

Facebook 用户反馈问题管理系统 PRD 文档

一、文档概述

项	说明
产品名称	Facebook 用户反馈问题管理系统（飞书多维表格 Base 实现）
版本号	V1.0
编写日期	2026-08-11
目标用户	售后运营团队、知识库维护人员、问题处理负责人
核心定位	基于飞书多维表格零代码搭建的全链路用户反馈闭环管理系统，实现用户提问自动识别、知识库智能匹配、AI 生成回复、待办自动通知、知识自动归档的全流程自动化

二、业务背景与目标

2.1 背景

Facebook 社区用户反馈、产品提问分散在评论区、私信等渠道，传统人工处理模式存在响应慢、知识库复用率低、问题处理进度不可追溯、优质解决方案无法沉淀的痛点，需要一套轻量化自动化系统承接全流程处理。

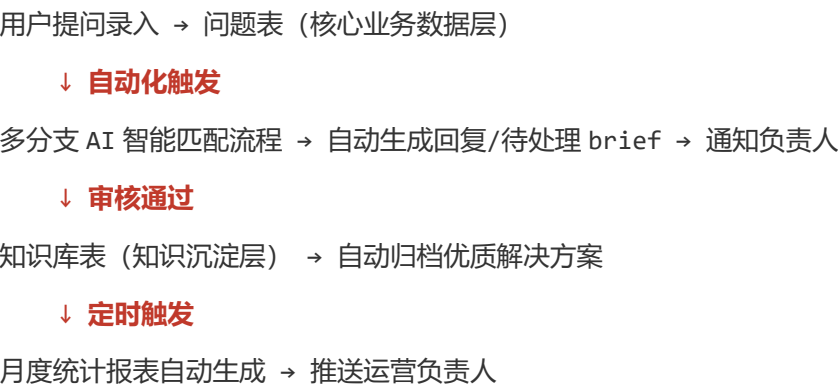
2.2 核心目标

- 用户提问录入后自动触发全流程处理，无需人工手动启动流程

- 优先复用官方公开资料+内部飞书知识库内容生成回复，降低人工重复工作量
- 无匹配内容的问题自动生成待处理 brief 通知对应负责人，避免遗漏
- 审核通过的优质回复自动归档到知识库，形成正向知识沉淀闭环
- 月度自动生成问题统计报表，支撑运营决策分析

三、整体系统架构

系统采用「双核心数据表+多自动化 workflow」的分层架构，完全基于飞书多维表格原生能力搭建，无额外第三方依赖：



四、核心数据表设计

4.1 问题表（核心业务主表）

承载所有用户提问、回复状态、处理结果全生命周期数据，字段设计如下：

字段名	字段类型	用途说明
提问者 ID	自动编号（主键）	每条问题唯一标识，自动递增生 成
用户提问原文	文本	录入从 Facebook 渠道收集到的 用户原始提问内容
问题类型	单选	选项：参数设置/材料设置/固件 升级/设备连接/雕刻效果/其他， 用于问题分类统计

回复内容	文本	存储 AI 自动生成或人工编辑后的最终回复内容
回复状态	单选	选项：未回复/已回复，标识当前问题处理进度
问题解决方案	文本	存储无匹配知识库时生成的待处理中文 brief，供售后同事参考
参考文档链接	文本	存储匹配到的知识库资料来源链接，便于溯源

配套视图：全部问题视图、已回复问题视图、待处理问题视图、待审核问题视图，按处理状态快速筛选对应数据。

4.2 知识库表（知识沉淀层）

承载所有已验证的优质售后解决方案，作为后续 AI 匹配的数据源，字段设计如下：

字段名	字段类型	用途说明
知识库 ID	自动编号（主键）	每条知识唯一标识
Facebook 评论原文	文本	历史沉淀的典型用户评论/提问内容
中文 brief	文本	对应问题的精简中文说明
产品型号	文本	问题关联的产品型号信息
创建时间	日期	知识条目录入时间
更新时间	日期	知识条目最后修改时间
匹配来源	单选	选项：xTool 官方资料/飞书公司文档/无匹配需询问，标识内容来源
参考链接	文本	对应资料的跳转链接

处理状态	单选	选项：待匹配/已匹配/待售后询问，标识知识条目状态
解决方案	文本	经过验证的标准回复内容
问题描述	文本	完整问题说明
问题标题	文本	问题精简标题
问题类型	单选	选项：参数设置/材料设置/固件升级/设备连接/雕刻效果/其他，和问题表分类口径统一

配套视图：全部知识库视图，统一管理所有沉淀的知识条目。

4.3 关联同步表

飞书知识库 知识空间列表：同步拉取企业内所有飞书知识空间元数据，作为 AI 检索内部资料的数据源

飞书云文档 文件夹下文件列表：同步拉取指定文件夹下所有云文档元数据，作为 AI 检索内部文档的数据源

五、自动化 workflow 设计（核心搭建机制）

所有 workflow 均基于飞书多维表格原生 workflow 能力配置，无需代码开发，全流程可视化编排：

5.1 主流程：用户提问与评论自动匹配生成回复及待处理 brief

模块	配置说明
触发器	触发源：问题表；触发时机：修改记录时；触发条件：「用户提问原文」字段非空，用户录入提问后立即自动启动流程
步骤 1	查找飞书知识库知识空间列表全量记录，为后续 AI 检索提供元数据

步骤 2	查找飞书云文档文件夹下所有文件记录，为后续 AI 检索提供文档元数据
步骤 3	第一级 AI 智能体调用：开启网页搜索能力，优先检索 xTool 官方公开 support 资料，匹配用户提问，返回匹配到的内容+来源，无匹配返回空
分支判断 1	若第一级 AI 输出非空 → 直接生成适配 Facebook 社区风格的英文回复，写入问题表「回复内容」字段，标记回复状态为「已回复」
步骤 4	若第一级 AI 输出为空，进入第二级 AI 智能体调用：开启飞书 Workspace 检索能力，匹配企业内部飞书知识库、云文档内容，返回匹配到的内部资料+来源，无匹配返回空
分支判断 2	若第二级 AI 输出非空 → 生成适配 Facebook 社区风格的英文回复，写入问题表「回复内容」字段，标记回复状态为「已回复」
步骤 5	若两级 AI 均无匹配内容 → AI 自动生成面向售后同事的中文问题 brief，写入问题表「问题解决方案」字段，标记回复状态为「未回复」，同时发送飞书消息通知负责人胡希，提醒人工介入处理

5.2 辅助流程 1：回复审核通过后自动归档知识库

模块	配置说明
触发器	触发源：问题表；触发时机：修改记录时；监听字段：回复状态；触发条件：回复状态变更为「已回复」（审核通过）
步骤 1	自动将当前问题的问题类型、问题标题、问题描述、解决方案、参考链接等字段同步新增一条记录到知识库表

步骤 2	回写知识库关联标识到原问题表，完成知识沉淀闭环
------	-------------------------

5.3 辅助流程 2：新问题通知处理人

模块	配置说明
触发器	触发源：问题表；触发时机：修改记录时；触发条件：核心问题字段非空
步骤 1	自动发送飞书消息通知对应处理人，告知有新问题待处理，附带问题标题和问题描述

5.4 辅助流程 3：每月自动生成问题统计报表

模块	配置说明
触发器	定时触发，每月 1 日 9:00 自动执行
步骤 1	筛选上月所有问题记录，统计问题总量、各问题类型分布、高频问题
步骤 2	AI 自动生成月度问题统计摘要，发送飞书消息推送给负责人胡希

六、能力边界与扩展机制

所有 AI 节点均基于豆包大模型运行，支持网页搜索、飞书 Workspace 原生检索能力，无需额外对接第三方大模型接口

问题类型、匹配来源等单选选项支持后续按需扩展，无需修改 workflow 核心逻辑

后续可基于现有数据表新增仪表盘组件，实时展示问题处理量、响应时效、分类占比等可视化指标

所有流程均在飞书多维表格原生环境内运行，数据存储在企业指定空间，满足数据安全合规要求

七、落地收益

自动化覆盖率可达 80%以上常见问题，大幅降低售后团队重复回复工作量

知识自动沉淀机制让优质解决方案持续复用，避免同类问题重复处理

全流程可追溯，所有问题处理进度、回复内容、处理人留痕，便于审计复盘

零代码搭建维护成本极低，业务规则调整可直接在可视化界面修改，无需研发介入