**UPIM群组管理和消息接入部分需求文档**

|  |
| --- |
| 1.0.0 |
|  |
| **黄方敏** |
| **2014/9/23** |

目录

[1 名词解释 3](#_Toc399340987)

[1.1关于群组定义 3](#_Toc399340988)

[1.2关于公众号和接入方式的说明 3](#_Toc399340989)

[2用户组以及相关功能说明 3](#_Toc399340990)

[2.1客服用户组分类 3](#_Toc399340991)

[2.2客服用户组相关功能 4](#_Toc399340992)

[3 用户群以及相关功能说明 4](#_Toc399340993)

[3.1 客服用户群加入的流程 4](#_Toc399340994)

[3.2 客服客户群相关功能 5](#_Toc399340995)

[4公众号以及对应功能说明 5](#_Toc399340996)

[4.1公众号和客服之间对应关系的实现 5](#_Toc399340997)

[4.2公众号相关功能列表说明 6](#_Toc399340998)

[5客户端的用户群组和公众号的初始化说明 7](#_Toc399340999)

# 1 名词解释

###### 1.1关于群组定义

在IM中同时具备了群和组这两种群体聊天形式，本文将对这两种形式做出定义。

**用户组**：是指由客服和管理员发起创建的，只针对本人方便标识客户的用户集合，属于纵向逻辑，即客服只能管辖属于他的客户，进行任意的分组，客户通过这样的用户组接受到的信息，相当于轮训的由客服发起的一对一通信，显示为个人发送。用户组支持多级分组，最多不超过三级。

**用户群**：是指由管理员发起创建的，针对整个公司范围内用户具有某种特性的用户集合，属于横向逻辑，即多个客服的客户可以同属于一个群，而群的管理者也可以是多位客服。发送的消息显示为群发送

###### 1.2关于公众号和接入方式的说明

在upim这个版本的设计中，除了一对一的聊天和类似群组一对多的聊天方式以外，为了树立服务的统一形象，最大限度的安排客服的接入，增加了公众号和多种接入方式沟通。以下对这两个名词进行说明

**公众号**：一堆同样性质的客服的总接入账号，由客户发起的沟通，先与公众号建立连接，然后根据问题的性质，或者客服的空闲程度接入指定的客服，类似于路由

**接入规则**：由公众号接入后，分配到客服沟通的规则。系统分为路由规则和调度规则两个大类，可以设置多种分配规则，如空闲时间最长接入，接入问题选择，优先级最高等。

# 2用户组以及相关功能说明

###### 2.1客服用户组分类

每个客服根据角色的不同，同时拥有以下全部或者部分分组，但都一定拥有自定义分组。用户组分为两个大类，一个系统分组，一个自定义分组，用户组支持多级分组，最多不超过三级。以下为系统初始化的时候，我们需要见到的分组类型和名称。

1. 导入未分类客户组（系统组）
2. 我的经纪客户组（系统组）
3. 我的操盘客户组（系统组）
4. 接入服务客户组（系统组）
5. 自定义客户组

###### 2.2客服用户组相关功能

|  |  |
| --- | --- |
| **功能名称** | **说明** |
| **新建分组** | 管理员可以新建系统分组，每个客服都可以新建自己的自定义分组，也可以在系统分组下新建自定义的二级分组 |
| **删除分组** | 可以删除自定义分组，删除后好友到总分类下列示 |
| **从分组删除客户** | 支持批量删除，删除后的客户回到总分类下 |
| **修改分组** | 支持批量修改 |
| **加入客户到我的分组** | 在会话界面，支持服务接入的客户直接加入分组 |
| **分组群发消息** | 已实现 |

# 3 用户群以及相关功能说明

###### 3.1 客服用户群加入的流程

**客服跟客户之间通过IM或者其它方式沟通达成加入意愿**

**由客服向群管理员发起加入申请**

管理员判断是否接受

拒绝就终止流程

管理员同意之后，加入群组

###### 3.2 客服客户群相关功能

|  |  |
| --- | --- |
| 功能名称 | 说明 |
| **创建客户群** | 由管理员创建，并指定群管理员 |
| **管理群客户** | 群管理员可以接受客服发起的客户加群申请，也可以踢出客户 |
| **聊天方式** | 管理员可设置，用户回复所有人可见，用户回复管理员可见两种方式 |
| **客户群解散** | 管理员发起 |
| **群发消息** | 群管理员可以群发文本消息，截图，文件 |
| **群公告** | 群管理员发布 |
| **群共享** |  |

# 4公众号以及对应功能说明

###### 4.1公众号和客服之间对应关系的实现

1

工号

接入码003

接入码004

接入码005

接入码001

接入码002

调度规则

路由规则

客服N

nN

如图所示，客户发起与公众号建立连接，首先根据**路由规则**选择接入码或者直接工号，路由规则分为两种类型，**第一种是通用规则**，一般是时间规则，优先级规则，接入问题类型规则等等。**另一种是接口规则**，需要开放相应的接口规则到业务数据去获取相应的接入码或者工号，来给客户做建立连接的分配，如黑白名单判断，VIP指定服务等，经纪类客户跨业务组咨询等。

获得接入码或者工号后进入**调度规则**，调度规则为一般表现为客服优先级，时间最大空闲，客服会话时间最短等规则。

###### 4.2公众号相关功能列表说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 功能说明 | 参数说明 | 权限描述 |
| 创建和修改接入码 | 1客服范围选择   1. 客服个人优先级设置 2. 调度规则选择   初始化时候先做时间最大空闲，客服会话时间最短，顺序轮询三种，优先级为满足这三种条件之前的默认调度规则  4 名称和接入码设置 | 系统管理员 |
| 路由规则设置 | 1. 在创建公众号的时候就设置，否则创建失败 2. 默认对于一条路由的通用规则，初始化的时候有   优先级最高优先  路由问题类型优先   1. 选择路由规则（必须选择以下其一种方式）   A直接选择时间和接入码和路由规则  时间精确到分，完整的路由需要包括24小时的时间，接入码和接入规则。只有一个接入码的时候规则可以省略。如果选择路由问题优先级的情况下，需要选择问题代码。  示例：  0点——18点接入码001，003规则优先级  18点01分——23点59分接入码002  B API方式的接入。业务系统返回相应的结果集，im系统根据约定的方式来路由。这个由开发协商完成，在这里不做说明  C工号接入直接填入员工的工号 | 系统管理员 |
| 路由问题设置（增、删、改） | 1. 创建新的问题代码,如8996.不重复即可 2. 创建和修改正文:中午吃的啥东西啊？ 3. 创建和修改选项和技能归属   A猪肉接入码001  B 牛肉接入码 002  C羊肉接入码003  为了不复杂接入规则，暂定问题接入类型的路由规则不再嵌套优先级规则，如果有需要上线之后再修改 | 系统管理员 |
| 创建公众号 | 1. 公众号名称和号码（号码一般自增长）   2可见范围（通过用户类型来设置，因本文没有关于用户分类的说明，此功能可容后考虑）  3路由设置 |  |
| 管理公众号 | 出个列表，方便修改和删除 | 系统管理员 |

# 5客户端的用户群组和公众号的初始化说明

每个客户都应当包含以下好友和群组分类，客户也可以自定义自己的分组类型，但仅限于E分类。也可以在会话过程中在对方同意条件下添加为好友

A我的经纪人（根据业务系统列示）系统组不允许修改

B我的操盘手（根据业务系统列示）系统组不允许修改

C服务公众号 (后台定义)系统组

D我的群组

E 我的好友

F会话

客户的分组与客服的分组之间不具备任何逻辑关系。