客服质检需求分析

1. 分析系统用户

分析得出本系统有两种用户：

1、客服管理员

2、客服质检员

1. 按角色分析系统功能

1、客服管理员：

1.1管理组

2、客服质检员：

2.1管理质检标准

2.2抽取回复

2.3评分

2.4添加备注

2.5标记案例

2.6个人报表

2.7小组报表

1. 分析对象及其方法

1、小组：

1.1新建小组

1.2修改小组信息

1.3删除小组

1.4添加成员

1.5删除成员

2、质检标准：

2.1添加标准

2.2修改标准

2.3查看标准

2.4删除标准

3、评分：

3.1回复评分

4、质检：

4.1抽取质检回复

4.2获取玩家满意度

4.3获取回复数量

4.4计算回复满意度

4.5获取质检综评

4.6获取回复时长

4.7计算质检率

4.8计算个人合格率

4.9计算小组质检综评

4.10计算小组回复数

1. 数据库设计分析
2. 数据库 mysql[‘yj\_kf’]
3. 经分析，相关表如下：

2.1分组

2.2人员

2.3回复

2.4评分标准

2.5评分

2.6质检总结

3、详细设计

3.1分组（groups）：

小组id ：id

小组名称：name

创建时间：create\_at

备注 ：info

3.2人员（operators）：

…

小组id ：group\_id

3.3回复（reply）：

…

玩家评分：

3.4评分标准：

标准id ：id

名称 ：name

最高分值：max\_point

创建时间：create\_at

备注 ：info

3.5评分：

记录id ：id

质检员 ：operator

评分时间：

回复id ：

标准id ：

分数 ：

3.6质检总结

记录id ：

回复id ：

质检备注：

案例类型：

1. 模块设计

1、分组

2、评分（质检评分、质检标准）

3、质检

1. 接口设计

1、添加分组：

参数 ：/add\_group?name=

返回值 ：0（失败），1（成功）

2、查看分组

参数 ：/get\_group?group\_id=

返回值 ：0（失败），1（成功）

3、修改分组

参数 ：/update\_group?group\_id=&name=

返回值 ：0（失败），1（成功）

4、删除分组

参数 ：/del\_group?group\_id=

返回值 ：0（失败），1（成功）

5、添加人员

参数 ：/add\_operator?group\_id=&account=

返回值 ：0（失败），1（成功）

6、删除人员

参数 ：/del\_operator? group\_id=&account=

返回值 ：0（失败），1（成功）

7、添加质检标准

参数 ：…? name=&max\_point=

返回值 ：0（失败），1（成功）

8、删除质检标准

参数 ：…?rule\_id=

返回值 ：0（失败），1（成功）

9、修改质检标准

参数 ：…? rule\_id=&max\_point=

返回值 ：0（失败），1（成功）

10、查看质检标准

参数 ：…? rule\_id=

返回值 ：0（失败），1（成功）

11、玩家打分

参数 ：…? rule\_id=&max\_point=

返回值 ：0（失败），1（成功）

12、获取待质检回复

参数 ：…?account=&per=

返回值 ：0（失败），1（成功）

13、质检打分

参数 ：…? reply\_id=&rule\_id=&point=

返回值 ：0（失败），1（成功）

14、添加质检总结

参数 ：…? reply\_id=&note=&case=

返回值 ：0（失败），1（成功）

15、统计个人质检结果

参数 ：…? account=&start\_time=&end\_time=

返回值 ：0（失败），1（成功）

16、统计小组质检结果

参数 ：…? group\_id=& start\_time=&end\_time=

返回值 ：0（失败），1（成功）

1. 系统结构与逻辑分析
2. 细节点

分值统计相关计算公式：

质检回复数 = 回复总数 \* 质检率

回复质检分 = 标准1 + 标准2 + 标准3 +…

回复时长 = 提交回复时间 - 受理时间

玩家满意度 = 一定数量星级回复数 / 回复总数

质检分 = 回复质检分求和 / 质检回复数

合格率 = 质检合格回复数(质检分>=60) / 质检回复数

小组综评 = 组员综评求和 / 人数

平均回复数 = 组员总回复数 / 人数