项目章程

* **项目名称**

客服语音质检情感分析

* **项目经理**

杨尚奇

* **项目背景**

某公司客服每天要接到大量的电话，老板需要知道客服们的服务情感和效率如何，而老板不可能直接去监督，所以需要设计一款语音质检情感分析工具自动对客服人员的情感进行分析。

* **项目目标**

设计并开发一个语音质检情感分析工具，自动对客服的对话情况进行分析。

* **项目范围**
  + 公司支持：检查客服人员的服务态度。
  + 公共功能：检测其他对话情况的态度
* **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：产品的需求细化、产品设计细化；
  + 2020．1-2月：组建语音质检建设团队，进入建设期；
  + 2020．2-3月：产品进入贝塔测试阶段（吸引尽可能广泛的公司进行测试）；
* **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；
* **签字**