客服系统

## 功能模块一：常见问题

|  |  |
| --- | --- |
| 模块描述 | 解决用户常见问题及提供操作指南，减少人工客服次数 |
| 前置条件 | 进入APP |
| 需求描述 | 常见问题分为：充值问题，同步问题，操作指南，账户问题和其他问题  每个问题分类下有多个小问题  问题及答案内置且固定，每次更新系统时更新 |
| 进入系统 | <我的> - <客户服务> |
| UI |  |
| UI交互 | TOP：   1. 正中间：<客户服务>标题 2. 左边：<返回>按钮，点击退出客户服务界面   BODY：   1. 从上到下列举问题分类 2. 点击任意分类，在分类下方展开该分类下的所有常见问题，其他分类下移 3. 点击任意问题，在问题下方展开问题答案，其他问题下移 4. 在一个问题答案展开的情况下，再次点击该问题，关闭该问题的答案 5. 在一个问题分类展开的情况下，再次点击该分类，关闭该分类的问题 6. 在一个问题答案展开的情况下，点击任意其他问题，关闭原展开的问题答案 7. 在一个问题分类展开的情况下，点击任意其他分类，关闭原展开的问题分类   BOTTOM：   1. <意见反馈>按钮，点击进入意见反馈 |

## 功能模块三：意见反馈

|  |  |
| --- | --- |
| 模块描述 | 吸收用户建议，并给出反馈 |
| 前置条件 | 进入APP |
| 需求描述 | 1. 意见文本描述   最多输入100个字，placeholder为“感谢您为我们的产品提供宝贵的建议”  文字是必选项，不能超过最高限制，也不能为0   1. 上传照片   最多上传5张照片，可一次性在相册里同时选择多张，最多同时选择5张，也可分次添加  图片可以省略   1. 建议分类   <建议分类>的选项为单选，关于建议类型，分为：功能建议、BUG反馈、体验建议  建议分类是必选项   1. 建议标签   <建议标签>的选项为多选，涉及系统范围，包括：造型、材质、沙发配色、数据同步、账户问题、充值问题等  建议标签是必选项，至少选择一项   1. 反馈成功提交后，录入后台，根据建议类型进行分类，可筛选相关系统进行查看 2. 采纳与否的反馈结果通过系统通知发送，可以采取奖励机制，若建议被采纳，则免费将其会员延长N天 |
| 进入系统 | <我的> - <客户服务>-<意见反馈> |
| UI |  |
| UI交互 | TOP：   1. 正中间：<客户服务>标题 2. 左边：<返回>按钮，点击退出意见反馈界面，返回客户服务界面   BODY：   1. 反馈文本输入框 2. 点击文本框，placeholder内容隐藏，若用户未输入内容退出文本库，则还原placeholder，若用户输入内容，则隐藏placeholder 3. 文本框右下角显示当前字数/最多字数，当超出指定字数，则用红色数字提示 4. 照片上传 5. 未上传任何图片以前，靠左显示<添加照片>按钮 6. 点击<添加照片>按钮，打开系统相册，选择照片，确定以后返回该界面 7. 上传任意图片以后，图片占用原<添加照片>按钮，<添加照片>按钮右移，上传的图片从左到右排列 8. 上传的图片数量为5张后，隐藏<上传图片>按钮 9. 上传的图片右上角有个删除按钮，用<x>表示，点击删除该张图片 10. 建议标签 11. 单击选中标签，标签颜色填充表示已选中 12. 再次单击选中的标签，取消选择 13. 提交按钮 14. 提交成功提示：感谢您的宝贵意见，您的意见若被采纳，将有奖励赠送 15. 提交失败提示：   若是因为字数不满足（字数为0或者超过最高限制），提示“字数不符合要求，请检查后提交  若是因为未选择分类，提示“您还未选择你的建议分类”  若是因为未选择标签，提示“您还未选择你的建议标签”  若多个条件都不满足，则将所有提示罗列在提示框中 |

## UI规格