

DRD | AI项目 - 舆情3.0

项目成员	<p>帮助我们快速找到对应的负责人</p> <ul style="list-style-type: none">• 产品经理: @魏诺亚(Noah-魏诺亚)• 设计师: @朱佳成• 前端: @李小明• 后端: @周桥生• 算法: @马骏• 测试: @卢洁华•
项目文档	<p>帮助我们快速找到对应的文档</p> <ul style="list-style-type: none">• 产品文档 (*): 舆情 3.0需求文档、舆情 2.0 需求文档参考• 设计稿 (*): 设计稿• 验收文档: 交互 UI 走查表• Teambition 链接: 舆情 3.0• 设计问题记录文档: 舆情 3.0 设计问题记录
时间计划	<p>帮助我们根据计划时间进行合理的工作安排</p> <ul style="list-style-type: none">• 需求提出时间: 2025-12-10• 设计开始时间: 2025-12-20• 期望交付时间: 2025-12-31• 设计验收时间:• 计划上线时间:

背景信息

项目背景:

随着跨境电商母婴市场的快速发展, 品牌面临着越来越多的舆情挑战。及时、准确地监控和处理舆情信息对于维护品牌形象和提升用户体验至关重要。当前已实现基于社群内容的自动化抓取与舆情分析, 需要扩充至全渠道的数据获取与分析。

用户痛点：

用户角色	现状与痛点	项目目标
PR 公关	1 基于Melwater工具（外部工具）+ 服务监控相关渠道平台舆情，存在数据获取全面性、分析准确率的问题，希望结合路特舆情监控等级分类（P0、P1、P2、P3）和处理标签（已处理、待处理）进行个性化、全平台领域的舆情监控机制 2 问题发酵监控，长期关注互动量等维度信息（需提供分类标准）	提升监控全面性与准确性
客服	目前基于客服渠道存在部分需要进行跨法务和PR部门处理的客诉事件，由于一线客服人员无法及时且准确的辨别何种问题需要进行升级反馈；问题监测的及时性、准确率较低；通过AI实现对于客诉邮件的自动识别分类、跨部门的协同处理	提高对于问题监测的及时性与准确性，提升跨部门沟通效率
法务	目前基于用户反馈渠道存在部分需要进行法务部门处理或提供建议的事件，跨部门协作效率低下	通过AI自动进行类别预判断，并给出对应的法务预审建议，提高跨部门协作效率

项目目标：

一款专为Momcozy品牌服务的AI舆情分析监控管理系统，帮助全公司的舆情相关人员高效监控舆情、任务自动分发与跟踪、跨部门协同处理，从而提升监控工作效率、舆情响应及时率、降低跨部门协作成本。

指标体系：	
舆情监控节约40%时间：	通过自动化监控分析，减少人工操作，提高分析效率。
舆情监控全面性100%：	覆盖所有相关渠道，确保不遗漏重要渠道信息。
任务跟踪100%：	实时跟踪任务进度，确保每个任务都能按时完成。

跨部门相应效率
提升20%：

优化跨部门协作流程，提高整体舆情响应速度。

需求列表（源自 PRD）：

功能点	描述
数据挖掘	melwater数据，增加竞品词数据入库
数据清洗分类	根据melwater数据拿到的url，爬取全网页信息 AI识别全网页信息内容概要 AI识别页面信息与主题词的关系，区分为：主题、重要内容、提及、无关 识别品牌词相关的内容，情感、问题分类、涉及产品型号
负向舆情工单	按照舆情的类型，将舆情内容自动生成工单，并指向指定部门对接人，并记录处理状态
数据统计看板	问题分布统计：产品、问题类型 产品线、问题类型、地理

设计方案

本次调整点：



1. 舆情数据列表（新增页面）：

- 数据列表页面：正向、中立、负向
- 创建工单
- 查看工单处理状态
- 工单操作日志

2. 任务面板（迭代）：

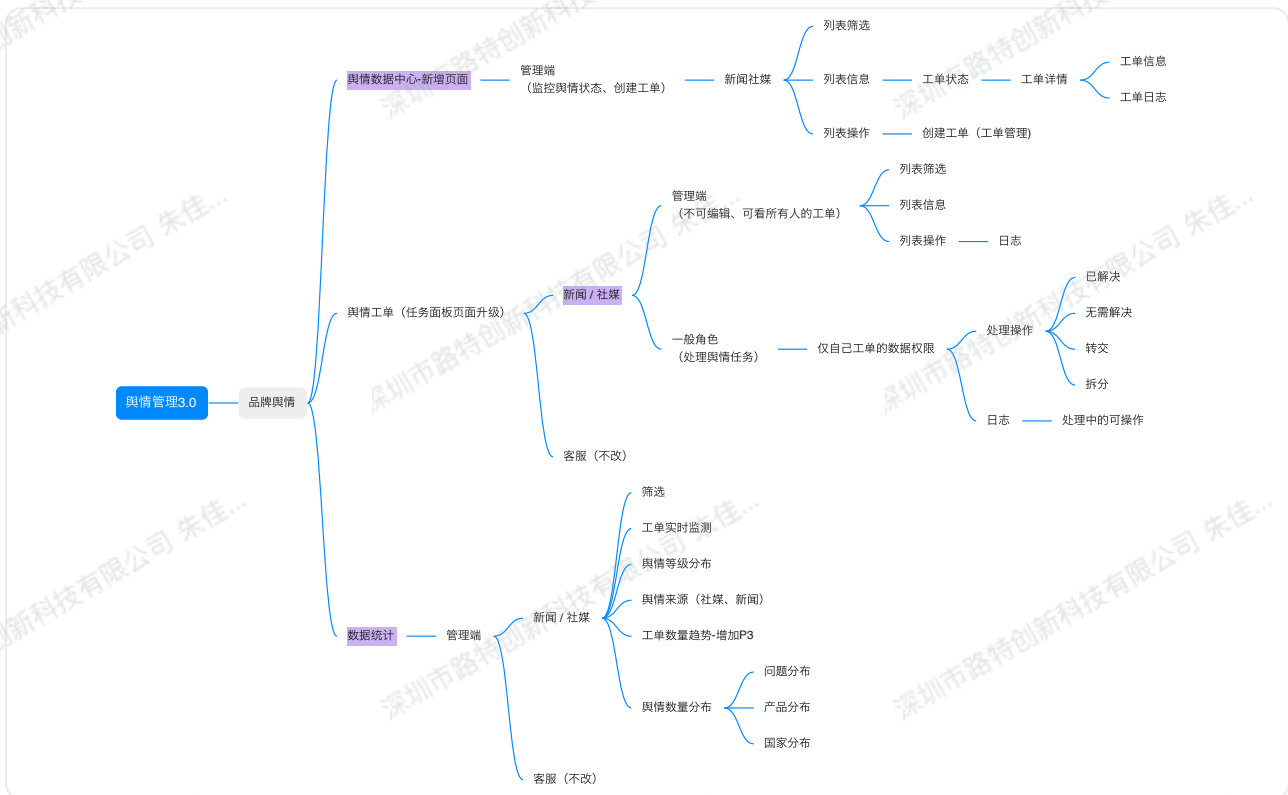
- 新增管理端视角：数据列表、查看操作日志
- 一般角色视角更新：列表内容更新、增加查看操作日志、工单处理等

3. 数据统计（迭代）：

- 实时监测，模块：增加工单处理及时率
- 增加舆情等级分布（环形图）

- c. 增加舆情来源（新闻社媒环形图）：直接展示绝对值和占比、无需切换条形/柱形图
- d. 工单数量趋势：增加 P3 数据统计
- e. 增加舆情数据分布：第 10 显示为其他（包含剩下的分布类型）
 - i. 问题分布 TOP10：条形、环形图视图切换查看、支持下钻下一级、返回上一级
 - ii. 产品分布 TOP10：条形、环形图视图切换查看、支持下钻下一级、返回上一级
 - iii. 国家分布 TOP10：条形、环形图视图切换查看

功能结构：



流程分析：

帮助设计师及项目组了解产品功能的整体体验流程，可以展示在Figma

UI 设计稿：

<https://www.figma.com/design/ZMU0LW0CMWHJ7FAc8g1qVa/ERP-%E5%93%81%E7%89%8C%E7%BC%88%E8%88%86%E6%83%85%E7%BC%89?node-id=95-7549&t=x8Lg1D2IOG1baDAK-1>

舆情数据中心

功能名称

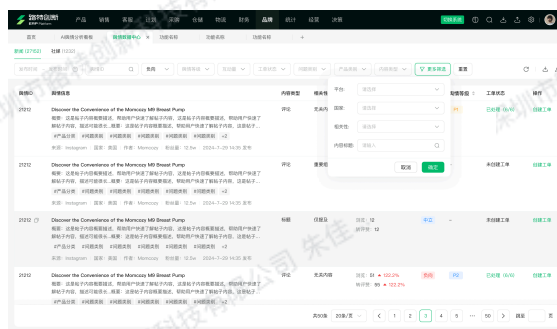
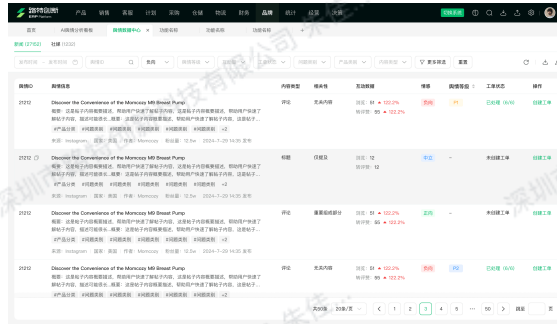
设计稿

交互说明

舆情数据中
心
仅管理端

列表

新闻类

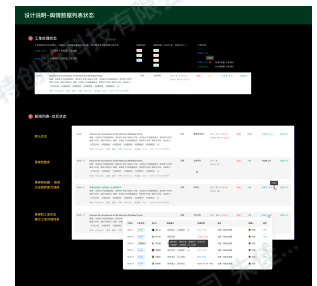


新闻社媒拆分为 2 个 tab

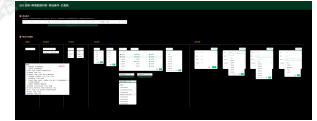
部分筛选项放在更多筛选:

中立、正向: 问题等级为空 (-)

列表状态说明:



筛选下拉面板:

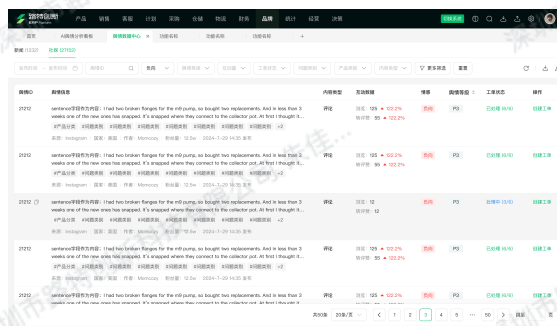


增长率:

浏览大于等于 50, 相比上次增长超过 100%;

转评赞之和大于等于 50, 相比上次增长超过 100%;

社媒类



社媒没有【相关性】

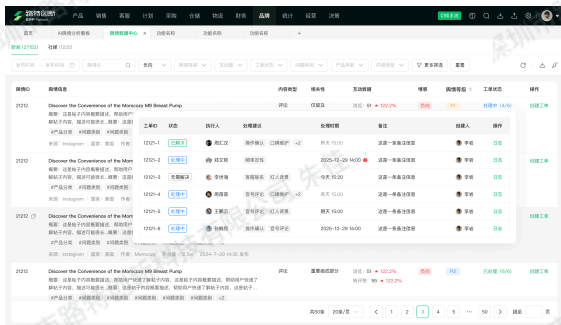
列表字段及筛选、没有标题字段:



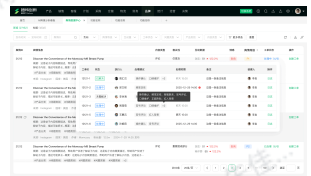
更多筛选:

工单状态详情

工单状态-详情:



悬停方案显示完整:



时间显示格式: (待定)

除了昨天、今天、明天, 其他时间都显示具体年月日+时间;

工单日志

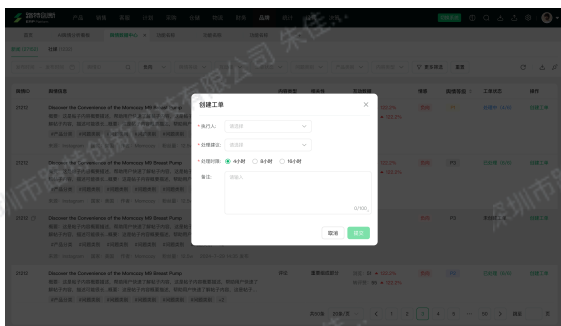


管理端 - 仅查看权限: 全量数据;

点击查看按钮可前往工单列表查询工单ID - 展示对应数据;

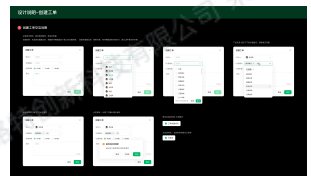
列表操作
创建工单

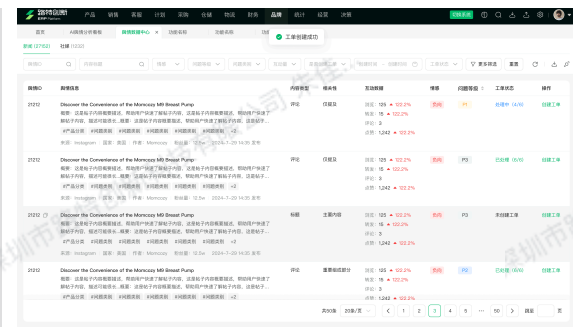
创建工单:



- 1、创建工单: 必填项未填写时: 提交按钮禁用;
- 2、有填写内容点取消: 二次确认
- 3、保存草稿: 下次进入时自动带入草稿信息 (按舆情保存)

创建成功提示:





任务面板

角色

功能名称

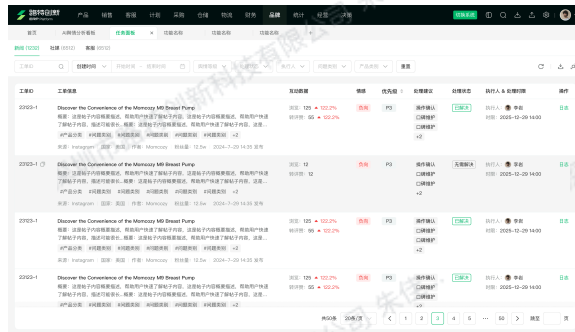
设计稿

交互说明

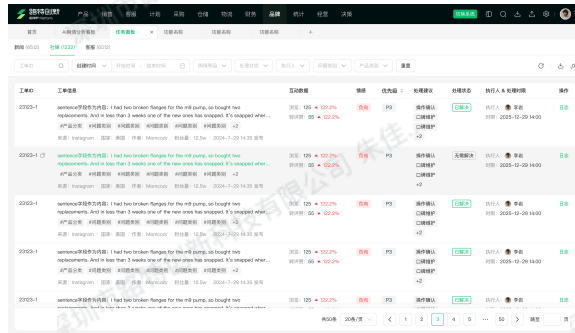
管理端
全量数据

列表

新闻：

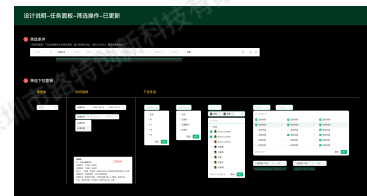


社媒：没有相关性



管理员只能查看工单、不能处理操作；
管理端增加【执行人】筛选；
情感正向和中性：等级为空显示为-

下拉筛选：



新闻列表状态：

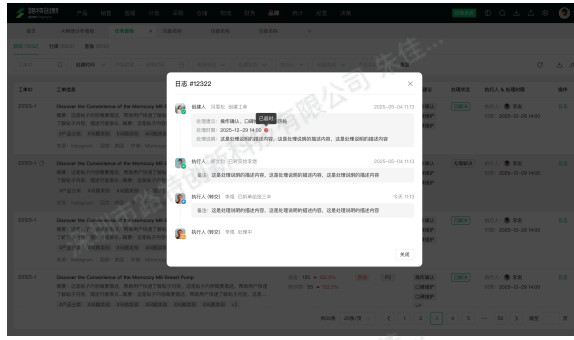


社媒列表状态：



日志

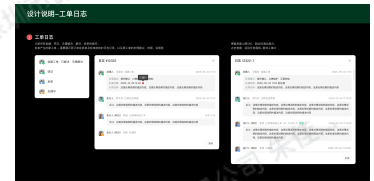
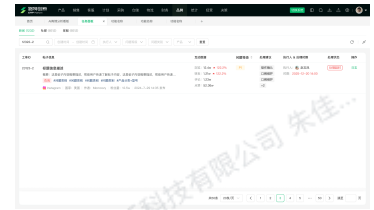
处理中-超时



弹窗内容超出滑动（上限高度 560）



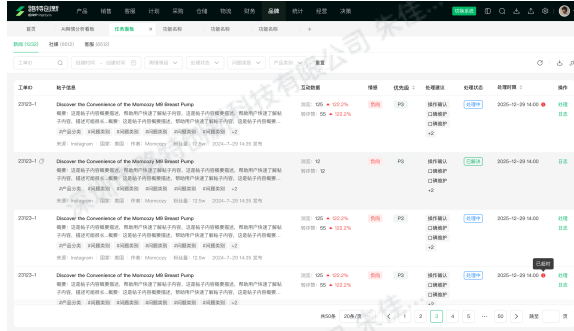
1. 管理员只能查看、不能操作；
2. 处理时间超过时限出现提示图标，悬停显示文字；
3. 弹窗高度最大 560、超出后滑动显示；
4. 有拆单的操作记录显示新工单 ID，支持点击查看可跳转任务面板查询新的工单 ID 查看新工单状态；



一般角色

列表

新闻：



一般角色只可查看自己的工单，无需展示执行人及执行人筛选项

社媒：

工单ID	工单标题	基础数据	详情	优先级	处理状态	处理时间	操作
2702-1	service: I had to order a pump for the oil pump, so I bought the replacement. And it was that I needed one of the new ones for the pump. It's important when they connect to the...	工单ID: 100, 100.0%	100%	高	待处理	2025-12-29 14:00	查看详情
2702-1	service: I had to order a pump for the oil pump, so I bought the replacement. And it was that I needed one of the new ones for the pump. It's important when they connect to the...	工单ID: 100, 100.0%	100%	高	待处理	2025-12-29 14:00	查看详情
2702-1	service: I had to order a pump for the oil pump, so I bought the replacement. And it was that I needed one of the new ones for the pump. It's important when they connect to the...	工单ID: 100, 100.0%	100%	高	待处理	2025-12-29 14:00	查看详情
2702-1	service: I had to order a pump for the oil pump, so I bought the replacement. And it was that I needed one of the new ones for the pump. It's important when they connect to the...	工单ID: 100, 100.0%	100%	高	待处理	2025-12-29 14:00	查看详情
2702-1	service: I had to order a pump for the oil pump, so I bought the replacement. And it was that I needed one of the new ones for the pump. It's important when they connect to the...	工单ID: 100, 100.0%	100%	高	待处理	2025-12-29 14:00	查看详情

日志

1、处理中

日志 12322-1

- 操作人: 管理员 | 时间: 2025-05-04 11:10
- 消息: 创建工单, 工单ID: 12322-1
- 操作人: 管理员 | 时间: 2025-05-04 11:10
- 消息: 更新工单, 工单ID: 12322-1
- 操作人: 管理员 | 时间: 2025-05-04 11:10
- 消息: 更新工单, 工单ID: 12322-1
- 操作人: 管理员 | 时间: 2025-05-04 11:10
- 消息: 更新工单, 工单ID: 12322-1

一般角色-拆单记录, 只显示拆分创建的新工单ID, 不需要给查看按钮

2、处理结束

日志 12322-1

- 操作人: 管理员 | 时间: 2025-05-04 11:10
- 消息: 创建工单, 工单ID: 12322-1
- 操作人: 管理员 | 时间: 2025-05-04 11:10
- 消息: 更新工单, 工单ID: 12322-1
- 操作人: 管理员 | 时间: 2025-05-04 11:10
- 消息: 更新工单, 工单ID: 12322-1
- 操作人: 管理员 | 时间: 2025-05-04 11:10
- 消息: 更新工单, 工单ID: 12322-1

列表操作-处理

处理弹窗:

工单处理

工单ID: 12322-1

处理人: 管理员

处理时间: 2025-05-04 11:10

处理内容: 工单ID: 12322-1

处理结果: 成功

1. 点击选择拆单/转交, 出现选择人员的下拉选项
2. 已填写内容点击取消: 二次确认

3. 所有选项都是必填, 有未填写时, 提交按钮禁用

4. 提交后反馈:

工单处理成功

工单ID: 12322-1

处理人: 管理员

处理时间: 2025-05-04 11:10

处理内容: 工单ID: 12322-1

处理结果: 成功

数据统计

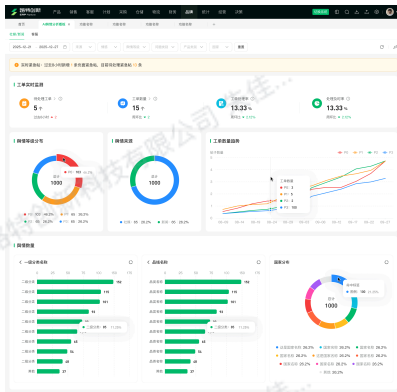
功能名称

社媒新闻

设计稿

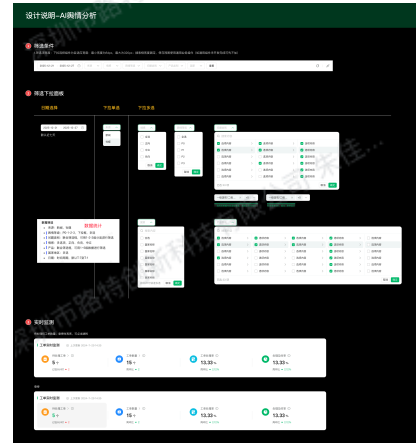


下钻、切换视图



交互说明

筛选面板-增加部分筛选项:



舆情分布-多视图切换:

- 1、支持切换为环形图、条形图展示;
- 2、问题分布和产品分布支持下钻、下钻后可返回上一级
- 3、悬停显示具体指标



验收文档：

深圳市路特创新科技有限公

朱佳...

朱佳...

朱佳...