**客服电话数据报表系统的调研与改进**

1. 技术架构
2. 功能架构
3. 功能优化

我们可以根据功能架构中看到，目前来说系统分成两个部分，日报与周报、月报、绩效表分隔出来了，成为了一个独立项目，起初我们还有点不惑以为是开发有意这样设计的，直到我们后续咨询了开发这个系统的人（赵哲筒）。他解释道“当时就是写着自己玩的，你们自己完全可以重新写一个项目。”这一番话也足够说明了这个系统的简陋与破烂，我们刚刚看到这个项目的源代码时，对里面的内容都是各种震惊，无论是变量名的定义与相关的注释只能说少一又少，完全不像是一个成熟的项目，而且查询速度的效率与前后端交互也差的离谱。

后续优化方案，我们考虑需要重构一个新的项目。

主要原因有三点：

1. 目前项目的查询报表速度过慢（5分钟左右），并且还可能出现线程宕机，导致请求丢失。我们已经拥有了，可以提高速度的解决方案，把联表查询的代码全部移除，修改成多表查询，在内存中加工处理。
2. 这个项目的命名非常不规范，有些时中文拼音缩写有些是英文翻译，还有字母简写。这无疑加大了，源代码的理解成本，因为无论是任何开发都需要先懂得本身代码的含义才能懂得优化与删改。并且项目没有留下任何的开发文档、技术架构图、流程设计图，为后续接手的同事埋下雷……
3. 合并两个不同的项目，日报、周报、月报、绩效表整合在同一个项目当中，不需要启动两个项目，并且这个项目使用的前端框架不一致，一个使用的H5另一个使用的Vue.js开发，可以把报表系统的项目进行整合统一。
4. 目前直接下载的报表还需要预处理，将内容换行，展示的图标放大等等……内容还要在人工处理，譬如“在日报统计的时候，需要在XX地方插入空页、在某段文本放到页面底部、将图片横向展示”。这些都提高了系统的上手的使用成本与复杂度，后续系统优化把下载出来的文件迭代成无需人工再进行二次处理。

后续优化方案，我们考虑需要重构一个新的项目。

优化的目标：

1. 统一UI样式。
2. 提升查询的速度（降低等待时间）。
3. 优化目前报表功能缺陷。
4. 降低上手的复杂度。
5. 统一技术架构以及绘制开发时所需图表，并记录操作文档。