

让 AI 真正理解这家组织

不是又一个聊天工具。是把企业经验沉淀成 AI 可调用资产的业务产品。

企业

政府

国企

公共设施

V2 · 含经验对象 / 知识演化 / MEMORY MERGE

目录 · 6 段叙事线 + 2 个新章节

1. 场景 · 企业与公共组织 AI 落地的真实困境
2. 落地 · AI 真正能跑起来需要什么
3. 数据 · 为什么绕不开数据这一关
4. 结构与功能 · 数据要整理成什么样子
5. 业务产品形态 · 平台 + FDE + 数据咨询的组合
6. 经验对象 · 5 类经验沉淀 + 知识演化 **NEW**
7. Memory Merge · EEP 的核心竞争壁垒 **NEW**
8. 价值 · 我们能帮大家解决什么
9. 附 · 6 个脱敏真实场景

一 · 场景

工具换了三轮、模型升了好几代,实际产出却越看越像同一家公司写出来的。问题不在模型够不够聪明,而在 AI 不了解这家组织。

现象	实际体感
员工用 AI 写方案千篇一律	体现不了这家组织自己的做法
事实错误、关键数据遗漏	管理层把时间花在审核修改上
多年知识散落在各系统	AI 想调也调不出来
老员工离职、老师傅退休	组织经验跟着人一起消失
数据治理做了几期,AI 还是用不上	治理和 AI 落地是两张皮

企业、政府/国企/公共设施面临的是同一件事:经验没有被沉淀成 AI 可调用的资产。

二 · 落地

通用方案的失败路径:组织 → 整理知识库 → 接入 AI → 期待 AI 懂组织 → **事实错误、不可用、复推工具**。这条路在大多数组织身上跑不通——他们连规范的知识库都不存在。

落地的三个必要条件:**零改造接入 · 自动沉淀 · 统一服务**。差异的根因不在工具,在组织有没有把自己的经验变成 AI 可调用的资产。

三 · 数据

AI 实际能力 $\approx$ 模型能力 $\times$ 组织数据可调用度 $\times$ 业务上下文完整度。模型能力这一项过去两年已经迭代了好几轮,真正决定 AI 在一家组织里能不能用的,是后面两项。

数据并不缺——缺的是数据被 AI 调用起来的方式。数据不可绕开三个原因:没有数据就没有上下文;事后整理的成本远超事前捕获;数据本身在动态变化。

四 · 数据结构与功能

数据要被 AI 调用,必须具备三个能力维度:

数据结构 · 三类关系

- 实体图谱(客户/订单/设备/事件...)
- 时间轴(全事件按时间串联)
- 类别索引(五类 Memory)

数据功能 · 四类接口

- `search()` 语义检索
- `customer/supplier/equipment`
- `timeline()` 时间轴查询
- `query_graph()` 图谱推理

结构负责「数据长什么样」,功能负责「数据能做什么」,二者缺一不可。

五 · 业务产品形态

调研市面上已有的企业 AI 平台,我们看到三条主流路径:

路径	代表	优势	不适配
通用 SaaS	Glean、Microsoft Copilot	部署快、低代码	要求先整理知识库;对中小企业/政务不友好
数据中台	数澜、袋鼠云、百分点	采集/治理/可视化强	重心在数据治理,不在 AI 落地
数据咨询	国际四大、北美精品咨询	现场诊断 + 陪跑	项目交付完就走,经验不沉淀

EEP 走「平台底座 + FDE 部署 + 数据咨询陪跑」的组合形态:

客户类型	主交付形态	服务深度
大型企业(集团/上市公司)	平台私有化部署 + FDE 团队驻场	12-24 个月陪跑
中型制造/商贸企业	平台 SaaS + 行业模板 + 远程 FDE	6-12 个月陪跑
政府/国企/公共设施	平台政务专版 + 数据咨询 + 本地化交付	12-36 个月陪跑
小微企业/创业团队	平台轻量版 + 自助接入 + 社区支持	按需

六 · 经验对象(Experience Objects)

传统 RAG 把知识当作文档。EEP 把组织学习沉淀为 **5 类经验对象**——业务发生时即沉淀,不是事后让员工写文档。

01

Action · 行动

下一步行动与负责人

Open → In Progress → Done

02

Knowledge · 知识

讨论中产生的可复用认知

Candidate → Confirmed → Best Practice

03

Issue · 问题

需要后续跟进的开放问题

Open → Investigating → Resolved

04

Decision · 决策

做出的选择及理由

Proposed → Approved → Superseded

05

Hypothesis · 假设

已提出但尚未验证的想法

Proposed → Under Evaluation → Verified

示例 · Decision 对象

```
type: Decision
id: decision-2026-07-01-001
statement: "用 Iceberg 替代图数据库作为经验仓库"
made_by: Tom
related_hypothesis: hypothesis-001
status: Approved
confidence: 0.82
```

知识演化规则 · 状态迁移

问题 + 已验证假设	→ 问题 → Resolved
假设 + 决策	→ 知识候选 (Knowledge Candidate)
知识 + 反复使用	→ 最佳实践 (Best Practice)
决策被替换	→ 原决策 → Superseded

七 · Memory Merge 引擎

这是 EEP 最大的竞争壁垒。传统知识系统存的是文档的集合,EEP 管理的是持续演化的组织学习。

问题场景

连续 5 次会议讨论同一个问题,如果各自独立存 5 条 Knowledge,会变成互相冲突的会议记录。EEP 用 Memory Merge 引擎把它们融合成一条完整的 Enterprise Memory。

5 次会议演化示例

- **Meeting A** — Issue: How to build Experience Repository?
- **Meeting B** — Hypothesis: Iceberg may replace Graph DB.
- **Meeting C** — Decision: Use Iceberg.
- **Meeting D** — Knowledge: Experience Repository Design.
- **Meeting E** — Best Practice: Production deployment guide.

Memory Merge 流程



- **Current View:** Agent 查询到的是「企业目前认可的最佳知识」,而不是一堆互相冲突的会议记录
- **History View:** 仍可追溯整个决策过程(从 Issue → Hypothesis → Decision → Knowledge → Best Practice)

这一步让 EEP 从「经验采集平台」升级为真正的**企业长期记忆平台(Enterprise Memory Platform)**,也是整个架构中最有价值、最难复制的核心能力。

八 · Iceberg 数据模型(append-only)

表	关键字段	性质
meeting_raw	meeting_id / title / summary / transcript / participants / timestamp	不可变(append-only)
experience	experience_id / type / title / summary / status / owner / meeting_id / confidence / payload / created_at / updated_at	可演化
entity	客户 / 供应商 / 设备 / 产品 / 员工 / 概念 / 技术	实体抽取
relation	问题→假设 / 决策→知识 / 知识→行动 / 问题→知识	图关系

九 · RTFlow 流水线 · 端到端架构



为何采用该架构

维度	传统知识系统	EEP
底层	文档集合	持续演化的组织学习图谱
流向	文档 → 索引 → 检索	会议 → 经验 → 企业记忆 → 知识演化 → 最佳实践
沉淀	依赖员工写文档	业务发生时即沉淀
长期效应	文档越多越乱	用得越久,AI 越懂这家组织

企业经验不是文档的集合。它是持续演化的组织学习图谱。EEP 让企业记忆能够随每次会议自动增长,让未来的 AI Agent 基于组织经验进行推理,而不是基于孤立文档。

十 · 价值

RTFLOW 是构建在 RTFLOW 实时数据分析平台之上的业务底座,具备三项原生能力:**云原生** · **AI 原生**(内置 MCP 服务) · **湖仓一体**。

我们帮组织解决的,不是单一问题,而是一整条链路:

链路环节	有 EEP 后
经验沉淀	业务发生时自动沉淀为 5 类经验对象
经验检索	语义检索 + 图谱推理 + 时间轴查询
AI 输出	体现这家组织做法
经验流失	Memory Merge 让图谱越完整,AI 越懂
多 Agent 协作	共享同一套 Enterprise Experience

类比

数据库不是 ERP 的一部分,而是所有应用的基础设施。**Enterprise Experience 之于 AI Agent,也是如此。**

产品路线图 · Know → Do → Trust

阶段	周期	主题	交付
Phase 1	0-24 月	企业经验平台(Know)	多源 Connector、Metadata Catalog、Enterprise Graph、五类 Memory、Memory Merge、组织时间轴
Phase 2	24-36 月	+ Workflow Intelligence(Do)	流程推理、Runbook 智能、工具调用与异常处理
Phase 3	36 月+	+ Trust & Governance(Trust)	引用溯源、置信度、可解释性、ACL、审计合规、Agent 可观测

附 · 6 个脱敏真实场景

基于行业公开信息梳理,不指涉任何具体客户。

1 · 制造业 · 设备预测性维护

橡塑制品生产厂商长期被设备突发故障困扰。接入 OPC-UA / MQTT 传感器数据,AI 自动加上设备编号、工序、班次等业务语义,预测模型做提前预警。**故障预警提前 24-72 小时,非计划停机显著下降。**

2 · 商贸业 · 客户偏好沉淀

中型商贸企业客户偏好散落在业务员个人微信。AI 抽取偏好事件归入 Customer Memory(经验对象 Knowledge),销售 Agent 沟通前自动调出客户三年特殊要求。**新人不再踩坑,组织经验不再随人流失。**

3 · 公共设施 · 城市运行实时感知

地级市城市运行涉及多部门。跨部门数据按事件、地点、责任部门、时间自动对齐到统一图谱,应急 Agent 自动拉出历史类似事件处置流程。**应急从小时级压缩到分钟级。**

4 · 政务服务 · 政策执行闭环

区级政务服务平台政策文件与执行反馈分散。自动构建政策 ↔ 业务事项 ↔ 办理结果 ↔ 群众反馈关联图谱,工作人员回答更准确,政策迭代有真实反馈支撑。

5 · 能源基础设施 · 长距离管线监测

长输能源管道跨越多种地理环境。分布式光纤传感持续采集,AI 自动加上事件类型、位置坐标、严重等级等语义,定位 ±50m。监测从抽样到连续覆盖,异常从小时级到秒级。

6 · 国企集团 · 多业态经验沉淀

省级国资集团下属多板块。集团级经验图谱按板块、业务线、项目、客户多维度构建,集团决策 Agent 自动调出类似项目历史经验,板块间经验可横向调用。

EEP · Enterprise Experience Platform · 基于 RTFLOW 实时数据分析平台

业务产品介绍 v2.0 · 2026-07-13 · 6 段叙事线 + 2 新章节(经验对象 / Memory Merge)+ 6 脱敏案例

新增 5 类经验对象 + Memory Merge 引擎 + Iceberg 数据模型 + RTFlow 流水线(会议经验捕获架构)