项目章程

* **项目名称**

客服语音质检

* **项目经理**

方子铭

* **项目背景**

传统的客服语音质检系统通过人工对照考核标准表听取录音， 主要以抽检方式进行， 质检效率低且覆盖面小， 本设计与实现了客服语音智能质检系统， 利用机器学习中的卷积神经网络 CNN 模型， 计算文本相似度， 求出偏差率， 进行质检评分，自动化程度高， 覆盖面广， 大大提高了质检的精确度。

**项目目标**

分析现有的客服语音质检的现状， 对公司客服部语音文本数据进行深入研究，通过需求分析，设计总体框架，实现了基于机器学习的客服语音智能质检系统

* **项目范围**
  + 商家支持：商检后台语音
  + 公共功能：广告、货物推荐、特定活动；
  + 管理员功能：商家审核、广告管理、推荐货物管理、分析数据；
* **进度**
  + 2020.11月:组建核心团队和合作模式、确定产品定位和第一版产品范围；
  + 2021．1月：产品的需求细化、产品设计细化；
  + 2021．2-3月：组建网站建设团队，进入建设期；
  + 2021. 3-5月：产品进入贝塔测试阶段
* **交付成果** 
  + 完全实现需求的可运行程序及源代码；
  + 主要技术文档：需求说明、产品说明、设计文档、测试报告；
  + 主要项目管理文档：项目章程、进度计划、预算文档、人力资源计划、沟通计划、风险登记册、采购文件、主要变更记录、验收报告；
* **签字**