# 面向客户的功能说明

## 一、危机数据处理

1. 危机数据处理：通过网络爬虫抓到的微博相关危机数据，客服可以进行回复沟通

2. 微博数据处理：通过关键字匹配，拿到@相应用户的微博数据，客服可以进行回复沟通

3. 微博私信处理：客服可以收到微博粉丝的私信，并与其进行沟通

## 二、原始数据

危机数据列表：通过网络爬虫抓到的微博相关危机数据

@我的原始数据：微博相关数据

私信数据列表：私信相关数据

微博评论：微博用户收到的评论

微博评论回复：客服所收到的用户回复

微博用户：微博用户相关数据

客服任务实时监控：当前客服所处理的任务量

客服业绩：客服单日，单月的任务量

## 三 、数据添加

危机数据添加：用户可手动复制微博的url添加微博危机数据，并指定相应部门进行处理

微博用户关键字：通过微博关键字匹配，获取@某人的危机数据微博