可能有点不堪入目，稍稍忍耐一下，哈哈

整个总体的



分的

用户模块:



用户注册: 用户想要使用该系统，首先要进行用户注册，使得用户在整个系统中有一个通行证。该功能模块需要用户对自己的基本信息进行填写，需要填写学号（即用户名）作为在本系统的唯一通行证明。当然密码设置也是不可缺少的，所涉及的基本信息最后有两项将作为之后登录本系统的凭证，即用户名和密码。

用户登录: 用户若想使用本系统，首先用户必须要登录本系统。登录系统所需要的凭证即是注册时填写的用户名和密码，登录系统后，用户名作为在系统中唯一身份象征。若该用户还未在本系统中注册账号，用户需要注册后才可使用凭证进行登录。

提问功能: 在用户进行登录后，用户可以根据自身所面临的问题在交流平台上提问。在提出问题后，用户所提出的问题将会被存放到数据库表中，本用户可以在交流页面看到自己所提出的问题，也可以看到系统回复的信息。用户可以根据自己所面临问题，对一些信息进行了解，并解决问题。

留言功能: 留言功能即是对整个系统进行评价。在留言功能模块中，用户既可以自己对该系统评价，提出该系统的优点，也可以提出该系统存在的不足，以供今后开发人员修改，完善。另外，用户也可以查看整个系统中所有用户的留言，通过其他用户的留言，提供给用户一个参考。

用户基本信息查看及修改: 用户查看信息和修改信息的功能主要是为了方便用户对自己基本信息的了解。用户在登录后，点击基本信息查看就可以查看到注册时填写的信息，若发现填写信息有误时，用户可以对自己的信息进行修改，方便今后能够正常使用该系统。

智能回复模块:



回复功能: 系统中的回复功能就是对用户提出的问题与数据库关键字库进行匹配。若匹配成功，则对用户进行信息自动回复，并将回复的相应信息添加到数据库表中，并将回复显示在与用户交流的页面中，给出用户解决问题的相应答复。

会话交付功能: 当系统中的关键字库不能与用户提问语相匹配时，系统首先会查询后台客服状态，若哪个后台客服正处于空闲状态，系统就会将与当前用户的对话信息从数据库表中拿出，然后交付给后台客服处理。

后台客服管理模块:



登录功能: 后台管理员登录与用户不同，客服人员的登录认证信息需要有看后台管理人员的审核才可以进行登录使用。在账号已经被审核之后，客服可以通过账号和密码进行登录，成功登录将跳转到后台客服页面，对后台进行相应操作。若账号未经审核，客服将无法登录，也将无法使用该系统。

信息回复: 客服登录后，进入到后台客服管理页面。若客服账号收到系统信息提示，客服可以点击提示信息进入到交流页面，并获取到当前用户的聊天信息，对用户提出问题进行更深一步解答，对用户相关问题给出相应回复，并将回复语存入数据库中。

查看用户信息: 当用户的问题后台无法在交流平台上完成时，后台客服可以查看用户的相关信息，对用户进行了解，方便之后对用户困难的面对面理解。

添加关键字及回复语: 在后台客服对用户的相关问题解答后，客服可以对用户的问题进行分析，然后进行关键字提取，将提取的关键字存入数据库表中，并对此关键字添加一条对应的回复语，并将相应的回复语言存入数据库表中，强大智能平台的语言回复库，减轻后台客服的工作量。

后台管理员模块:



登录功能：后台管理登录功能与后台客服登录相同，具体查看后台客服登录功能。

用户信息查看：在系统管理员登录之后，管理员可以进入后台的操作页面，点击到用户模块，然后查看用户信息后，系统会自动查询出所用用户的相关信息，并展示到后台页面。

在线人数查看：在整个后台用户模块中，还包括有在线用户人数的统计，通过对数据库的查询，可以对整个系统中在线人数进行统计，并将正在使用该系统的用户人数进行输出，显示到后台页面。

客服状态审核：客服状态审核就是对客服的登录进行限定，并不是在客服有账号就可以登录的。在整个系统中，有时候系统的用户会很多，这时必须需要更多的客服人员来为用户解决困。因此，审核功能就是对客服人数的限制，没有通过审核的客服将不可以通过账号进行登录，进行相关操作。

客服信息管理：客服信息管理就是对客服账号的增删改查功能。当点击添加时，就会有更多的客服账号被添加，其中账号必须要经过管理员的审核才可以使用。删除就是对客服账号进行移除，减少系统的客服人员。修改功能在本系统中只是用来修改密码，为客服管理的安全性做相关的处理。查看功能是对客服账号密码以及状态进行查看，了解整个系统的需求量。

留言管理：留言管理主要是查看用户对该系统的评价信息，对于一些对系统有利的评价需要及时的吸收到系统中，对系统进行完善，进一步提高整个系统的性能。另外也有一些不正当评论，管理员可以对其进行屏蔽，删除。