Onsites AI

PRODUCT MANUAL · EDITION 2.0

产品手册

六个产品，一个数据库

Chat、Mail、CRM 与 Docs 共用同一条客户记录，Copilot 负责起草，Desk 负责执行。从第一次对话，到报价、订单、合同与发票——不必重复录入，也不会在系统之间丢失。



版本	发布	适用范围	文档编号
第 2.0 版	2026 年 11 月	云端 · 专属云 · 私有化	ONS-PM-ZH-2.0

© 2026 Onsites AI · 本文档随产品迭代更新，最新版本见 onsitesai.com/cn/download.html

目录

CONTENTS

第一部分 · 产品与架构

01 **产品概览** 定位、价值主张与六产品矩阵 …… 03

02 **系统架构** 渠道层、工作台、数据层与 AI 层 …… 04

03 **统一数据模型** 一次录入，全链路引用 …… 06

第二部分 · 产品详解

04 **Onsites Chat** 全渠道服务收件箱 …… 07

05 **Onsites Mail** 邮箱、销售单据与邮件自动化 …… 08

06 **Onsites CRM** 客户档案、管线与业务单据 …… 09

07 **Onsites Docs** 文件库、在线编辑与分享控制 …… 10

08 **Copilot 与 AI 能力层** 起草、检索、工具调用与计费 …… 11

09 **Onsites Desk 智能体** 规划、执行、审批与留痕 …… 12

第三部分 · 落地与采购

10 **典型业务场景** 外贸、跨境电商与制造业服务台 …… 13

11 **部署形态** 云端、专属云与私有化部署 …… 14

12 **安全与合规** 加密、访问控制、审计与数据边界 …… 15

13 **套餐与价格** 三档方案、加购与成本结构 …… 16

14 **上线路线图** 30 / 60 / 90 天与数据迁移 …… 17

15 **常见问题** 选型、计费与迁移的十个答案 …… 18

附录

A **术语表** 统一口径，便于内部对齐 …… 19

B **渠道清单、版本记录与支持** 接入对照与修订历史 …… 20

文档用途

用于产品选型、内部评审与采购立项。内容覆盖产品构成、架构、能力边界、部署方式、安全控制与价格结构。

适用读者

业务负责人、客服与销售主管、IT 与安全团队，以及需要评估供应商的技术决策者。

价格口径

本文档价格均为美元（USD），按年付口径。最终报价以合同与订单为准；价格调整会在官网与本文档同步更新。

版本与反馈

第 2.0 版，2026 年 11 月发布。勘误与建议请发送至 support@onsitesai.com。

01 OVERVIEW

一个工作区，六个产品，零重复录入

Onsites AI 把客服、销售、单据与文档放在同一套系统里。Chat、Mail、CRM 与 Docs 共用一份客户记录，Copilot 负责起草与检索，Desk 负责把任务真正执行完。团队不必在四五个工具之间搬运信息，交接也不会丢失上下文。

1.1 产品定位

大多数团队的客户信息是碎的：对话在客服工具里，邮件在邮箱里，报价在表格里，合同在某个同事的电脑里。Onsites AI 的判断是——这些环节本来就是同一条业务链路上的不同阶段，应该共享同一份数据。因此六个产品不是六个可以各自为政的模块，而是同一个数据库上的六种视图与操作方式。

对使用者而言，这意味着三件事：客户资料只录入一次，此后每个环节直接引用；客户从任何渠道进来，接手的人都看得到完整历史；单据从对话里长出来，编号、金额与税率逐项继承。

6 个	10 条	1 份	15 秒
产品共用一套 数据模型与权限	客户渠道汇入 同一个服务队列	客户记录贯穿 对话到回款	云端工作区 开通所需时间

1.2 六产品矩阵

01 · 服务
Onsites Chat
全渠道汇入一个收件箱，AI 值守与多语种实时互译。

02 · 客户
Onsites CRM
客户档案自动成型，管线、商机与跟进一目了然。

03 · 单据
Onsites Mail
邮箱与报价、订单、合同、发票同处一个编辑器。

04 · 文档
Onsites Docs
100+ 格式在线预览与协同编辑，外链可控。

05 · AI 能力
Onsites Copilot
贯穿四个产品：起草、改写、翻译、检索并标注出处。

06 · AI 执行
Onsites Desk
通用智能体：规划步骤、调用工具、跨产品执行任务。

图 1-1　六个产品的关系：前四个是「做业务的地方」，后两个是「把业务做快的 AI 层」。它们读写同一份数据。

1.3 什么团队适合，什么团队不适合

适合

客户从多渠道进来、单个订单要经过报价与合同的团队：外贸与跨境卖家、独立站与电商客服、制造业与设备服务商、B2B 服务与代理机构。共同点是**对话与单据强相关**，且信息在工具之间搬运的损耗明显。

可能不适合

只需要一个网站在线聊天窗口、不做客户沉淀的团队；已有深度定制且难以迁移的核心 ERP；以及必须依赖行业专用认证（如特定行业的专用合规套件）的场景。这类需求建议直接与我们沟通评估。

1.4 本手册怎么读

第二部分逐章介绍四个工作台与两层 AI；第三部分说明落地、采购与注意事项。时间有限时，建议按 **第 3 章 → 第 4 章 → 第 13 章** 的顺序读。

02

ARCHITECTURE

四个工作台、一层数据、两层 AI

整套系统只有一条主线：渠道把客户送进来，工作台把人接住，数据层把一切沉淀成记录，AI 层在这份记录上读与写。理解这条主线，就能理解为什么某个功能一定会出现在某个产品里。

2.1 分层视图

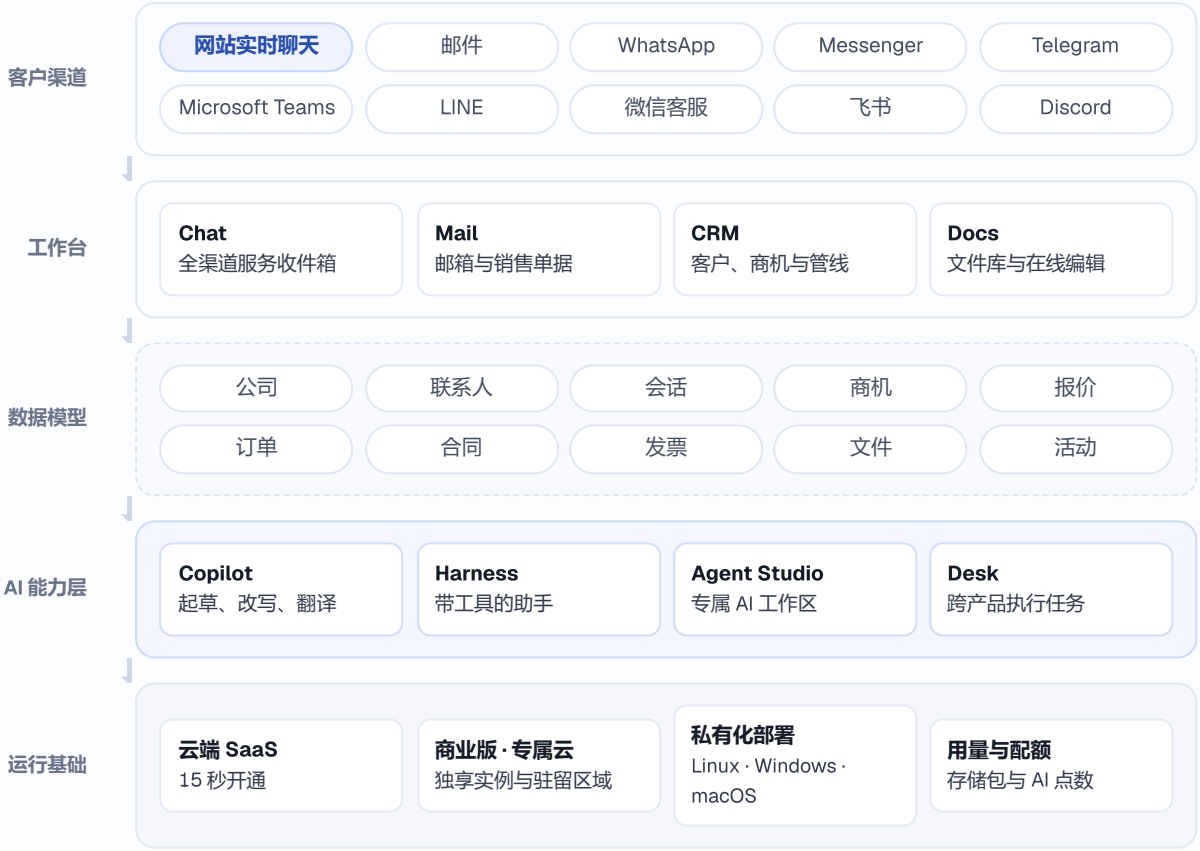


图 2-1　系统分层。箭头表示依赖方向：下层不反向依赖上层；四个工作台没有各自的数据库，AI 层也不维护独立副本。

2.2 三条主线

主线一

渠道 → 会话 → 客户

十条渠道统一转成会话，按邮箱、电话与渠道 ID 归并到联系人。客户第一次来就会建档，来源与访客旅程随之归档。

主线二

会话 → 商机 → 单据

商机从对话中产生，报价、订单、合同与发票逐级引用上一环的数据。编号、金额与条款继承，不靠复制粘贴。

主线三

记录 → AI → 动作

AI 读同一份记录：Copilot 在输入框旁起草，Desk 领到任务后跨产品执行。每一步都落在日志里，可回看、可审计。

2.3 每一层负责什么

分层	职责	关键点
客户渠道	把外部消息转成统一格式的会话	原生接入，不依赖第三方中间件。
工作台	承载人机协作的界面与流程	四个产品各自完整可用，合起来共享客户记录与权限。
数据模型	定义实体、关系与状态流转	状态变更留痕；导出为标准格式，随时可撤离。
AI 能力层	起草、检索、翻译、调用工具	只读本工作区数据；回答标注来源；不用于训练。
运行基础	部署形态、存储与配额	同一套镜像跑在云端、专属云或客户机房。

2.4 四条设计原则

- **单一数据源。**客户、商机、单据只有一份，改动在某一处发生，其他地方看到的就是同一结果——不存在「同步一下」这个步骤。
- **渐进式采用。**可以只用 Chat 接客服，再逐个点亮 Mail、CRM、Docs；AI 可以整体关掉，也可以只对部分成员开放。
- **AI 可替换。**Copilot 与 Desk 可指向自有模型端点；私有化部署下模型、密钥与存储完全由客户提供。
- **数据可撤离。**对话、联系人、文档均支持标准格式导出；免费版不保留服务端备份，定期导出即是自留副本。

2.5 扩展与集成面

系统默认不与外部系统强耦合，但为需要打通的组织留了四个明确的接入面。它们都是「可选」的：不做任何集成，产品本身依然完整。

接入面	用法	说明
邮件协议	IMAP / SMTP 收发	接入任意自有域名邮箱，导入历史邮件；账号数量不限（商业版）。
API 与数据导入	客户、商机、单据的读写	用于对接 ERP、财务或自建系统；数据可批量导入与导出。
OpenAI 兼容接口	把 Copilot 能力开放给外部系统	工具与数据经兼容接口开放，外部系统可调用，也可让它代你在四个产品中执行操作。
MCP 工具	给 Desk 扩展可执行的动作	接入企业内部系统与自有模型，能力边界随接入面扩展。

> **实施提示** 如果只是想把网站聊天接起来，第一天不必碰 CRM 与单据。先让 Chat 跑起来，等团队习惯了「一个队列处理所有渠道」，再开 CRM 与 Mail，迁移阻力会小很多。

2.6 一条消息的完整链路

把上面五层串起来看，一条 WhatsApp 消息进来之后会发生什么：



图 2-2 一条渠道消息的五段链路。前两段由系统自动完成，后三段由人机协作完成。

03

DATA MODEL

一次录入，全链路引用

「一个数据库」不是口号，而是十个实体之间固定的引用关系。只要关系是固定的，业务就能沿着关系往前走：对话挂到联系人上，商机挂到联系人上，单据挂到商机上——中间不需要人工搬运。

3.1 十个核心实体

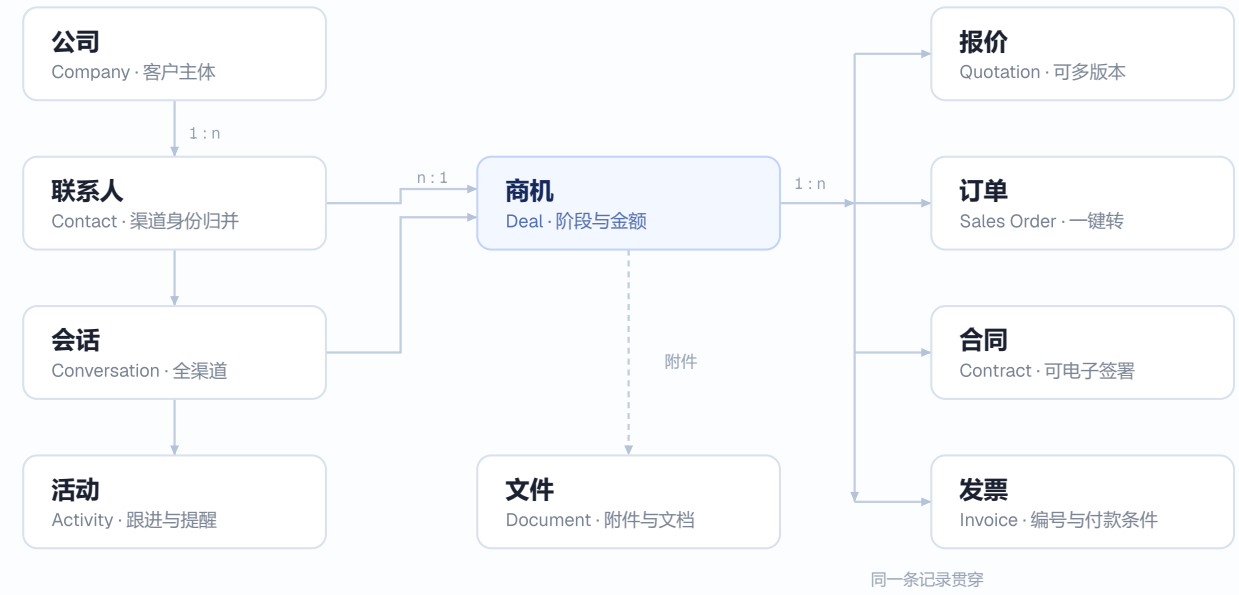


图 3-1　十个核心实体。实线为强引用（删除受约束），虚线为弱引用（文件可独立存在）。单据之间不复制数据，只引用同一商机。

3.2 引用关系带来的四个结果

- **客户不必重复建。**同一个人在网站聊天、再发一封邮件，系统按邮箱、电话与渠道 ID 归并到同一个联系人；公司由域名与名称匹配，冲突时进入待确认，不静默合并。
- **单据不会对不上。**报价转为订单时继承行项目与价格，合同与发票再继承订单的编号与付款条件。任何一步修改都生成新版本，旧版本保留可查。
- **交接不丢上下文。**换人接手、跨时区接力时，新接手的人看到的是会话、历史单据与售后记录，AI 读到的也是同一份，不必重新问客户。
- **统计口径唯一。**管线金额、成交周期、回款情况都从同一批记录聚合，不同报表之间不会出现两套数字。

与常见组合的差别

「客服工具 + 表格 + 邮箱」

三套系统各自有客户名单，靠人复制粘贴对齐。订单改了价，表格与邮件里的报价不会跟着变；交接时最常听到的一句话是「我另外发你一份最新的」。

Onsites AI

一套记录，多个视图

同一个商机在 Chat 里是会话旁的客户面板，在 CRM 里是看板卡片，在 Mail 里是那张报价单。改一处，处处一致；权限决定谁能看到哪一面。

04

PRODUCT 01 · 服务

Onsites Chat：全渠道汇入一个收件箱

客户不会只从一个地方来。网站挂件、邮件、WhatsApp、Messenger、Telegram、Teams、LINE、微信客服、飞书与 Discord 全部汇入同一个队列：谁在等、等了多久、之前买过什么，接手的人一眼就能看到。

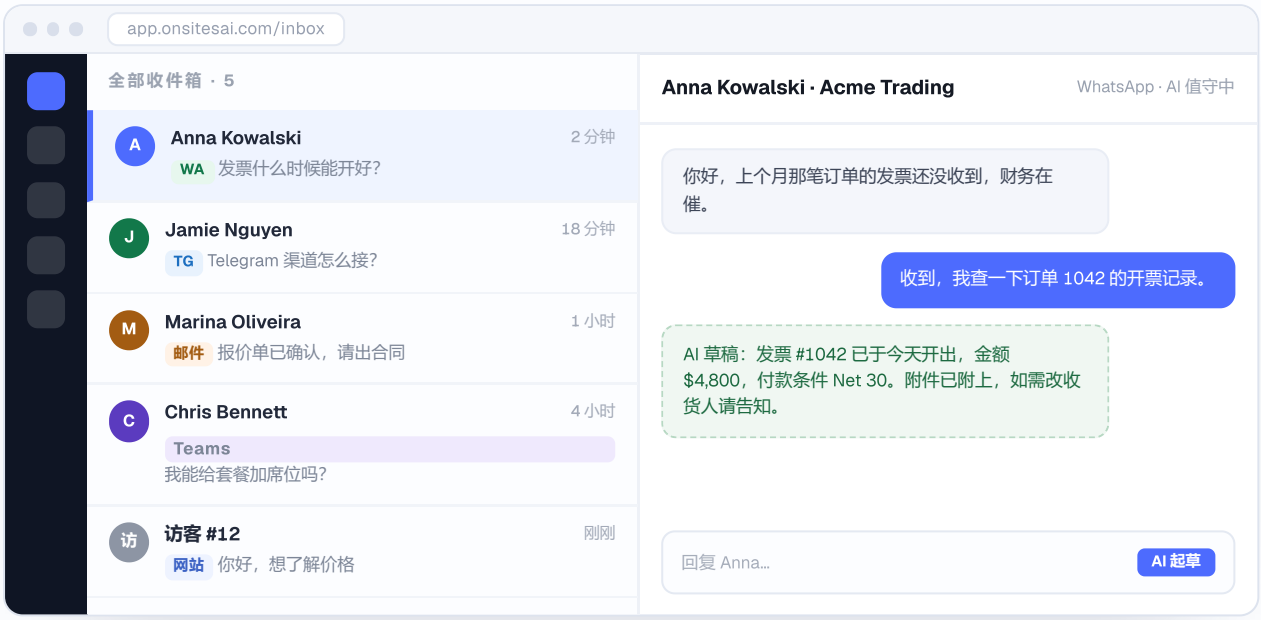


图 4-1　服务收件箱示意：左侧十个渠道同列一个队列，右侧会话旁常驻客户档案与 AI 草稿，草稿引用历史订单。

4.1 收件箱与协作

- **一个队列，十个入口。**各渠道消息统一排队，可按渠道、标签、负责人与优先级分组；切换渠道不会换个地方找客户。
- **客户面板常驻。**会话一侧固定显示历史会话、关联的 CRM 档案、往来单据与售后记录，不必另开窗口。
- **团队协作。**分配、标签、内部备注、SLA 跟踪与键盘快捷键；内部备注不进客户可见区，只留在团队这边。
- **访客旅程。**来源渠道、UTM 参数与站内浏览路径随会话呈现，第一次开口之前发生了什么也能看到。

4.2 AI 值守与实时互译

AI 员工可以按渠道与班次接管会话：客户用母语提问，AI 实时互译并给出符合语气的回复；遇到需要人来决定的事，转接时保留完整上下文，接手的人不用让客户再说一遍。翻译与起草按 AI 点数计费，不按席位加收；转人工时，接手的人看到的是同一段对话。

4.3 渠道与版本

网站实时聊天	**邮件**	WhatsApp	Messenger	Telegram
Microsoft Teams	LINE	微信客服	飞书	Discord

图 4-2　深色两枚免费版可用（网站聊天、最多 3 个自有域名邮箱）；其余八条自商业版起开放，不单独收费。接入要点见附录 B。

检索　跨会话、客户与文件的全文搜索，关键词与自然语言都能查。例如直接问「谁问过付款条件」，会连同来源会话一起列出来。

05

PRODUCT 02 · 单据

Onsites Mail：邮箱与单据同一个编辑器

报价单、销售订单、合同与商业发票不是四个工具里的四份文件，而是同一个编辑器里、同一条记录上的四种状态。邮件负责往来，单据负责成交，两者之间没有复制粘贴。

5.1 单据的四段状态

状态 01

报价单

在会话旁调用信头、模板与共享产品目录，几步出单；可多版本，旧版保留。

状态 02

销售订单

客户确认后一键转单，编号、金额、折扣与条款逐项继承，不重新录入。

状态 03

合同

按订单生成合同文本，支持在线签署；签署状态与文件自动回写客户档案。

状态 04

商业发票

编号与税率继续继承，付款条件随订单；状态变更全程留痕，可作审计依据。

图 5-1 单据的四段状态。每一段只引用上一段，不复制数据；任何一次修改都生成新版本，旧版本可查。

5.2 邮箱本身也是完整的

- **接入方式自由。**通过 IMAP / SMTP 接入自有域名邮箱并导入历史邮件；账号数量不限，商业版另支持 Gmail 类个人账号。
- **共享收件箱。**团队共用一个收件箱，支持分配、协同与内部备注；免费版最多 3 个账号共用一个。
- **签名与模板。**统一签名与回复模板，减少成员之间的格式差异。
- **垃圾与钓鱼过滤。**内置 AI 过滤，命中后进隔离区，不会直接进主队列。
- **状态与审计。**单据状态流转与邮件动作都记录操作人、时间与细节。

5.3 自动化与批量触达（商业版）

能力	说明
邮件规则	按发件人、主题、标签等条件自动分派、打标与归档，收件箱可以一次清空。
多步跟进序列	按阶段与时间自动触发下一步跟进，客户回复即自动停止，不漏单也不打扰。
订阅通讯	订阅名单与营销邮件统一编排、批量投递，退订偏好由系统维护。
AI 邮件自动化	触发条件、延迟与分支组成工作流；AI 起草后可自动发送，用量按预付点数计费。

成本量级 AI 从会话起草一份报价约 3 点（约 $0.03）；带工具完成一次多步处理约 24 点（约 $0.24）。点数价格在三个版本上一致，不随套餐变化。

06

PRODUCT 03 · 客户

Onsites CRM：客户档案从对话里长出来

没有人愿意为了填 CRM 而填 CRM。所以这里的客户档案是自动成型的：对话与邮件里出现的公司、联系人、联系方式被持续提取并补全，管线与预期金额随之更新，开箱即用。

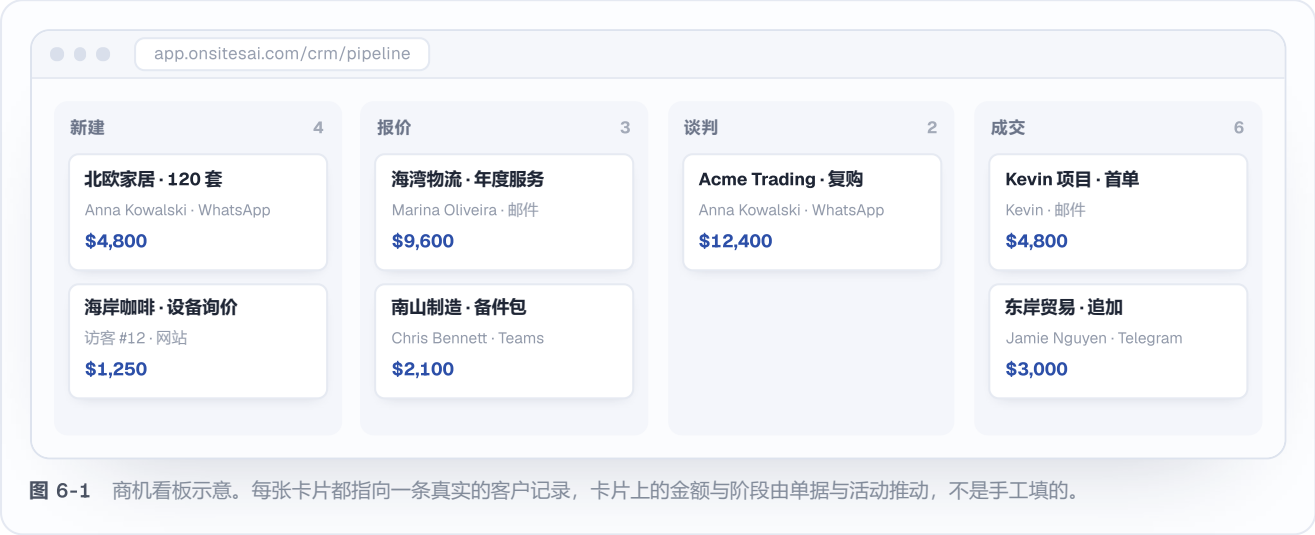


图 6-1 商机看板示意。每张卡片都指向一条真实的客户记录，卡片上的金额与阶段由单据与活动推动，不是手工填的。

6.1 自动建档与持续补全

客户第一次开口时，系统从消息里提取公司、联系人、邮箱、电话与所在国家，按域名与名称匹配现有客户；匹配不上就新建，冲突时进入待确认，不静默合并。此后的每次往来都会补齐字段，团队只在必要时手工修正。

6.2 管线与视图

- **列表与看板两种视图。**看板按阶段拖动，列表按列排序筛选；同一份数据，两种看法。
- **自定义字段与工作台。**按行业补充字段（规格、柜型、交期等），并把这些字段带到报价与订单模板里。
- **会话自动关联。**任何渠道进来的会话都挂在对应商机下，翻看历史时不必在工具之间跳转。
- **AI 查询与总结。**按客户检索全部往来，一键生成会话摘要与项目进展；回答标注来源记录。

6.3 报价、合同与回款在同一页

对象	挂在谁身上	说明
报价单	商机	支持多版本与审批；发送后状态回写，客户确认即转订单。
销售订单	商机	继承报价的行项目与价格，形成可执行订单。
合同	商机	在线签署，签署状态与文件自动归档到客户档案。
商业发票	商机	编号、金额、税率与付款条件继续继承，回款节点可见。

与 Chat 的关系 Chat 里点开客户面板，看到的就是这里建的那条记录；在 CRM 改一个字段，Chat 侧立刻一致。两边没有各自的副本，也没有「同步中」。

07

PRODUCT 04 · 文档

Onsites Docs：文件库与可控的分享

报价的附件、合同的扫描件、客户的图纸与产品的图片，最后总会落在某个地方。Onsites Docs 就是那个地方：一个工作区一个文件库，100 多种格式直接看，能改的当场改，外链可以限时、限次、随时吊销。



图 7-1　文件库与分享面板示意。预览覆盖 Office、PDF、图片、视频、音频、CAD 与压缩包，分享链接按受众、有效期与次数控制。

7.1 四种日常用法

- **在线预览 100+ 种格式。**视频、音频、图片、CAD 图纸、压缩包都能直接看，不必下载或装额外软件；同事发来的未知格式也有人先看一眼。
- **在线编辑。**Word、Excel、PowerPoint 与文本文件可直接编辑，多人同时改同一份，改动实时可见。
- **任意类型归档。**不能在线打开的文件照样能存、能分享，不会因为格式不支持而卡住流程。
- **私有文件与文件夹。**按受众分享给客户、合作伙伴或团队；外链可设有效期与打开次数上限，并可随时吊销。

7.2 与 Chat、Mail 的衔接

文档可以直接从会话或邮件里递交给客户：在 Chat 的回复框选择文件，或在 Mail 的单据编辑器里附加附件，客户收到的都是一条带权限的链接，而不是一个可能被转发出去的裸文件。文件库不计文件数，也不额外占用席位——存储按工作区计算，超出后按 $1/GB/月 加购。

已包含

一个工作区一个文件库

文件库、协同编辑、100+ 格式预览、外链控制都在所有版本里，不设功能分层。

存储口径

按席位计入，不按文件数

免费版 100 MB；商业版每席位 5 GB；专属云每席位 10 GB。文字消息占用极小，附件才是主要消耗。

08

PRODUCT 05 · AI 能力

Copilot 与 AI 能力层：起草、检索、执行

AI 在这里不是附加功能，而是三种粒度不同的能力：在输入框旁起草一句话，在独立面板里带着工具查一件事，在工作区里配置一个能长期干活的助手。三者共用一套预付点数。

8.1 四层能力，四个使用场景

L1　Copilot · 就在回复框里
生成草稿、润色措辞、调整语气、译成客户的语言、把长会话压成摘要。选中文本即可改写，不打断当前工作。
3–6 点 / 次
≈ $0.03–0.06

L2　Harness · 带工具的独立助手
掌握本工作区的 CRM、手册与进行中的会话，可调用工具查数据；执行过程逐步展示，答案标注来源记录。
15 点 / 次
带工具 24 点

L3　Agent Studio · 专属 AI 工作区
自选模型与工具，权限范围限定在本工作区内，团队可以搭出直接投入使用的助手，并接入自有模型端点。
已包含
不额外计费

L4　Desk · 调度层，把能力变成动作
领到自然语言交代的任务后规划步骤、跨 Chat / Mail / CRM / Docs 执行，按点数计费，执行前需人工审批。
按消耗计点
见第 9 章

图 8-1　AI 能力自下而上分为四层：越是靠近具体动作，权限越窄、审批越严。前两层是「给建议」，后两层才「动手做」。

8.2 点数怎么算

动作	点数	约合美元	典型用法
起草 / 翻译	3	≈ $0.03	回复草稿、邮件改写、跨语言互译
回复建议	6	≈ $0.06	基于上下文与历史给出可发送的回复
Harness 提问	15	≈ $0.14	查客户、查手册、总结会话
Harness 带工具	24	≈ $0.24	需要跨记录查询或多步检索的问题
Agent Studio	已包含	—	自建助手，只消耗其调用的模型用量

点数价格三档一致，折合每点 $0.0091 至 $0.0077；点数永不过期。

8.3 数据边界与出处

- **只读本工作区。**Copilot、Harness、Agent Studio 与 Desk 在两种套餐下都只读取当前工作区的数据，不会跨工作区检索。
- **回答带出处。**每个答案标注它引用了哪条会话、哪个客户字段或哪份文件，便于复核；引用不到的，就不写进答案。
- **不用于训练，可整体关闭。**客户数据不会用于训练共享或公开模型；私有化部署下模型与密钥完全由客户提供，默认不出内网。AI 能力可按工作区或成员关闭，其余功能照常。

消费上限　默认软性上限：接近额度时提醒、不中断；可改为硬性上限，达到即停止调用。点数用完时扣费暂停，收件箱照常可用。

09

PRODUCT 06 · AI 执行

Onsites Desk：交代任务，然后看它做完

Copilot 回答「怎么回这条消息」，Desk 回答「把这件事办完」。它与 Cursor、OpenCode 这类工具同类：自主规划步骤、调用工具、连续执行，只是它的操作对象是客户、单据与文档，而不是代码仓库。

9.1 一次任务的五个阶段

01 接收
自然语言交代
「追讨每一张逾期发票」「起草给 Anna 的回复」「#1042 号发票在哪」都可以直接说。

02 规划
拆成可执行步骤
先查哪些记录、再调哪个工具、写回哪个字段，步骤在界面上逐步展开。

03 审批
写操作先问人
读取可以自主完成；涉及发出邮件、修改单据等写操作，执行前请求确认。

04 执行
跨产品落地
在 Chat 发消息、在 Mail 出单据、在 CRM 改字段、在 Docs 存档，一次任务可跨多个产品。

05 留痕
全量日志
读了什么、写了什么、花了多少点，逐条记录；随时可回看与导出。

图 9-1 Desk 的执行链路。审批环节是硬性的：没有确认，写操作不会发生。

9.2 适合交给它的三类事

类型	例子
批量查询与整理	「列出本月所有已报价未成交的客户」「上周有哪些会话提到交期」
跨记录的动作	「按逾期天数排序，给每家发一封催款邮件草稿」「把这份合同的签署状态同步到商机」
有固定套路的流程	「新线索进来后，查是否有历史订单，有则标记复购并分配给原负责人」

9.3 它不做什么

边界一
不越过审批
任何对外发送、删除或状态变更都要人确认。审批记录与执行日志一起留存，事后可以追到是谁点的确认。

边界二
不跨出工作区
能访问的范围由工作区权限与接入的工具决定；没有接入的系统，它既看不到也改不了。

9.4 桌面客户端与云端

Desk 在浏览器里可用，也有 Windows 桌面客户端，适合需要长时间挂任务或连接内网系统的场景。客户端只作为本地的执行入口，数据仍按所在部署形态存放：SaaS 工作区与企业内网实例经同一套 API 互通，敏感数据可以不出内网。

项目	说明	备注
桌面客户端	Windows 10 / 11	版本 0.1.14，安装包 276 MB，公布 SHA-256 校验值，升级就地完成。
云端使用	浏览器直接使用	无需安装，适合以 Chat / Mail 为主的日常协作。
工具扩展	MCP 工具与企业自有系统	可执行范围随接入面扩展，接入前不影响现有功能。

点数消耗 Desk 按实际调用计点，简单查询通常在几十点以内；建议先设软性上限观察两周。

10

SCENARIOS

三个团队，三种断点

产品的价值不在功能清单上，而在某个具体环节断掉的时候。下面三个场景描述的都是「信息在工具之间搬运时损耗」的典型形态——如果你的团队也有类似的一段，那么它就是最值得先补的地方。

10.1 外贸出口商：报价与合同分散在个人手里

断点。客户在 WhatsApp 上问价，业务员在 Excel 里算，报价单是个旧模板，合同由另一位同事按上一单改。改完之后哪一版是最终版，只能靠群里翻记录。客户再问「上次那个价还算数吗」，需要去翻三处。

换成 Onsites 之后。WhatsApp 消息进同一队列，联系人自动建档；报价从会话里生成，引用共享产品目录里的价格；客户确认后一键转订单，合同与发票继续引用同一份数据。历史版本自动保留，客户再问价时，打开客户记录就能回答。

10.2 跨境电商：多平台消息与售后记录割裂

断点。独立站、邮件与几个社媒渠道各有一套收件箱，客服每天在窗口之间切换；售后记录留在聊天记录里，下一班同事接手时要重读一遍；同一个买家换了渠道再来，认不出来。

换成 Onsites 之后。十条渠道汇入一个队列，按渠道打标但共用客户档案；AI 值守先回一轮常见问题并实时互译，转人工时保留上下文；交接班靠会话里的内部备注与摘要，不用口头转述。买家换渠道进来，系统按邮箱与电话认出是同一个人。

10.3 制造业服务台：报价要问工程，答复要等排产

断点。客户问设备改造，销售需要工程确认规格，工程在另一个系统里查图纸，来回几轮邮件后才敢报价；报完价客户等合同，合同又卡在法务。整个链条里最慢的不是做事，而是等消息。

换成 Onsites 之后。会话里直接调出该客户的历史订单与图纸（Docs 支持 CAD 在线预览），报价单引用目录价格并注明依赖的规格；合同按订单生成，签署状态回写商机；Desk 可以把「哪些报价超过三天没有跟进」整理成一份清单，交给销售逐条处理。

10.4 共同的规律

常见断点	通常的做法	在 Onsites AI 里的接法
渠道各自为政	开多个窗口轮询	十条渠道一个队列，按渠道打标
客户重复建档	靠人记、靠备注	按邮箱 / 电话 / 渠道 ID 归并，冲突待确认
单据版本混乱	文件名加 v2 / final	版本自动生成，旧版保留可查
交接靠口头	群里问「这单到哪了」	会话 + 单据 + 活动在一条记录上

说明 以上为典型用法的描述，不构成效果承诺。实际收益取决于团队规模、渠道结构与既有流程；建议用免费版或 60 天试点先验证一两个环节。

11

DEPLOYMENT

云端、专属云与私有化：同一套镜像

三种部署形态跑的是同一套软件，功能完全一致，区别只有三处：数据放在哪、由谁维护、怎么付费。因此选型时不必担心「私有化版本功能会少一块」。

11.1 三种形态

云端 SaaS

共享基础设施，按工作区隔离；15 秒开通，无需安装。数据存放在 Onsites 云端。

商业版 · 专属云

你的云上一台独享实例，自有数据库与运行时，仍由我们运维；可指定实例与备份所在区域。

私有化部署

跑在你的机房或私有云，可完全离线；AI 模型与存储由你提供，两样我们都不收费。

同一套镜像 · 同一套功能 · 同一套 API ｜ 升级、备份与排障方式一致

图 11-1　三种形态共用一套镜像。云主机与内网服务器装的是同一个安装包，因此迁移与混合使用不需要重做架构。

11.2 对比

对比项	云端（SaaS）	私有部署
开通时间	15 秒，无需安装	约 24 小时，由我们安装调试
数据位置	Onsites 云端；专属云可选区域	你的机房或你的私有云
离线运行	—	✓ 完全离线，用离线包升级
计费	$15 / 席位 / 月（年付 $180）	$20 / 席位 / 月（年付 $240），10 席位起，另加一次性 $299 安装部署费
AI 与存储	点数按需购买，存储 $1/GB/月	由你提供，我们不收费
维护与升级	由我们托管运营	安装、更新与技术支持由我们提供

11.3 私有化的四步上线

STEP 01

环境评估

确认架构、数据驻留与隔离要求，给出可直接采购的资源清单。

STEP 02

安装部署

一次性 $299 后由我们完成安装、配置与数据迁移调试，约 24 小时。

STEP 03

接入 AI 与存储

填入自有模型密钥或内网端点，指定磁盘位置；这两项我们不收费。

STEP 04

试点与采购

完整产品跑 60 天，跑完再按席位购买授权。

资源清单　支持 Linux · Windows · macOS；最低 1 台虚拟机 · 4 核 · 8 GB 内存 · 3 Mbps 带宽。可连外网，也可完全离线，离线环境用离线包升级。

为什么不自助安装　部署由我们完成，不发放自助安装包——一次装错拖累的是生产环境，内网不需要「先连网激活一下」。

12

SECURITY

安全与合规：数据在谁手里，写清楚

客户数据是客户托付给我们的资产。两条路线（云端与私有化）都具备加密、访问控制与审计记录；选择私有化时，全部数据可以留在你自己的网络内。下面逐项说明控制点，不写「企业级安全」这类无法验证的形容词。

12.1 九个控制点

控制点	具体做法
加密	全站传输使用 TLS 1.3；在我们基础设施上静态存储时同样加密，密钥与数据分开存放。
访问控制	基于席位的权限决定团队内谁能看到什么，角色可收窄为只读；移除席位即同时收回访问权。
工作区隔离	各工作区之间相互隔离，数据不跨工作区流动，AI 检索同样受限。
审计记录	文档与对话的状态变更记录操作人、时间与细节；日志可随数据导出，数月之后仍可作审批依据。
文件分享控制	私有文件与文件夹，按受众分享；外链可设有效期与打开次数上限，并可随时吊销。
AI 数据边界	只读本工作区；每个回答显示引用来源；不用于训练共享或公开模型。
数据驻留	云端数据存放在 Onsites 基础设施内；专属云可指定实例与备份所在区域，区域在开通时固定。
备份与导出	付费云端工作区自动备份；免费版不保留服务端副本，需自行导出。对话、联系人与文档均可以标准格式导出，不收导出费。
降级与披露	降级不会删除已存数据，停止存储包后数据保留。安全报告发送至 support@onsitesai.com，一个工作日内确认。

12.2 数据边界

边界内
工作区数据
会话、客户、单据、文件。只有本工作区的成员按权限可见。

检索时
权限过滤
按发起人的席位权限裁剪可读范围；无权访问的记录不进入上下文。

推理时
模型调用
仅传输本次所需的最小上下文；私有化部署可指向内网端点，数据不出网。

返回后
答案与出处
结果标注引用的记录；不写入训练集，不跨工作区复用。

图 12-1　一次 AI 调用的四个边界点。任何一环缺省，都不应把数据送进模型。

12.3 双方的责任划分

事项	云端 / 专属云（我们负责）	私有化（客户负责，我们支持）
主机与网络	基础设施、可用性与补丁	服务器、网络与操作系统
备份	付费工作区自动备份	按随授权提供的脚本自行执行
模型与密钥	由平台统一调用	客户提供端点与密钥，我们不持有
升级	由我们滚动发布	我们提供离线包与升级支持

免费版提醒　免费版工作区不保留服务端副本，定期使用导出功能即是你唯一的副本。这一点在选型阶段最容易被忽略，建议在开通当天就约定导出节奏。

13

PRICING

套餐与价格：三项费用，价格公开

席位、存储、AI 点数三项分开计价，每一项都有公开单价。三档方案跑的是同一个产品，差别只在席位数、渠道与实例是否独享——不存在「某些功能要另外加钱解锁」。

13.1 三档方案

项目	免费版	商业版	商业版 · 专属云
价格	$0，永久	$15 / 席位 / 月	$20 / 席位 / 月
席位	最多 3 个	无上限，从第 1 席起计费	无上限，最少 10 席
Chat 渠道	仅网站实时聊天	全部十个渠道	全部十个渠道
邮箱账号	最多 3 个自有域名	不限，含 Gmail 类	不限
存储	100 MB	每席位 5 GB	每席位 10 GB，上限 1 TB
邮件自动化	—	✓	✓
挂件水印	显示	永久去除	永久去除
AI 能力	✓ 点数另购	✓ 点数另购	✓ 点数另购

年付口径：商业版 $180 / 席位 / 年，专属云 $240 / 席位 / 年。私有化为独立报价：$20 / 席位 / 月（年付 $240），10 席位起，另加一次性 $299 安装部署费；AI 模型与存储由客户提供，这两项我们不收费。

13.2 每席位年费对比

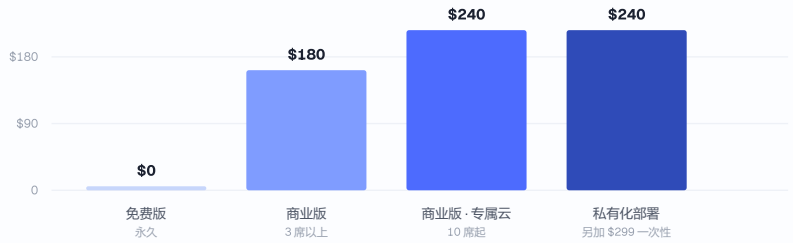


图 13-1 每席位年费。私有化与专属云同为 $240 / 席位 / 年，差别在实例归属与是否另有安装部署费。

13.3 加购：存储与 AI 点数

加购项	单价	可选档位与规则
存储（按月滚动）	$1 / GB / 月	10 GB · $10/月；50 GB · $50/月；100 GB · $100/月；500 GB · $500/月。随时可停，已存数据不会被删除。
AI 点数（一次性）	$25 起，永不过期	入门 $25 / 2,500 点；团队 $50 / 5,000 点；规模 $100 / 10,000 点。免费版工作区同样可买，不必升级套餐。

13.4 一个 10 人团队的第一年

项目	计算	金额
商业版席位	10 席 × $180	$1,800 / 年（含 50 GB 存储）
加一份 $100 点数包	一次性，10,000 点	**合计 $1,900 / 年**，折算每席位每月约 $15.8

计费规则 席位按年计费，中途增席按剩余时间折算到续费日；点数永不过期，用完即暂停扣费；存储按月滚动、随时可停。没有接入费，也没有「联系销售」才知道的价格。

14

ROLLOUT

上线路线图：30 / 60 / 90 天

一次把六个产品全开，通常不是最快的做法。更稳的节奏是：先让一个渠道跑通，再补上客户与单据，最后让 AI 接手重复劳动。下面给出一个可以直接照着排的时间表。

14.1 四段节奏

第 1 周

跑通一个渠道

开通工作区，接网站聊天与 1–2 个常用邮箱；把离线留言表单与自动回复配好，让消息先进得来。

第 2–4 周

建立客户记录

导入既有客户与历史邮件；统一标签与分配规则；在 Chat 里开始用客户面板，让团队习惯「先看记录再回话」。

第 2 个月

单据上链

配置信头、编号规则与产品目录；用报价 → 订单 → 合同 → 发票跑通第一单，确认版本与审批能被复核。

第 3 个月

AI 与自动化

开启 Copilot 与 AI 值守，先只给一个渠道；用点数上限控制消耗；再逐步放开邮件自动化与 Desk 任务。

图 14-1 四段节奏。前两段几乎没有风险，后两段才涉及流程变更与预算。

14.2 数据迁移清单

来源	方式	注意
历史邮件	IMAP 拉取，导入共享收件箱	先导一个账号验证附件与编码，再批量导入。
客户与联系人	表格导入或 API 写入	按邮箱与电话去重；空字段留空，不要填占位符。
产品与价格	目录批量导入	先定币种与单位，报价单会锁定目录价格。
文件与图纸	按文件夹上传到 Docs	同步规划外链策略，避免历史文件被继续裸发。
自定义字段	按行业补充	字段会带到单据模板，命名前先和财务对一遍。

14.3 角色与权限建议

管理员

1–2 人

管席位、渠道接入、信头与编号规则；不参与日常会话。

客服 / 销售

按席位

处理会话与商机；可发单据但不能改价格体系与模板。

只读

财务 / 管理层

查看单据与报表；角色可收窄为只读，移除席位即收回权限。

三条可以验证的判据 ① 同一客户的会话与单据能在一条记录上看到；② 报价转订单后，金额与条款无需人工核对；③ 交接班时，下一位同事不需要问「这单到哪了」。三条都成立，再谈扩席位。

15

FAQ

常见问题：十个最常被问到的答案

Q1 免费版是不是试用？到期会怎样？

不是试用。免费版是永久套餐，最多 3 个席位，Chat、Mail、CRM、Docs 的功能全给，不做功能阉割，也不需要绑信用卡。只有在需要更多席位或网站聊天以外的渠道时才升级。

Q2 十个渠道要分别加钱吗？

不用。商业版每个席位都包含全部渠道，不按渠道收接入费，也没有「渠道包」。免费版只支持网站实时聊天，其余渠道在商业版起开放。

Q3 AI 是按人头收费吗？

不是。AI 用预付点数，三档套餐点数价格一致，不与席位绑定；点数永不过期，用完自动暂停扣费，收件箱照常可用。也可以整体关闭 AI。

Q4 我们的数据会被用来训练模型吗？

不会。AI 只读取本工作区的数据，不会用于训练共享或公开模型，每个回答都会标注引用的来源记录。私有化部署下模型与密钥完全由客户提供。

Q5 能只买 CRM，不买 Chat 吗？

可以。六个产品各自完整可用，也可以分批开通。它们共用一份数据模型，因此先上哪一个都不影响后续补齐——这也是建议「先跑通一个渠道再补客户记录」的原因。

Q6 能不能接入我们自己的模型？

可以。Agent Studio 支持接入自有模型端点；私有化部署可指向内网模型，数据不出网。接入自有模型时，我们不收取模型费用。

Q7 私有化部署要准备什么？谁来装？

最低 1 台虚拟机、4 核 8 GB 内存、3 Mbps 带宽，Linux / Windows / macOS 均可。安装由我们完成，一次性 $299，约 24 小时；内网可以完全离线安装与升级。

Q8 可以先试点再买吗？

私有化路线提供 60 天试点：支付 $299 安装部署费后开始，完整产品、全部功能，跑完再按席位购买授权。云端则可以先从免费版开始，随时升级。

Q9 数据导出是什么格式？能带走吗？

对话、联系人与文档都能以标准格式导出，不锁定格式、不收取导出费。需要注意的是：免费版工作区不保留服务端备份，定期导出即是你唯一的副本。

Q10 Desk 会不会自己乱发消息给客户？

不会。读取类操作可以自主完成，但发出邮件、修改单据等写操作在执行前必须人工确认；读了什么、写了什么、花了多少点，全部留痕可查。

A

APPENDIX A

术语表：把说法统一起来

选型会上最常见的浪费，是同一个词在不同人嘴里指不同东西。下面这些定义在本手册内保持一致，也可以直接拿去对齐内部口径。

术语	定义
工作区	一个独立的租户空间，拥有自己的成员、数据、权限、渠道与计费。工作区之间相互隔离。
席位	一个可登录并占用权限的成员名额。计费按席位，权限随席位授予与收回。
渠道	客户消息进入系统的入口，如网站聊天、邮件、WhatsApp、Telegram、微信客服等。
会话	一个客户在一段连续时间内的消息集合。会话挂在联系人上，可关联商机与单据。
联系人 / 公司	客户的两个层级：公司是主体，联系人是公司里的人。同一联系人可从多个渠道归并。
商机	一次有金额与阶段的销售机会。报价、订单、合同与发票都挂在商机上。
单据	报价单、销售订单、合同与商业发票的统称。四者按顺序引用，不复制数据。
共享收件箱	团队共用的邮件队列，支持分配、协同与内部备注，而不是每人一个互不相通的邮箱。
内部备注	只对团队可见的说明，写在会话或客户上，客户看不到。
AI 点数	AI 用量的预付计量单位。按动作扣减，永不过期，可在任何套餐下购买。
Copilot	内嵌在各产品输入区的 AI 助手，负责起草、改写、翻译与总结。
Harness	带工具调用能力的独立 AI 助手，可检索 CRM、手册与会话并展示执行过程。
Agent Studio	可自选模型与工具的 AI 工作区，用于搭建团队自用的助手。
Desk	调度层智能体：接收自然语言任务，规划步骤并跨产品执行，写操作需人工审批。
专属云	我们云上一台为你独享的实例，自有数据库与运行时，可选数据驻留区域，仍由我们运维。
私有化部署	整套系统安装在你自己的机房或私有云，可完全离线；模型与存储由客户提供。

缩写 IMAP / SMTP：邮件收取与投递协议。UTM：投放来源参数。SLA：服务时限约定，此处指首次响应与解决的时限跟踪。MCP：模型上下文协议，用于给智能体接入外部工具。

APPENDIX B

渠道清单、版本记录与支持

B.1 十条渠道一览

渠道	类型	免费版	接入要点
网站实时聊天	自有挂件	✓	粘贴一段脚本即可；含离线留言表单。
邮件	IMAP / SMTP	✓	自有域名邮箱；免费版最多 3 个账号。
WhatsApp	个人号 / 官方 API	—	两种形态都支持，按号码授权。
Facebook Messenger	主页授权	—	需主页管理员完成授权。
Telegram	个人号 / 机器人	—	机器人适合群与通知，个人号适合一对一。
Microsoft Teams	组织接入	—	适合已有 Teams 作为内部协作平台的团队。
LINE	官方账号	—	面向日本与东南亚市场。
微信客服	客服账号	—	面向中国大陆客户，需要客服账号资质。
飞书	应用授权	—	面向使用飞书作为办公平台的团队。
Discord	服务器机器人	—	适合社区与开发者社群。

B.2 版本记录

版本	日期	主要变化
2.0	2026 年 11 月	重写为完整产品手册：新增系统架构、数据模型、四个产品详解、AI 能力层、Desk 执行链路、部署与安全、价格结构与上线路线图；补充渠道清单与术语表。
1.0	2026 年	初版：产品构成与三档套餐边界的简要说明（4 页）。

B.3 获取帮助

事项	方式	说明
产品支持	support@onsitesai.com	使用问题、配置协助与迁移咨询。
私有化评估	官网「申请私有部署」表单	一个工作日内给出可直接执行的部署答复。
安全报告	support@onsitesai.com	直达开发团队；一个工作日内确认，修复发布前持续同步。
文档与手册	onsitesai.com/cn/download.html	本手册、私有化指南与安全白皮书的最新版本。

关于本文档　本手册中的价格、能力与限制以发布日为准；产品迭代后我们会同步更新。若本文档与合同条款存在差异，以合同为准。文中未标注来源的数字均为产品自身计量口径（如渠道数量、存储容量），不包含第三方统计。

Onsites AI

START IN 15 SECONDS

整段客户关系，一个工作区。

免费版包含 Chat、Mail、CRM 与 Docs，最多 3 个席位，永久免费。需要全部渠道时按席位升级；数据不能出网时，选私有化部署——同一套软件，由你决定放在哪里。

免费开始

onsitesai.com/cn/start.html

联系我们

support@onsitesai.com

© 2026 Onsites AI 保留所有权利

ONS-PM-ZH-2.0 · 第 2.0 版 · 2026 年 11 月