



【交易工具线】智能工作台V1.0.5完善智能对话

标题命名规则：【产品线】+产品名称+版本号+简介，例如：【流量线】嗖嗖汽配V3.0.3分享优化

前言

这里一句话简述该文档的核心需求

完善智能对话的业务场景

需求文档

一、 版本信息

这里写版本号、文档创建日期、主要撰写人

版本号：V1.0.5

2022-11-13

Bing

二、 变更日志

此处需简述文档变更内容以及变更原因，并@相关人员（开发、测试、设计），文档中变更的内容需用淡黄颜色标记。在下次变更时，将上次标记的内容恢复正常。

时间	变更人	主要变更内容
2022-11-13	Bing	创建
2022-11-17	Bing	完成详细设计

三、 文档说明

名词解释

此处填写文档中新出现的专有名词，如果没有，不填写；

名词解释汇总链接；

术语 / 缩略词	说明
产品需求设计文档	该文档包含需求文档和产品设计文档。

关联文档

此处引入关联性强的文档链接，如立项报告、单独的数据复盘文档、用户调研文档等。

关联版本：  【交易工具线】搜配智能工作台1.0.3 完善工作台管理

UI蓝湖链接：<https://lanhuapp.com/web/#/item/project/stage?tid=6860e90b-832a-48ce-a2ae-c0e2f63f47bd&pid=94ee3f65-7e6c-4686-8082-0d36c50b8327>

小程序调用微信客服：<https://developers.weixin.qq.com/miniprogram/dev/api/open-api/service-chat/wx.openCustomerServiceChat.html>

接口文档：

测试用例文档：

四、需求背景

背景

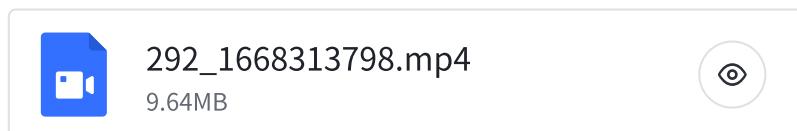
详细描述该需求提出的背景。可包含产品现状、运营现状、用户调研、竞品分析

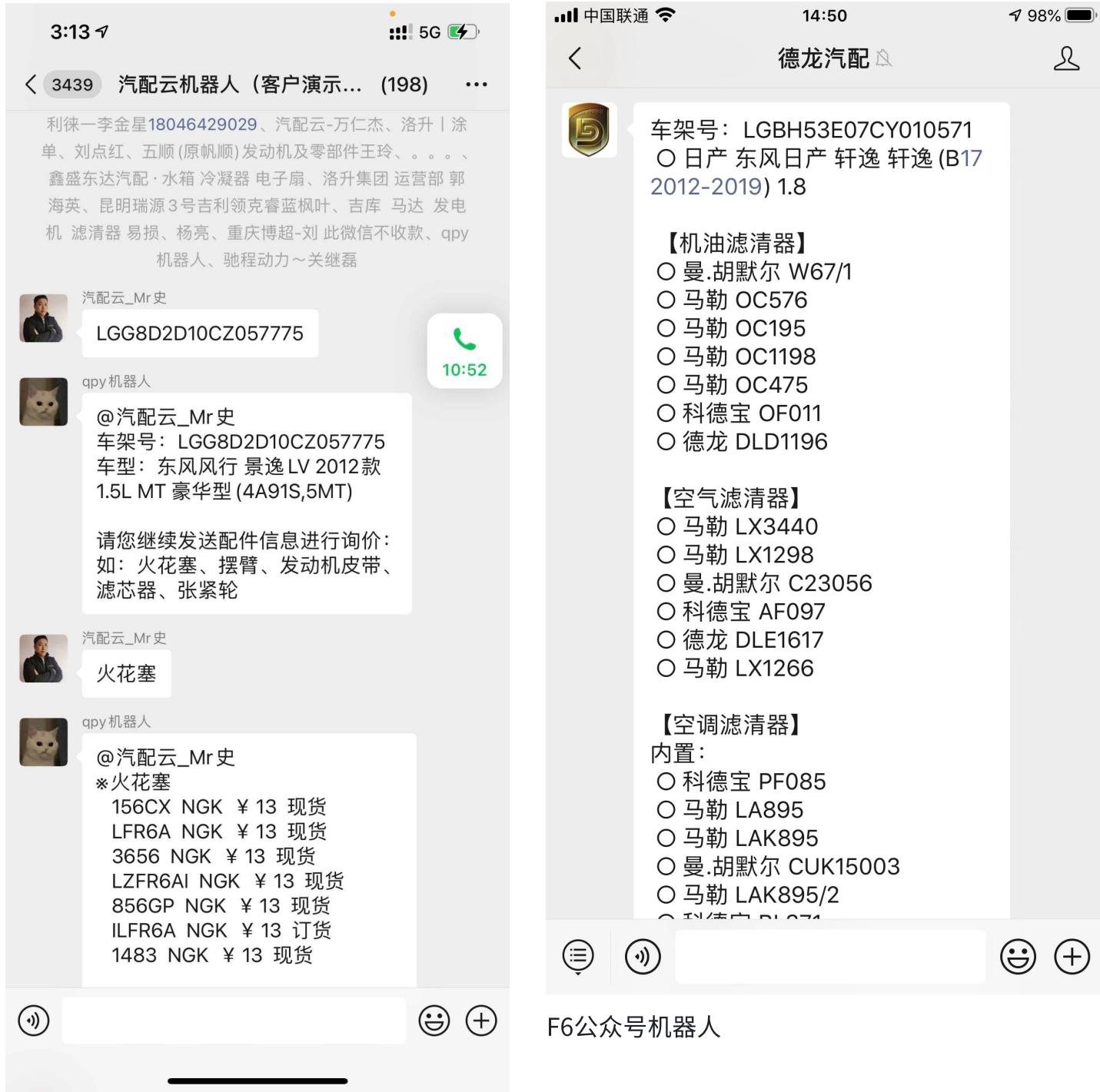
智能工作台从0到1已经经历迭代了4个版本。已经形成初步的产品形态，智能客服+侧边栏。接下来的版本需要对智能工作台的各个子功能进行打磨，让其更多符合用户体验。从无到有，从有到优。最终引领这个行业的用户体验。

目前竞品的机器人回复主要体现在，可以输入VIN码+品类名称、回复品类名称或品类行业的俗称可以查询，查询结果同时展示多个品牌或同个品牌的不同型号。部分竞品如配Q、汽小配是可以通过发送编号、OE码查询对应的配件。下面是部分竞品的视频或截图。

竞品

智配机器人





汽配云机器人

目标

| 简述该需求的主要目标，目标需要可量化

覆盖VIN码查询的已知全场景

价值

| 简述该需求带来的价值，可从对内对外两个维度分析

1. 对齐行业竞品，降低业务与客户沟通的成本，突显不被封禁的特点
2. 解决已经签约客户答应的需求点

用户画像

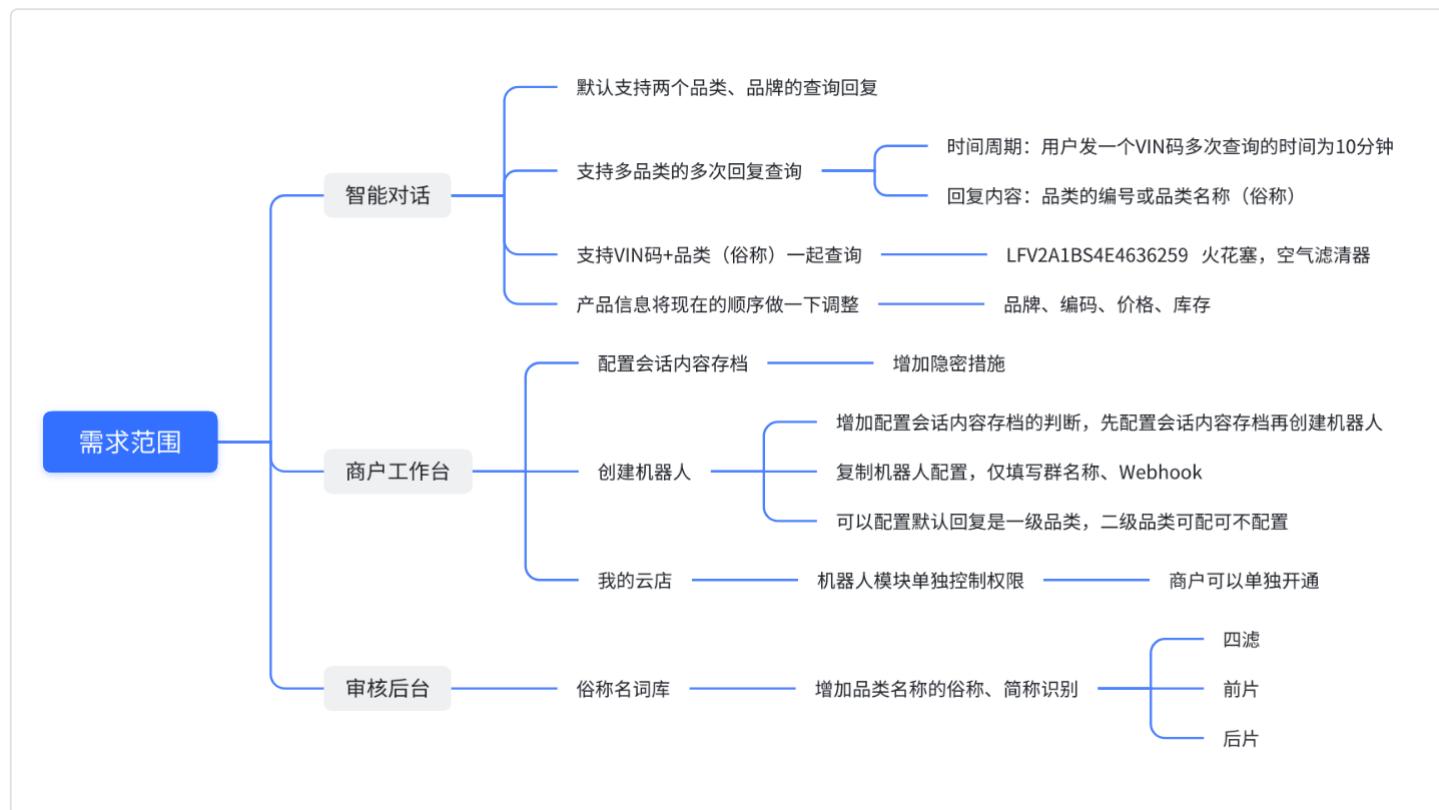
| 该部分在产品初始版本或产品增加新的用户人群时撰写

五、需求范围

可条理性地罗列需求范围或信息架构，可用表格或思维导图描述，都需要标记优先级。需要应考虑到下表中各个端口的关联影响。

本设计满足以下需求：

- 支持VIN码+品类名称（俗称）同时输入的查询
- 支持多次回复品类名称（俗称）或编号的查询
- 支持行业俗称、简称的查询
- 支持默认回复两个品类



商户端

需求	简要说明	优先级
机器人管理	增加一个先后创建机器人顺序和复制机器人配置	P0
我的云店	增加开通机器人	P2
配置会话内容存档	增加隐密权限措施	

审核后台

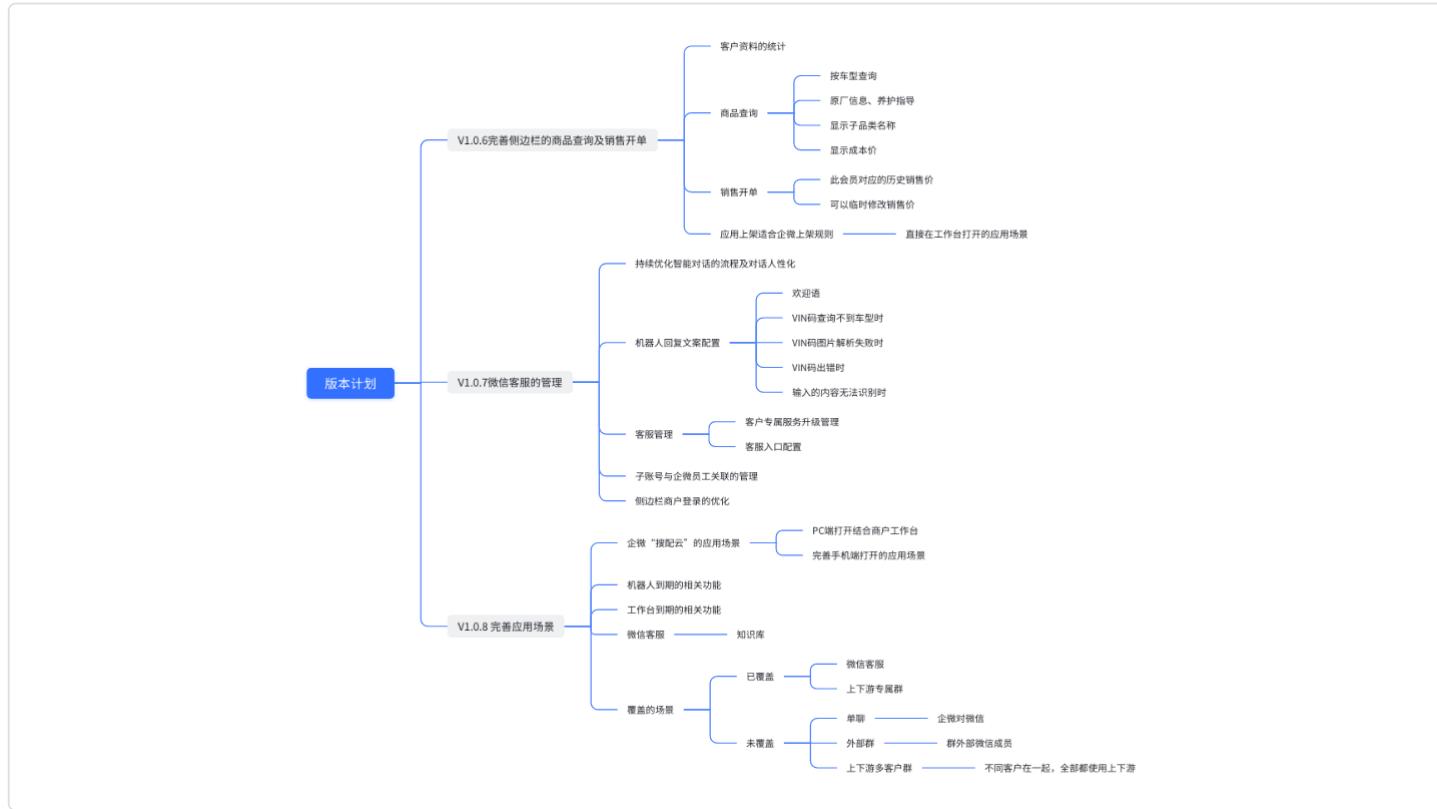
需求	简要说明	优先级
品类管理	在品类管理增加一个俗称名称库的管理	P0

六、业务流程图

如需求涉及业务流程，需撰写

七、版本计划

简述该版本需求的未来规划，或下个版本的内容



八、需求文档评审后To do List

| 业务负责人，品类数据负责人，产品线研发负责人，架构组

- 这里是Todo List1 这里@相关人员，并标明截止日期 ⌚ 8月10日 10:30
- 这里是Todo List1这里@相关人员，并标明截止日期 ⌚ 8月10日 10:30

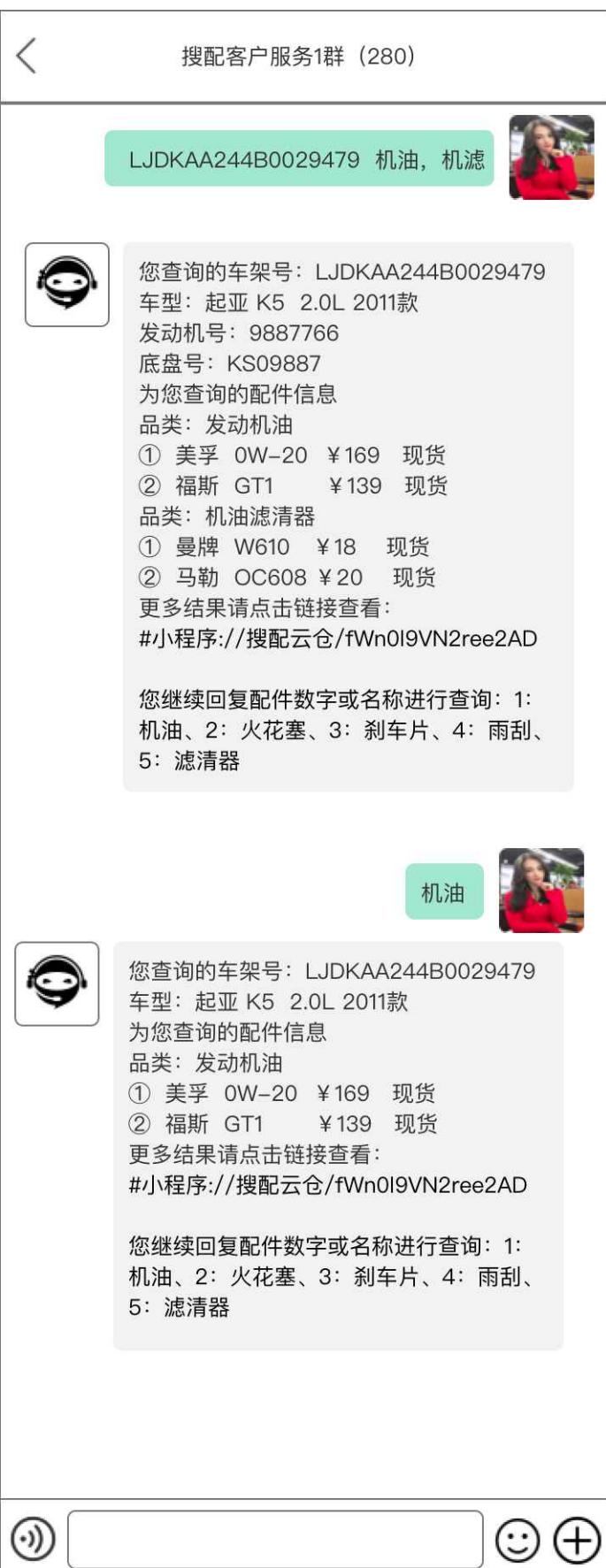
设计文档

一、详细设计

1. 智能对话

用户查询方式：VIN码图片、VIN码、VIN码+品类名称

现有版本已经支持VIN码图片、VIN码，默认回复的品类按机器人的配置品类和品牌回复，按一个二级品类回复两个产品



发动机号: 9887766
底盒号: KS09887
为您查询的配件信息
品类: 发动机油
① 美孚 0W-20 ¥169 现货
② 福斯 GT1 ¥139 现货
品类: 机油滤清器
① 曼牌 W610 ¥18 现货
② 马勒 OC608 ¥20 现货
更多结果请点击链接查看:
小程序: //搜配云仓fWnOI9VN2ree2AD

您继续回复配件数字或名称进行查询: 1:
机油、2: 火花塞、3: 刹车片、4: 刮雨器、
5: 滤清器

机油



您查询的车架号: LJDCAA244B0029479
车型: 起亚 K5 2.0L 2011款
为您查询的配件信息
品类: 发动机油
① 美孚 0W-20 ¥169 现货
② 福斯 GT1 ¥139 现货
更多结果请点击链接查看:
小程序: //搜配云仓fWnOI9VN2ree2AD

您继续回复配件数字或名称进行查询: 1:



9:41



1, 5



您查询的车架号: LJDCAA244B0029479

车型: 起亚 K5 2.0L 2011款

为您查询的配件信息

品类: 发动机油

① 美孚 0W-20 ¥169 现货

② 福斯 GT1 ¥139 现货

品类: 机油滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

更多结果请点击链接查看:

小程序: //搜配云仓fWnOI9VN2ree2AD

您继续回复配件数字或名称进行查询: 1:

机油、2: 火花塞、3: 刮车片、4: 雨刮、

5: 滤清器

火花塞



您查询的车架号: LJDCAA244B0029479

车型: 起亚 K5 2.0L 2011款

为您查询的配件信息

品类: 火花塞

① NGK LFR5A-11 ¥25 现货

② 火炬 LFR5A-12 ¥20 现货

更多结果请点击链接查看:

小程序: //搜配云仓fWnOI9VN2ree2AD

您继续回复配件数字或名称进行查询: 1:

机油、2: 火花塞、3: 刮车片、4: 雨刮、

5: 滤清器



说明

- 输入VIN码+品类名称，如图所示，查询的结果的按输入的品类信息
- 从用户发一个VIN码开始记录时间为10分钟，用户每发送一个“俗称、数字或标准品类名称”重新计算10分钟
- 当用户继续发送品类名称或编号只能发送一个
- 输入的逗号分隔符不区分圆角或半角（中英文），空格直接去除，仅支持分隔符为逗号
- 按一个二级品类2个产品进行回复，产品的规则是按匹配最高来展示
- 当发送的“VIN码+品类名称”，默认只同时支持两个品类，无法解释时，回复“请按此样例：LJDCAA244B0029479 机油，机滤”
- 当发送的“品类名称（俗称）”不是本商户的经营品类时，回复“此品类暂未销售，请直接联系商家”
- 回复信息内容说明
 - 车架号
 - 车型，品牌名称+车型+排量+年款
 - 发动机号，如果没有或查询出来为多条信息时不显示
 - 底盘号，如果没有或查询出来为多条信息时不显示
 - 品类：回复的品类为二级品类当品类没有适配合适的商品时，不显示
 - 产品：品牌、编码、价格、库存情况
 - 查询结果：直接定位到对应的品类
 - 更多品类信息：客户可以通过回复的数字或名称继续查询
- 信息样例

您查询的车架号：LJDCAA244B0029479
车型：起亚 K5 2.0L 2011款
发动机号：9887766
底盘号：KS09887
为您查询的配件信息
品类：发动机油
① 美孚 0W-20 ¥169 现货
② 福斯 GT1 ¥139 现货
品类：机油滤清器
① 曼牌 W610 ¥18 现货
② 马勒 OC608 ¥20 现货
更多结果请点击链接查看：
#小程序://搜配云仓/fWn0l9VN2ree2AD

您继续回复配件数字或名称进行查询：1：机油、2：火花塞、3：刹车片、4：雨刮、5：滤清器

您查询的车架号：LJDCAA244B0029479
车型：起亚 K5 2.0L 2011款
为您查询的配件信息
品类：发动机油
① 美孚 0W-20 ¥169 现货
② 福斯 GT1 ¥139 现货
品类：机油滤清器
① 曼牌 W610 ¥18 现货
② 马勒 OC608 ¥20 现货
更多结果请点击链接查看：
#小程序://搜配云仓/fWn0l9VN2ree2AD

您继续回复配件数字或名称进行查询：1：机油、2：火花塞、3：刹车片、4：雨刮、5：滤清器

后续发送“品类名称或编号”的回复的格式

首次回复的格式

您查询的车架号: LJDCAA244B0029479

车型: 起亚 K5 2.0L 2011款

发动机号: 789876

底盘号: 098789

为您查询的配件信息

品类: 机油滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

品类: 空气滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

品类: 空调滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

品类: 燃油滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

更多结果请点击链接查看:

#小程序://搜配云仓/fWn0l9VN2ree2AD

您继续回复配件数字或名称进行查询: 1:

机油、2: 火花塞、3: 刹车片、4: 雨刮、

5: 滤清器

查询“滤清器”或“四滤”

您查询的车架号: LJDCAA244B0029479

车型: 起亚 K5 2.0L 2011款

发动机号: 789876

底盘号: 098789

为您查询的配件信息

品类: 机油滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

品类: 空气滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

品类: 空调滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

品类: 燃油滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

查询结果未完, 请继续看下一条信息

品类: 机油滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

品类: 空气滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

品类: 空调滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

品类: 燃油滤清器

① 曼牌 W610 ¥18 现货

② 马勒 OC608 ¥20 现货

更多结果请点击链接查看:

#小程序://搜配云仓/fWn0l9VN2ree2AD

您继续回复配件数字或名称进行查询: 1:

机油、2: 火花塞、3: 刹车片、4: 雨刮、

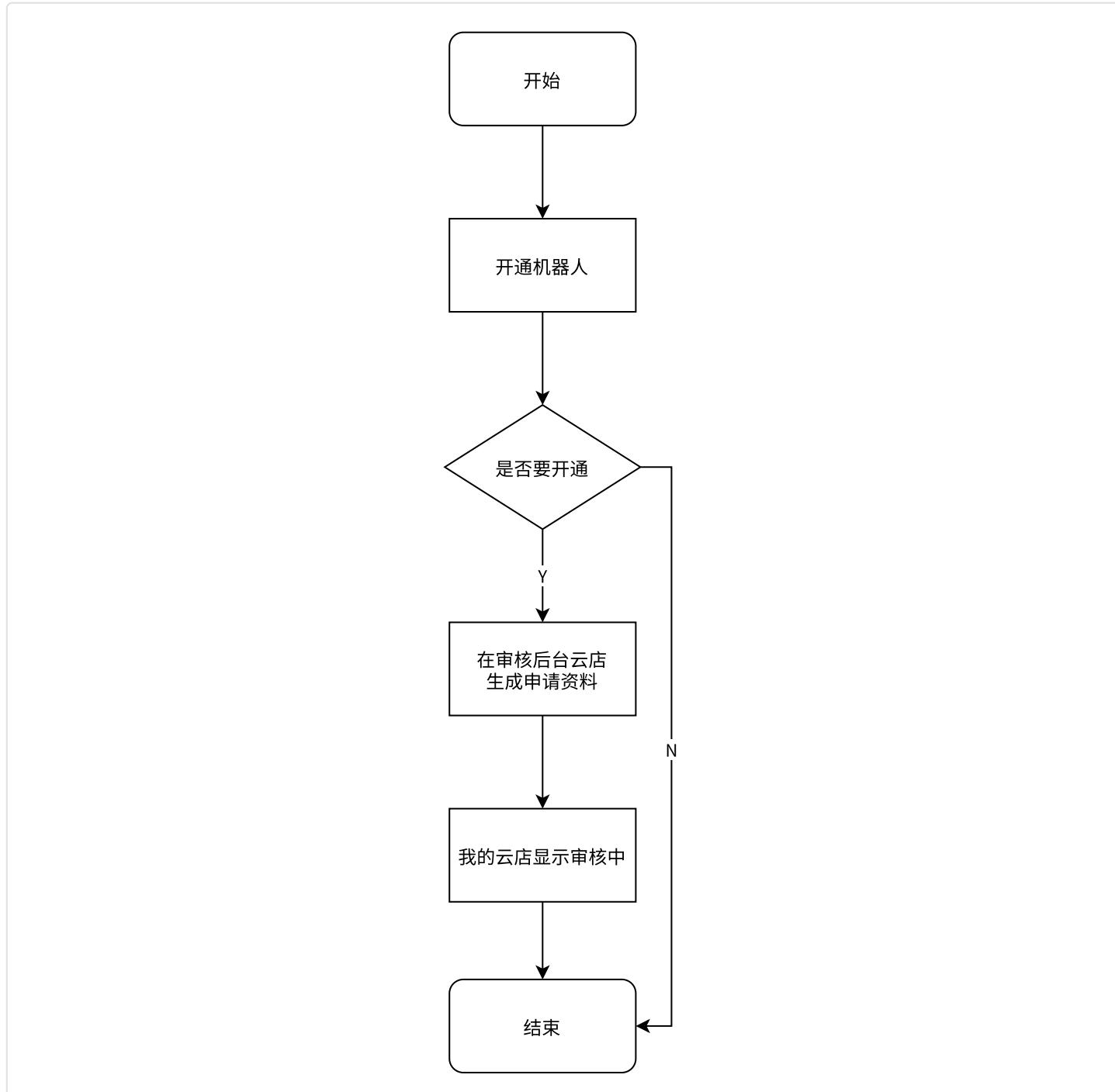
5: 滤清器

当超过当条记录的字符2048时, 分为

两条回复

2. 商户端

2.1 我的云店

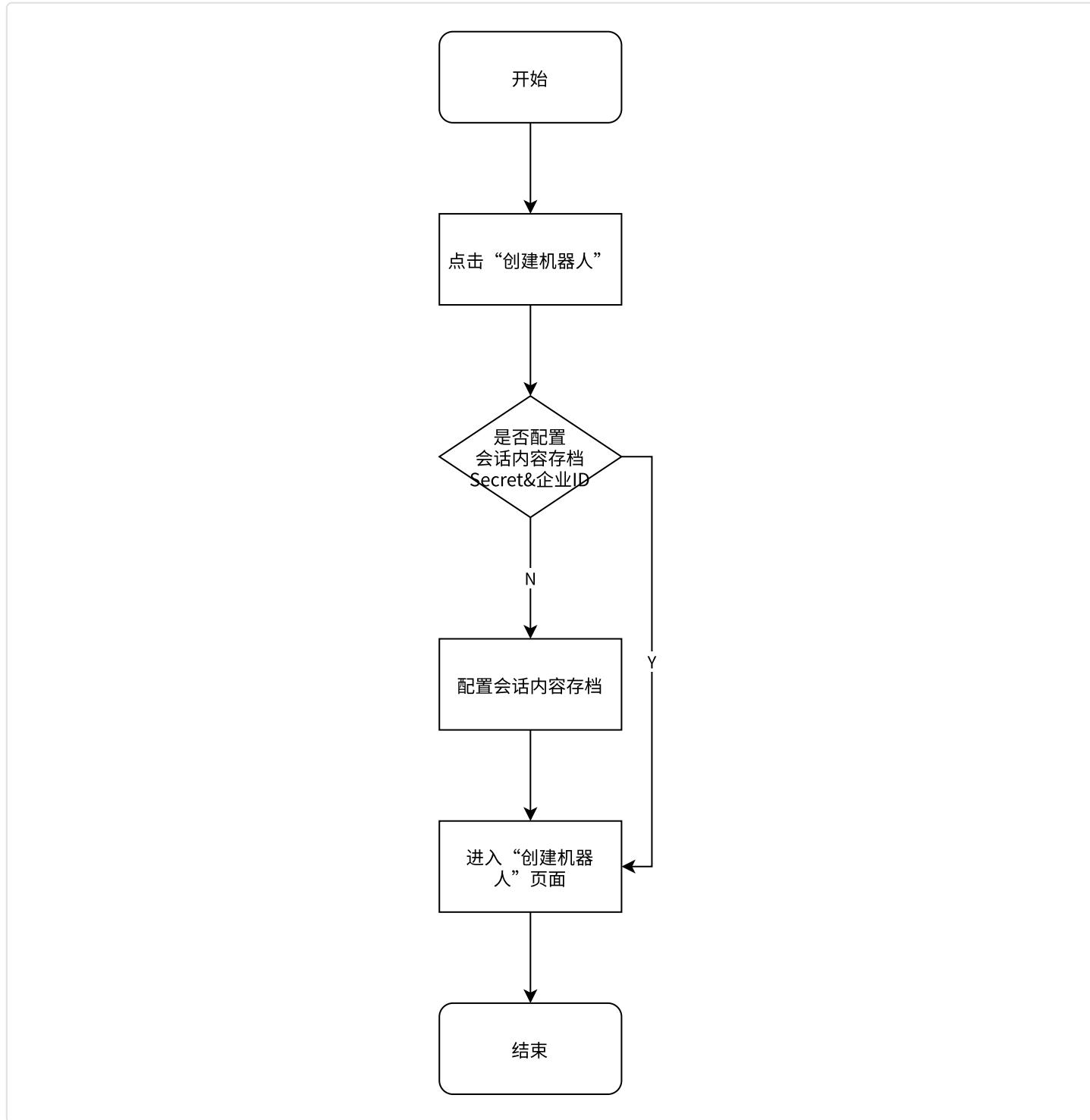


The screenshot shows the Sopei Cloud Platform's 'Cloud Store Management' module. The left sidebar includes categories like 'Purchase Center', 'Operational Management', 'Product Center', 'Account Center', 'Application Center', and 'Brand Square'. The main content area displays basic store information, including a logo for 'Sopei Cloud Store', a trial period of '7 days', and options for '小程序授权' (Microservice Authorization), '开通只能工作台' (Enable Workstation Only), and '开通机器人' (Enable Robot). It also shows administrator details: 'Administrator Name: Zhang Xiaoxin' and 'Administrator Phone Number: 123****8011'. Below this, there are sections for managing product categories, members, logistics, and services.

功能说明

- 增加“开通机器人”的入口
 - 第一种状态：开通机器人
 - 第二种状态：机器人审核中
 - 第三种状态：机器人已开通
- 点击“开通机器人”模式对话框提醒文案“您确定开通上下游群机器人吗？”
 - 取消：关闭对话框
 - 确定：提示“搜配的工作人员将在两个工作内联系您”，显示“审核中”，审核后台的“机器人状态”显示“审核中”

2.2 机器人管理

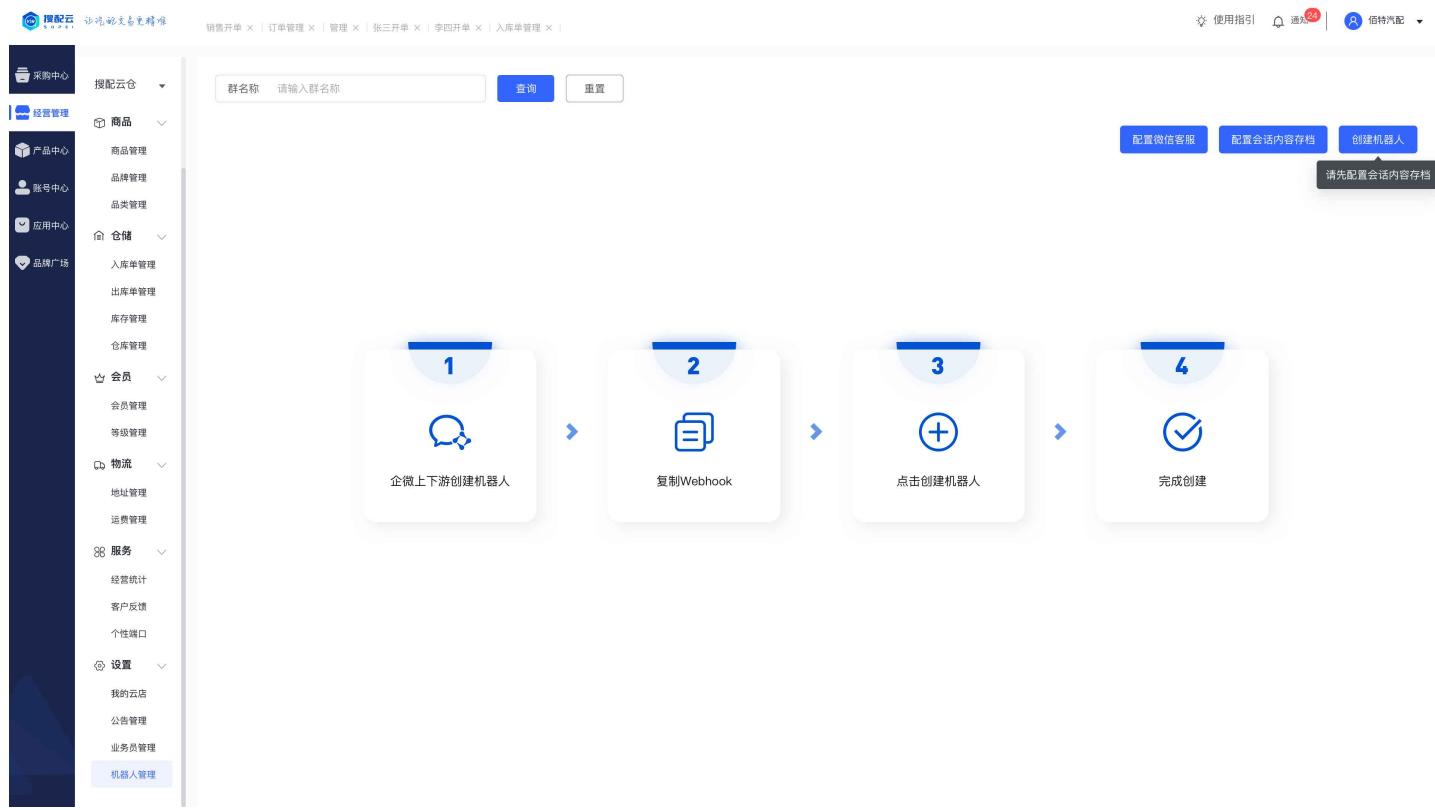


说明

- 会话内容存档是否有配置，仅判断“Secret” 和 “企业ID” 是否不为空

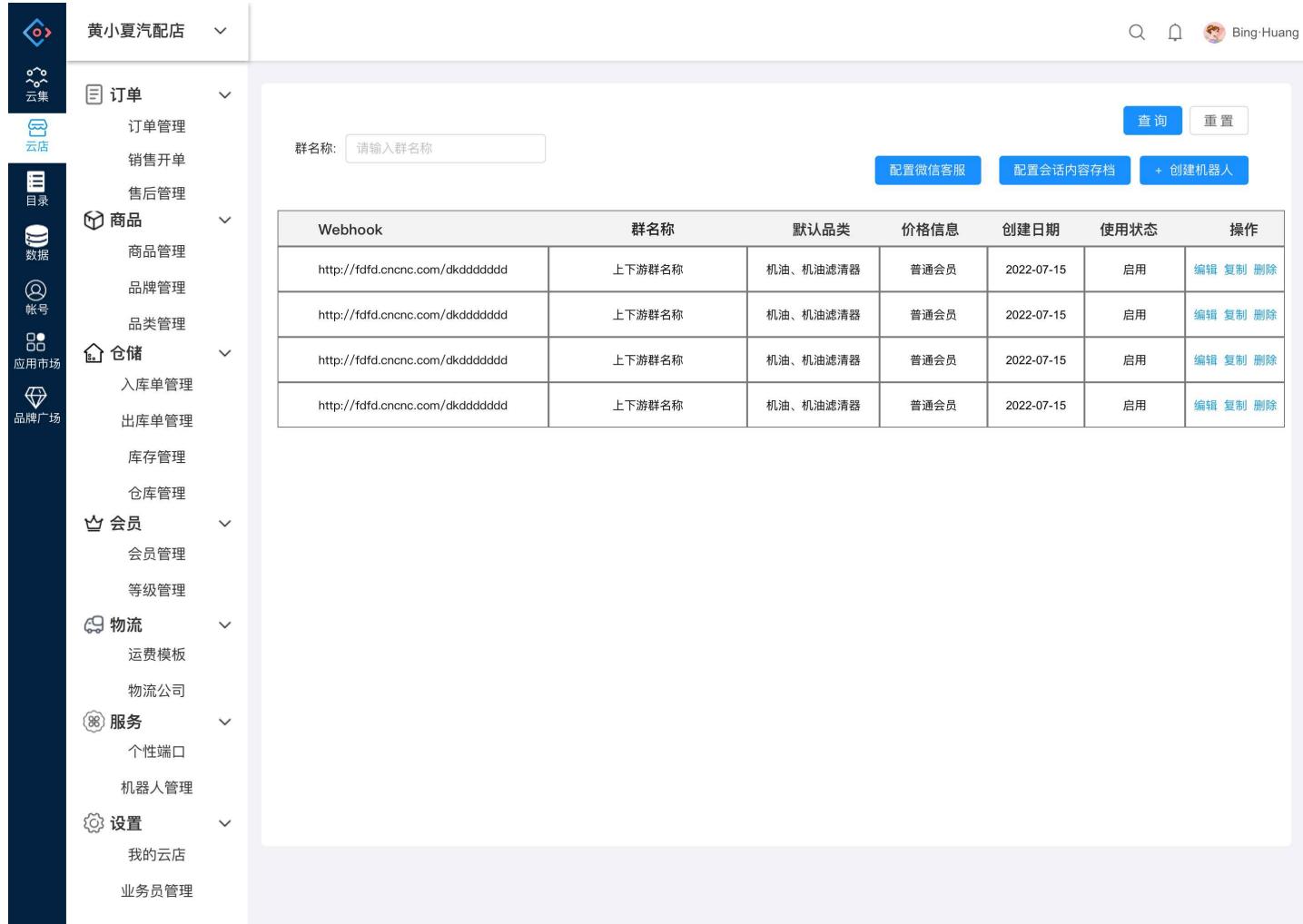
机器人列表

The screenshot shows the 'Robot List' interface within a larger cloud-based management system. The left sidebar includes sections like 'Cloud', '商品' (Products), '仓库' (Warehouse), '会员' (Members), '物流' (Logistics), '服务' (Services), and '设置' (Settings). The main area features a search bar with '群名称' (Group Name) and '查询' (Search) buttons. Below the search bar are three buttons: '配置微信客服' (Configure WeChat Customer Service), '配置会话内容存档' (Configure Session Content Archiving), and '创建机器人' (Create Robot). A four-step guide at the bottom shows: 1. 企微上下游创建机器人 (WeChat Business上下游 Create Robot), 2. 复制Webhook (Copy Webhook), 3. 点击创建机器人 (Click Create Robot), and 4. 完成创建 (Completed Creation). The '创建机器人' button is highlighted in blue.



说明：

- 页面入口：云店——服务——机器人管理
- 首次进入机器人管理，如果“配置会话内容存档”未操作，“创建机器人”的按键为不可用状态，鼠标移入或点击气泡提醒，文案“请先配置会话内容存档”，配置成功以后，“创建机器人”的按键可用。



首次使用微信客服时配置
自动回复的信息

说明

- 在操作增加一个“复制”的按键

创建机器人

机器人管理 / 创建机器人

*Webhook:

*群名称:

显示内容: 发动号 底盘号

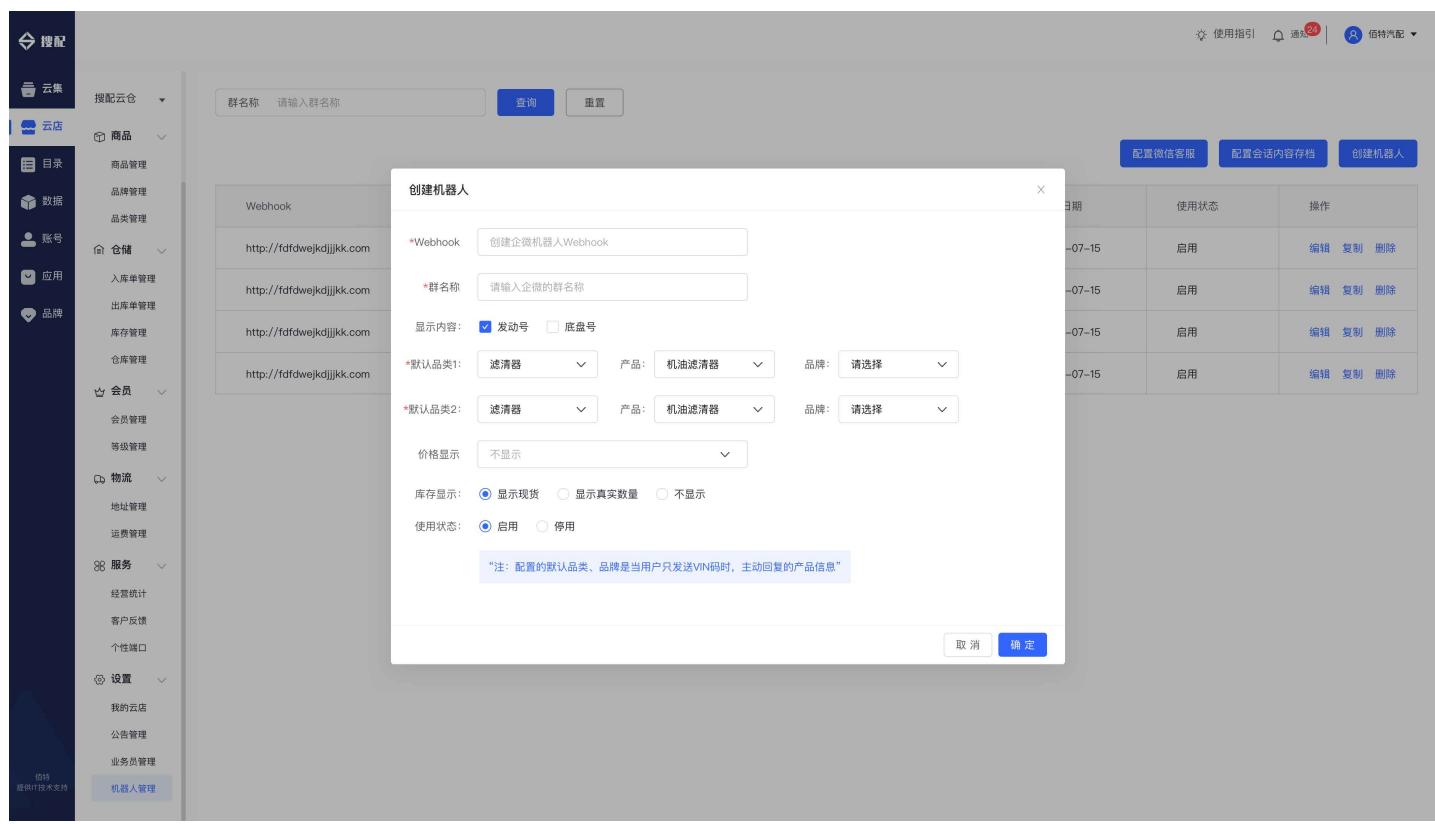
*默认品类1: *品牌1:

*默认品类2: *品牌2:

价格显示:

库存显示: 显示现货 显示真实数量 不显示

使用状态: 启用 停用



说明

- 显示内容，为固定项，可以选择显示发动号、底盘号，与查询条件无关，就是只显示这两个字段
- 默认品类为两个，默认品类1、默认品类2的品类选择采购二级联动，可以选择一级，二级不选择，具体参考商品管理的产品品类，无论选择一级、二级都是单选
- 如果默认品类1只选择一级品类，不选择二级品类时，默认品类2不能再选择与默认品类1一样的一级品类。选择时提醒文案“此品类已选择，请选择其他品类”
- 如果默认品类1只选择一级品类，选择二级品类时，默认品类2可以选择默认品类1一样的一级品类选，二级品类不能选择一样。择时提醒文案“此品类已选择，请选择其他品类”

产品品类 刹车片 ×

刹车片	>	前刹车片
发动机油	>	前感应线
雨刮(新)	>	后刹车片
蓄电池	>	后感应线
变速箱服务	>	鼓刹车片
轮胎	>	千斤顶

- 其他的保持不变

创建机器人

* Webhook:

* 群名称:

* 默认品类: * 品牌: * 产品:

价格显示:

库存显示: 显示现货 显示真实数量 不显示

使用状态: 启用 停用

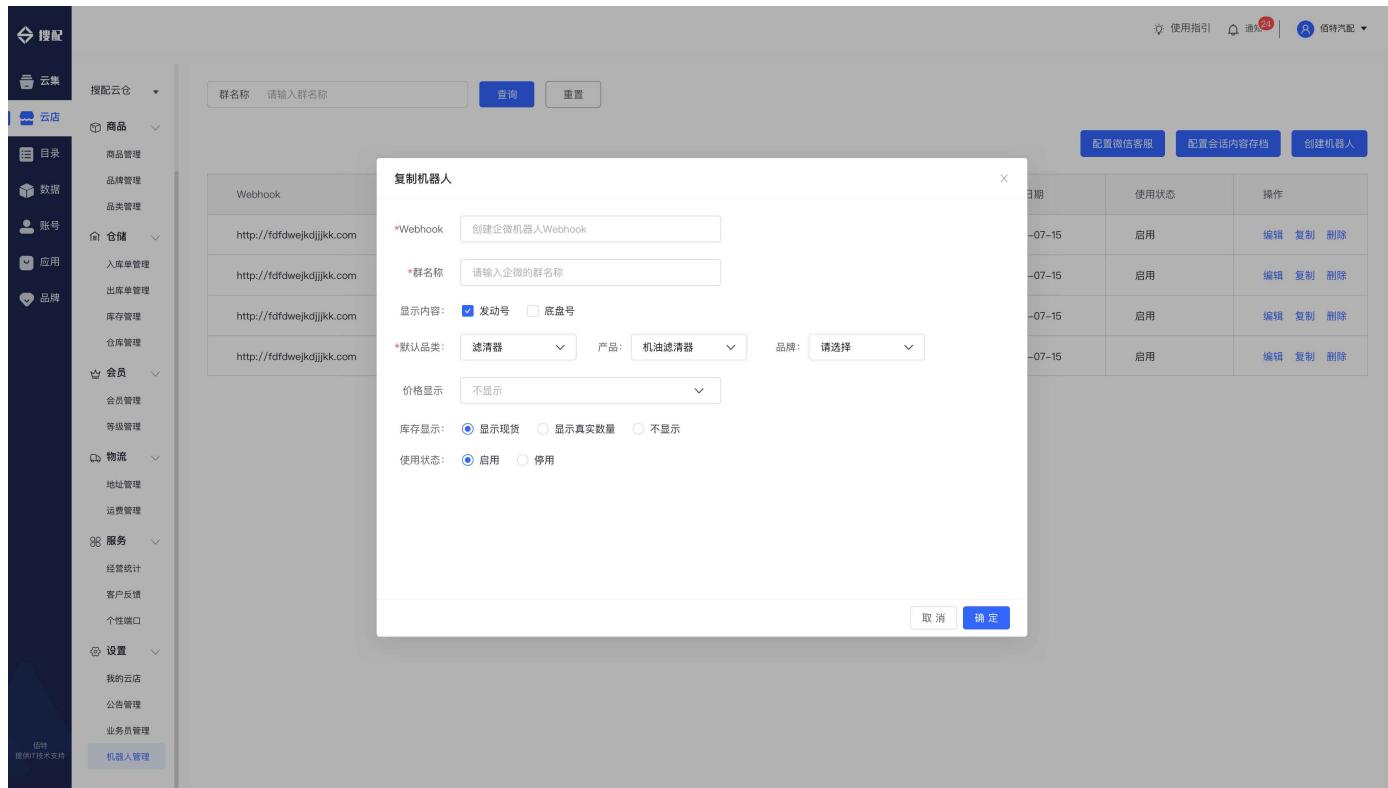
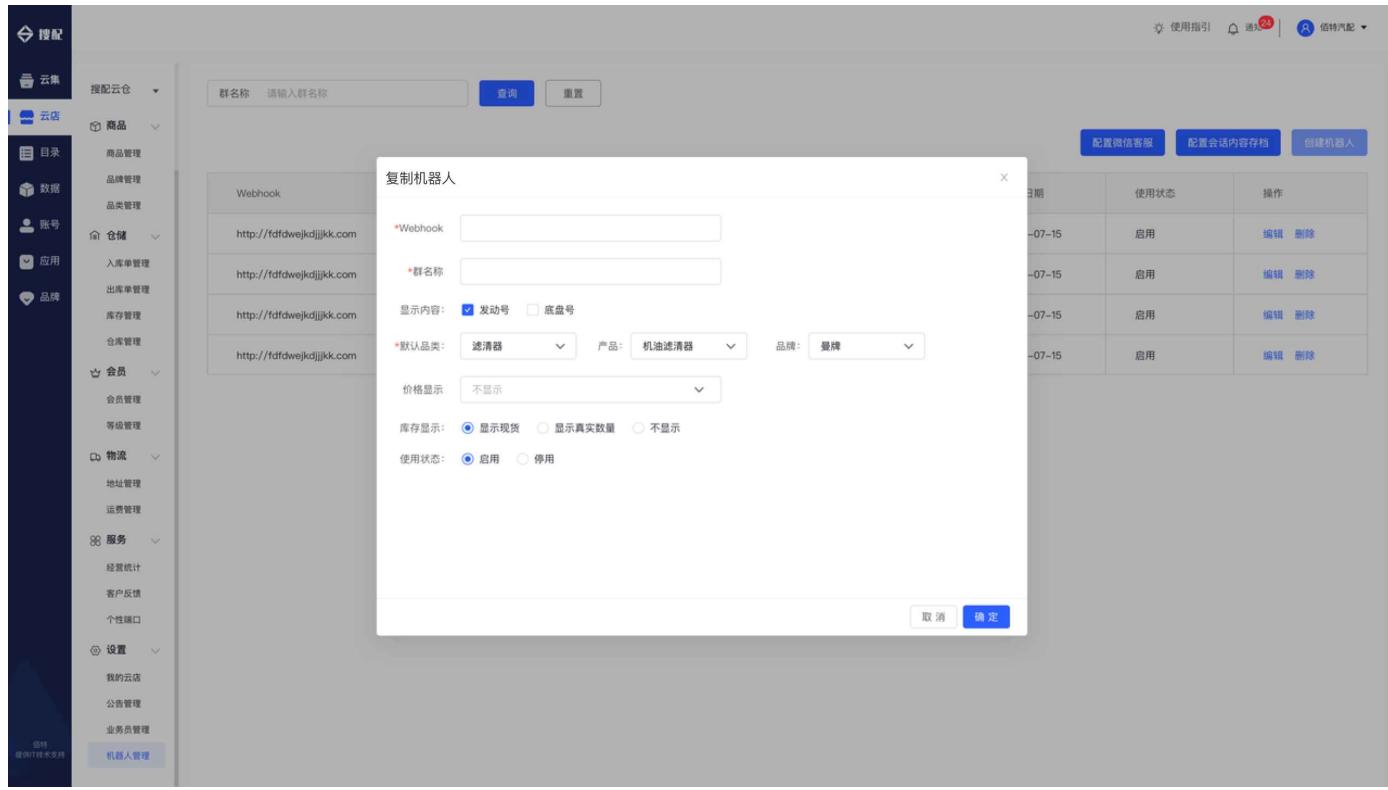
注:

取消 **确定**

The screenshot shows the 'Create Robot' dialog box overlaid on a main application interface. The main interface includes a sidebar with various menu items like '商品', '仓库', '会员', etc., and a central area with search and filter functions. The dialog box itself has fields for 'Webhook', '群名称' (group name), '默认品类1' (category 1), '默认品类2' (category 2), '价格显示' (price display), '库存显示' (stock display), and '使用状态' (status). A note at the bottom of the dialog box reads: "注: 配置的默认品类、品牌是当用户只发送VIN码时，主动回复的产品信息".

文案：“注：配置的默认品类、品牌是当用户只发送VIN码时，主动回复的产品信息”

复制机器人



● 说明

- 除了“Webhook”和“群名称”，为空的，需求填写
- Webhook：必填，不能为空，对应企微上下游群的机器人的Webhook
 - 为空时：提醒“必须填写群机器人的Webhook”
- 群名称：必填，不能为空，对应企微的群名称，长度：20个字符
 - 为空时：提醒“必须填写群名称”
- 显示内容、默认品类、价格显示、库存显示、使用状态都从点击“复制”的此条记录一致。
- 显示内容、默认品类、价格显示、库存显示、使用状态都可以修改

配置会话内容存档

The screenshot shows the 'Huang Xia Xia Auto Parts Store' management interface. The left sidebar contains navigation links for 'Cloud Catalog', 'Cloud Store', 'Catalog', 'Data', 'Accounts', 'Application Market', and 'Brand Plaza'. The main content area is titled 'Robot Management / Configuration of Conversation Content Archiving'. It displays two steps for configuration:

- Step 1:** Copy IP addresses and public keys to the Qiniu Management Backend's conversation content archiving. It lists four IP addresses: 192.168.9.167 (selected), 192.168.9.167, 192.168.9.167, and 192.168.9.167. Below this are buttons for 'Message Encryption Public Key', 'Generate Again', and 'View'.
- Step 2:** Obtain the Secret from the Qiniu Management Backend's conversation content archiving. It has input fields for 'Secret' and 'Enterprise ID', both with placeholder text 'Please enter the conversation content archiving Secret' and 'Please enter my enterprise's enterprise ID'. A 'Save' button is at the bottom right.

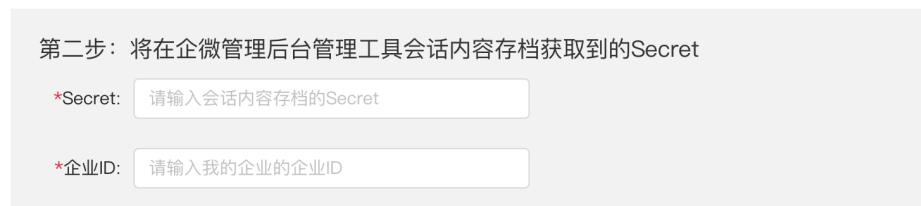
The screenshot shows the 'BeiTe Auto Parts Management' interface. The left sidebar contains navigation links for 'Cloud Catalog', 'Cloud Store', 'Catalog', 'Data', 'Accounts', 'Application', 'Brand', and 'BeiTe Management'. The main content area is titled 'Robot Management / Configuration of Conversation Content Archiving'. It displays two steps for configuration:

- Step 1:** Copy IP addresses and public keys to the Qiniu Management Backend's conversation content archiving. It lists four IP addresses: 192.168.9.167 (selected), 192.168.9.167, 192.168.9.167, and 192.168.9.167. Below this are buttons for 'Message Encryption Public Key', 'Generate Again', and 'View'.
- Step 2:** Obtain the Secret from the Qiniu Management Backend's conversation content archiving. It has input fields for 'Secret' and 'Enterprise ID', both with placeholder text 'Please enter the conversation content archiving Secret' and 'Please enter my enterprise's enterprise ID'. A 'Save' button is at the bottom right.

说明

- 入口：机器人管理——配置会话内容存档
- 将原来的“将以下公钥复制到“消息加密公钥””修改为“消息加密公钥”，并增加一个“查看”的按键
- 点击“查看”在“消息加密公钥”的下方显示公钥信息，如下图所示
- 仅首次点击“查看”，如果没有公钥信息则自动生成公钥。
- 每次点击“查看”都显示最后一次生成的公钥信息。

会话内容存档

**保存**

搜索

云集

搜索云仓

商品

目录

数据

账号

应用

品牌

提供技术支持

机器人管理 / 配置会话内容存档

会话内容存档

第一步：将IP地址及公钥复制到企微管理后台管理工具的会话内容存档

将以下IP地址复制到“可信IP地址”

192.168.9.167 192.168.9.167 192.168.9.167 192.168.9.167

消息加密公钥 [重新生成](#) [隐藏](#)

将以下公钥复制到“消息加密公钥” [复制公钥](#)

```
SKDBKSBK78399SKSJNCNDS98773939SKDBKSBK783995KSJNCN
DS987739395SKDBKSBK78399SKSJNCNDS987739395SKDBKSBK783
995SKSJNCNDS98773939
```

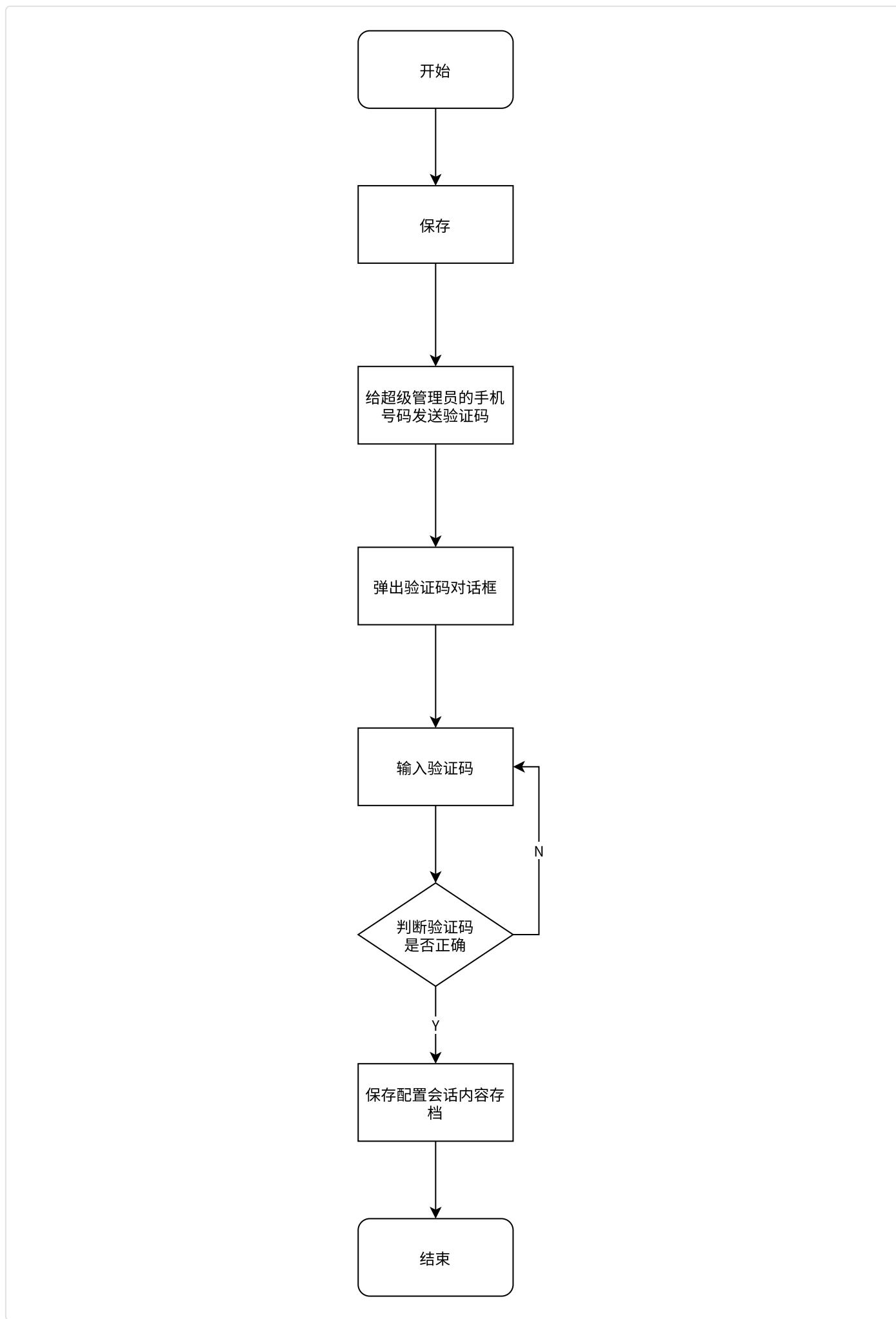
第二步：将在企微管理后台管理工具会话内容存档获取到的Secret

*Secret

*企业ID

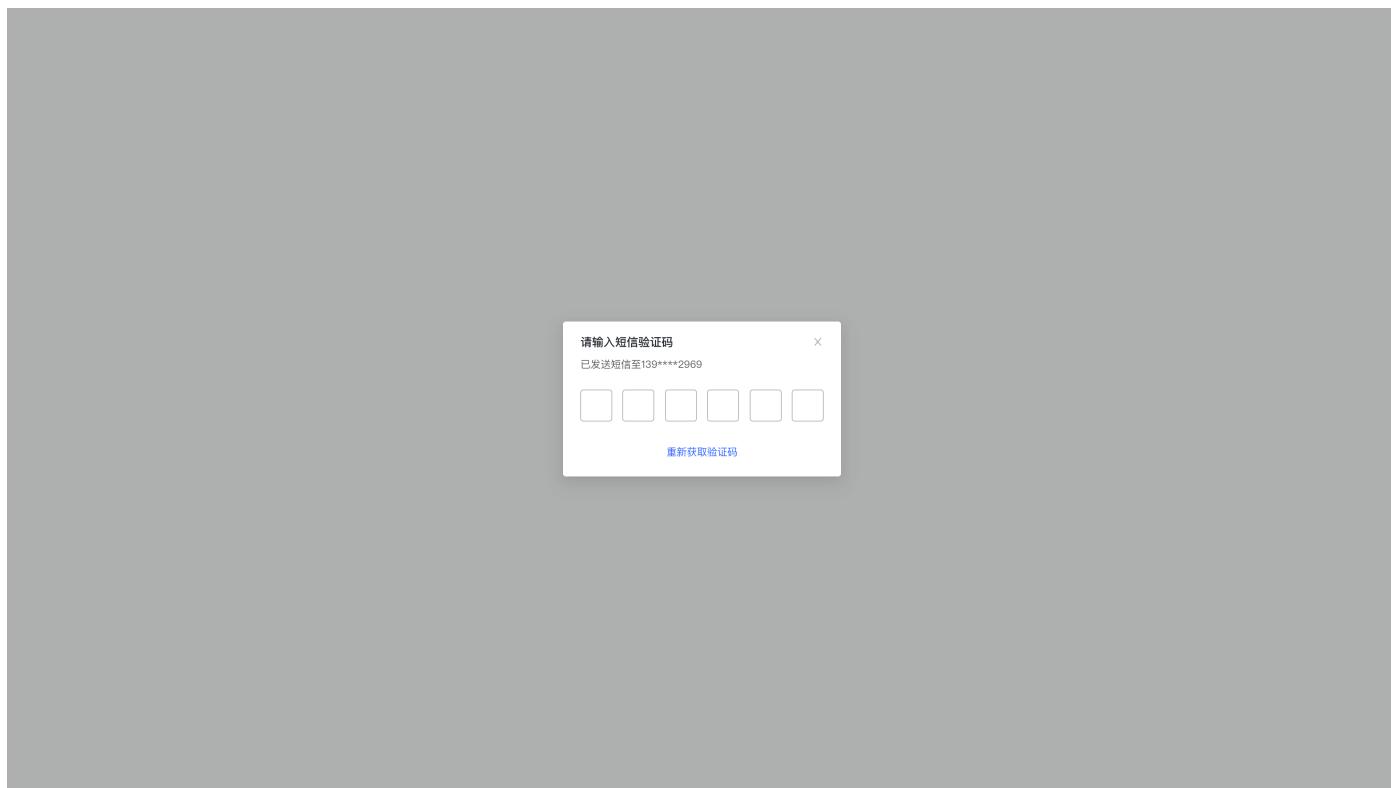
保存

- 点击“复制公钥”提示文案“公钥已复制，请粘贴到消息加密公钥”
- 点击“查看”按键不显示，显示“隐藏”按键
- 点击“隐藏”按键后，“隐藏”按键不显示，显示“查看”按键，下面的公钥信息隐藏
- 点击“重新生成”时，生成公钥、私钥。不保存。只有整体“保存”以后才生效
 - 流程图



○ 弹出框





- 输入框6格全部输入就判断验证码是否正确
 - 输入验证码正确，输入验证码弹出框自动关闭，保存成功
 - 输入验证码错误，气泡提醒“验证码错误，请重新输入”，自动清空输入框

3. 审核后台

3.1 搜配云店

搜配云店系统列表									
云店名称	商户简称	联系人	联系电话	注册账号	增加子类别	剩余天数	服务状态	操作	
搜配云仓	BT	黄小夏	0086-18027348165	0086-18027348165	滤清器,火花塞,刹车片,发动机油,雨刮(新),蓄电池	3549	服务中心	编辑	
名优底盘	路路达	邓耀楠	0086-13678924480	0086-13678924480	刹车片,球头摆臂(新),减振器,减振器附件,点火线圈	247	服务中心	编辑	

功能说明

- 列表增加字段：机器人状态
 - 智能工作台状态：“未开通”、“审核中”、“已开通”
 - 未开通：对应商户的“我的云店”——“开通机器人”
 - 审核中：对应商户的“我的云店”——“机器人审核中”
 - 已开通：对应商户的“我的云店”——“机器人已开通”

3.2 编辑云店

The screenshot shows the 'Search & Match Cloud Store' interface. On the left sidebar, under 'Selling Points Management', 'Cloud Store' is selected. The main content area displays 'Cloud Store Information' with fields for store name (Search & Match Cloud Store), customer name (BT), contact person (Huang Xiaoxia), registration number (0086-18027348165), and application time (2022-10-27 13:48:00). It also shows service status (未开通) and date ranges (起始日期: 2022-04-07, 结束日期: 2032-07-16). Under 'Merchant Permissions', it lists开通品类 (Filtration Purifier) and four entries for brand agents:

Brand Agent	Application Time	Expiration Time	Status
意奔玛 - 品牌总代理 (服务中)	2022-04-15 09:26:59	2024-05-05	已开通 禁用
极天下 - 广州国宇汽车零部件有限公司 (开通申请审核中)	2022-04-11 10:46:31	2022-05-13	已开通 禁用
笨笨 - 清河县华腾汽车零部件有限公司 (开通申请审核中)	2022-04-11 23:37:57	2022-05-13	已开通 禁用
曼牌 - 品牌总代理 (服务中)	2022-04-15 09:06:44	2024-05-05	已开通 禁用

功能说明

- 页面入口：搜配云店——编辑

机器人，添加“在智能工作”台下面

- 服务状态
- 起始日期
- 结束日期
- 功能的操作方式与商户权限的“服务状态、起始日期、结束日期”保持一致

3.3 俗名称名称库

说明

提供表格模板，给到数据维护，维护完给技术更新。按二级品类的名称进行编写

品类名称	已有俗称	新的俗称
------	------	------

二、非功能需求

可以列举性能需求、运行环境需求、安全性需求、产品营销需求、运营需求、财务需求、法务需求、使用帮助等

三、埋点

参数名	参数说明	参数值

四、设计评审后To do List

| 产品线研发全员，受邀需求相关方（如：业务、数据、客成等）

这里是Todo List1 这里@相关人员，并标明截止日期 8月10日 10:30

这里是Todo List1这里@相关人员，并标明截止日期 8月10日 10:30

复盘

一、产品复盘

| 填写文档内未完成需求、版本遗留bug、上线时间

未完成需求：

遗留BUG：

上线时间：

二、目标复盘

| 针对业务目标进行复盘，一般在功能上线1周后进行复盘

三、协作复盘

| 针对产研沟通协同进行复盘，一般在每周周会进行

四、To do List

这里是Todo List1 这里@相关人员，并标明截止日期 8月10日 10:30

这里是Todo List1这里@相关人员，并标明截止日期 8月10日 10:30