# 需求文档

### 前提简介

根据本人长期从事实施、客服业务工作发现类似的工作中会不停的遇到这样那样重复的问题，可能是个人也可能是在整个项目或整个公司中，一直会有这种情况发生。在岗位中经常因为员工调动、离职造成知识积累的流逝，或公司知识断层。因此诞生了知识库系统建立的初期想法。

## 优势有点

组 织透过知识分享，可以提升执行效率与效益，藉由知识分享与共享，解决顾客或企业所面临的问题，相关经验的累积与学习，成为组织的知识，并建立一套经验法 则，如此一来可以提升企业的竞争力，并维持长期持续性的竞争力。知 识的积累、加值与创新可以大幅降低企业的营运成本，并且能实时找到所需知识，解决问题，提升效益。企 业的知识若被系统性的整合与管理，这些知识会随时间与经验，成几何级数或等比级数快速似滚雪球方式成长，不会因员工的离职，而造成企业无法继续成长或知识 被中断的困境。如A 及B公司因科技产业的竞争压力及人力流动，因此将最新技术及主要客户的服务技术，列为知识管理的核心以预防人才流失，造成技术与顾客服务的断层

## 功能需求

1. 问题录入
2. 问题查询
3. 文件录入
4. 文件查询
5. 关键词管理
6. 后台管理

一．问题录入

主要功能：**录入问题类别选择，关键词选择，问题描述（问题题目）、解决方法、附件项、帮助按钮、录入人、录入时间，问题是否重复检索**

**类别选择**：为后台管理自定义的类别

**关键词**：为关键词词库中的关键词到达后期可能会积累很多，所以要求能有效的展示方便点选。

问题题目：

**问题描述**：是对这个问题的一个描述应该就是个简单的文本框

**解决方法**：用于输入问题的解决方法的地方。

**附件项（可选）**：选择以后，用户选择服务器中的某个文件，添加该问题解决所需的文件链接，或硬件链接，应该显示该附件的名称，点击可链接到该文件或硬件信息。或者先进行文件录入，将文件录入后，在选择。

**帮助按钮**：记录本页操作需要注意的规范，和操作说明，由后台管理录入，可随时更改的。

**录入人**：记录问题录入人，应该为当前登录人

**录入时间**：记录问题录入时间，应该为当前时间。

**附加**：在问题录入全部填写完毕或类别、关键词、题目填写完毕时，可验证是否有重复问题已经录入过。如没有重复，则继续录入，如有重复，提示是否继续录入。

问题阶段：录入后需要审核，审核通过后显示。

二、问题查询

所含功能：**类别选择、关键词选择、查询条件输入框、查询结果显示区、帮助按钮**

**类别选择**：根据后台管理自定义的类别来选择查询范围，也可以不选择类别进行全类别检索

**关键词选择**：根据已有关键词来选择查询范围，每选中一个关键词会自动检索包含该关键词的问题，以问题热度排序在问题显示区里

**查询条件输入框**：他就是一个文本框把。

**查询结果显示区**：显示查询结果，只显示标题。点击显示区的标题可以弹出该问题的具体显示框，具体显示框内容和问题录入相似，其中除录入人，和录入时间均可修改。

**帮助按钮：**记录本页操作需要注意的规范，和操作说明，由后台管理录入，可随时更改的。

三、文件录入

所含功能：**类别选择、关键词选择、文件描述、上传文件、上传人，上传时间帮助按钮**

**类别选择**：为后台管理自定义的类别

**关键词**：为关键词词库中的关键词

**文件描述**：文件上传人员对该文件的描述，大概就是个文本框（知识文档 手动写的）

**文件上传：**用于文件上传的地方可以寻找目录呀之类的，上传到公司服务器保存。

**上传人：**长传该文件的登录人

**上传时间**：上传该文件的时间

**更改内容：**和上次上传比较修改的地方

**帮助按钮：**记录本页操作需要注意的规范，和操作说明，由后台管理录入，可随时更改的。

**附加**：在文件上传全部填写完毕或类别、关键词、描述填写完毕时，可验证是否有重复文件已经上传过（按照文件名称）。如没有重复，则继续上传，如有重复，提示是否继续上传。

四、文件查询

所含功能：**类别选择、关键词选择、查询条件输入框、文件标题显示区、帮助按钮**

**类别选择**：根据后台管理自定义的类别来选择查询范围，也可以不选择类别进行全类别检索

**关键词选择**：根据已有关键词来选择查询范围，每选中一个关键词会自动检索包含该关键词的文件，以文件热度排序在显示区里

**查询条件输入框：**就是个文本框把（知识文档）

**文件标题显示区**：根据查询条件或文件热度排序

**帮助按钮：**记录本页操作需要注意的规范，和操作说明，由后台管理录入，可随时更改的

**附加项：**点击文件标题弹出文件详细页面，可预览、下载文件，文件保存为多个版本，每次打开该文件都为最新版，可查看历史版本，除文件标题、上传人、上传时间外其他都可该，修改是提示是否把之前为修改文件保留历史版本，保留修改、下载、预览记录。

1. 关键词管理

**所含功能**：类别管理、关键词管理

**类别管理**：可添加，删除，修改 审核过程

**关键词管理**：可添加、删除、修改，由于关键词可能比较多，还需要进行分类管理，例如以首字母排序。或者按照类别进行区分。

1. 后台管理

所含功能：账户管理、帮助按钮修改。

**账户管理**：设一个超级管理员账户，对系统所有元素有最大权限，设个**公司用户**：对系统有除了帮助按钮修改，账户添加外所有权利。

普通用户：不包含文件查看，下载权利。

**帮助按钮修改**：用于修改各模块帮助按钮显示内容。

数据存储设计要求有 前瞻性，可以方便各种对接和二次利用使用。

类别：id、名称

关键词：id、名称、

文件：id、类别、关键词、名称（标题）、文件地址、上传人、上传时间、描述

问题：id、类别、关键词、题目、描述、解决方法、录入人、录入时间、文件

帮助：id、名称、内容

用户：id、账户名、密码、类别