

➤ **项目名称**

智能语音质检

➤ **项目经理**

曹悦

➤ **项目背景**

在移动互联网时代，第三产业发展迅速，人工客服兴起，人工客服可以涵盖包括电信通话，商品售后，外卖服务，酒店管理等中高端服务业企业，在人工客服兴起的同时，也有了对人工客服的评价准则，但是由于人工客服很多，通话也比较多样，要一个一个的进行评价打分显然是不可能的，而智能语音质检可以在短时间内对大量语音数据进行评价，从而减少人力成本选取优秀员工

➤ **项目目标**

创建一个平台，服务于各大服务企业公司，帮助他们评价客服人员，为这些企业的人力资源分配提供借鉴与支持，拥有帮助企业发现潜在客户的额外服务。

➤ **项目范围**

- 商家支持：入住、管理货品及分类、订单处理、查看历史数据；
- 学生采购：货物查询及浏览、下单、结账、评价、个人中心；
- 公共功能：广告、货物推荐、特定活动；

➤ **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;
- 2020 . 12 月上旬: 产品的需求细化、产品设计细化;
- 2020 . 12 月中旬: 组建网站建设团队, 进入建设期;
- 2020 . 12 月下旬: 产品进入贝塔测试阶段 (吸引尽可能广泛的商家和学生进行测试);

➤ **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;