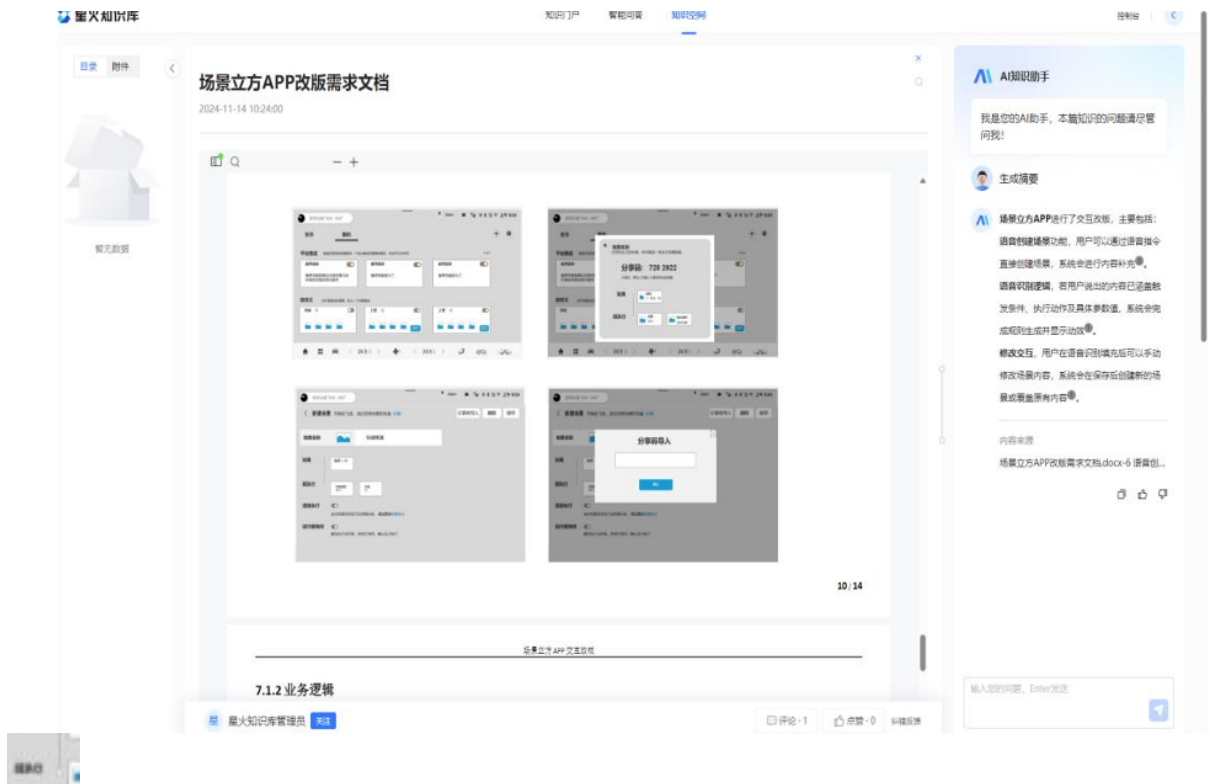


图 3.10 知识详情页 AI 知识助手

1.4 智能问答

智能问答接入大模型能力，用户可以进行对知识相关问题的问答，该页面同时承载历史对话、知识推荐，同时用户可以对大模型回复进行点赞点踩以优化模型回复效果，同时支持对生成内容进行复制。

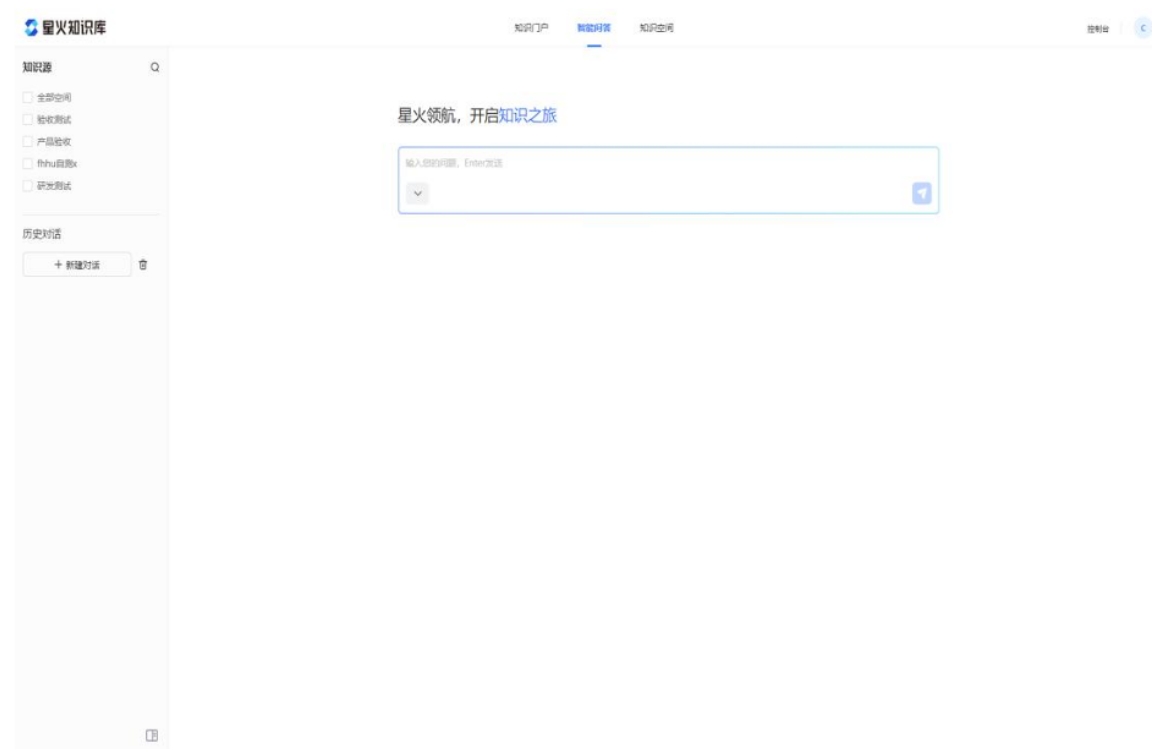


图 3.11 智能问答页面



图 3.12 智能问答回复页面

2.知识库后台

2.1 工作台

工作台页面是用户登录后进入的默认界面，主要为知识库运营人员提供了一个快捷处理待办任务及知识创作的入口，包括知识创作、待办事项、个人创建和工具的知识列表记录。

2.1.1 知识创作

支持通过右上角入口，进行知识创建，支持在线文档创作、FAQ 创作、FAQ 上传、文件上传等方式进行创作。

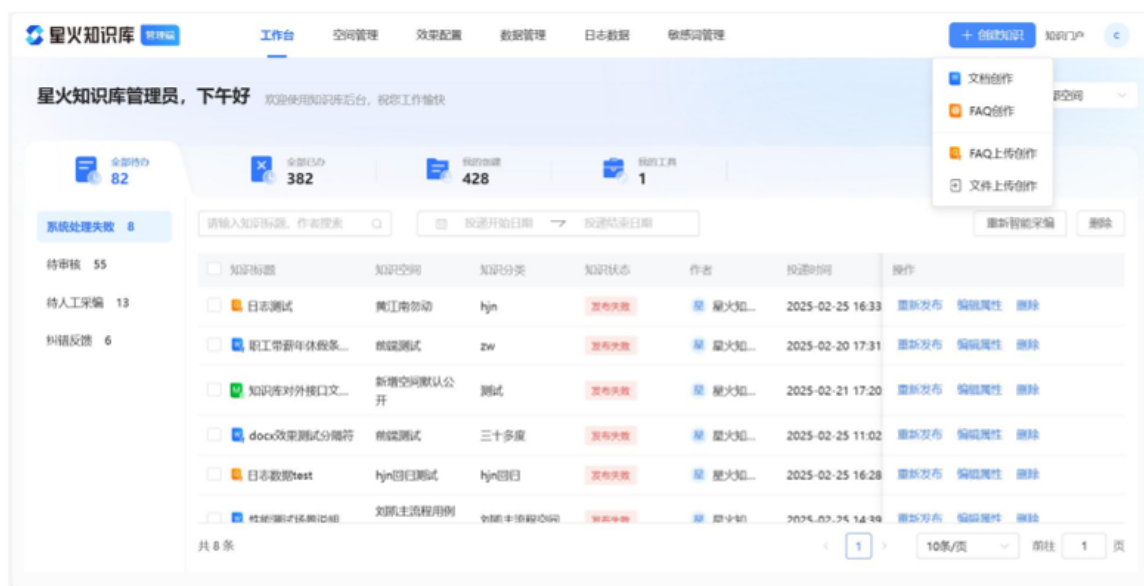


图 3.13 创建知识入口

2.1.1.1 在线文档创作

文档创作支持丰富的文本编辑能力，支持插入图片、视频、表格，链接码块等插件；支持 AI 创作辅助构建更加高效和流畅的内容，帮助用户提高写作效率和体验，支持内容生成、内容润色、内容扩写、内容简写、内容续写、中英翻译及内容总结。

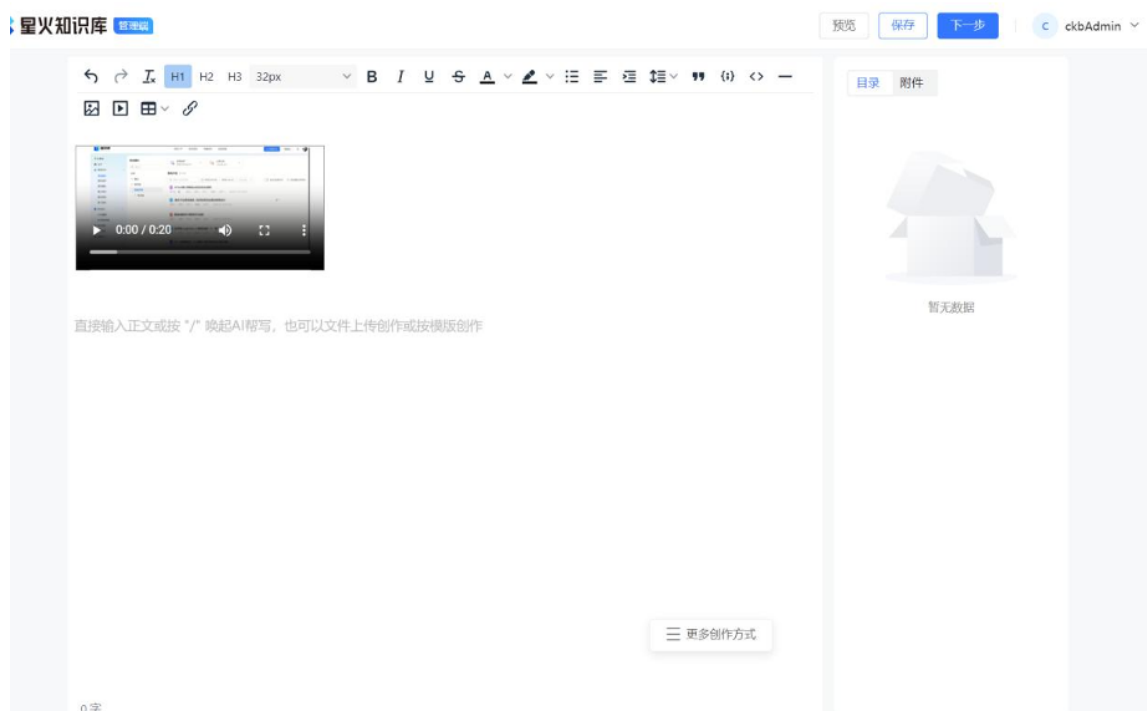


图 3.14 在线创作页面-插入视频

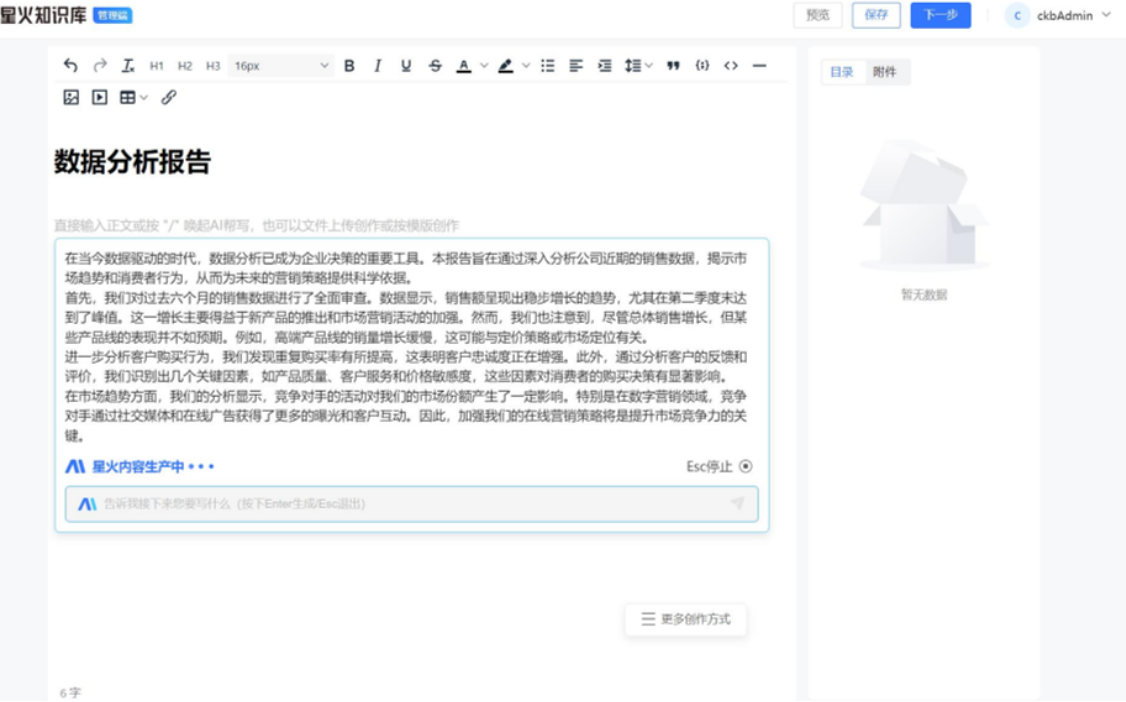


图 3.15 在线创作页面-选中内容后唤起优化



图 3.16 在线创作页面-选中内容后唤起优化

2.1.1.2 文件上传创作

支持批量上传多个文档，对于上传后的文档可直接选择要投递的空间，给知识运营人员提供快速导入文档到知识空间的入口，支持对同一批上传的文档设置统一的知识分类、知识标签、知识有效期及知识权限。具体属性说明详见下一章节知识投递。

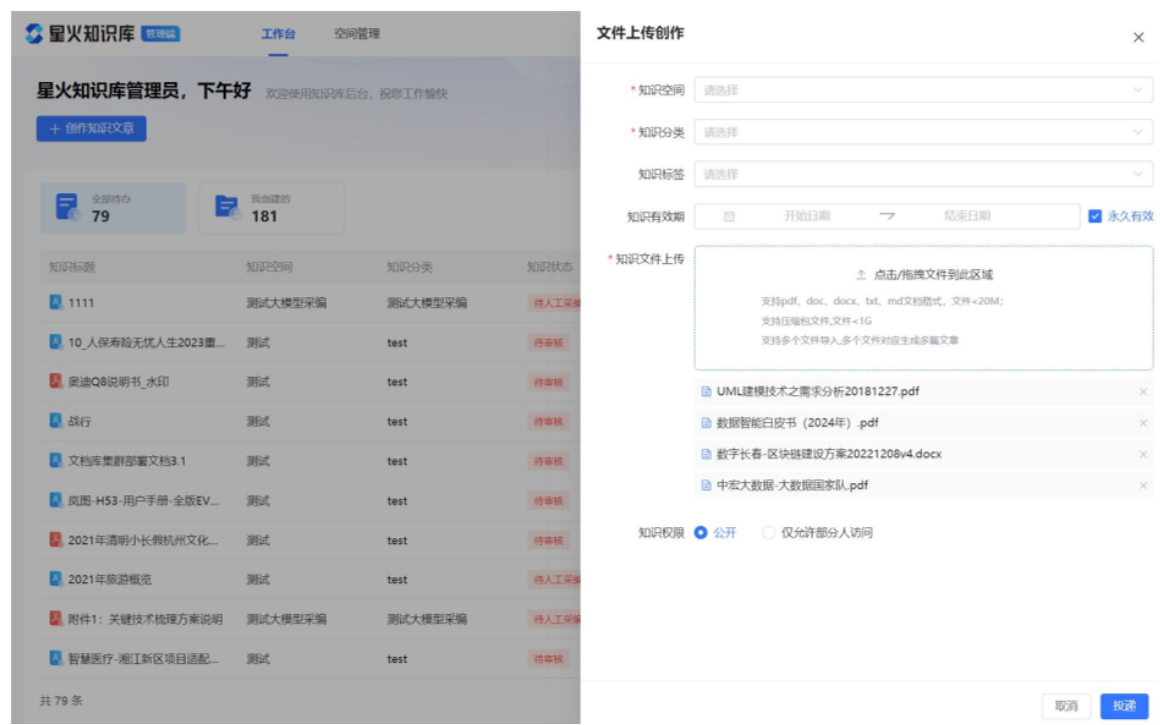


图 3.17 文档上传页面

2.1.2 知识投递

通过上传创作的知识直接在上传页面编辑内容，支持上传文件附件，编辑完成后点击即可跳转属性设置页面。属性设置页面支持基础属性设置和更多属性设置，基础属性设置包括知识标题、知识有效期、知识空间、知识分类、知识标签、知识简介、知识权限等；更多属性设置包括知识关联、审核人、采编配置，其中采编配置支持自定义选择文档拆分方式和解析方式。



图 3.18 在线创作投递入口



图 3.19 在线创作投递-基础属性设置页面



图 3.20 在线创作投递-更多属性设置页面



图 3.21 在线创作投递-知识关联页面

需填写的知识属性值说明如下。

属性 信息项描述知识标题 必填，自动带出创作页面的文档标题

知识有效期 必填，默认永久，支持自定义设置时间知识空间 必填单选，自定义选择

可投递的知识空间知识分类 必填单选，自定义选择投递的知识空间对应分类，筛选范围为中的分类知识标签 非必填多选，自定义选择知识标签，最多支持选个标签，筛选范围为中的标签知识简介 非必填，最多支持 300 字知识关联 非必填，选择范围为所投递空间的已发布知识范围，支持按照知识标题、知识标签、发布时间、知识分类筛选知识进行关联知识权限 非必填，默认是继承上一级权限，支持对单篇知识重新设置权限

2.1.3 全部待办

创作完的知识经过投递后，历经智能采编、安全检测、人工采编、人工审核及发布流程。全部待办事项是指在知识管理流程中一些需要人工处理的知识进行干预，包括待审核的知识、待人工采编的知识、智能采编失败的知识、发布失败以及安全检测失败的知识。

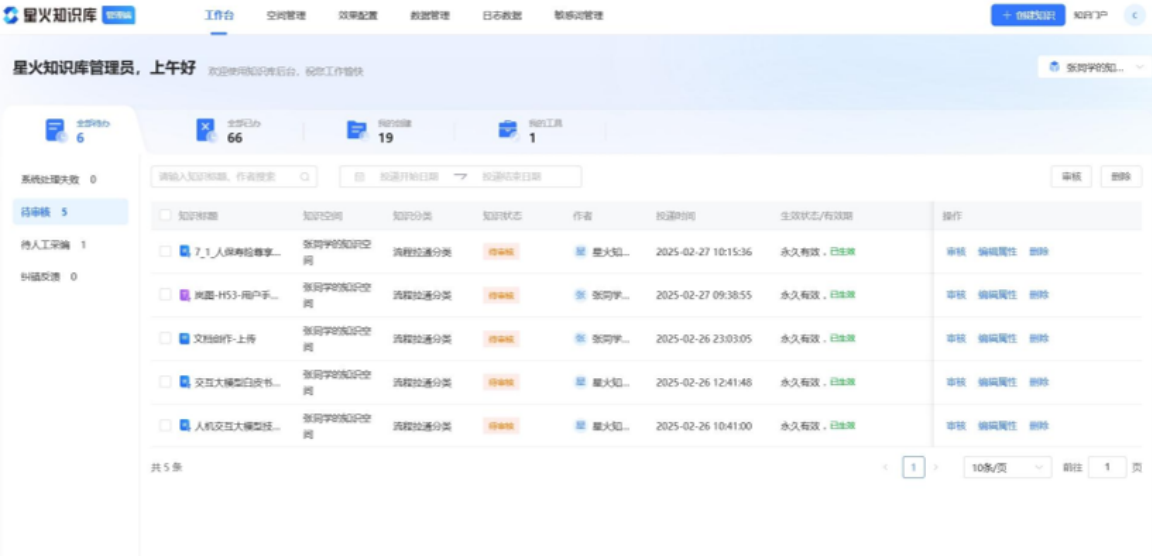


图 3.22 工作台-全部代办页面

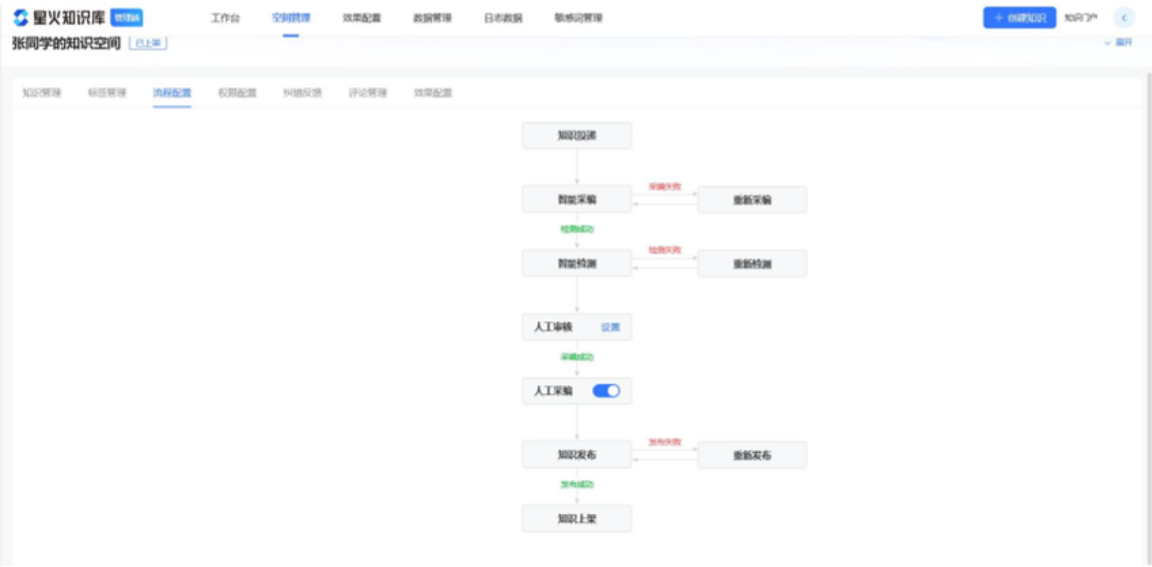


图 3.23 知识投递流程

2.1.3.1 待审核

待审核知识是指审核人员对投递的知识内容进行审核并给出是否通过的结论，若不通过（驳回）需给出驳回原因，提交驳回原因后反馈至原作者处，原作者修改完后可再次进行投递；若审核通过直接流程至下一流程（待人工采编），具体操作步骤详见下方。



图 3.24 待审核-知识详情页面

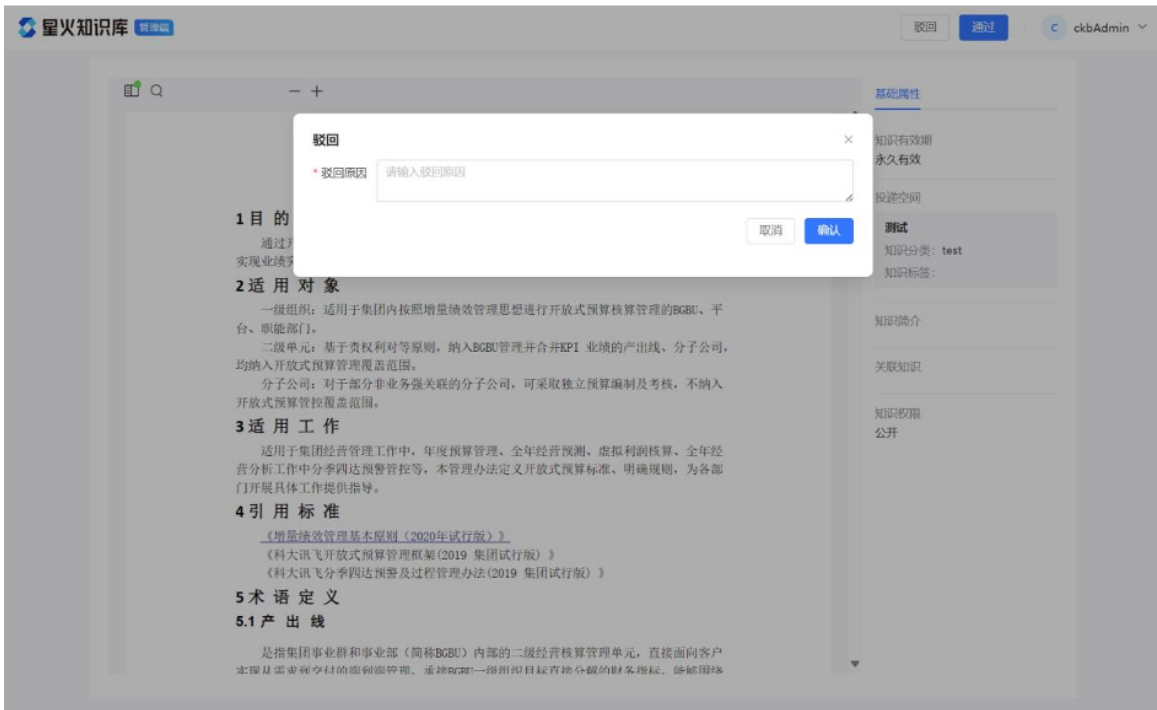


图 3.25 待审核-知识驳回页面

2.1.3.2 待人工采编

待人工采编是人工对智能采编结果构进行确认的过程，采编的结果为后续的信息检索和生成提供坚实的基础。具体操作步骤详见下方。



图 3.26 待人工采编-知识详情页面

2.1.3.3 发布失败

暂无发布失败案例。

2.1.3.4 安全检测失败

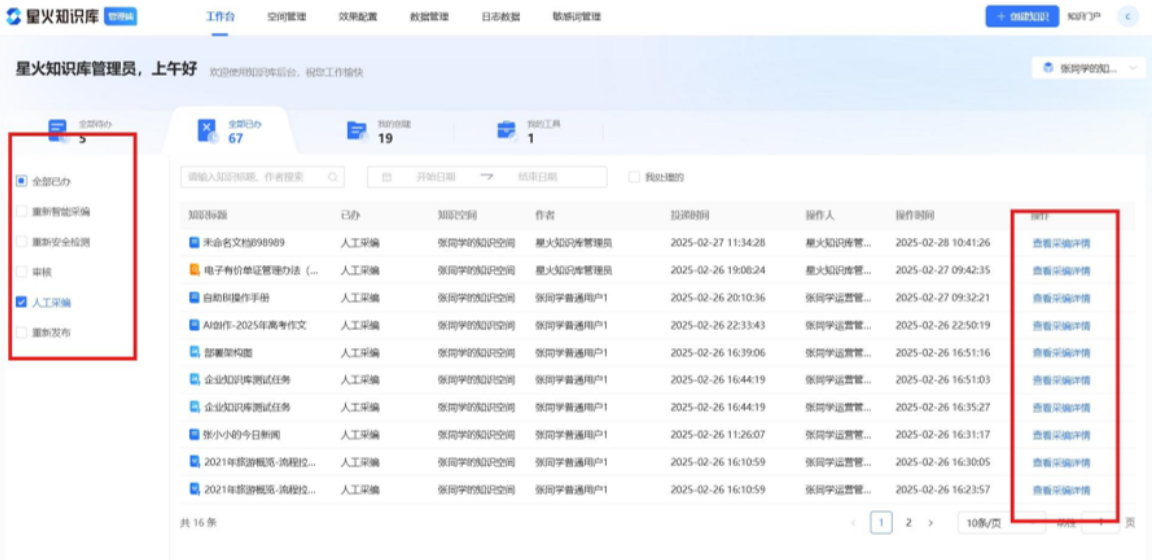
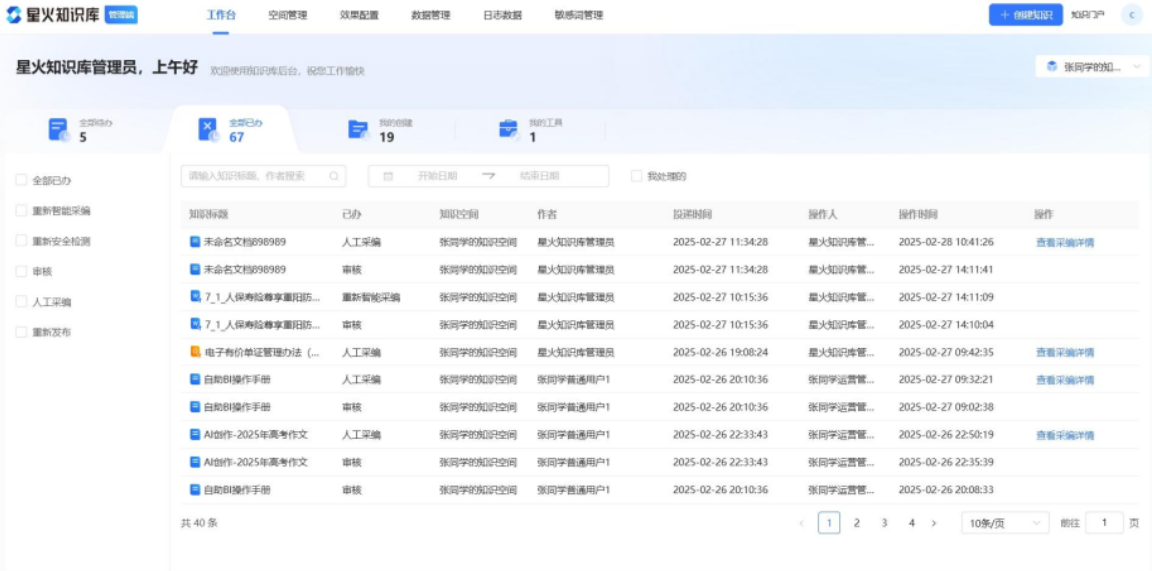
暂无安全检测失败案例。

2.1.3.5 智能采编失败

暂无智能采编失败案例。

2.1.4 全部已办

全部已办页面展示用户已操作过的知识，方便用户分类查看已重新智能采编、重新安全检测、审核、人工采编、重新发布过的知识。点击类别可查看知识的采编详情，点击即可跳转采编详情页。



<知识人工采编

部署架构图 c

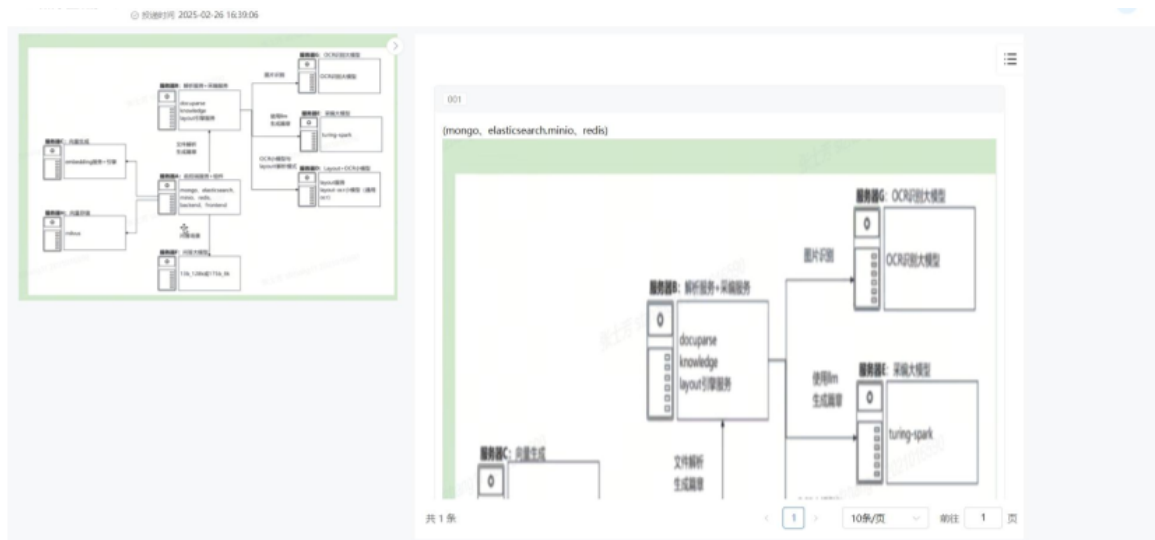


图 3.29 全部已办-查看采编详情页面

2.1.5 我的创建

我的创建页面展示了我创建展示后的列表，支持对文章内容进行编辑、删除、下载和移动。其中点击编辑进入文档在线创作页面。同时支持批量操作，可选中所需文档进行批量投递、移动、下载。

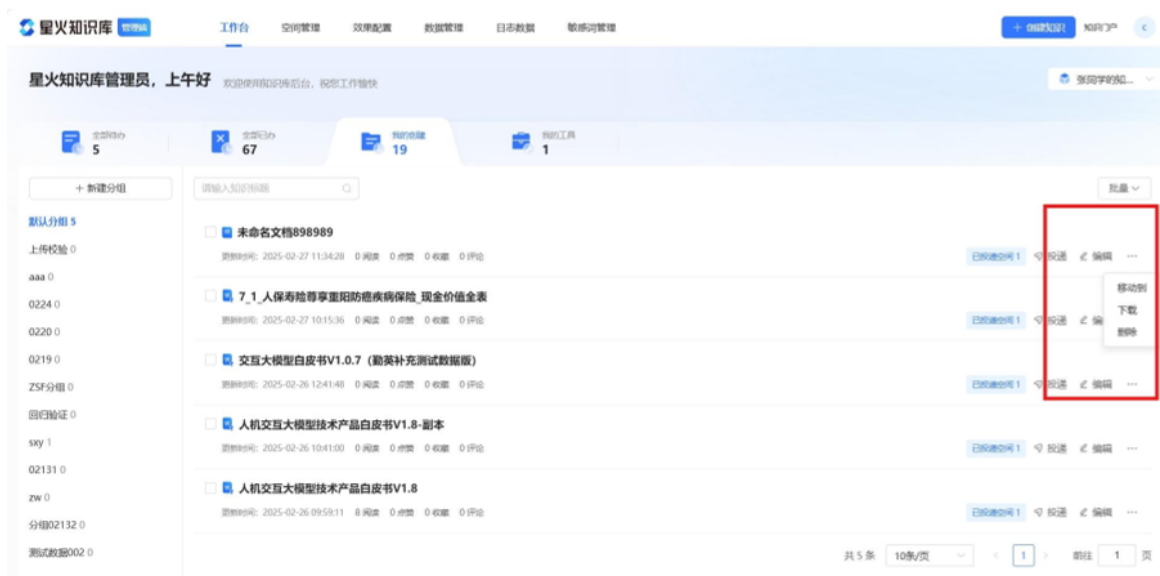


图 3.30 我的创建-知识列表-编辑、删除、下载、移动功能页面



图 3.31 我的创建-知识列表-批量功能页面

2.1.6 我的工具

我的工具页面提供功能，点击后自动跳转至抽取页面，方便用户实现一键智能提取文档中的问答对。具体功能说明详见下一章【个人中心-知识加工-FAQ 抽取】

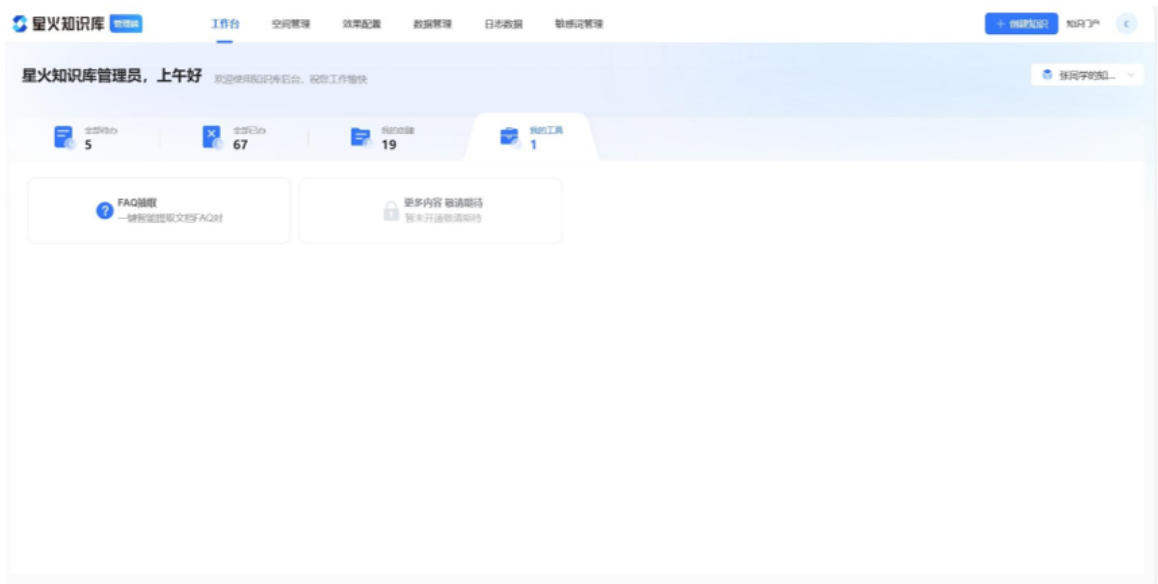


图 3.32 我的工具详情页

2.2 空间管理

空间管理包括对空间的增删改、上下架、以及对该空间进行知识管理、分类管理、标签管理、权限管理。



图 3.33 空间管理首页，默认是没有知识空间，需要新建知识空间

◦ 新增空间：只有超级管理员有新建空间的权限，填写信息如下表：

填写信息项 信息项描述知识空间名称 必填项，最多填写 20 个字符空间标签 必选项，下拉选项选择，最多支持选择 5 个标签，支持对标签的新建、删除、重命名空间简介 必填项，最多填写 100 个字管理员 必选项，支持快捷搜索及按照组织架构选择人员。

空间管理员具有该空间的所有权限，包括知识管理、分类管理、标签管理、权限管理及工作台模块。

运营人员

必选项，支持快捷搜索及按照组织架构选择人员。

空间运营仅有跟知识本身强相关的管理权限，包括工作台、知识管理、分类管理、标签管理及工作台模块。

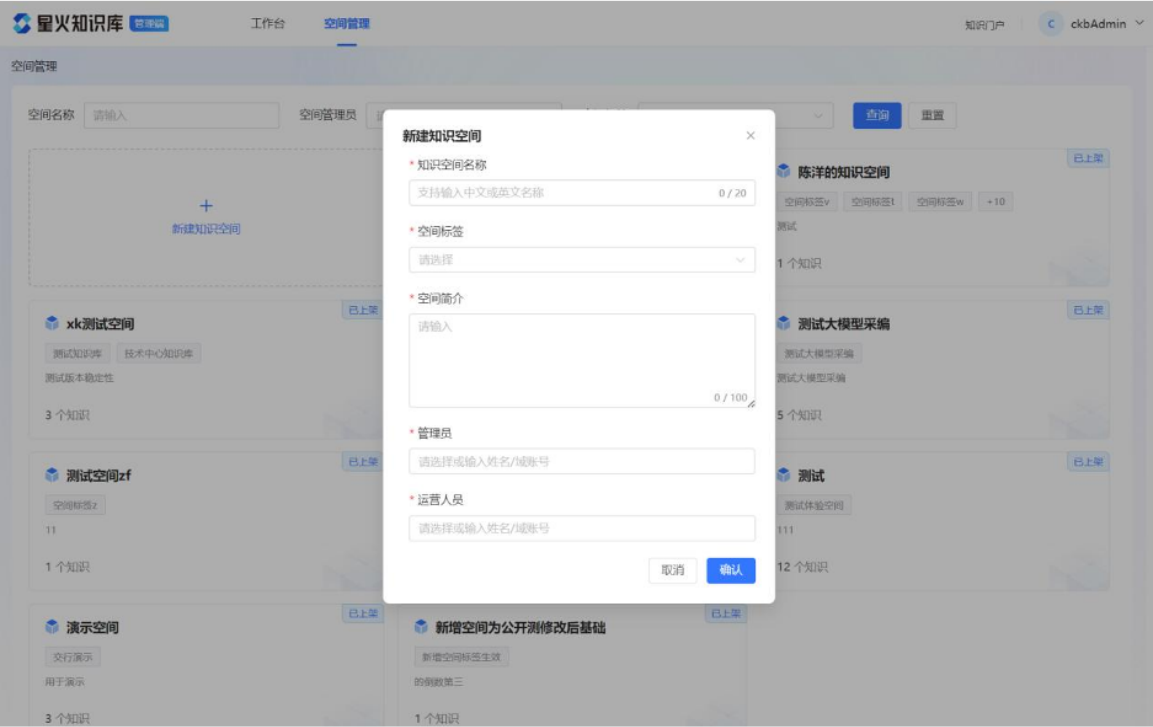


图 3.34 空间管理-新建知识空间页面

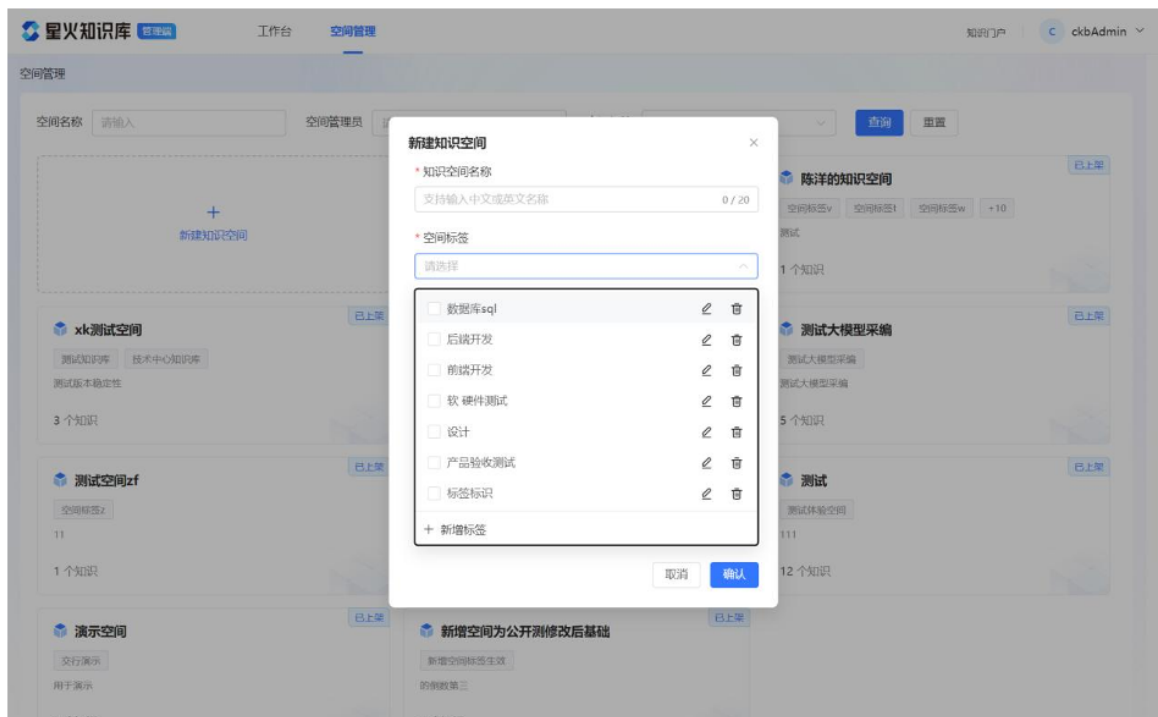


图 3.35 空间管理-新建知识空间-标签增删改选

- 删除空间：只有超级管理员有删除空间的权限，且只有该空间没有知识时，才可以删除空间，否则不支持删除。

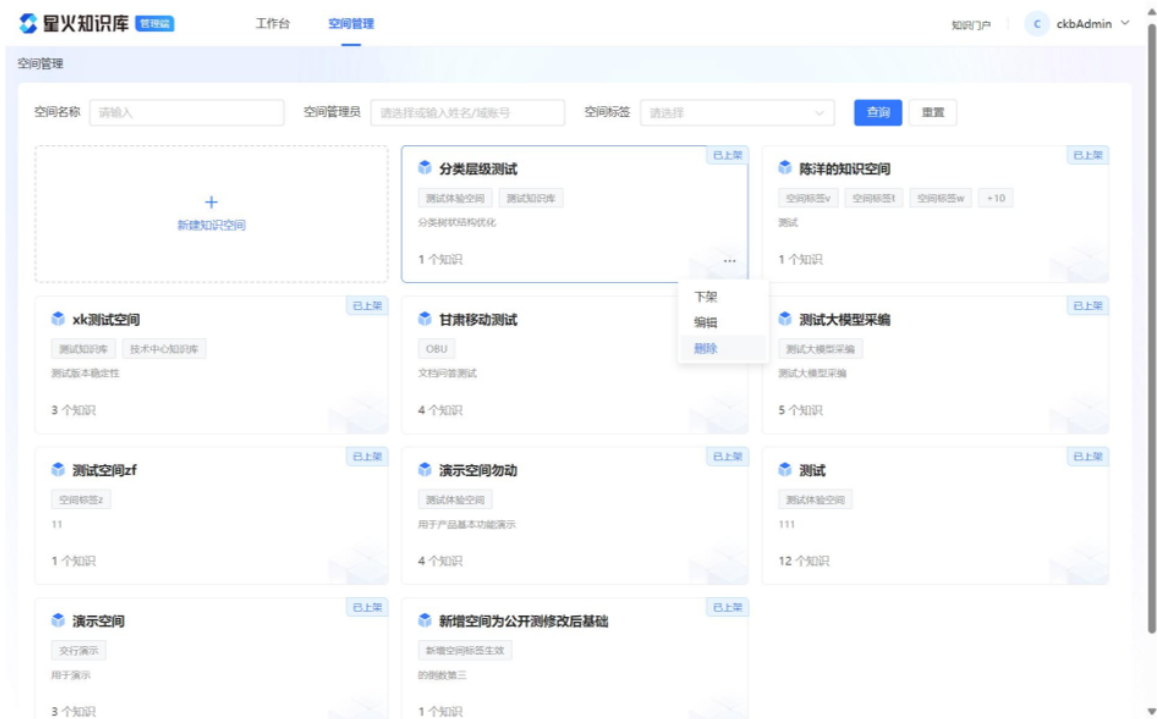
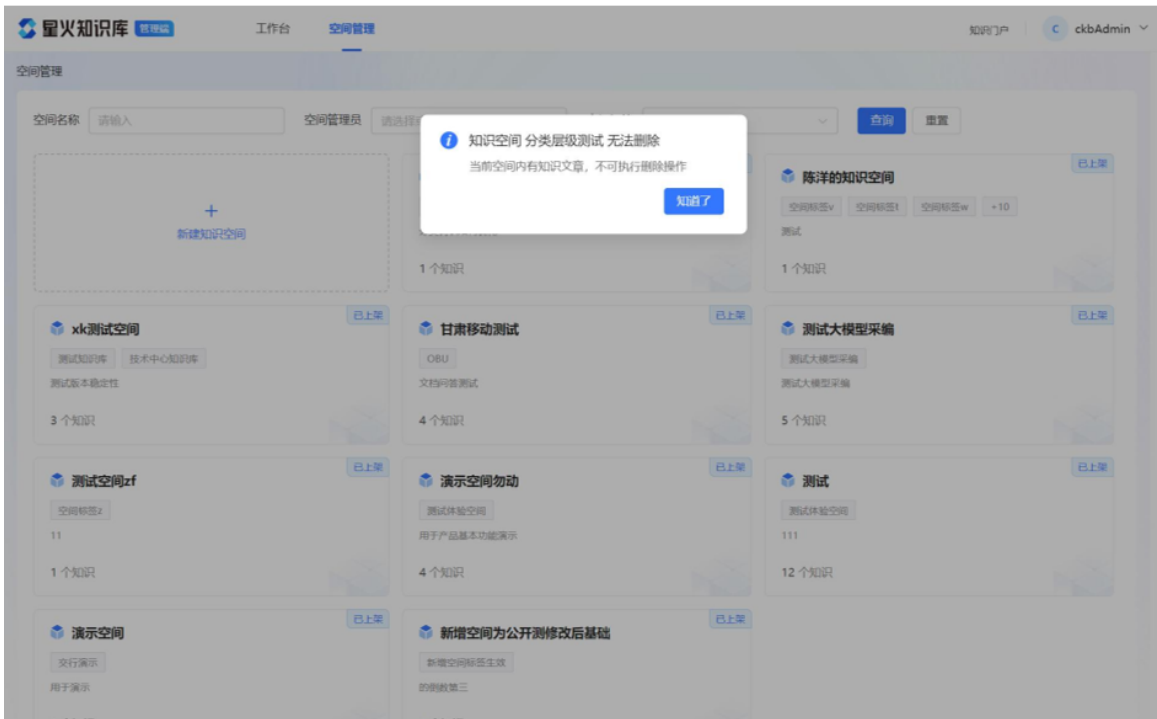


图 3.36 空间管理-删除空间入口



3 个知识 1 个知识

图 3.37 空间管理-删除空间提醒

- 空间编辑：只有超级管理员有编辑空间的权限，支持编辑空间名称、空间标签、空间简介、管理人、运营人员。

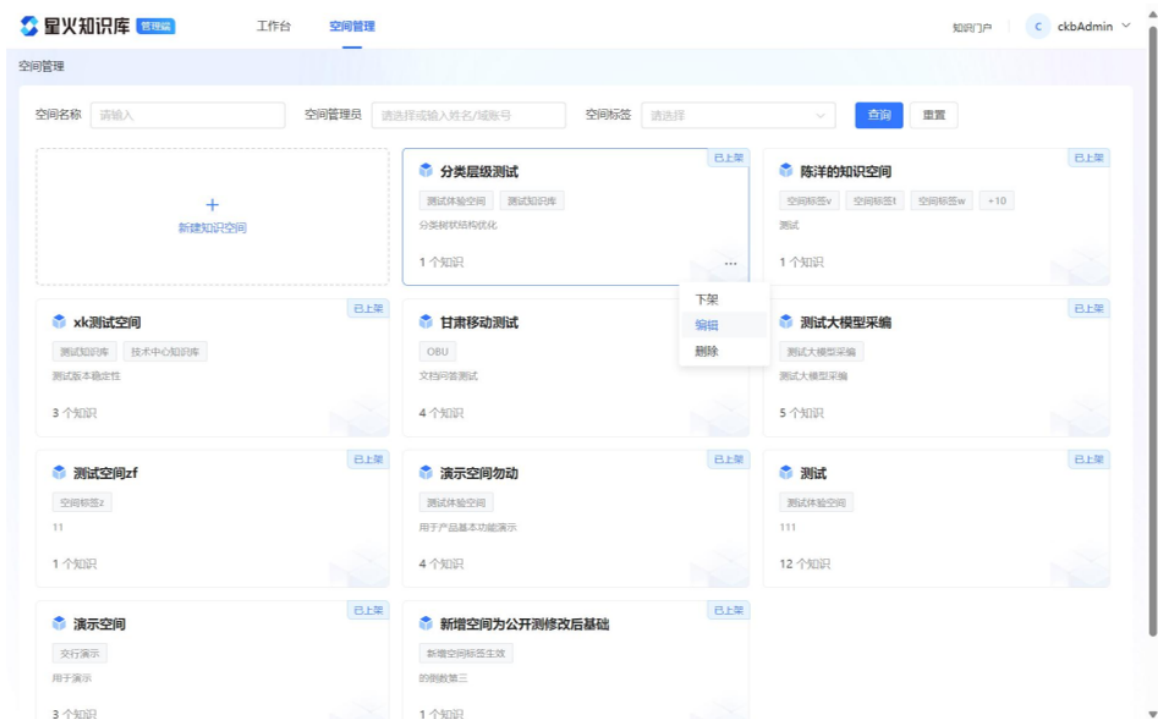


图 3.38 空间管理-编辑空间入口

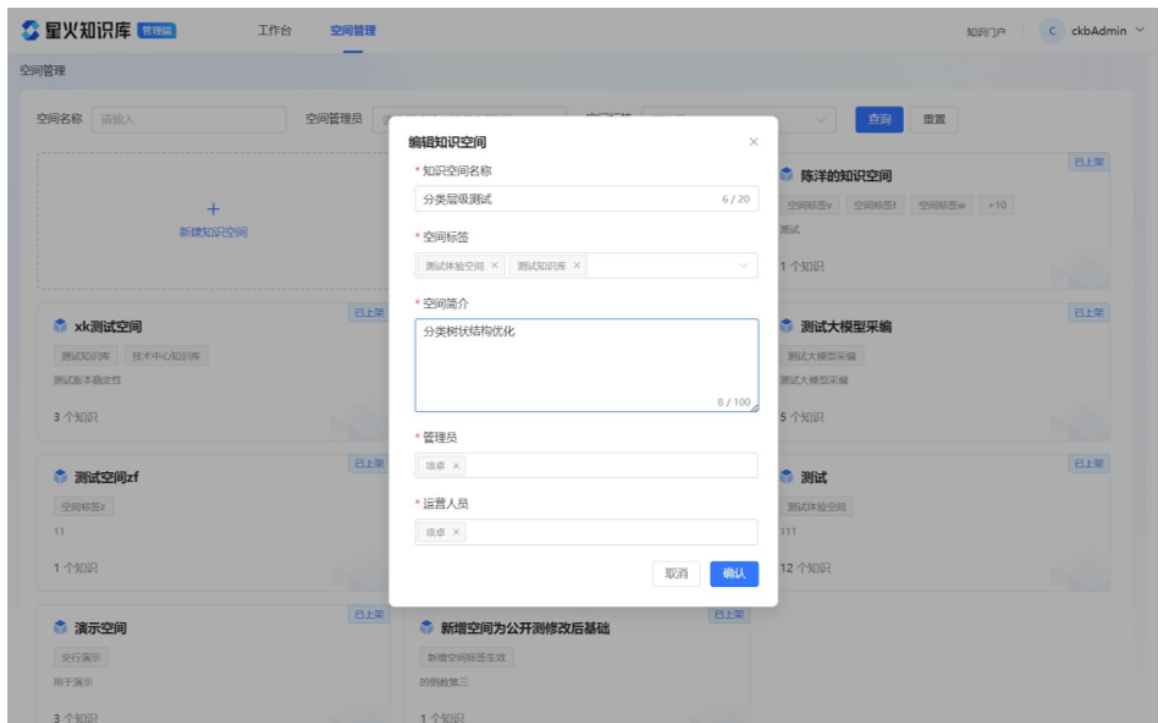


图 3.39 空间管理-编辑空间页面

◦ 空间下架：只有超级管理员有下架空间的权限，对于已上架的空间进行下架，下架后的空间在知识前台不再展示，支持再次上架。

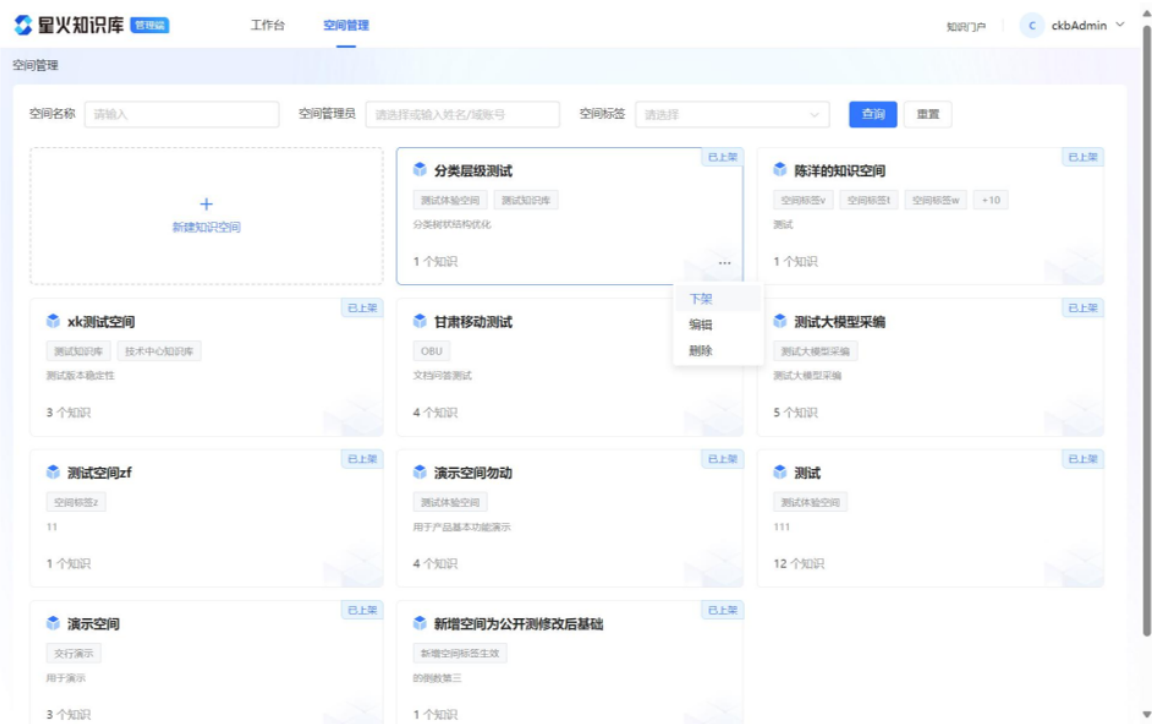


图 3.40 空间管理-空间下架入口

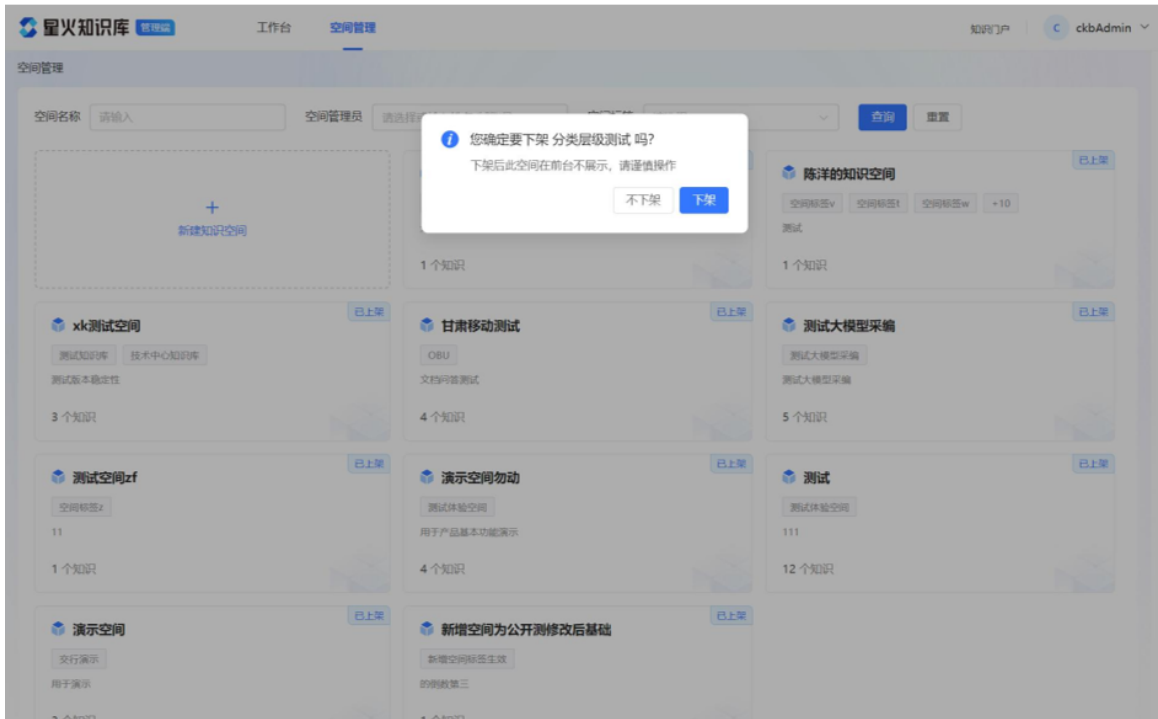


图 3.41 空间管理-空间下架页面

- 空间上架：只有超级管理员有上架空间的权限，对于已下架的空间进行上架，上架后的空间在知识前台展示，支持再次下架。

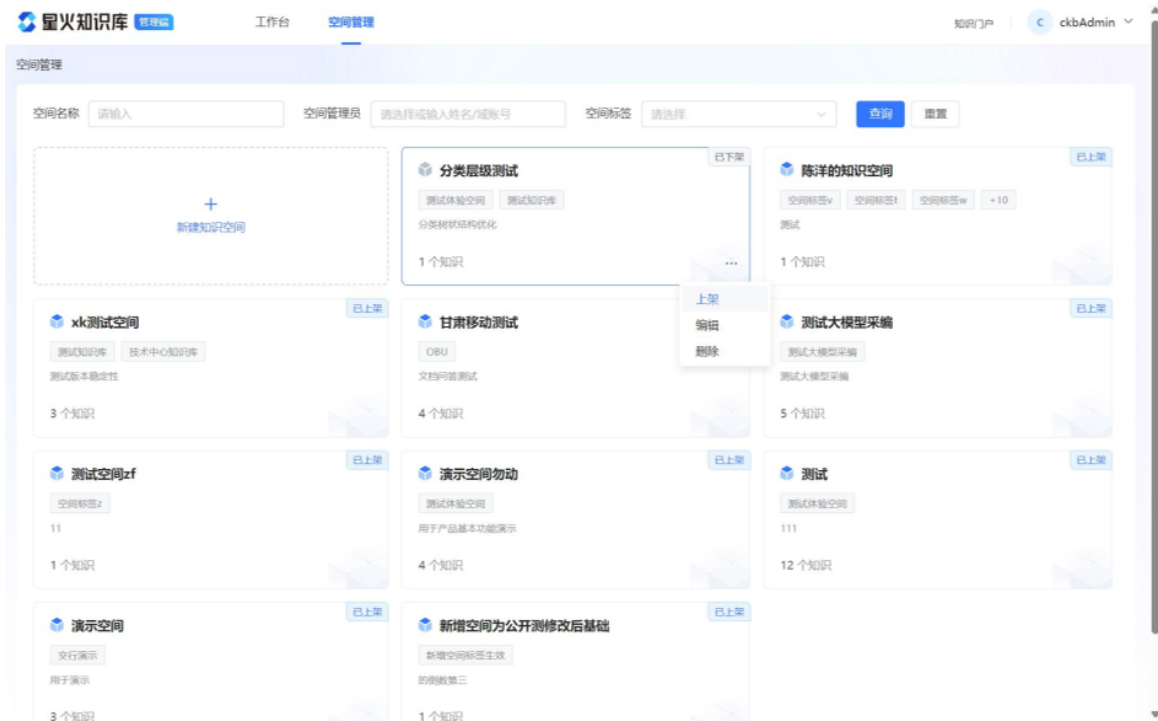


图 3.42 空间管理-空间上架入口

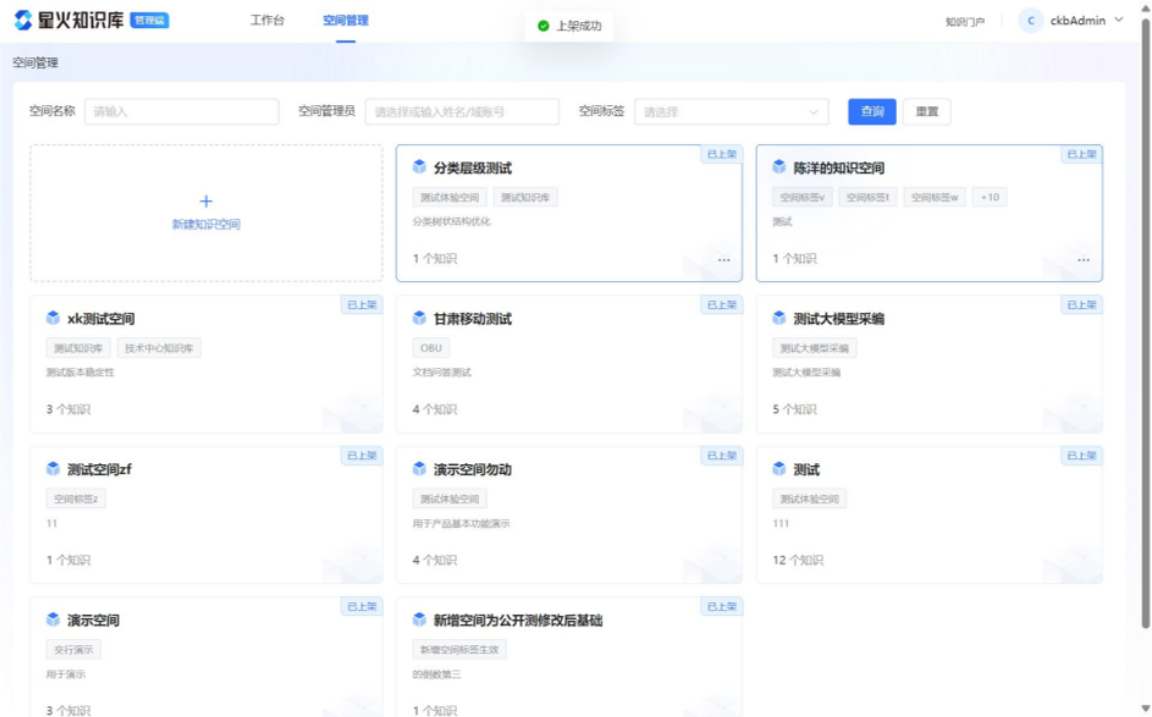


图 3.43 空间管理-空间上架成功提醒

2.2.1 知识管理

页面入口：新建空间成功后，点击空间卡片跳转至知识管理。

页面承载信息：本模块记录了投递到该空间后的所有知识流转的状态，每条知识对应一条记录，展示最新的知识状态。

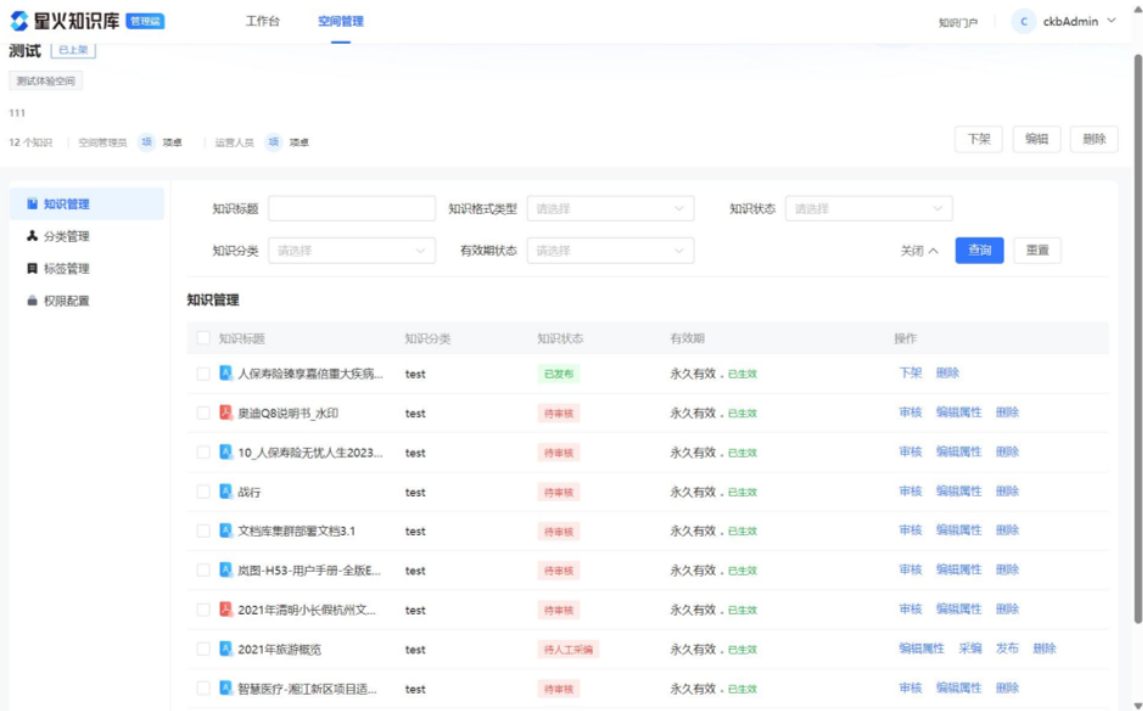


图 3.44 空间管理-空间上架成功提醒

知识状态共有 11 种知识状态，每种状态都支持删除和编辑属性，不同状态对应的操作如下：

知识状态 操作

智能采编中 编辑属性/删除

智能采编 失败

重新智能采编/编辑属性/删除

安全检测中 编辑属性/删除

安全检测失败 重新安全检测/编辑属性/删除

待 审核		
已驳回		

待人工采编		
发布中		
发布失败		
已上架		

审核/编辑属性/删除

删除/查看驳回原因

已下架

采编/编辑属性/删除		
编辑属性/删除		
重新发布/编辑属性/删除		
下架/编辑属性/删除		
上架/采编/编辑/删除		

注意：对于删除知识请谨慎删除，删除知识后无法在知识管理列表查到该条知识，也无法在知识前台进行展示。

知识发布流程图



图 3.45 知识发布流程图

2.2.1.1 智能采编中

针对不同类型的文档，采用了定制化的切分策略，以确保信息的有效提取和处理。支持多模态知识的自动采编生成片段和溯源原始文档，包括 pdf、word、excel、图片、音视频等。

对于处于智能采编中的知识，仅支持编辑属性和删除知识操作，智能采编的结果在知识处于人工采编状态时可以查看。

图 3.46 智能采编中-知识详情页面

图 3.47 知识属性编辑入口

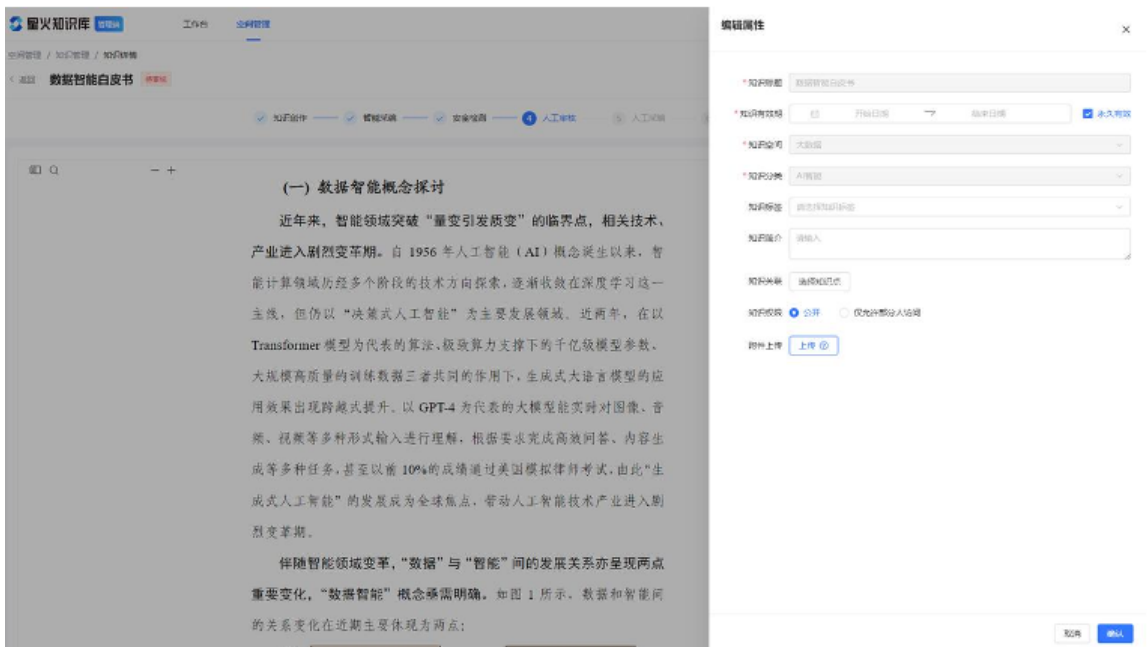


图 3.48 知识属性编辑页面-支持编辑知识有效期、标签、简介等信息

2.2.1.2 智能采编失败暂无智能失败案例。

2.2.1.3 安全检测中

安全检测中是指系统对文档重复比对的过程，比对完成后的结果在待审核页面展示。

(4) 安全检测失败

暂无安全检测失败案例。

(5) 待审核

待审核知识是指审核人员对投递的知识内容进行审核并给出是否通过的结论，若不通过（驳回）需给出驳回原因，提交驳回原因后反馈至原作者处，原作者修改完后可再次进行投递；若审核通过直接流程至下一流程（待人工采编）。可通过知识管理主页面，点击知识右侧操作列中的按钮，一键进入审核页面；或通过点击知识列表中知识标题进入知识详情页后，在右上角的按钮进入审核页面。

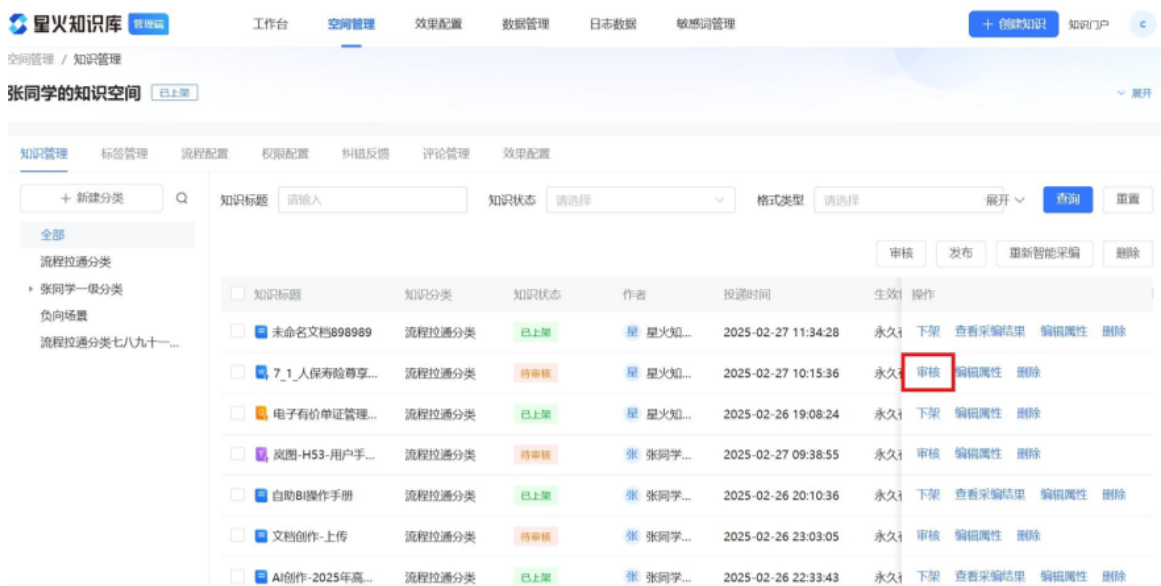


图 3.49 知识管理-待审核，点击右侧操作列审核按钮进入审核页面



图 3.50 待审核-知识详情页面，点击右上方审核按钮进入审核页面



图 3.51 待审核-审核详情页面

(6) 已驳回

对于已驳回的知识支持查看驳回原因，点击知识列表中知识标题进入知识详情页，在详情页上方展示驳回原因。

或通过知识管理主页面，点击知识右侧操作列中的按钮，一键查看驳回原因。



图 3.52 已驳回-知识详情页面

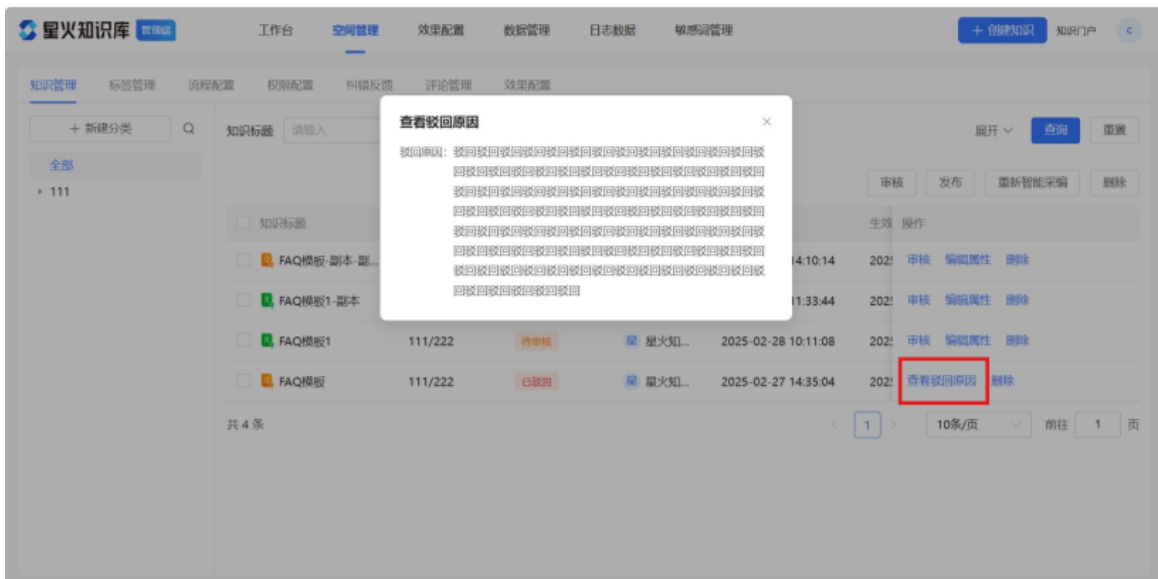


图 3.53 已驳回-右侧操作列点击一键查看

(7) 待人工采编

待人工采编是人工对智能采编结果进行确认的过程，采编的结果为后续的信息检索和生成提供坚实的基础。页面左边展示知识详情，右边展示采编的结果详情，支持对采编结

果进行编辑，也支持重新进行智能采编，采编确认无误后点击右上角【发布】按钮，完成知识的上架发布，发布后的知识可在前台进行展示。



图 3.54 待人工采编-知识详情页面，点击右上角编辑进入编辑状态

图 3.55 待人工采编-采编结果编辑态，支持编辑采编内容、支持插入图片，向上向下插入、向上向下合并知识片段，编辑完成后点击右上角保存完成编辑

图 3.56 待人工采编-重新智能采编入口

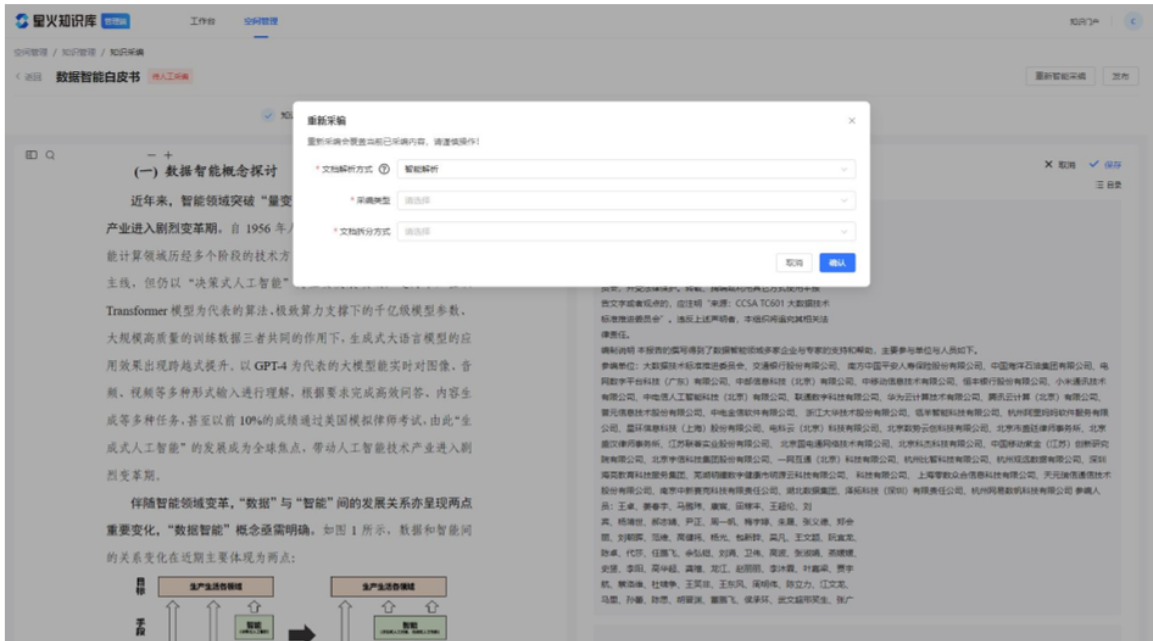


图 3.57 待人工采编-重新智能采编页面

重新智能采编配置项如下：

属性 信息项描述文档解析方式 包括智能解析、OCR 解析，单选，默认智能解析。其中智能解析对于不同的文档格式采取相匹配的解析方式；OCR 解析适用于 PDF 扫描件、文档中存在较多图片的版式。采编类型 默认系统模型，暂无其他选项文档拆分方式 可以选择智能拆分、规则拆分，选择规则拆分时，带出【自定义分隔符号】，自定义分割符号下拉可选。

2.2.1.4 发布中

对采编结果进行发布后，系统会把采编结果存入向量库，此时知识进入发布中状态，仅支持编辑属性和删除知识。



图 3.58 发布中-知识详情页

图 3.58 发布中-知识详情页

2.2.1.5 发布失败

暂无发布失败案例。

2.2.1.6 已发布

对于已发布的知识支持查下架，下架后的知识不再前台展示。



图 3.59 已发布-知识详情页

2.2.1.7 已下架

对于已下架的知识支持再次上架，支持采编，点击右上角采编进入待人工采编页面。



图 3.60 已下架-知识详情页

2.2.2 标签管理

标签管理是指对知识标签的管理，包括对知识标签的新增、删除、编辑，支持批量删除标签以及关键词搜索标签。应用于创作人员在投递知识时选择知识标签。

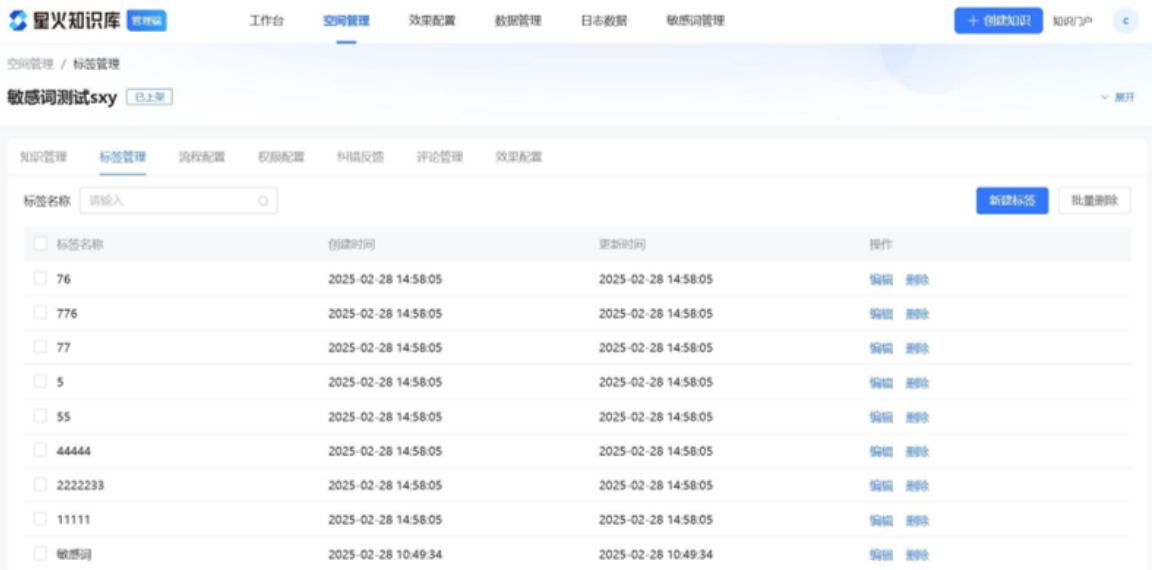


图 3.61 标签管理页面，初始页面无标签，支持新建标签、批量删除

- 新增标签：支持新建同级标签，点击右上角新建标签，弹出新建标签页面，支持批量新增，换行输入多个标签。

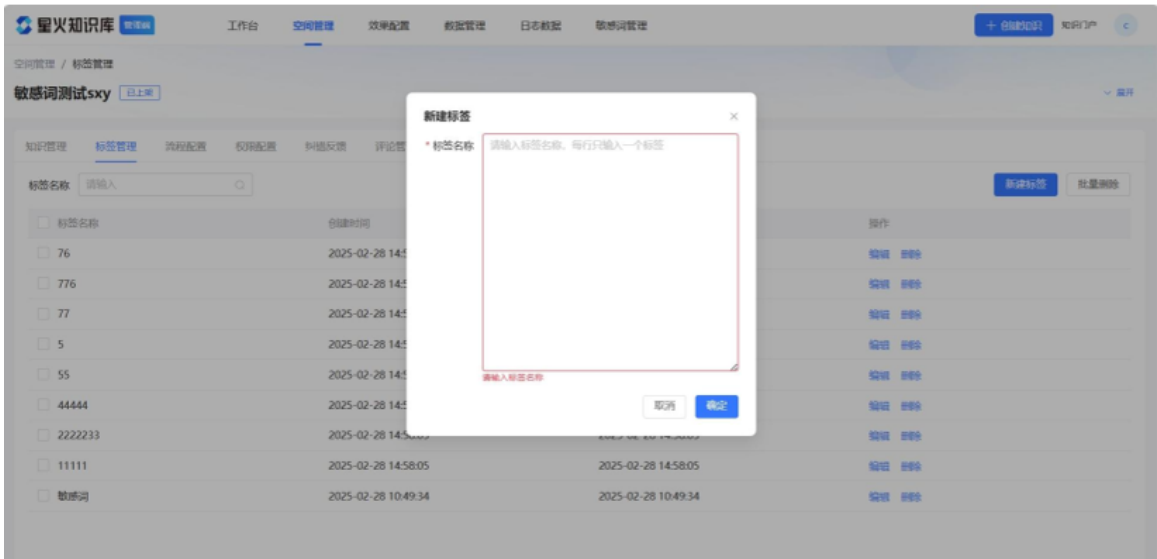


图 3.62 标签管理-新增标签页面

- 删除标签：支持单一删除标签和批量删除标签。

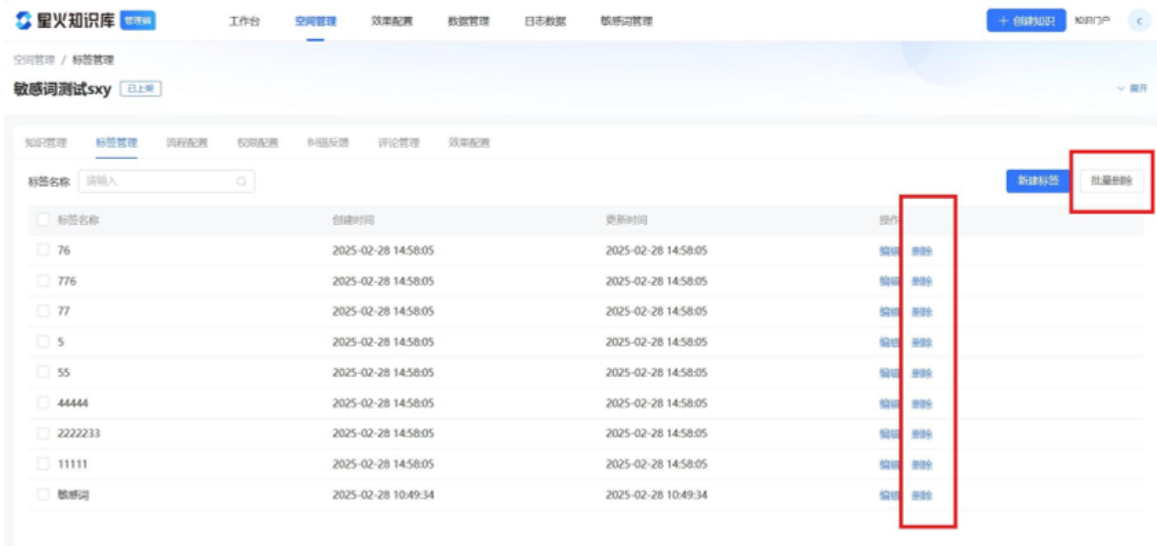


图 3.63 标签管理-删除标签入口

- 编辑标签：支持对标签的重命名。

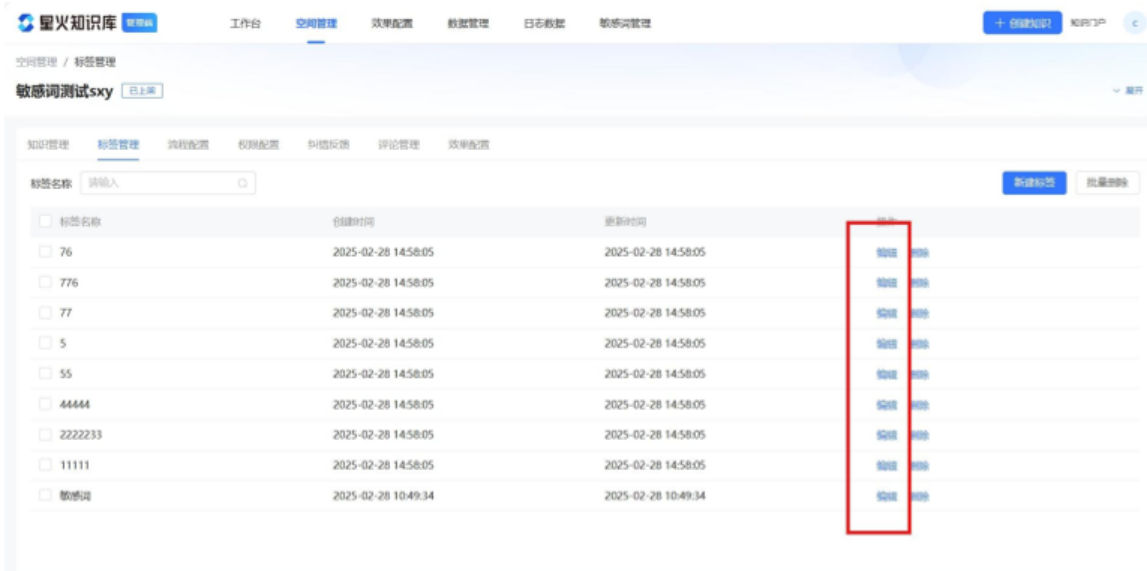


图 3.64 标签管理-编辑标签入口

- 搜索标签：支持通过关键词搜索标签。

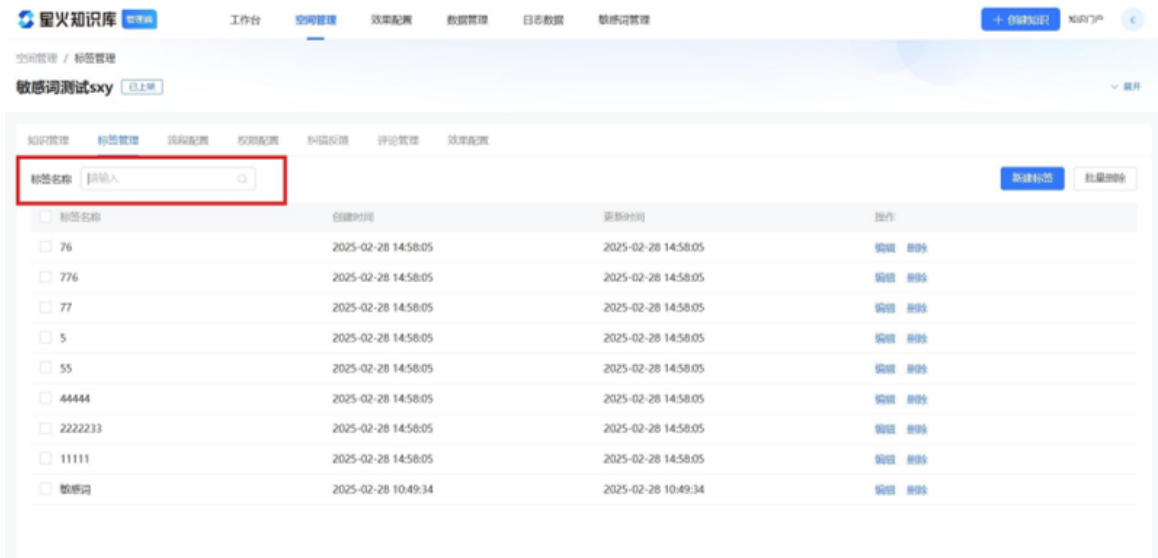


图 3.65 标签管理-标签搜索入口

2.2.3 流程配置

流程配置页面以可视化流程图形式清晰呈现知识从投递、智能采编、智能检测、人工审核、人工采编、发布到最终上架的全链路步骤及操作指引，便于用户快速理解流程逻辑并高效执行各环节任务。

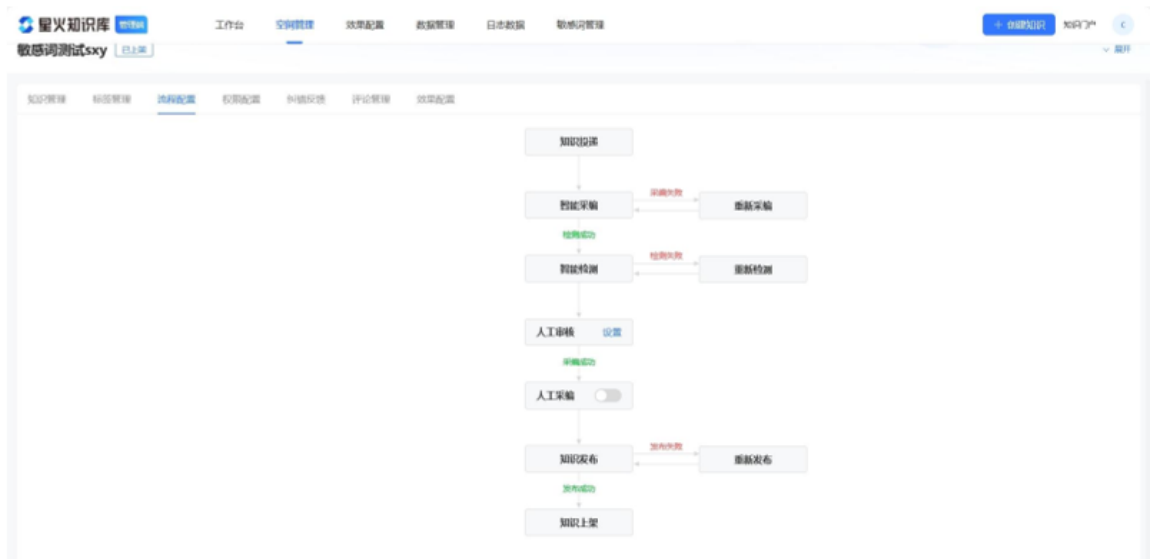


图 3.66 流程配置详情页

2.2.4 权限配置

权限配置支持对整个知识空间的知识进行控制、对知识分类进行权限控制以及对单篇知识进行精细化权限控制，设置完成后仅允许在权限范围内的组织或个人以及创作者在知识前台应用知识，本章权限管理仅说明对空间和分类的管理。对单篇知识详见工作台-知识投递章节。

若出现空间权限、分类权限及单篇知识权限有冲突，以最小层级的权限为准。优先按照单篇知识权限>分类权限>空间权限的顺序来取权限范围。

若子级未设置权限，如分类和知识未设置权限，整个空间设置了权限，默认是继承上一级权限，即以整个空间的权限为准。

2.2.4.1 空间权限

空间权限支持设置公开和仅允许部分人访问，其中对于部分人可见支持按照组织机构及个人筛选，选择完成后点击保存完成对空间权限的设置。

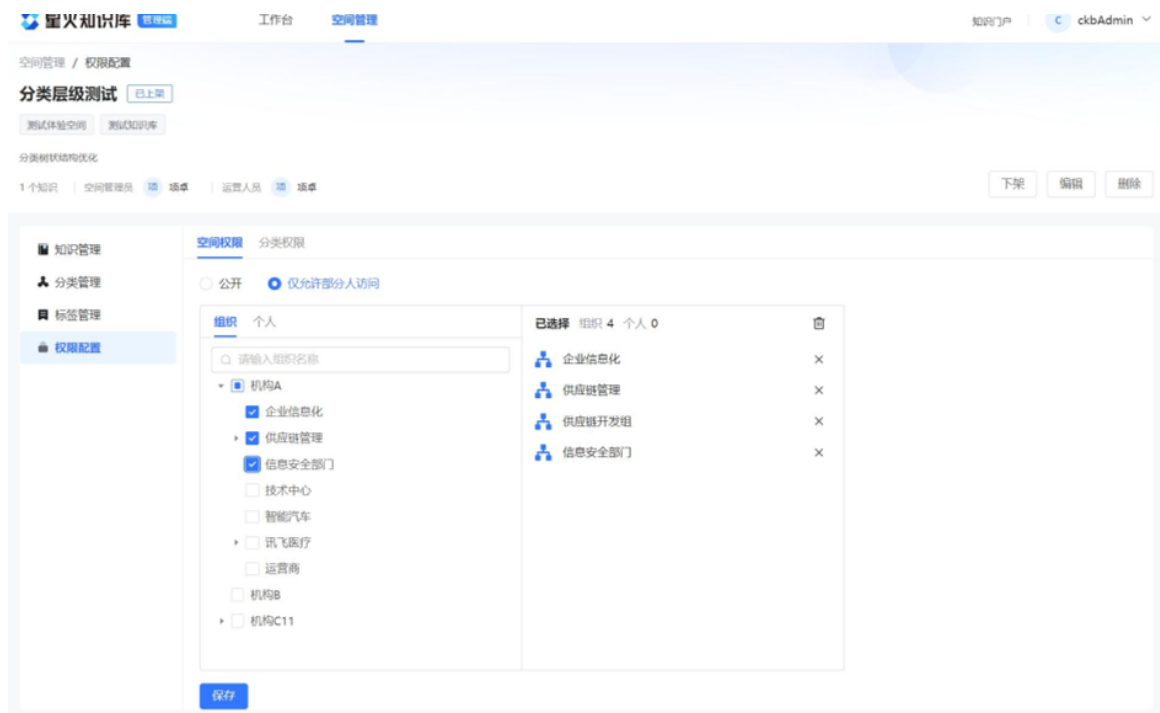


图 3.67 权限控制-空间权限

2.2.4.2 分类权限

分类权限支持设置公开和仅允许部分人访问，其中对于部分人可见支持按照组织机构及个人筛选。如下图若仅设置的一级分类的权限，未设置子层级二级、三级、四级、五级分离，则都遵循一级分类的权限范围。

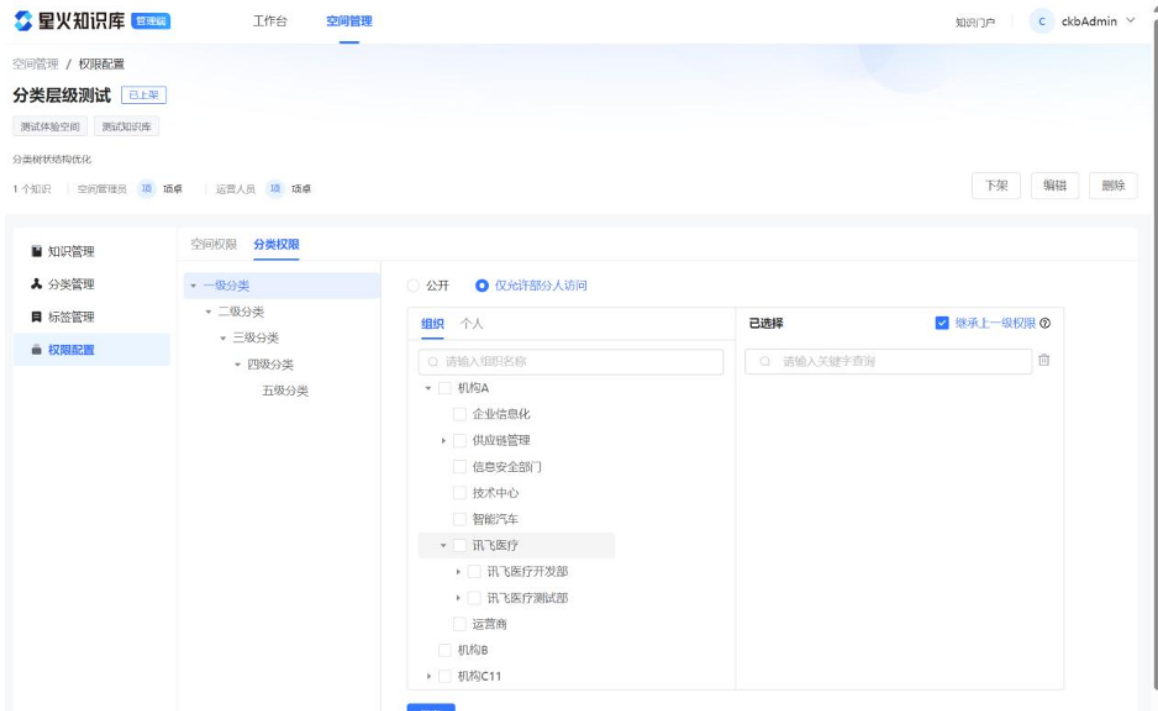


图 3.68 权限控制-分类权限

2.2.5 纠错反馈

纠错反馈页面展示历史纠错反馈记录，包含知识标题、知识状态、纠错问题描述、纠错人、处理状态、纠错时间等信息，支持管理员一键查看处理详情、单条/批量删除记录，实现全平台纠错数据的透明化追踪与统一管理。

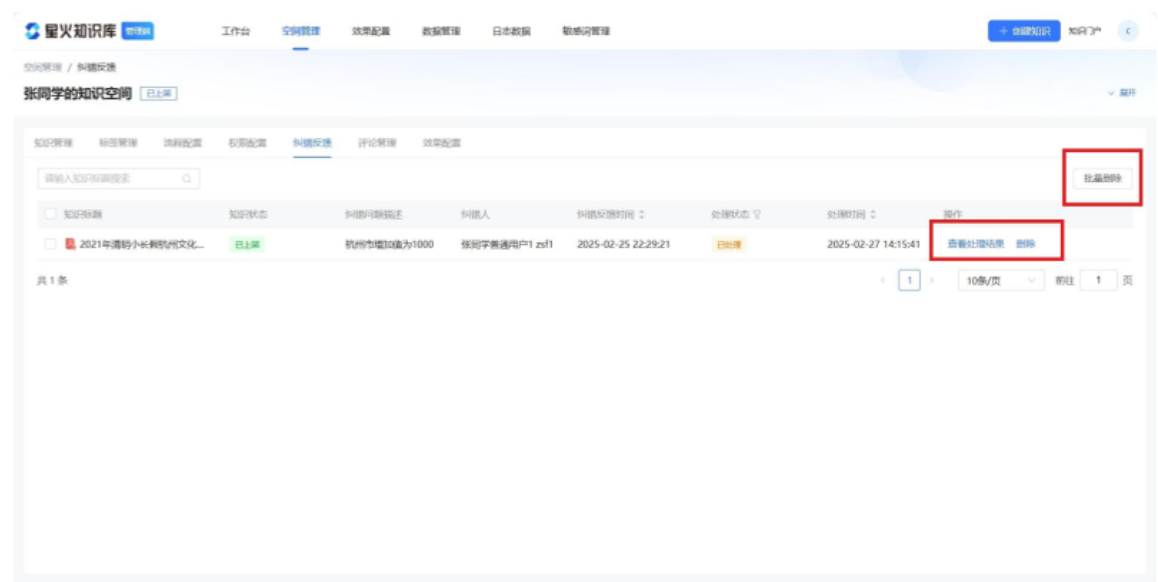


图 3.69 纠错反馈-查看处理详情、单条/批量删除记录入口



图 3.70 纠错反馈-查看处理结果详情页

2.2.6 评论管理

评论管理页面集中展示系统内的评论记录，包含评论内容、评论人、知识标题、点赞数、评论时间等信息，支持管理员一键置顶优质评论、查看评论回复详情，并提供单条/批量删除功能，实现高效审核与社区互动管理。

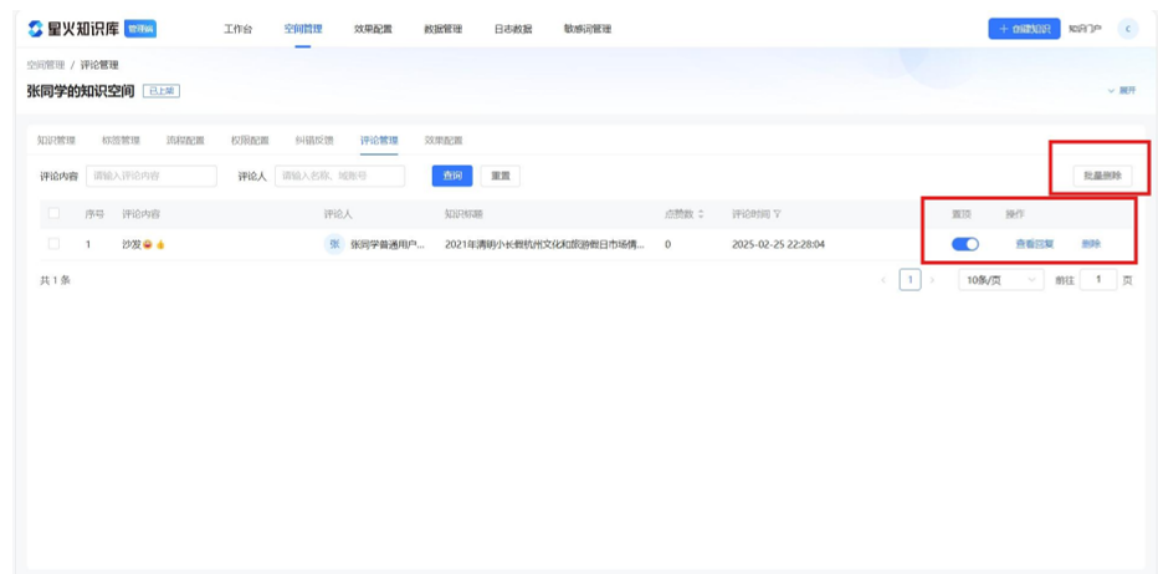


图 3.71 评论管理-置顶、单条/批量删除入口



图 3.72 评论管理-查看回复详情页

2.2.7 效果配置

效果配置是通过精准设定问答相关参数，优化问答效果，从而为用户提供高效、准确的交互体验。支持采编配置、检索配置和回复配置。具体操作详见下一章【效果配置】。

注意：知识空间内的效果配置仅支持对本空间内的效果配置进行设置。

2.3 效果配置

效果配置是通过精准设定问答相关参数，优化问答效果，从而为用户提供高效、准确的交互体验。支持采编配置、检索配置和回复配置。控制台的效果配置是指对整个知识库的效果配置进行设置，而非单一知识空间，若想对单一知识空间进行效果配置，则需进入空间管理里选中具体空间的【效果配置】模块进行操作。

2.3.1 采编配置

采编配置支持智能分割、按目录切分和按分隔符拆分三种文档拆分方式。

- 智能分割：支持智能解析、OCR 解析。智能解析指大模型根据文档内容自动拆分，OCR 解析适用于解析扫描版 PDF、PPT、PPTX 和图片，将其解析成知识点需要用于问答。



图 3.73 采编配置-智能分割

• 按目录切分：支持智能识别目录、自定义识别目录。其中自定义识别目录可设置拆分目录层级。注意：自定义拆分目录层级至高设置 3 级，并且请输入用于目录识别的正则表达式，设置后将按照设定的目录层级进行拆分，默认不用修改。



图 3.74 采编配置-按目录切分-自定义识别目录页面

- 按分隔符拆分：支持自定义输入分隔符号，默认分隔符//，可选 word 换行、text 换行。勾选自定义输入分隔符，即可自由编辑分隔符输入框。



图 3.75 采编配置-按分隔符拆分页面



图 3.76 采编配置-按分隔符拆分-自定义输入分隔符页面

2.3.2 检索配置

检索配置支持多路召回、向量检索、关键词检索三种拆分规则。

- 多路召回：支持设置向量检索召回数量（默认 10）、向量检索召回阈值（默认 0.1）、关键词检索召回数量（默认 90）、QA 检索召回数量（默认 1）、QA 检索召回阈值（默认 0.9）。

星火知识库 工作台 空间管理 效果配置 数据管理 日志数据 敏感词管理 + 创建知识 知识门户

分隔符 自定义输入分隔符

检索配置

拆分规则 ☒ 多路召回 ☐ 向量检索 ☐ 关键字检索

检索模型 默认

向量检索召回数量 ⑦ 10

向量检索召回阈值 ⑦ 0.1

关键词检索召回数量 ⑦ 90

QA 检索召回数量 ⑦ 1

QA 检索召回阈值 ⑦ 0.9

图 3.77 检索配置-多路召回设置页面（支持自定义相关数值）

- 向量检索：支持设置向量检索召回数量（默认 10）、向量检索召回阈值（默认 0.1）、QA 检索召回数量（默认 1）、QA 检索召回阈值（默认 0.9）。

星火知识库 工作台 空间管理 效果配置 数据管理 日志数据 敏感词管理 + 创建知识 知识门户

分隔符 自定义输入分隔符

检索配置

拆分规则 ☐ 多路召回 ☒ 向量检索 ☐ 关键字检索

检索模型 默认

向量检索召回数量 ⑦ 10

向量检索召回阈值 ⑦ 0.1

QA 检索召回数量 ⑦ 1

QA 检索召回阈值 ⑦ 0.9

回复配置

图 3.78 检索配置-向量检索设置页面（支持自定义相关数值）

- 关键词检索：支持设置关键词检索召回数量（默认 90）、QA 检索召回数量（默认 1）、QA 检索召回阈值（默认 0.9）。

The screenshot shows the 'Xinghuo Knowledge Base' interface with the 'Effect Configuration' tab active. The 'Retrieval Configuration' section has three radio buttons: 'Split Rules', 'Multi-path Retrieval', 'Vector Retrieval', and 'Keyword Retrieval' (which is selected). Below these are three input fields: 'Keyword Retrieval Count' (set to 90), 'QA Retrieval Count' (set to 1), and 'QA Retrieval Threshold' (set to 0.9). The 'Response Configuration' section has a 'Response Model' dropdown set to 'Default'.

图 3.79 检索配置-关键词检索设置页面（支持自定义相关数值）

其中，向量检索召回数量是指根据用户问题的语义召回知识的最大数量；向量检索召回阈值是指将用户问题和向量知识点进行匹配，若匹配阈值高于配置则保留该知识点；关键词检索召回数量是指根据用户问题的关键词召回知识的最大数量；QA 检索召回数量是指根据用户问题召回 QA 知识的最大数量；QA 检索召回阈值是指将用户问题与 QA 知识进行匹配，若匹配阈值高于配置阈值则保留该 QA 知识点。

2.3.3 回复配置

回复配置支持选择回复模型、提示词管理和高级设置。其中高级设置可自定义 topk 温度值、多轮对话、FAQ 是否走大模型配置、敏感词拒识话术。

topk 是指大模型生成答案的规则即从 K 个候选值中随机选择一个作为答案；温度值是用于决定结果随机性，取值越高随机性越强即相同的问题得到的不同答案的可能性越高；多轮对话开启后可记录前几轮的问答内容，至多 5 轮；FAQ 是否走大模型配置，若选择是，则命中 FAQ 知识大模型总结后再回复；若选择否，则命中 FAQ 知识直接输出答案；敏感词拒识话术可自定义设置，默认“基于目前所掌握的信息，暂时无法回答你的问题”。



图 3.80 回复配置-提示词管理页面（支持自定义）



图 3.81 回复配置-高级设置页面（支持自定义）

效果设置完成后，点击“保存配置”进行保存，或点击“取消”清除操作。



图 3.82 效果配置页面底部-所有参数设置完成后点击保存配置进行“保存”或点击“取消”清除操作

2.4 数据管理

数据管理用于实现数据的查询和导出等功能，支持便捷的数据操作和管理，助力用户快速完成数据处理任务。主要包括空间数据统计、搜索数据统计、问答数据统计。

2.4.1 空间数据统计

空间数据统计支持用图形和数字的形式呈现知识空间的数据，方便用户快捷查询现有知识数量、新增知识数量、空间访问次数、空间访问人数、知识趋势概览、知识类型分布、知识类型趋势。该页面支持自由选择空间和时间范围。

点击“全部空间”输入框即可选择其他空间；点击“昨天”、“近一周”、“近一月”或自定义时间范围，即可自定义知识趋势概览、知识类型分布、知识类型趋势图。点击“导出”，即可下载空间知识变化趋势表、空间知识分布情况表和空间知识类型趋势表。注意鼠标光标放置在图形任意位置，即自动呈现相应数据。

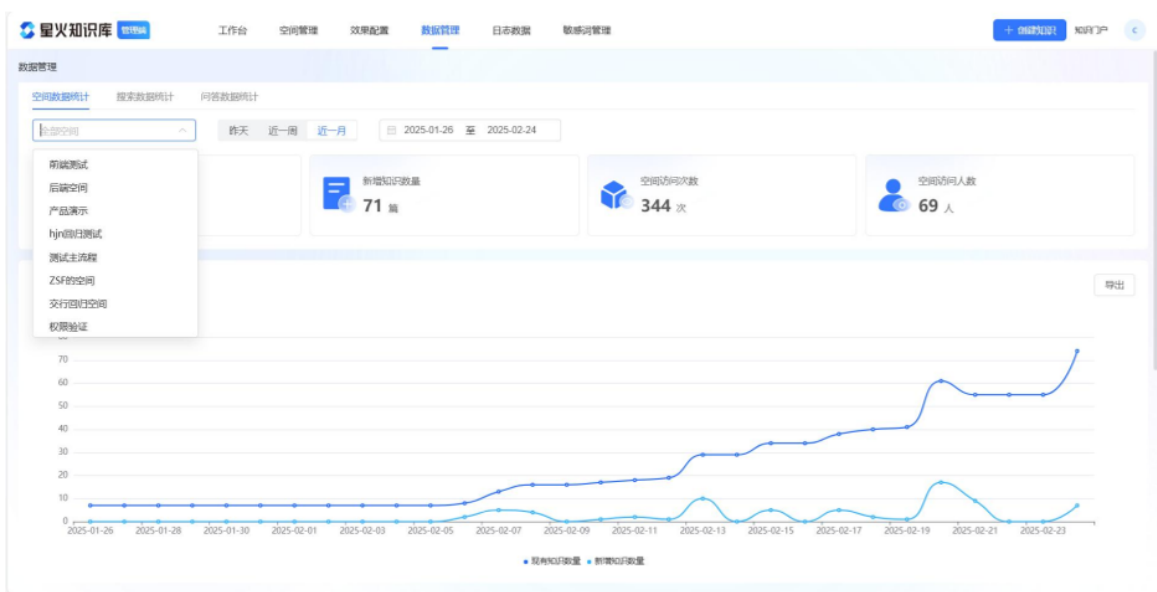


图 3.83 空间数据统计-选择空间页面

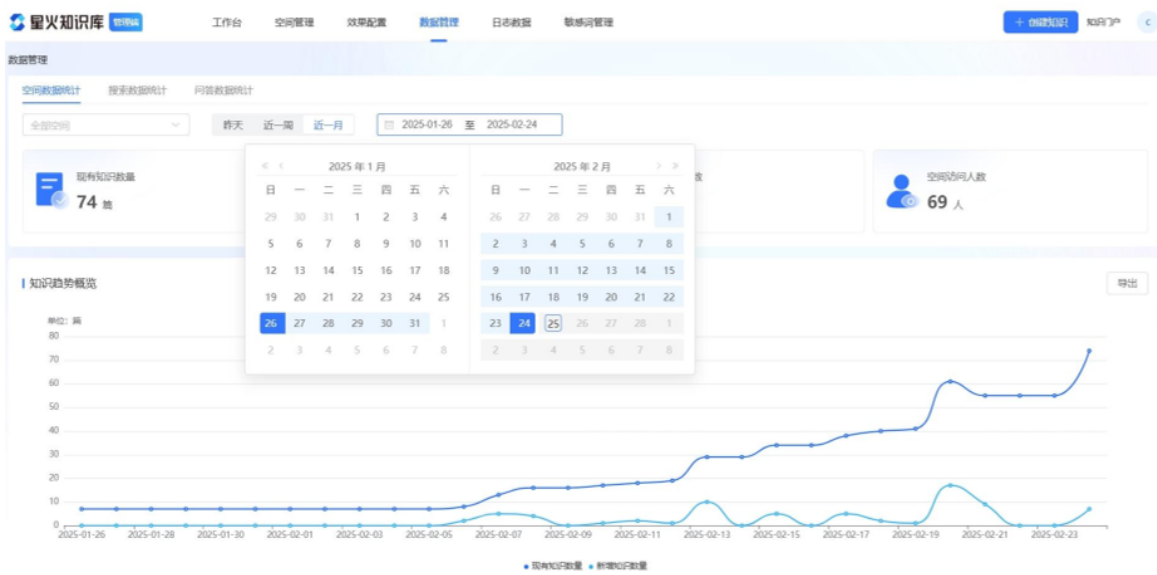


图 3.84 空间数据统计-选择时间页面



图 3.85 空间数据统计-空间知识变化趋势表导出页面

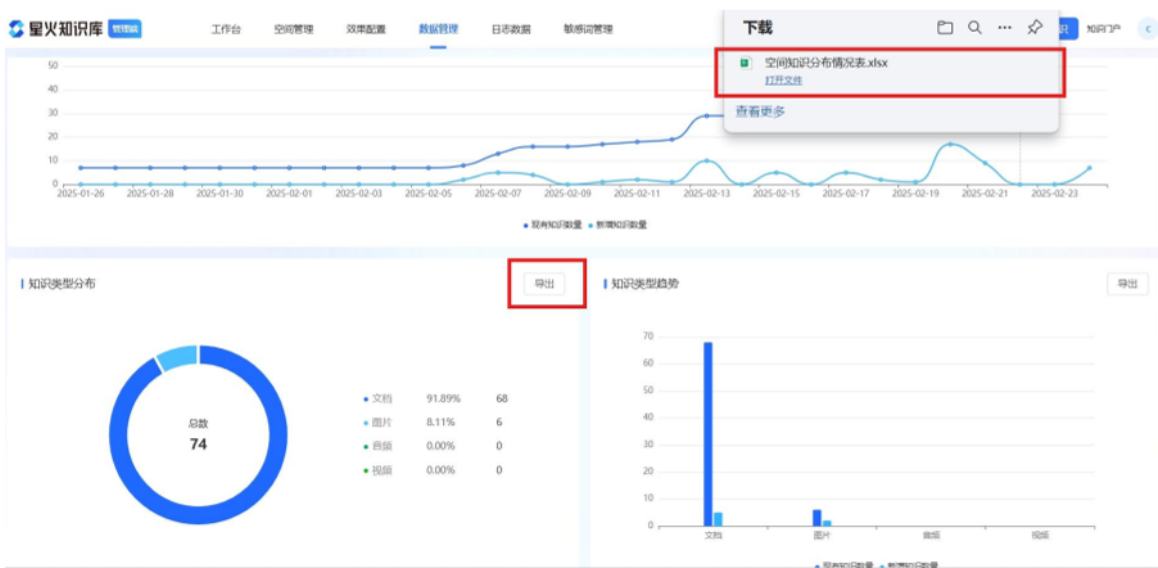


图 3.86 空间数据统计-空间知识分布情况表导出页面

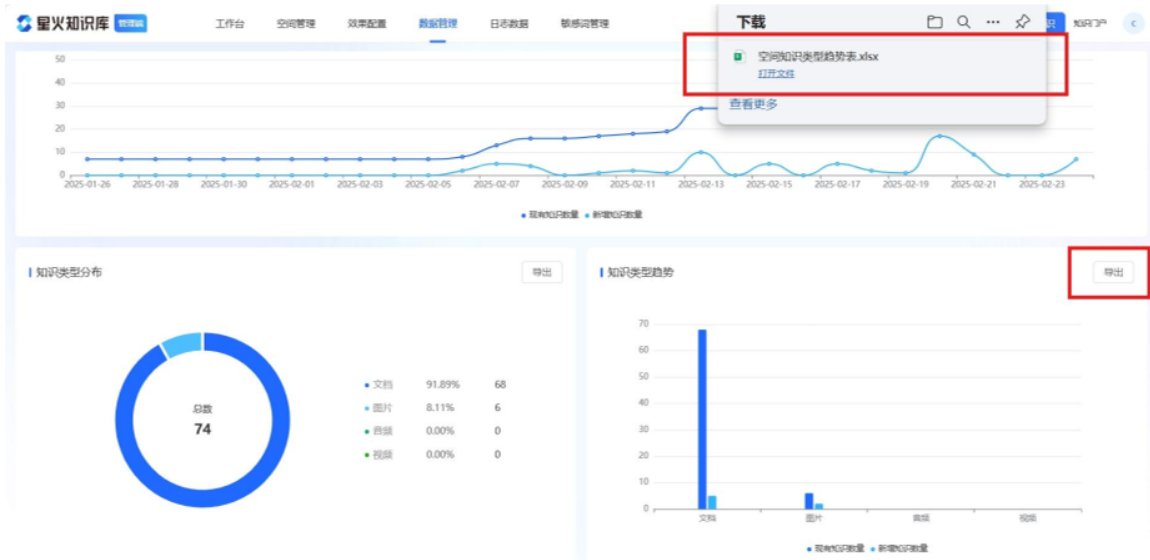


图 3.87 空间数据统计-空间知识类型趋势表导出页面



图 3.88 空间数据统计-光标放置在图形任意位置自动呈现相应数据

2.4.2 搜索数据统计

搜索数据统计搜索次数、搜索人数、点击率、翻页率等搜索数据，查看搜索/点击趋势概览、搜索平均响应耗时、热门问题搜索。该页面支持自定义时间范围。注意鼠标光标放置在图形任意位置，即自动呈现相应数据。点击“导出”即可下载搜索数据统计表。

“搜索/点击趋势概览”图中包含搜索次数、搜索人数、Top1 点击率、Top5 点击率的相关数据。

“热门问题搜索”方便用户快速了解热门的搜索问题，搜索问题后会相应显示该问题的搜索次数与搜索占比。

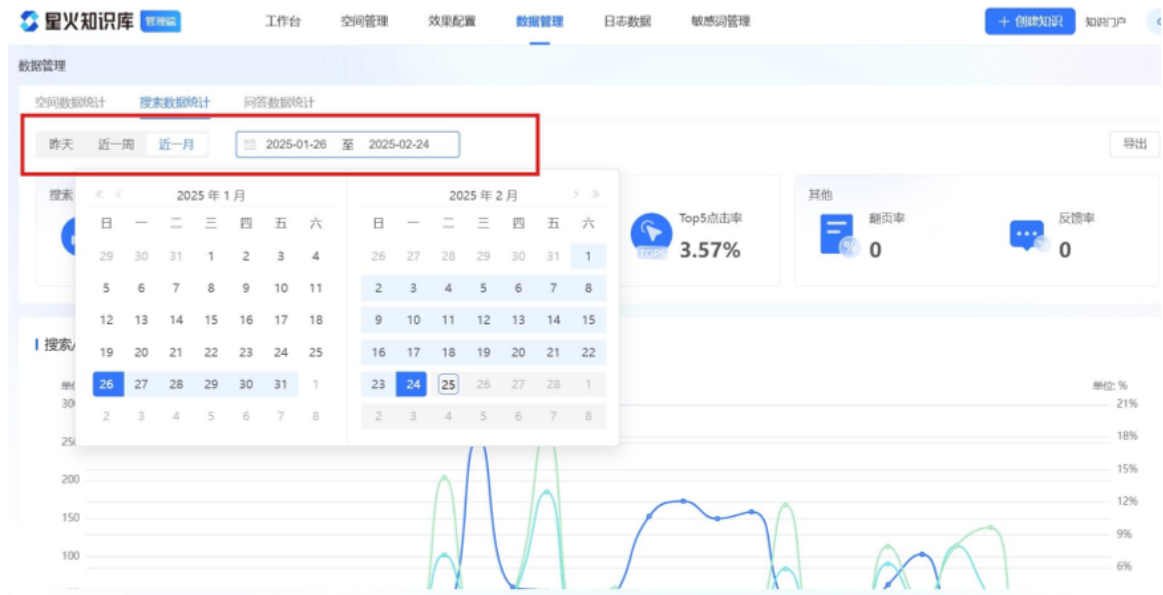


图 3.89 搜索数据统计-自定义时间范围



图 3.90 搜索数据统计-搜索/点击趋势概览图页面



图 3.91 搜索数据统计-搜索数据统计文件导出

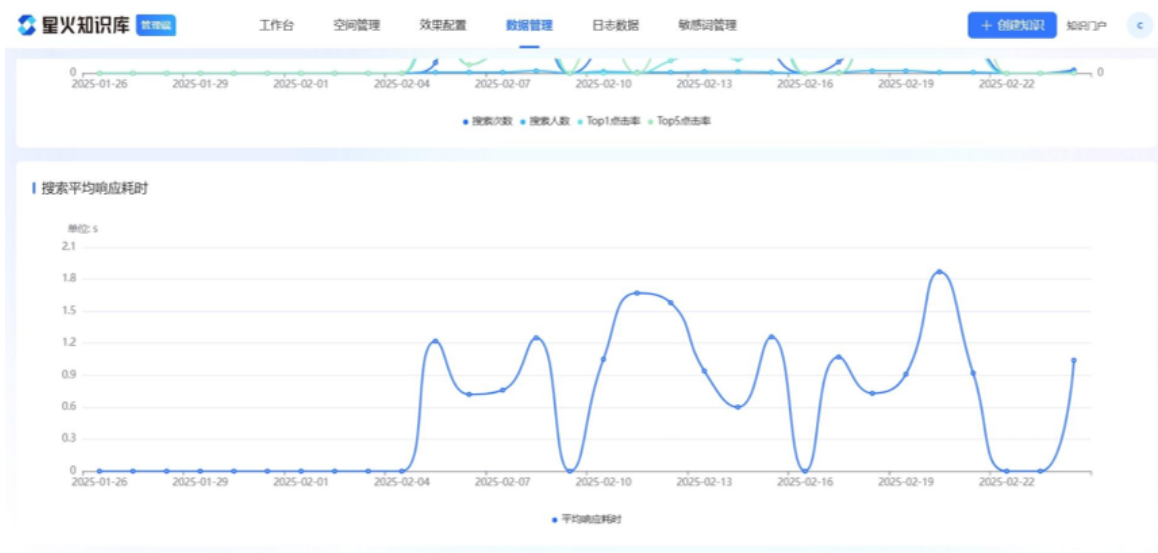


图 3.92 搜索数据统计-搜索平均响应耗时页面



图 3.93 搜索数据统计-热门问题搜索页面

2.4.3 问答数据统计

问答数据统计方便用户快捷查询问答次数、问答人数、点赞率、点踩率、问答趋势概览、问答平均响应耗时、热门问答等相关数据。该页面支持自定义时间范围。注意鼠标光标放置在图形任意位置，即自动呈现相应数据。点击“导出”即可下载问答数据统计表。

“问答趋势概览”图中包含问答次数、问答人数、点赞率、点踩率的相关数据。

“热门问答”方便用户快速了解热门的问题，问题后方会相应显示该问题的问答次数与问答占比。



图 3.94 问答数据统计-问答趋势概览页面

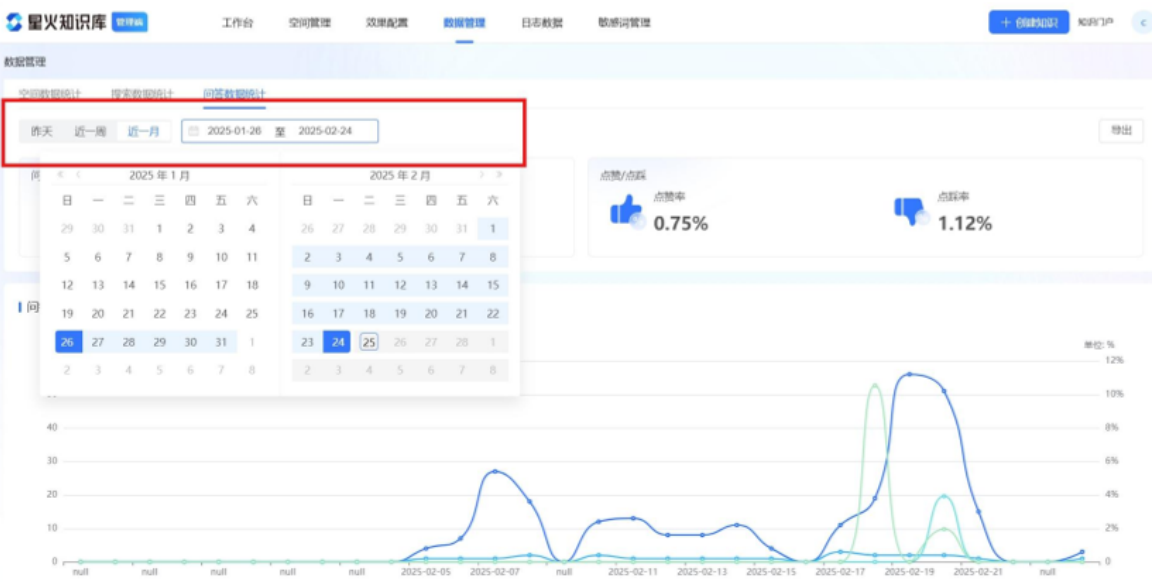


图 3.95 问答数据统计-自定义时间范围页面



图 3.96 问答数据统计-问答数据统计导出页面



图 3.97 问答数据统计-问答平均响应耗时页面

排名	问题	问答次数	问答占比
1	知识库	22	7.91%
2	测试	22	7.91%
3	星火知识库有什么用	8	2.88%
4	我想问下那个人生无忧保险是啥	6	2.16%
5	有儿童版吗	5	1.8%
6	问题	4	1.44%
7	保险	3	1.08%
8	加速卡为什么开不了专票	3	1.08%
9	测试咋样了?	3	1.08%
10	部署文档	3	1.08%

图 3.98 问答数据统计-热门问答页面

2.5 日志数据

日志数据为用户提供日志记录、查询和导出功能，帮助用户快速定位问题并提供事件背景。该模块包含搜索日志和问答日志的相关数据。

2.5.1 搜索日志

搜索日志记录用户的搜索问题，支持按用户问题、提问者、运行状态、搜索时间等条件查询搜索日志记录。每条搜索结果均包含用户问题、搜索 id、搜索触发时间、搜索结果反馈、运行状态、提问者等关键信息，便于用户快速定位和追溯。

序号	用户问题	搜索id	搜索触发时间	搜索结果反馈	运行状态	提问者
1	部署	5a0339a05f7d4178a71bffb1c aa746a3	2025-02-25 15:09:05		正常	星火知识库管理员
2	部署与配置在IT项目中的重要性是...	5ebdb44f2612491e808bbf1c ebf26c37	2025-02-25 15:00:33		正常	星火知识库管理员
3	部署与配置的区别是什么?	caf51ecc25c3492cb861476b0 4f6ad8e	2025-02-25 15:00:19		正常	星火知识库管理员
4	部署的定义是什么?	e2fe741aee1c42c4a6227fd91 3546343	2025-02-25 15:00:01		正常	星火知识库管理员
5	部署	8053e0effea348f2a460041fa0 7f76ae	2025-02-25 14:58:34		正常	星火知识库管理员

图 3.99 搜索日志页面

条件查询支持按用户问题、提问者、运行状态、搜索时间这四个条件查询搜索日志记录，具体配置如下：

信息项描述

用户问题

信息项	
支持关键词搜索	
提问者	点击输入框即可选择或输入姓名/域账号
运行状态	
搜索时间	

包括正常和异常两种状态

可自定义时间范围

条件设置完成后，点击“查询”即可呈现相应日志；或点击“重置”恢复初始状态，呈现所有的搜索日志。

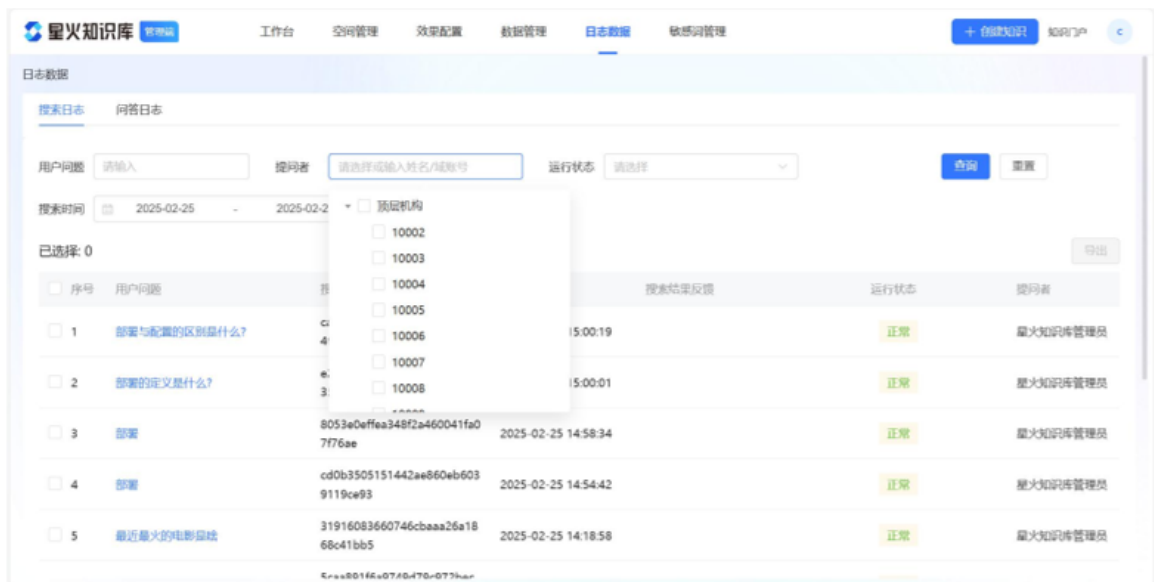


图 3.100 搜索日志-输入或选择提问者页面

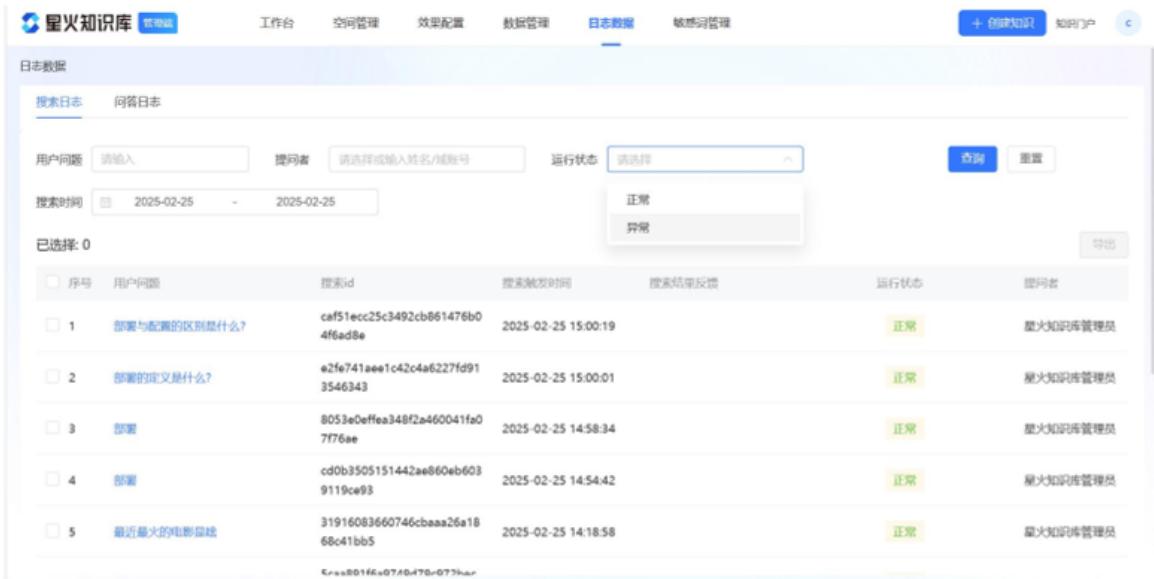


图 3.101 搜索日志-选择运行状态页面

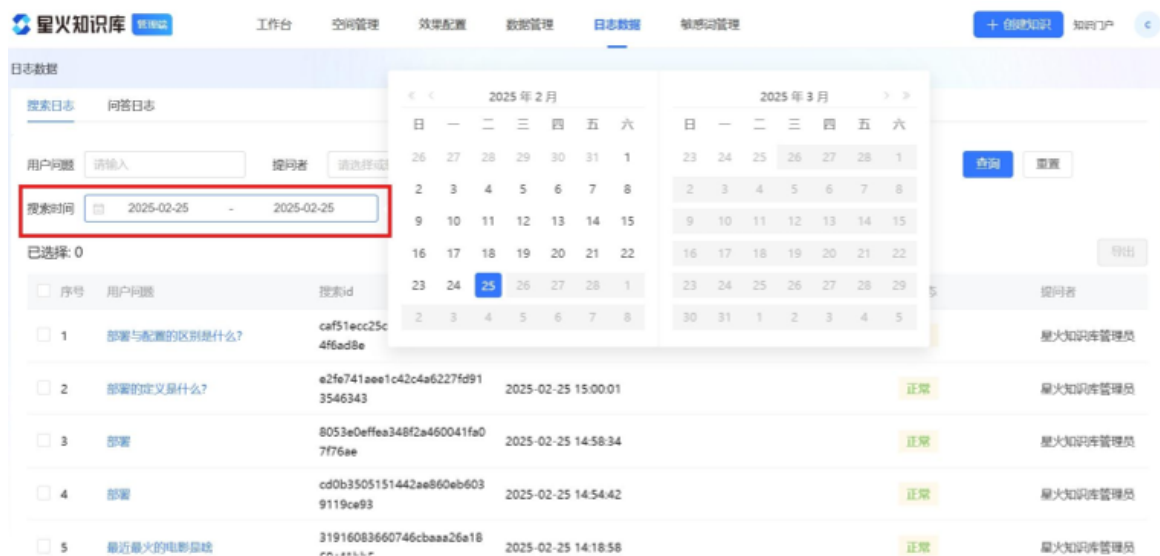


图 3.102 搜索日志-自定义时间范围页面



图 3.103 搜索日志-查询/重置

勾选所需日志序号，点击“导出”，即可自动下载检索日志。注意单次导出数据≤3000条。

注意：直接勾选“序号”，即可全选当前页面的所有日志，仅限当前页面；若后续页面还需选中，重复操作即可。

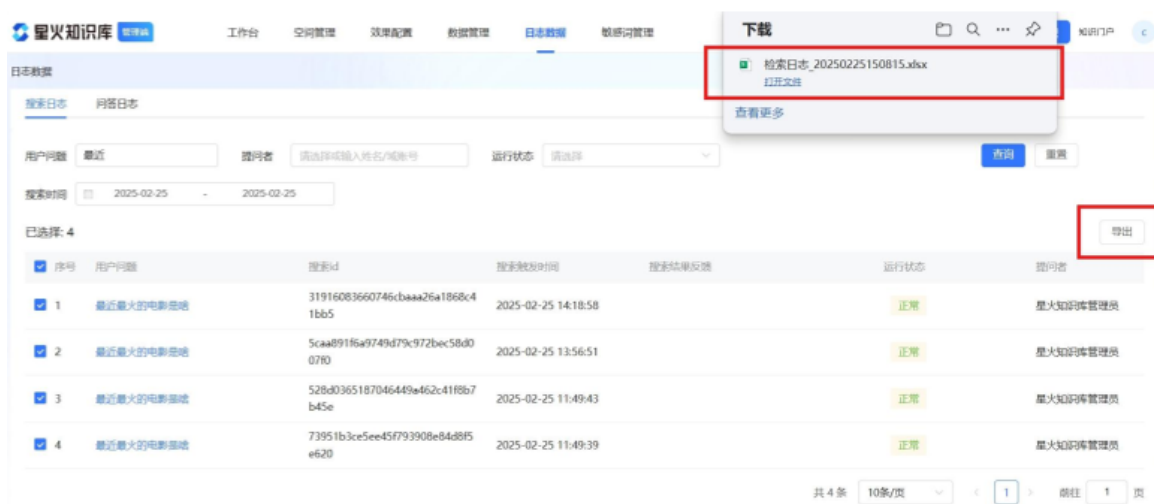


图 3.104 搜索日志-检索日志导出页面

搜索日志页面底部显示查询结果条数，支持用户自定义搜索结果的显示数量，并提供翻页功能，用户可自由选择跳转至任意指定页面。

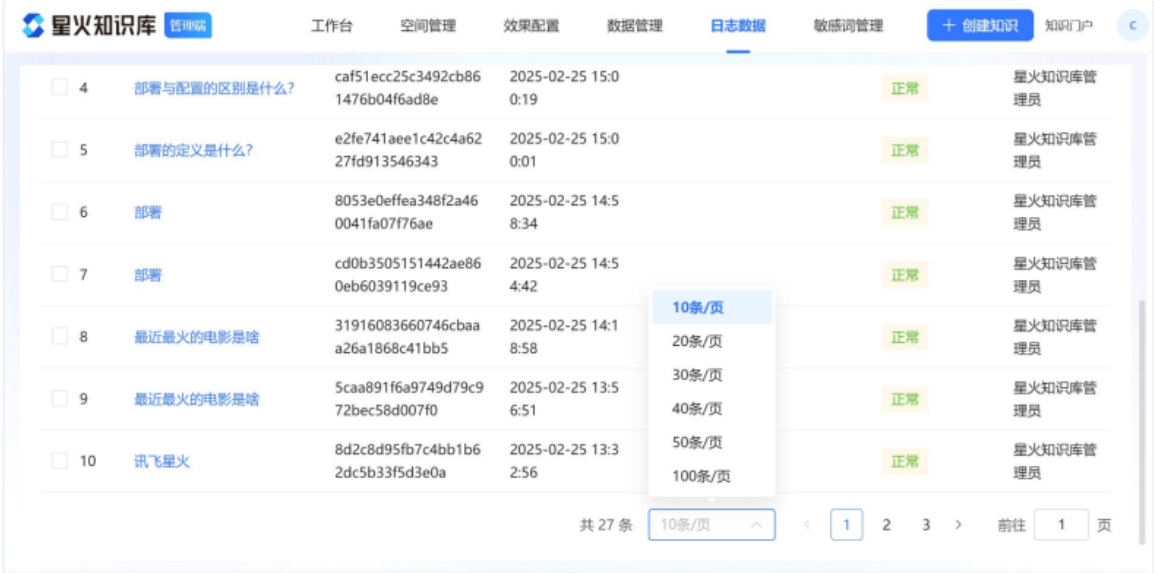


图 3.105 搜索日志-翻页功能页面

2.5.2 问答日志

问答日志记录用户与系统之间的问答交互，支持按用户问题、提问者、运行状态、搜索时间等条件查询问答日志记录。每条搜索结果均包含用户问题、问答 id、回答触发时间、星火 AI 回复内容反馈、运行状态、提问者等关键信息，便于用户快速定位和追溯。

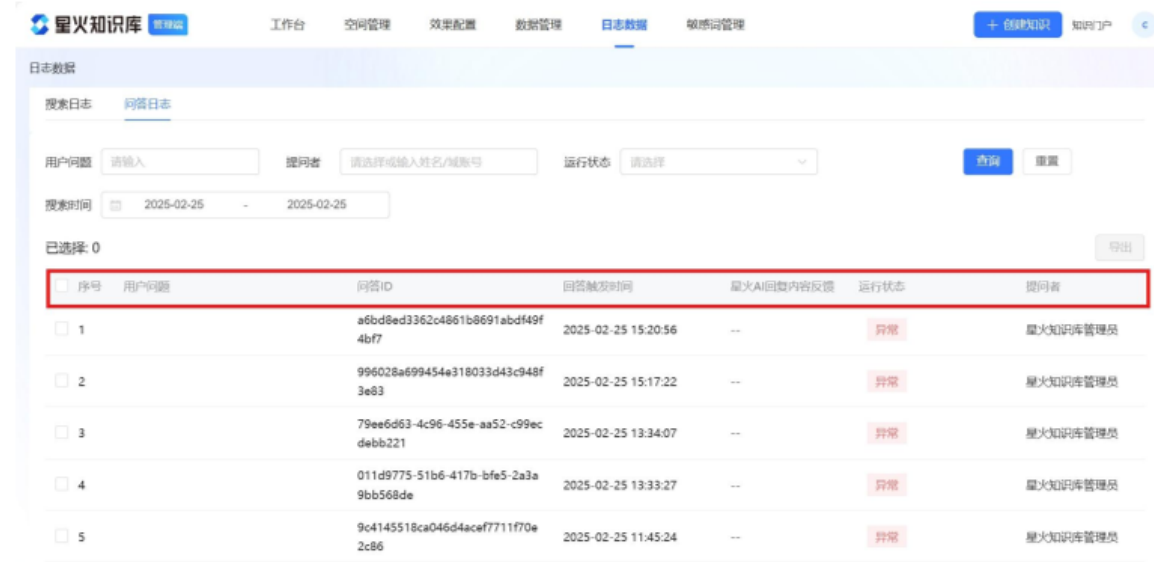


图 3.106 问答日志页面

条件查询支持按用户问题、提问者、运行状态、搜索时间这四个条件查询问答日志记录，具体配置同上一章节【搜索日志】部分。

条件设置完成后，点击“查询”即可呈现相应日志；或点击“重置”恢复初始状态，呈现所有的问答日志。

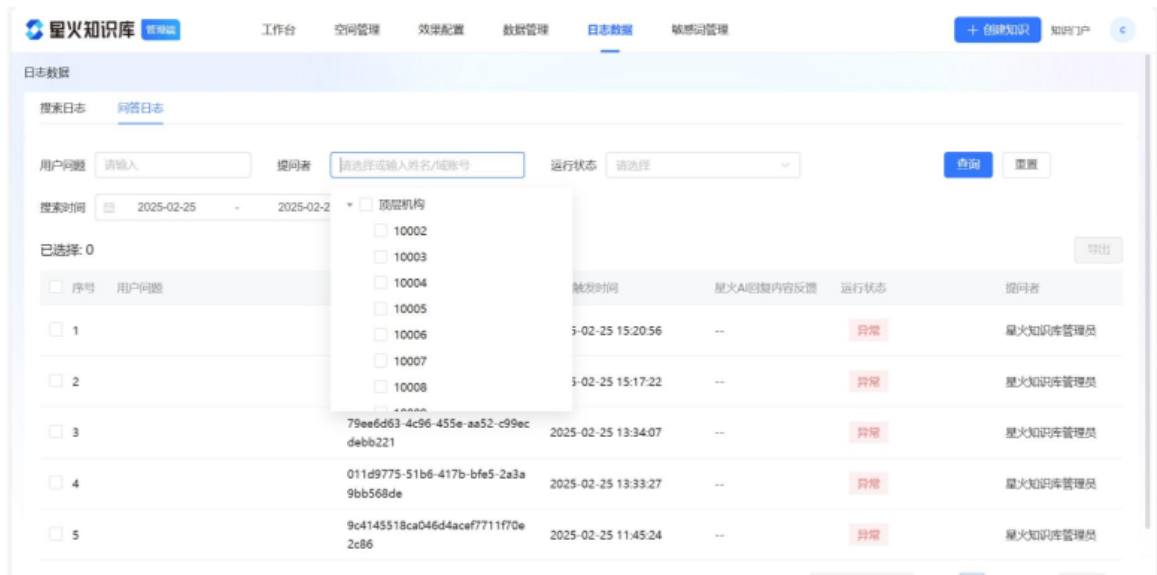


图 3.107 问答日志-输入或选择提问者页面

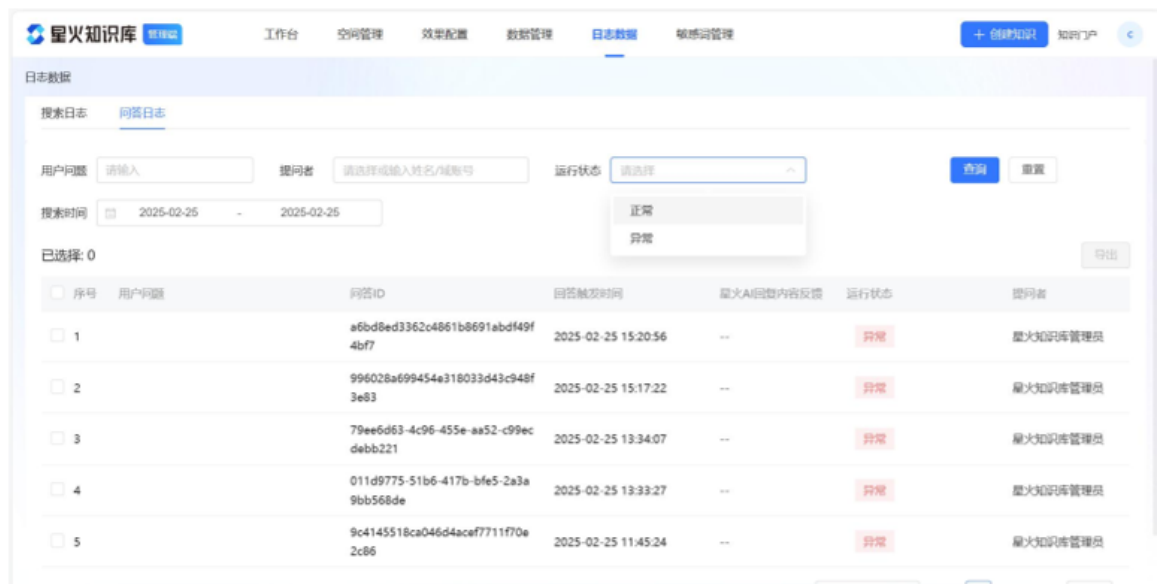


图 3.108 问答日志-选择运行状态页面

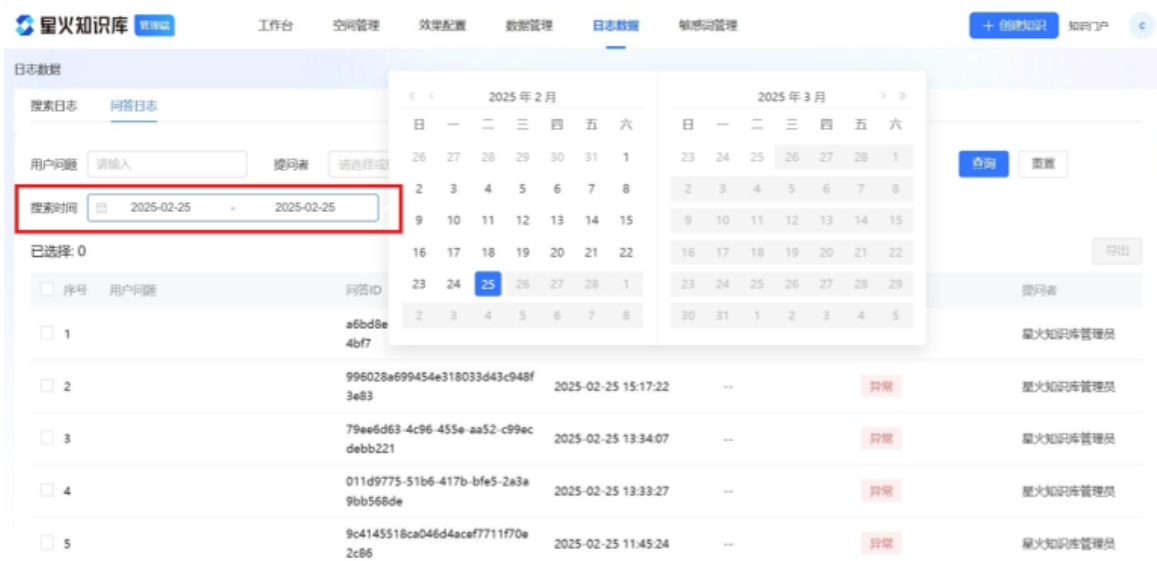


图 3.109 问答日志-自定义时间范围页面

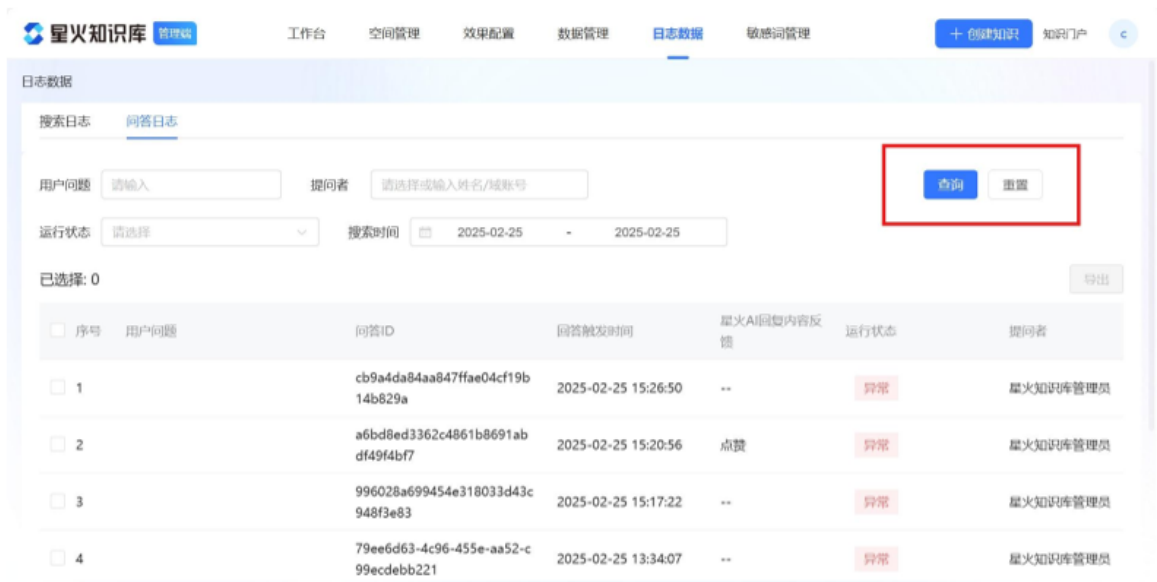


图 3.110 问答日志-查询/重置

勾选所需日志序号，点击“导出”，即可自动下载问答日志。注意单次导出数据 ≤ 3000 条。

注意：直接勾选“序号”，即可全选当前页面的所有日志，仅限当前页面；若后续页面还需选中，重复操作即可。

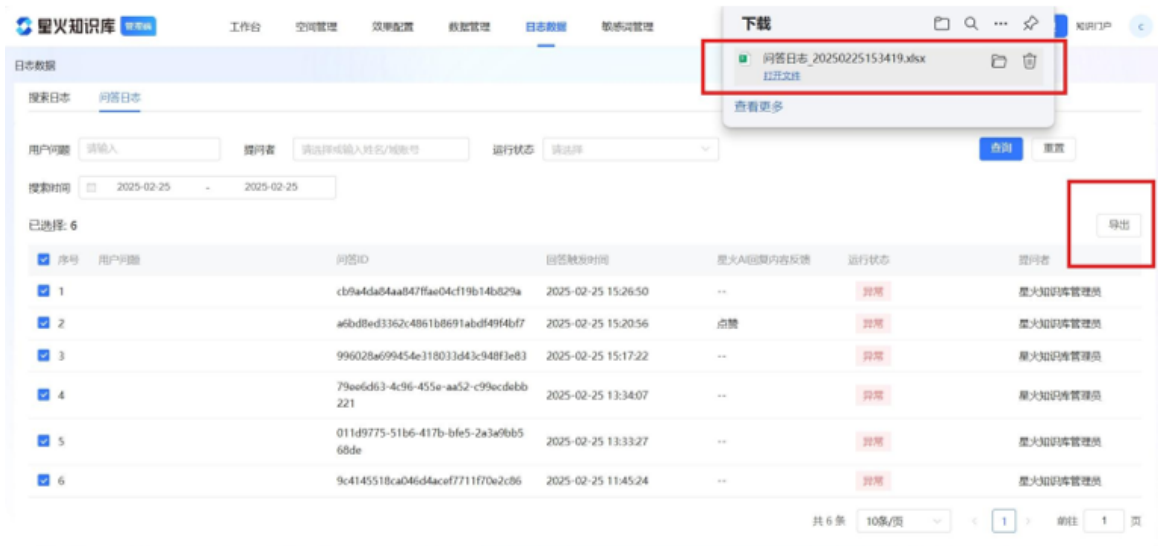


图 3.111 问答日志-问答日志导出页面

问答日志页面底部显示查询结果条数，支持用户自定义搜索结果的显示数量，并提供翻页功能，用户可自由选择跳转至任意指定页面。

星火知识库

工作台 空间管理 效果配置 数据管理 日志数据 敏感词管理 + 创建知识 知识门户

☐	序号	用户问题	问答ID	回答触发时间	星火AI回复内容 反馈	运行状态	提问者
☐	1		cb9a4da84aa847ffae04cf19b14b829a	2025-02-25 15:26:50	--	异常	星火知识库管理员
☐	2		a6bd8ed3362c4861b8691abdf49f4bf7	2025-02-25 15:20:56	点赞	异常	星火知识库管理员
☐	3		996028a699454e318033d43c948f3e83	2025-02-25 15:17:22	--	异常	星火知识库管理员
☐	4		79ee6d63-4c96-455e-aa52-c99ecdebb221	2025-02-25 13:34:07	--	异常	星火知识库管理员
☐	5		011d9775-51b6-417b-bfe5-2a3a9bb568de	2025-02-25 13:33:27	--	异常	星火知识库管理员
☐	6		9c4145518ca046d4acef7711f70e2c86	2025-02-25 11:45:24	--	异常	星火知识库管理员

共 6 条

10条/页

< 1 >

前往 1 页

图 3.112 问答日志-翻页功能页面

2.6 敏感词管理

敏感词管理为用户提供查找、编辑、新建、删除、导入和导出敏感词的功能，方便用户灵活管理敏感词库，高效维护信息安全。

查找：支持敏感词名称搜索。

新建敏感词：点击“新建”，即可创建新的敏感词，每行一个敏感词，支持换行批量创建。

删除敏感词：点击“删除”，即可删除敏感词条，支持多选敏感词条批量删除。

导入敏感词：点击“导入”，可通过上传文件批量导入敏感词。注意：限一个文件，扩展名要求.xlsx,.xls，不超过 100KB，并且请将专有名词添加到 Excel 文件的第一列，

专有名词不可超过 20 个字符。

导出敏感词：点击“导出”，即可导出敏感词库文件。

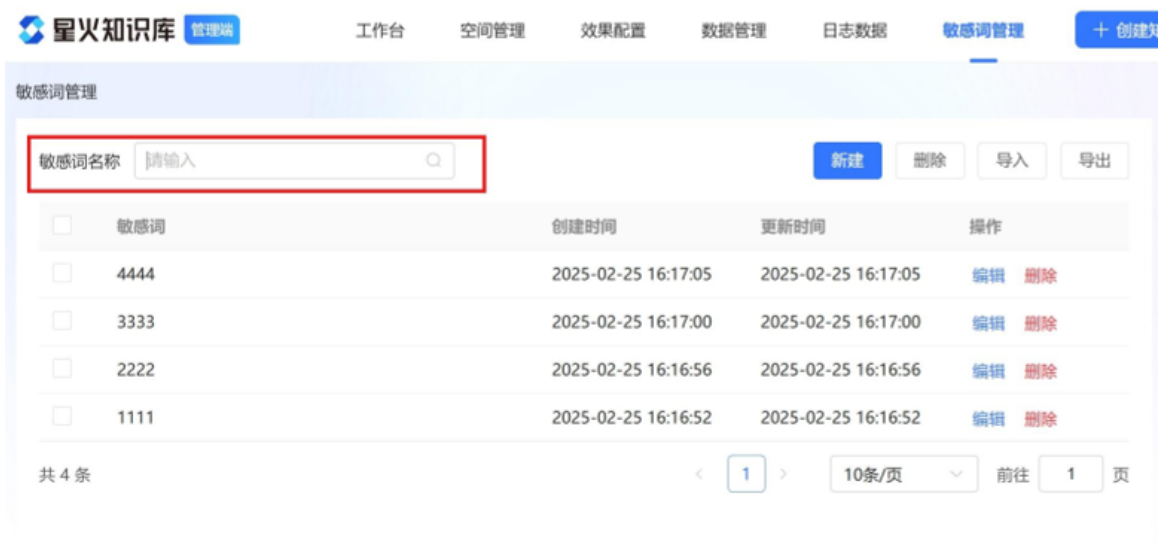


图 3.113 敏感词管理-敏感词查找功能



图 3.114 敏感词管理-新建敏感词页面

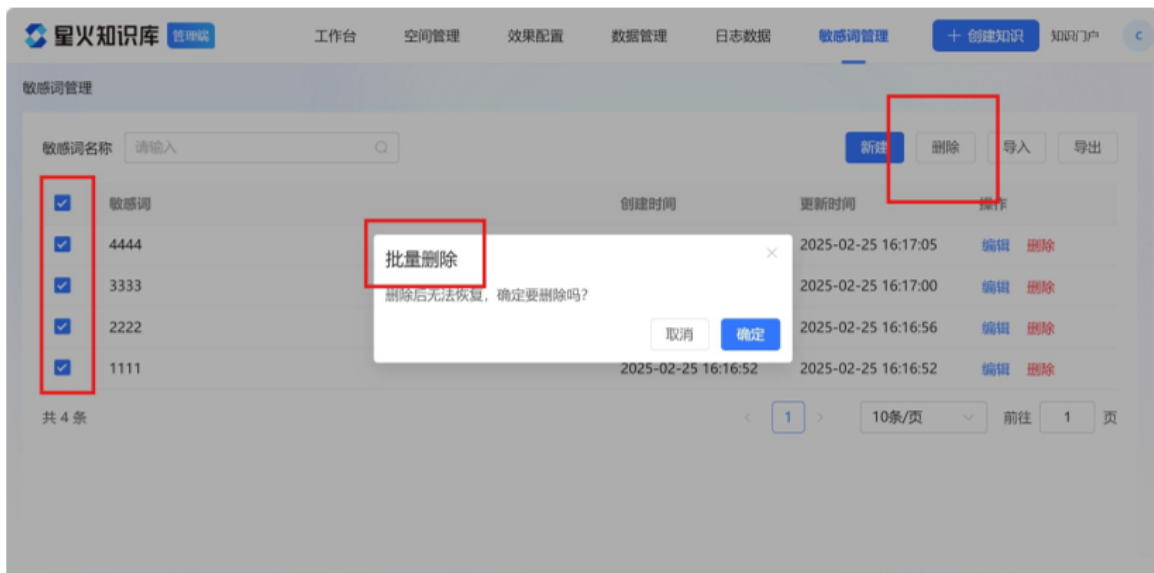


图 3.115 敏感词管理-批量删除敏感词页面



图 3.116 敏感词管理-批量导入敏感词页面

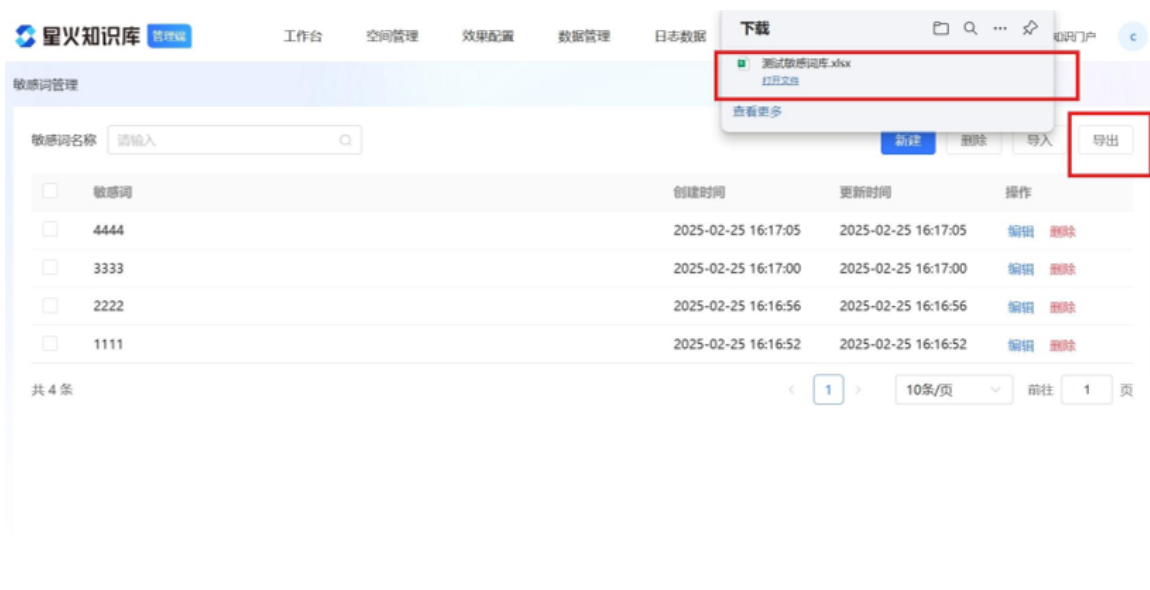


图 3.117 敏感词管理-敏感词导出页面

其中，每条敏感词均可单独进行“编辑”和“删除”操作。

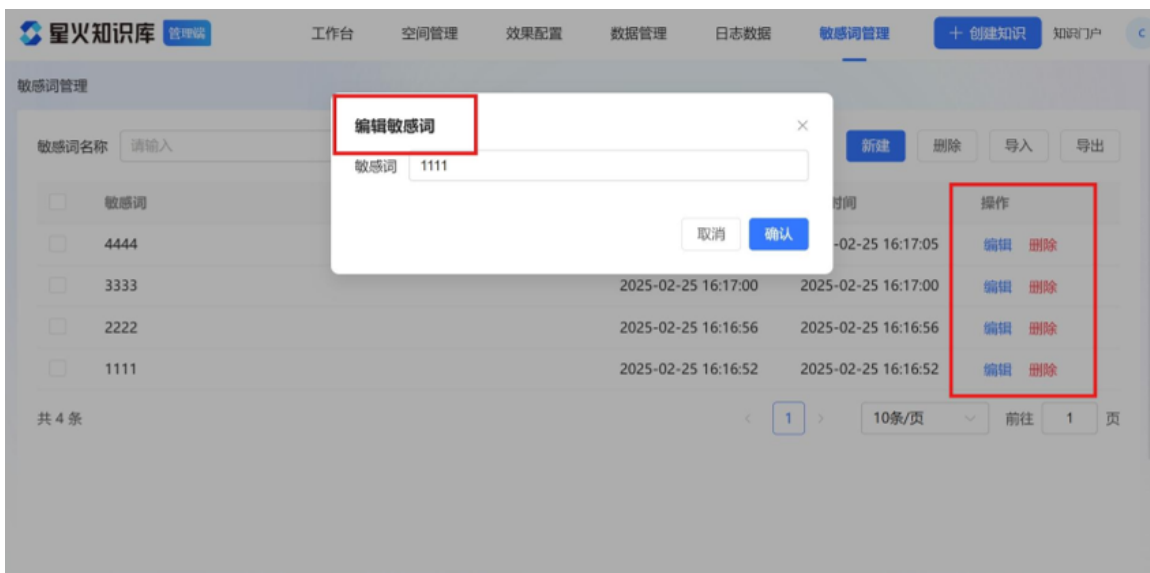


图 3.118 敏感词管理-编辑敏感词页面

3.个人中心

3.1 我的知识

3.1.1 我的创建

我的创建页面集中管理用户个人创建的所有知识文档，支持按分组或标题快速检索，并提供投递、编辑、删除、下载、移动以及批量投递、移动、下载功能，帮助用户实现知识的高效管理、跨流程协作与灵活复用。

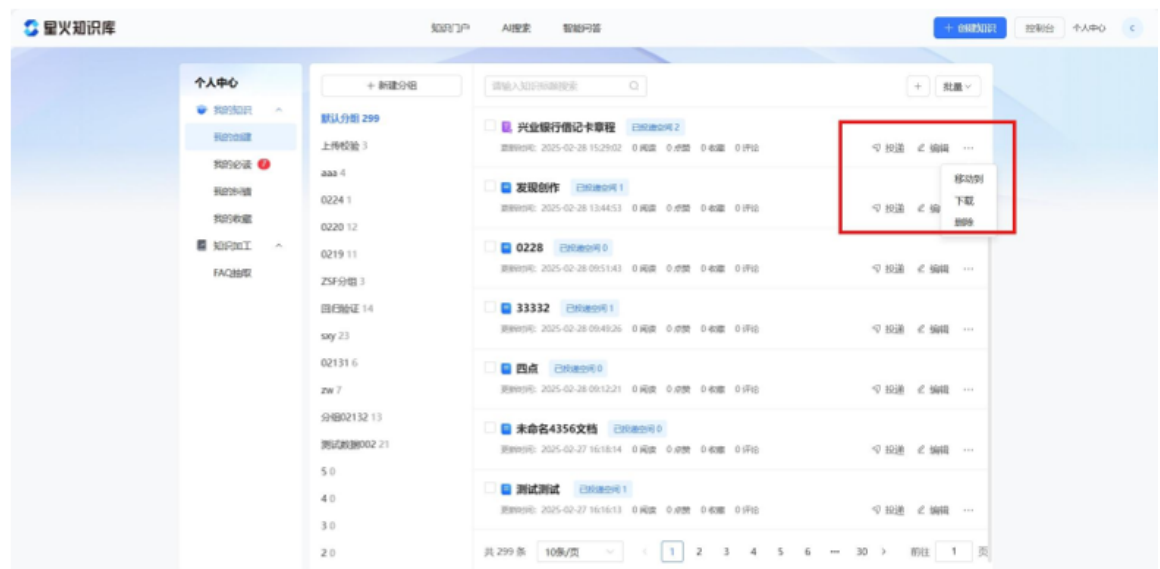


图 3.119 我的创建-投递、编辑、删除、下载、移动功能入口



图 3.120 我的创建-批量投递、下载、移动功能入口

3.1.2 我的必读

我的必读页面集中展示用户需要阅读的知识列表，支持按“未读/已读”状态筛选、关键词搜索，并提供阅读状态标记功能，帮助用户高效追踪必读任务。



图 3.121 我的必读-未读、已读、搜索入口

3.1.3 我的纠错

我的纠错页面集中展示用户提交过的所有纠错记录，包含知识标题、纠错问题描述、纠错反馈时间、处理状态等信息，支持一键查看处理结果或删除。

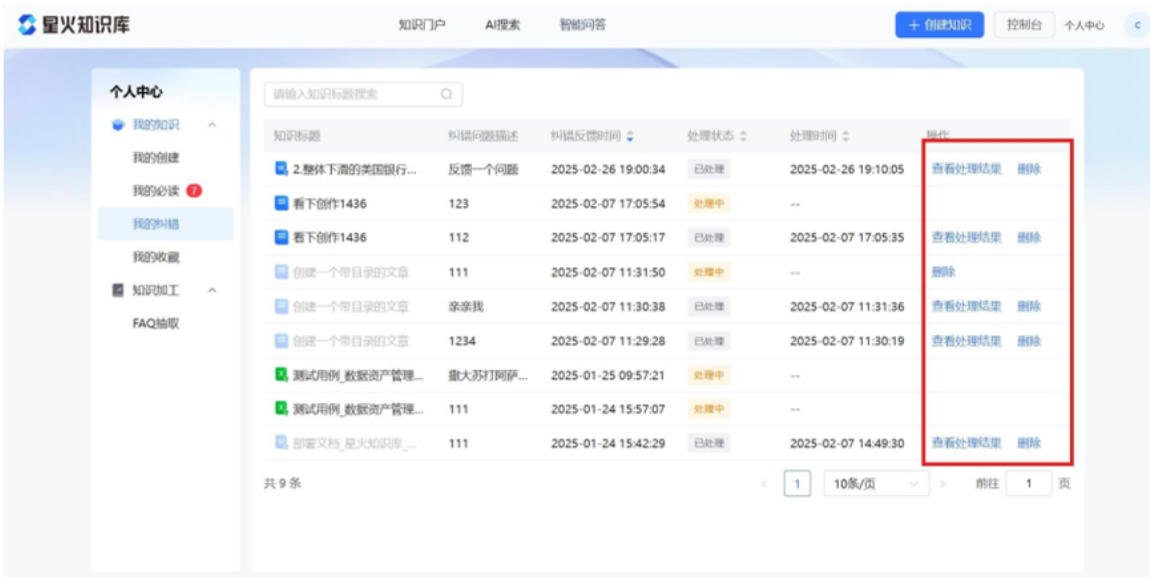


图 3.122 我的纠错-查看处理结果、删除入口

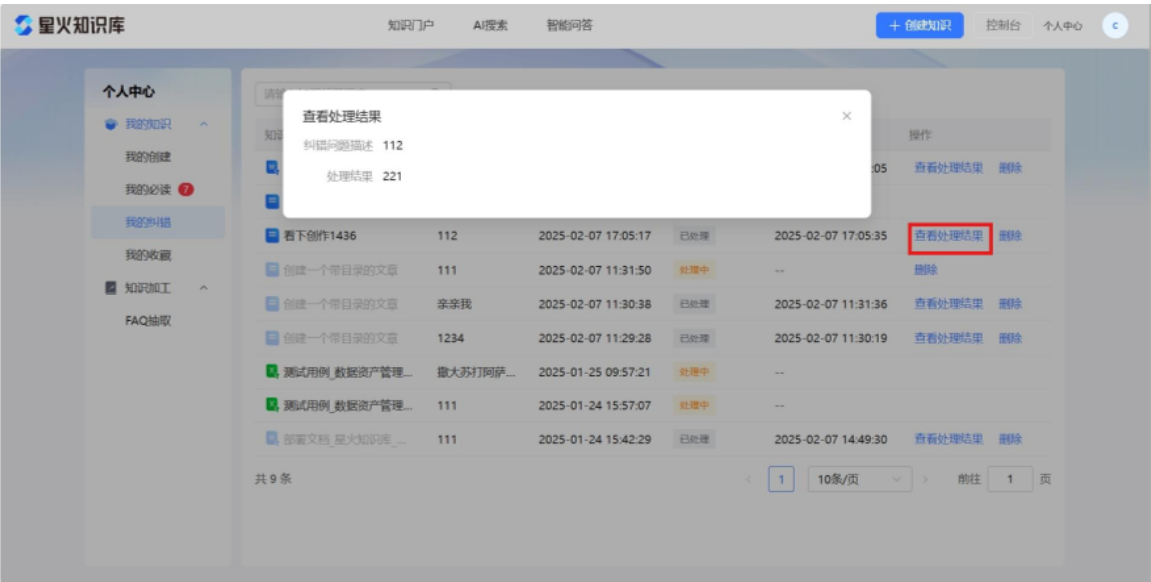


图 3.123 我的纠错-查看处理结果详情页

3.1.4 我的收藏

我的收藏页面集中管理用户收藏的所有知识文档，支持通过自定义收藏夹分类整理、按标题或关键词搜索，帮助用户高效构建个性化知识库并快速访问高频内容。其中，收藏夹支持重命名和删除功能。



图 3.124 我的收藏-新建收藏夹、重命名、删除入口

3.2 知识加工

此模块支持 FAQ 抽取功能，集中展示 FAQ 抽取过的知识记录，支持一键查看抽取结果和删除，若抽取失败可点击或删除。

同时支持新增文件抽取功能，支持选择您创建的知识进行抽取，也可以直接上传文件抽取。注意：文件可上传多个，文件大小≤200MB，字符≤100 万，支持 pdf、doc、docx、txt、md 格式。

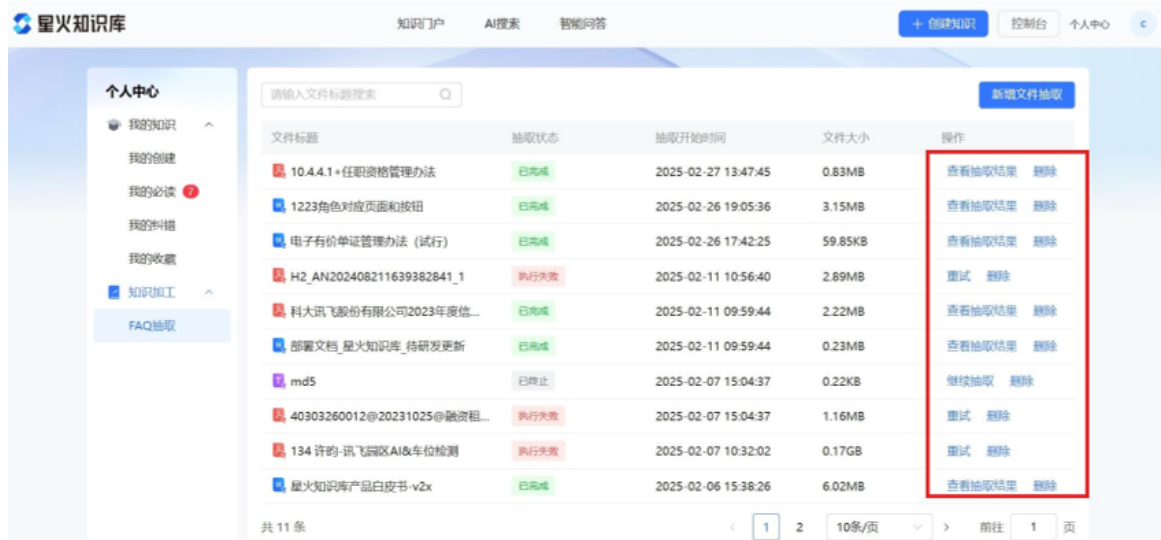


图 3.125 知识加工-FAQ 抽取-查看抽取结果、删除入口



图 3.126 FAQ 抽取-查看抽取结果详情页

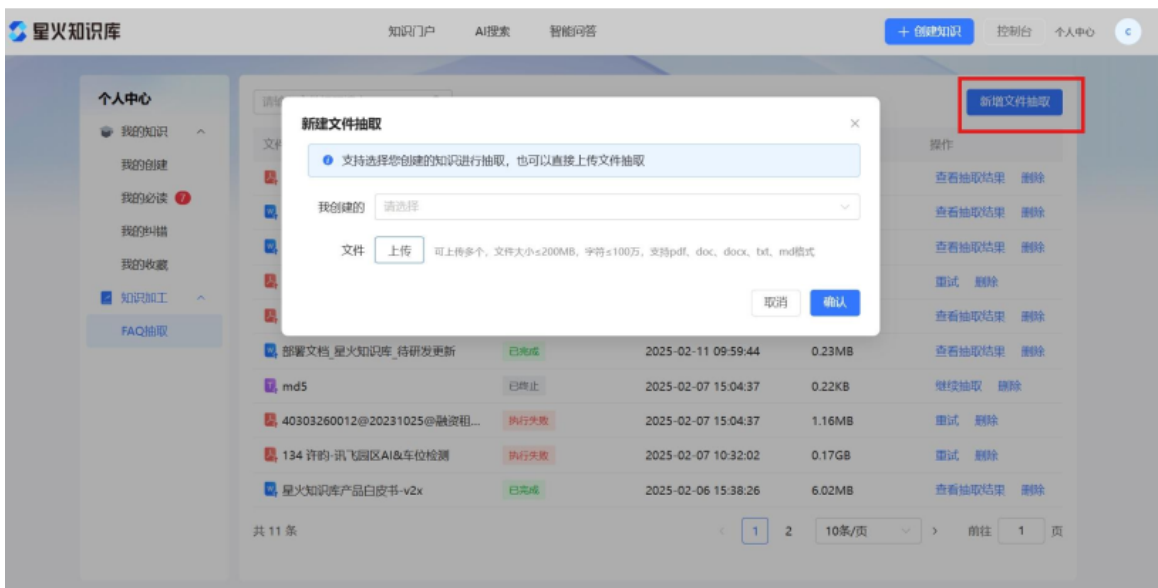


图 3.127 FAQ 抽取-新增文件抽取详情页

FAQ 抽取结果详情支持重新抽取、存为我的创建和投递功能。其中，重新抽取支持自定义设置抽取问答对数量；投递支持属性设置。

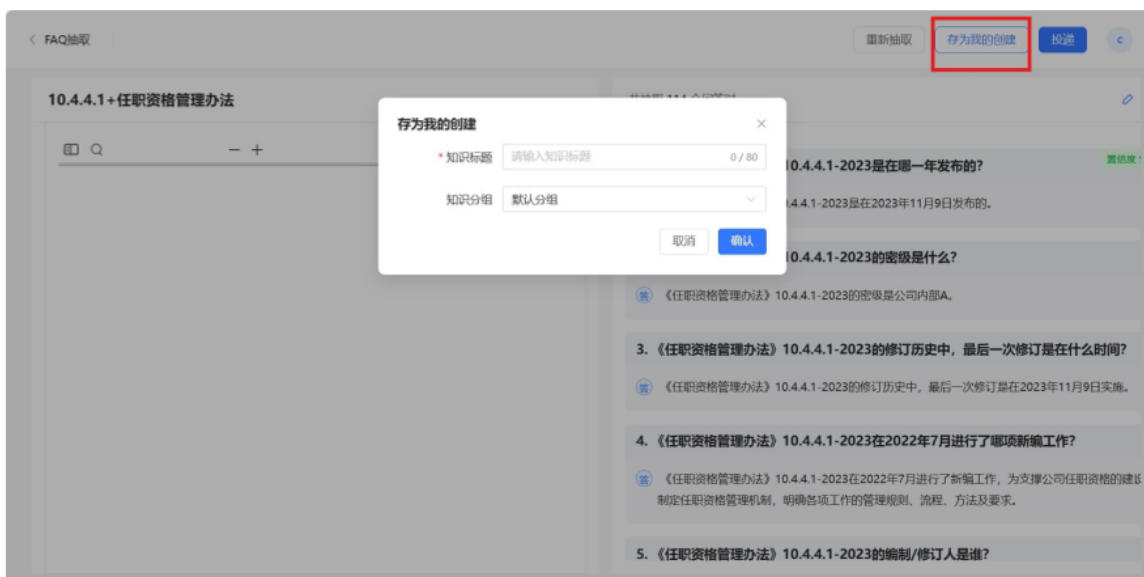


图 3.128 FAQ 抽取-查看抽取结果-存为我的创建详情页，可选择知识标签



图 3.129 FAQ 抽取-查看抽取结果-投递属性设置详情页

<FAQ 抽取重新抽取存为我的创建投递 10.4.4.1+任职资格管理办法重新抽取 DQ+*抽取问答对数量 10|0.4.4.1-2023 是在哪一年发布的?取消确认 1.4.4.1-2023 是在 2023 年 11 月 9 日发布的。2.《任职资格管理办法》10.4.4.1-2023 的密级是什么?《任职资格管理办法》10.4.4.1-2023 的密级是公司内部 A3.《任职资格管理办法》10.4.4.1-2023 的修订历史中,最后一次修订是在什么时间?《任职资格管理办法》10.4.4.1-2023 的修订历史中,最后一次修订是在 2023 年 11 月 9 日实施,4.《任职资格管理办法》10.4.4.1-2023 在 2022 年 7 月进行了哪项新编工作?《任职资格管理办法》10.4.4.1-2023 在 2022 年 7 月进行了新编工作

,为支撑公司任职资格的建诊制定任职资格管理机制,明确各项工作的管理规则、流程、方法及要求.5.《任职资格管理办法》10.4.4.1-2023 的编制/修订人是谁?

图 3.130 FAQ 抽取-查看抽取结果-重新抽取详情页

抽取结果可以编辑，支持进行新增相似问题、向上插入、插入图片、表格、删除等操作。



图 3.131 FAQ 抽取-查看抽取结果-编辑入口

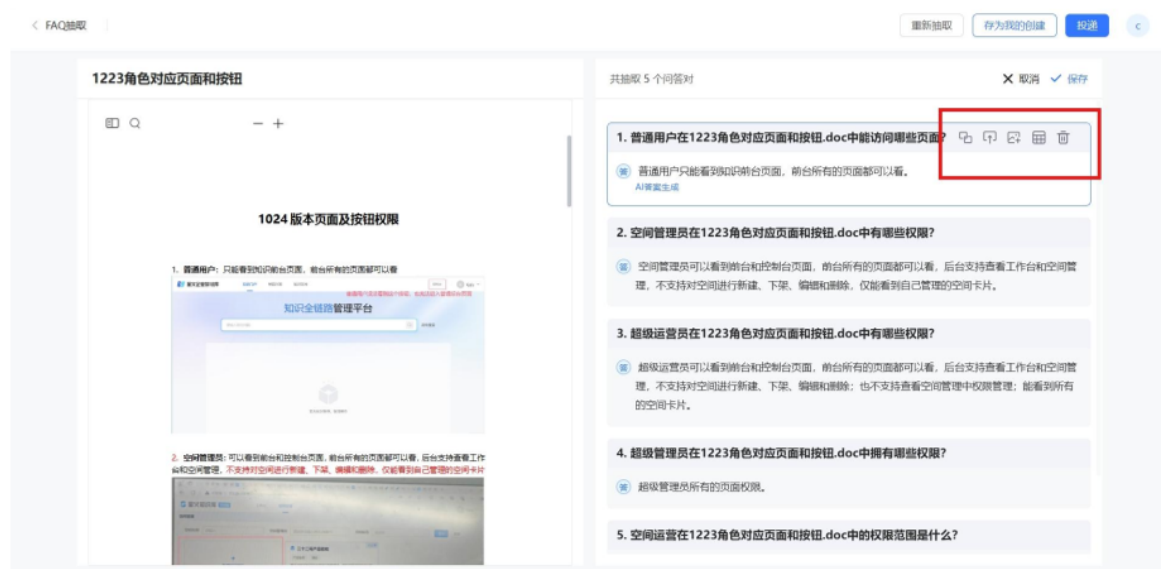


图 3.132 FAQ 抽取-查看抽取结果-编辑-新增相似问题、向上插入、插入图片、表格、删除操作入口

设置完成后点击，完成设置；或点击，清除操作。



图 3.133 FAQ 抽取-查看抽取结果-编辑-取消/保存入口

4.智能体管理

4.1.1 数据统计

4.1.2 标签管理

4.1.3 审核管理

4.1.4 团队管理