2018/1/14

用户情感分析平台

# 平台意义及业务场景

为了更好更全面地掌握消费者对XX产品的满意度，及时获得市场舆情信息，提供更具针对性的售后回访服务，建立该用户情感分析平台，主要针对用户在XX商城、XX京东旗舰店、XX天猫旗舰店及线下售后维修门店（含海外）的反馈信息进行统一分析决策，根据反馈信息分析用户对产品满意度，并据此来划分不同的用户EWP回访等级。

# 平台扩展点

作为公司内部统一的情感分析平台，不仅限于分析文本数据，还需支持对图像、语音的情感分析。图像情感分析场景包括但不仅限于：用户拍照时，识别照片中人脸的情绪，用于支持用户的场景感知。语音情感分析场景包括但不仅限于：全球消费者服务中心对用户进行电话回访时，会对语音数据进行记录，后续对语音进行分析，识别出回访时用户的情绪，用于用户的二次回访决策及作为回访人员的考核点（对情绪激动的用户的处理）。

# 项目参与人员

由于终端目前产品多，人力不足以及该平台的跨业务性，因此由不同部门安排人力组成用户情感分析TMG。

# 平台标识

Customer Sentiment Analysis Platform，简称CSAP。

# 平台需求

第一阶段：

#### 1. 支持中英文用户评论数据的上传、分析及管理

2. 短文本在线编辑，实时分析

3. 评论测试数据爬取（可选）

4. 对消费者声音TOP10关键词的提取

第二阶段：

#### 1. 支持图像数据的上传管理

#### 2. 在线图像数据的简单处理：滤波、平滑、边缘检测等

#### 3. 图像中人脸的检测提取

#### 4. 人脸的情感分析

#### 第三阶段：

#### 1. 支持语音数据的上传管理

#### 2. 在线语音数据的简单处理：傅立叶变换等

#### 3. 语音的情感分析

# 平台可借鉴参考

http://www.sentiment32.com/

#### 

# 技术

前后台系统：

java系，（待补充）

python系，（待补充）

算法：

#### keras，tensorflow，（待补充）

#### 文本工具：

#### nltk，中文分词工具（Jieba，SnowNLP等）（待补充）

#### 图像工具：

#### opencv（待补充）

#### 语音工具：

#### pydub，pyAudio（待补充）