【需求名称】智能工单自动分配系统

【背景】 当前客服工单分配依赖人工操作，效率低且容易出错。为提升处理效率和客户满意度，需开发一套智能工单自动分配系统。

【需求描述】

系统需根据工单内容、优先级、客户类型等信息，自动将工单分配给最合适的客服人员。

支持自定义分配规则，如按技能标签、历史响应速度等维度进行智能匹配。

分配过程需可追溯，支持分配日志查询与导出。

系统需与现有客服平台无缝集成，保证数据同步和权限安全。

【验收标准】

工单分配准确率达到95%以上。

支持分配规则的灵活配置与实时生效。

提供详细的分配日志和统计报表。