

多渠道客服系统立项报告

立项周期：2018/12/19 - 2019/04/20

立项版本：多渠道客服系统V1.0.0

1. 产品自建，可控性强，需求响应速度快。
2. 自建IM底层服务，在此基础上建立消息推送，扩展为IM产品。
3. 统一接在线客服工作台，未来整合云呼，视频功能。
4. 允许网点建立自己的渠道。
5. 访客、客服、业务员打通。
6. 支持多租户（快运、优选、其他产品等）。
7. 成为公有云SaaS产品。

立项目标：V1.0.0上线后能替换现有环信的基础功能。

序号	模块	功能描述	负责部门	目标贡献度
1	协议模块	负责底层通信	技术平台部	40%
2	在线客服：会话管理、 基础资料、权限管理	核心功能，主要是客 服转机器人、转人工 算法实现	服务信息化部	40%
3	报表、管理中心	业务报表、监控报表	服务信息化部 (暂定)	20%

二、产品功能图



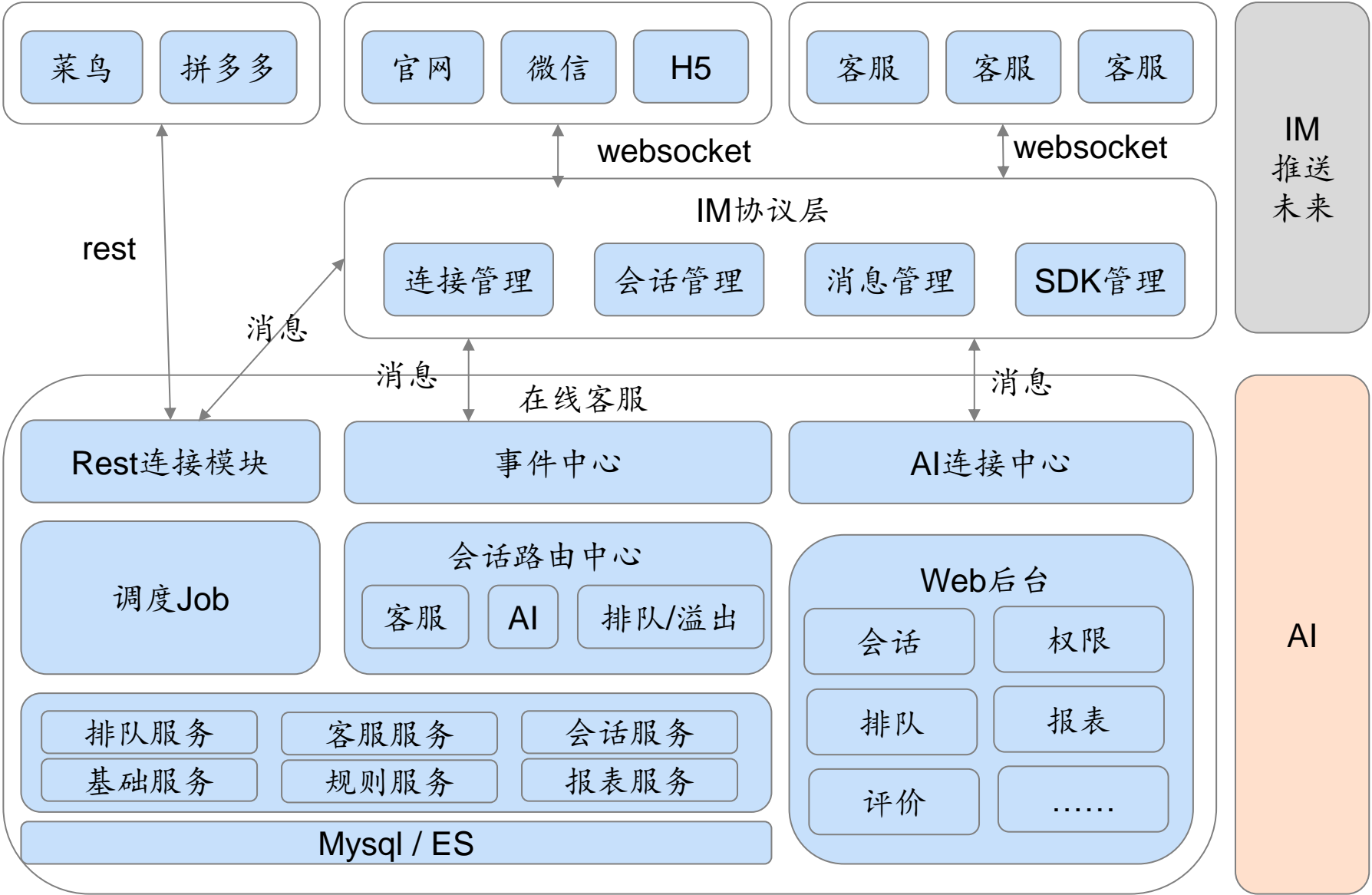
三、产品功能列表



序号	角色	模块	功能点	功能描述	优先级	排期
1	访客	官网	发起会话	通过指定入口成功创建会话	中	
2			关键字联想	用户输入问题的时候，根据关键字将相似问题提示给用户	低	
3			评价	选择评价标签，填写评价内容	中	
5		微信、菜鸟等	发起会话	通过指定入口成功创建会话	中	
6	客服	会话	在线状态	默认隐身，可切换成在线（空闲，隐身，离开，忙碌）	高	一期
			最大接待人数	客服允许自定义接待人数	高	一期
7			进行中会话	客服可通过会话列表，来回切换与客户聊天	高	一期
8			消息提醒	产生新会话、新消息通过消息提示音和弹框提醒客服处理	中	
9			会话管理	可对会话做关闭、标记标签、转接申请、邀评处理	高	一期
10			会话排序	按照客户进线长短时间排序	低	
11			工作台	展示客户信息和单号相关信息，可一键点击将内容带到输入框	低	
12			常用语	编辑、展示常用语，可一键点击将内容带到输入框	高	一期
13			待接入会话展示	展示所有待接入会话	高	一期
14			手动接入会话	点击“接入”按钮，客服可手动接起会话（接入，转接，关闭）	高	一期
15			查看	查看会话详情	高	一期
16		历史会话	筛选	根据时间、渠道、客户昵称、满意度等查询历史会话	中	
17			导出	根据条件导出历史会话	低	
18		统计数据	工作质量	统计客服个人的满意度、接通率等数据	中	
19			工作时长	统计客服个人的登录时长、空闲时长等	中	
20			工作量	统计客服个人的接待量、评价量等数据	中	
21	管理员	成员管理	人员管理	开、关客服使用权限，设置客服接待人数和权限，开通账号	高	一期
22			网点管理	开、关网点使用权限	高	一期
23		会话介入	处理会话	对于预警会话或下级客服无法处理的会话进行处理	中	
24		实时监控	会话监控	监控当前会话量、会话质量	中	
25			排队监控	监控各网点的排队人数情况	中	

序号	角色	模块	功能点	功能描述	优先级	排期
26	管理员	实时监控	客服监控	监控客服状态分布	中	
27			数据监控	监控当前接通率、满意度等数据	中	
28			KPI数据	显示网点的KPI	中	
29		统计数据	工作质量	显示网点的接通率、满意度等数据	中	
30			工作量	显示网点的接通量、评价量等数据	中	
31			查看	查看会话详情	高	一期
32		历史会话	筛选	根据时间、渠道、客户昵称、满意度等查询历史会话	高	一期
33			导出	根据条件导出历史会话	低	
34		人员管理	人员管理	对全部组织内人员进行管理	高	一期
38			组织管理	对全部组织进行架构管理	高	一期
39	超级管理员	客户中心	客户信息	显示客户基本信息、来访记录、问题处理结果	低	
43			回访	对不满意用户回访	低	
44			渠道管理	管理不同渠道的接入状况	高	一期
45		系统管理	系统开关	设置上下班时间、超时等功能	高	一期
46			基本信息管理	对外展示企业信息进行管理	高	一期
47			会话标签管理	设置用户选择的会话类型	高	一期
52			路由管理	管理会话的基础分配	高	一期
53		会话预警	预警通知	通过系统里设置的高危关键字，将出现这种情况的会话在后台做特殊展示	低	
54		人机协作	人机协作	用户转人工以后，机器人协助客服快速处理简单问题	中	
55		用户信息收集	信息收集	收集人机对话过程中的关键信息，并透传到后台	中	
56	系统	会话调度	调度设置	客服在线，会话自动调度给对应客服；客服不在线，会话溢出到上一级；可不同渠道可指定不同人员分配	高	一期
57			排队调度	排队人数超过一定限制，根据当前客服空闲状态，优先分配客服	高	一期
58			限流开关	当会话量已超出系统承受上限，通过开关控制入口流量	高	一期
59		自动跟踪	自动跟踪	用户问题的处理节点同步给相关人员	低	

四、产品架构图



五、服务器及配置

1. IM基础通讯模块

服务器	CPU	内存/存储	数量
IM server	16	32G	2
IM 网关	2	4G	2
MQ	32	128G	6
Mysql	32	64G/500G 硬盘SSD	4
MQ comsumer	4	8G	2
ES data	32	64G/1.2TSSD 硬盘	3
ES Master	8	8G	1

2. 在线客服业务模块

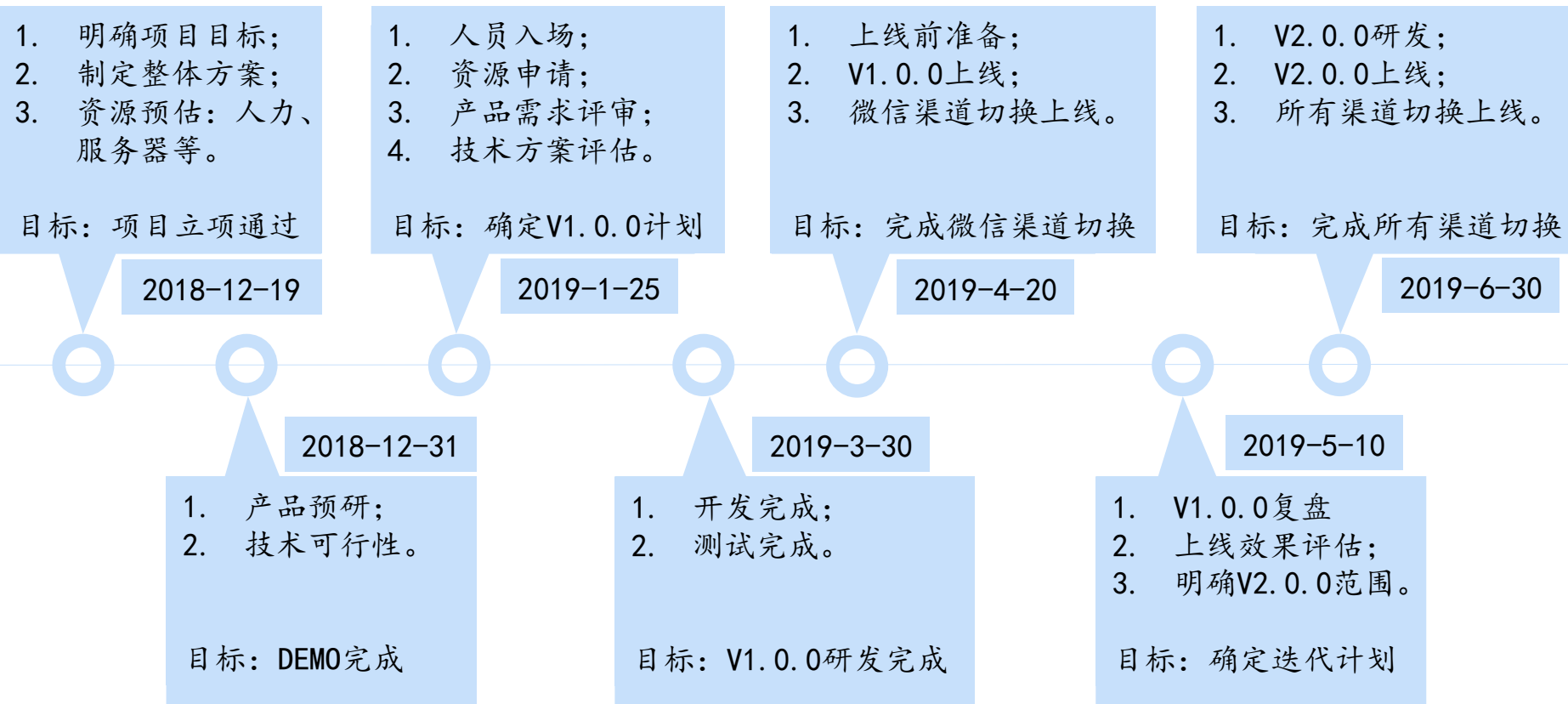
服务器	CPU	内存/存储	数量
Session center	4	16G	2
Event center	4	16G	2
AI Manager	4	8G	2
Rest Manager	4	8G	2
Job Server	4	8G	2
Web Server	4	8G	2
Service Server	4	16G	2
MQ	32	128G	6
Mysql	32	64G/500G硬盘SSD	4
Cassandra（暂定）	32	128G/1T硬盘SSD	5
ES data	32	64G/1T硬盘SSD	3
ES Master	8	8G	1

六、计划投入资源



在线客服 /IM	角色	人数	职级					计划投入人天	现有人员	人员缺口
			P3	P4	P5	P6	P7			
	平台产品经理	1				1		100		1
	数据产品经理	1		1				100	高赛宇	
	架构师	3				2	1	100	林文升、肖文科、冯永刚	
	项目经理	1				1		100	李琳	
	IM开发人员	2			1	1		150	王兆毅、王辉	
	开发人员	4		1	3			400	马晓峰、李晓东	2
	前端工程师	3		1	2			300	王胜波	2
	设计工程师	1		1						
	测试人员	3		2	1			200	胡江泉	2
	运维人员									
	支持人员									
	合计	19	0	6	7	5	1	1450	12	7

七、里程碑计划



八、风险及应对方案



序号	风险	应对方案
1	1) 技术复杂性较高; 2) 部分人员无在线客服的类似项目经验。	1) 调研现有同类产品的实现方式, 进行可行性预研; 2) 准备前期DEMO。
2	人员问题: 1) 技术资源入场, 现有在线客服仍有需求同步进行; 2) 开发、测试、产品均存在人员缺口。	1) 在科技中心内部, 召集感兴趣的同事参加; 2) 外包或外招相关人员。
3	机器到位问题。	和运维沟通, 提前申请资源。