**1.引言**

**1.1编写目的**

为明确软件需求、安排项目规划与进度、组织软件开发与测试，撰写本文档。本文档供项目经理、设计人员、开发人员参考。为用户和软件开发人员之间相互了解的基础；提供性能要求、初步设计和对用户影响的信息，作为软件人员进行软件结构设计和编码的基础；作为软件总体测试的依据。

**1.2项目背景**

项目的委托浙江农林大学

开发单位：ZX101

主管部门：浙江农林大学信息工程学院

在如今这个商业的年代，互联网是不可缺少的东西，互联网为广大用户提供了一个交流的平台。在许多商业型网站中都有着聊天交互平台，为了方便用户和客服，该系统提供了一个智能的聊天平台。在该平台中，用户可以和智能聊天平台进行简单问题的交流，在处理一些用户简单问题基础上，智能聊天平台一方面可以让用户了解大体的问题所在，另一方面就是，在用户与智能平台交流中，可以减轻客服的压力，为后台客服争取更多的时间。譬如大型商业网站淘宝，在此系统中，智能平台可以帮助后台客服解决大部分基础的，简单的问题，这就让后台客服的工作负担不太沉重。若没有该智能系统，后台客服将要对用户的每一个问题进行作答，哪怕是一句简单的回答也必须得认为来处理。

因此，该系统的开发是有必要的，系统适用的范围广，解决问题的能力大，减少人力的消耗。

系统应用目标：适用于交流型网站，例如，淘宝，京东，移动，电信信息处理平台等有着交流性平台的系统。

系统使用范围：公众

**1.3定义**

定义关键词如下：

Workflow：工作流

HTTP -- Hyper Text Transfer Protocol.（超文本传输协议）。

IIS-- Internet 信息服务。

HTML-- Hyper Text Markup Language（超文本标记语言）。

ASP--Active Server Pages

ODBC--开放数据库连接

ADO ――活动存储对象

IPO-- input & process & output（输入、处理、输出）

CGI―― Common GateWay interface （公用网关接口技术）

**1.4参考资料**

GB/T 11457:软件工程术语。

软件工程导论

GB/T 8566 -1995:计算机软件开发规范。

GB 8567:计算机软件产品开发文件编制指南。