**《计算机专业综合实践》大作业分组答辩记录**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 设计题目 | 淘宝电商智能客服项目 | | | | | | | |
| 小组成员 | 学号 | 3220411048 | 3220411019 | | 3220411020 |  | |  |
| 姓名 | 仇天翔 | 黄政博 | | 王俊杰 |  | |  |
| 答辩时间 | 2025.7.6 | | | 答辩地点 | | |  | |
| 答辩记录：  **1. 你们小组的这个项目，具有哪些功能模块？**我们的智能客服系统主要包括以下功能模块：  图形化用户界面模块（Tkinter实现），用于用户与系统的交互；  知识库管理与检索模块，实现常见问题、产品信息、服务指南等内容的结构化存储与查询；  智能问答模块，结合知识库优先检索和大模型API兜底；  对话历史与快捷问题模块，提升用户体验；  系统异常处理与对话清除功能，保证系统稳定性和易用性。  **2. 你参与了其中哪些功能模块？是通过什么方式实现的？**我主要负责了系统的界面设计与交互实现。具体包括：  使用Tkinter库设计主窗口、对话区、输入区、快捷问题按钮等；  实现消息的格式化显示，区分用户与客服角色；  设计快捷问题按钮，便于用户一键提问；  实现“发送”“清除对话”“退出”等功能按钮，并绑定快捷键和窗口关闭事件；  优化界面布局和配色，提升整体用户体验。  通过面向对象编程方式，将界面与逻辑解耦，便于后续维护和扩展。  **3. 你对这个项目未来有什么改进想法？**未来我希望在界面层面进一步优化：  增加多主题切换（如夜间模式）；  支持多平台适配（如Web端、移动端）；  增加语音输入和语音播报功能，提升无障碍体验；  丰富快捷问题和常用操作入口，让系统更智能、更贴心。  本项目实现了一个功能完善、界面友好、易于扩展的智能客服系统，能够有效提升电商平台的客户服务效率。三位组员分工明确，协作顺畅，项目达成预期目标。  2025 年 7 月 6 日 | | | | | | | | |