



评论观点挖掘系统



目录

1

目前系统的功能

2

需求分析

3

系统设计

观点挖掘系统的功能——针对某条评论给出分析结果

用户评论

首先发货真的快，第二天就收到，用了两天了，除了电池续航不好之外，手表真的很好用，暂时还没有发现有什么问题。



分析结果

```
[
  {
    "aspect": "发货",
    "opinion": "快",
    "polarity": "1",
    "clue": "发货真的快"
  },
  {
    "aspect": "续航",
    "opinion": "不好",
    "polarity": "-1",
    "clue": "续航不好"
  },
  {
    "aspect": "手表",
    "opinion": "好用",
    "polarity": "1",
    "clue": "手表真的很好用"
  }
]
```

观点挖掘系统的功能——针对某条评论给出分析结果

用户评论

手表非常炫酷，送给女朋友的，她很喜欢，真的非常赞哟！喜欢就下手吧，看上去真的不错，不论是使用的手感还是产品本身的质感，值得购买！

分析结果

```
[  
  {  
    "aspect": "手表",  
    "opinion": "酷炫",  
    "polarity": "1",  
    "clue": "手表非常炫酷"  
  }  
]
```

目前存在的问题：

- 1、情感极性判断不够准确。
- 2、只能处理简单的评论，无法处理复杂的表述。

观点挖掘系统功能二--针对多条评论的情感统计分析

用户评论

评论1:手表不错...

评论2:屏幕分辨率高, 但是续航不行...

评论3:快递很快的, 质量也很好...

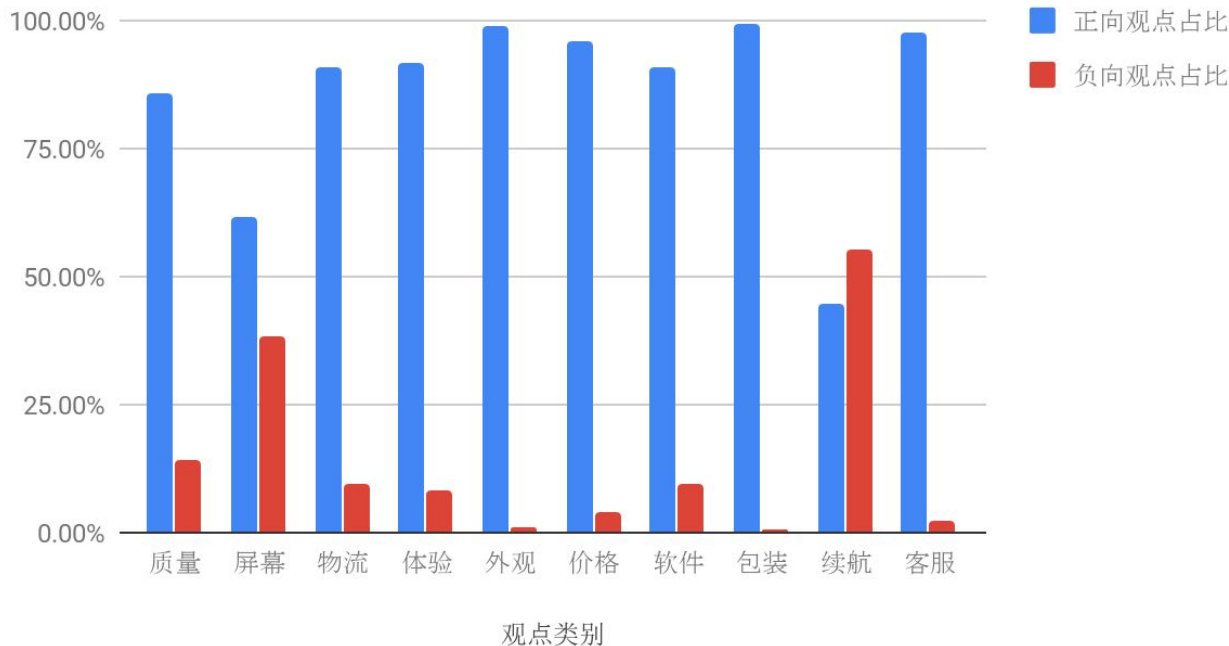
评论4:手表功能很强大, 只要...

评论5:东西不错, 看上去很漂亮...

...



观点情感统计分析



目录

1

目前系统的功能

2

需求分析

3

系统设计

需求分析

- 目前销售团队可通过天猫的评论分析平台进行产品分析,但是这个平台在以下几个方面不能满足销售团队的需求:
 - 平台只能看见店铺所有产品的总体情况,无法看到产品某一个具体特征的评价情况
 - 平台不会细分到每个sku的情况

天猫后台

- 所以,针对手表评论的观点挖掘系统目前需要做的功能:
 - 销售可以自定义产品标签,查看到某一个具体产品特征的相关评论和总体评价
 - 销售可以分析sku级别的相关评论

目录

1

目前系统的功能

2

需求分析

3

系统设计

预期效果展示

全部产品
TicWatch Pro 旗舰
TicWatch 2 系列
TicWatch E 时尚
TicWatch S 运动

总体

型号一

型号二

TicWatch 2

正向评价

负向评价

屏幕

日

GO

情感倾向统计

100.00%

75.00%

50.00%

25.00%

0.00%

■ 正向观点占比

■ 负向观点占比

质量

屏幕

物流

体验

外观

价格

软件

包装

续航

客服

评论详情

首先**发货真的快**，第二天就收到，用了两天了，出了**电池续航不好**之外，**手表真的很好用**，暂时没有发现有什么问题

跟苹果手机**连接非常不稳定**，经常断开，手表跟手机不能距离超过3米，超过3米，链接必断，表颜值还可以凑合带吧，物流很快

手表收到已经有一周了，一直没有评价，而是希望能够有一个公正客观的评价。首先，**重量很轻**，日常佩戴和运动，完全零压力。其次，可以直接连接网络，能够下载，各种小程序和表盘，方便实用。第三，生活防水，防尘效果都不错，**表带佩戴也很舒服**。不足之处可能就是电池的续航能力，一天一充必不可少，但是**表盘的显示相当的精致**，比较耗电，也是情理之中。同时操作程序是安卓的系统系统，希望可以后期设计出，与苹果系统更完美的使用体验。总之，千元以下的智能手表很值得推荐，**客服CS2服务很好**，能够及时解答疑问，请老板给他加个鸡腿。

没啥说的，很好

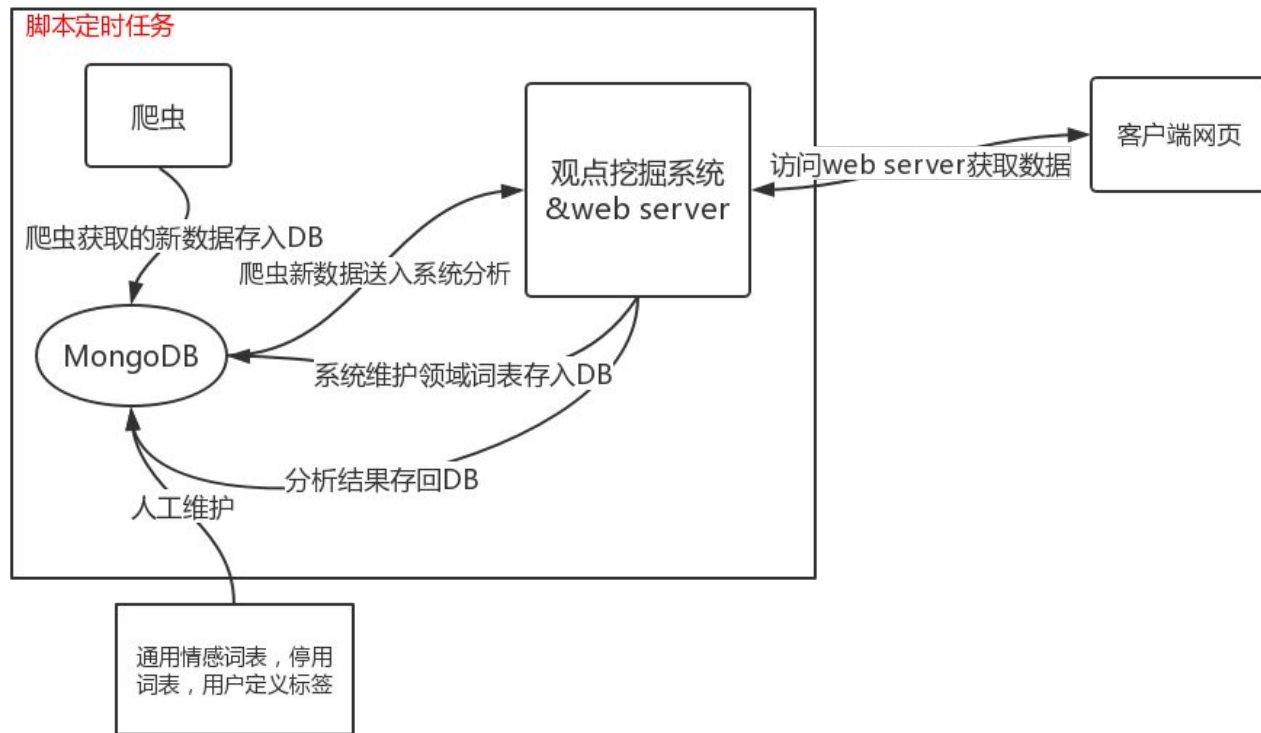
手表纯黑色，黑的很纯粹好看，磨砂也很舒服，充电很快，待机也不错，一般可以用两天多一点，**支付宝很方便**，**感觉续航不错**，比之前料想的要好，客服cs7很有耐心

刚买回来，用着可以，不过就是充电头不能用，换一个还要我垫付邮费邮过去，太特么费劲了，新的就这样，看看官网一套新的充电套卖199，199就这样的？别说我骗人看视频，照片的是我自己的充电头

手表非常炫酷，送给女朋友的，她很喜欢，真的非常赞哟！喜欢就下手吧，看上去真的不错，不论是使用的手感还是产品本身的质感，值得购买！

试用了几天，**整体感觉非常棒**，续航1天无压力，**电话微信推送及时准确**，心率测试准确性**感觉有点不太完美**，总之不错！

系统设计



主要需要做三件事：

- 1.爬虫/开放平台API获取评论
- 2.观点挖掘服务
- 3.供公司销售部门使用的前端

另：淘宝，京东开放平台API调研

----淘宝开放平台:获取商品评论API

获取评论的流程：

- 1.在[控制台申请服务APP](#)（需要天猫商家账号）
- 2.创建应用 ==》电商后台 ==》我是天猫/集市商家 ==》商家后台系统 ==》点击申请
- 3.得到APP key 和 密码
- 4.使用api获取评论

---京东开放平台:获取商品评论API

目前没有商家账号

天猫要求“商家后台系统”必须放入聚石塔

聚石塔规则

淘宝数据安全级别

另:对话数据

现在有天猫的客服对话记录,有什么想挖掘的信息么