在线客服开发大纲

1开发前准备

1-1注册开通微信服务号（公众号）

1-2注册开通小程序

1-3服务号关联上小程序

2用户

2-1默认系统管理员

2-2关注微信服务号（公众号） 加载到客户小程序

2-3由公众号及小程序加载进入的用户默认标签为客户， 其他角色标签（管理员，业务员，客服，伙伴）由管理员修改设置（手机/PC双版本）

2-4移除离职员工，不再合作伙伴改签为客户

2-5客户推送码邀请其他加入（并同时进入好友、同事列表）

2-6伙伴推送码邀请其他加入（并同时进入客户、好友、同事列表）

3通信流程

3-1 客户发送消息——消息接口——同步到小程序信息

3-2 从商品客服 推送消息 -进入小程序（需要微商店小程序集成，先不处理）

3-3 回复客户信息 在小程序发送 ---消息接口---从公众号传递到用户（手机/PC双版本）

3-4 通过接口实现 消息记录本地化 及更方便的分类搜索（手机/PC双版本）

4消息分流

4-1 客户发起消息，按（变量分钟）内无消息交付的内部人员自动按员工ID分配

4-2 分配完（变量分钟）内无消息反馈，再次自动分配给员工。并告知接收员工客户空分配次数

4-3 时间分配逻辑设置，时间段（上班前及下班后不启动）或客服不接收业务员接收

及节假日响应政策

5客户分配

5-1 业务员和客服可以为新客人标记标签（合作伙伴、客户、行业、地区、性别、电话）

5-2 客服第一次接待后自动归属到客服，业务员第一次接待后自动分配到业务员

5-3 客服和业务员代表缺少一方，可以帮助对方指认

5-4 客户不满意客服或业务员，在小程序页面申请替换人员，管理员重新分配

5-5 员工交接批量重新分配（客户消费参数 需要微商店小程序或财务系统集成，先不处理）

6群组沟通

6-1 客户或业务员和客服 建群生成群标签2维度，发送给相关人，扫码进入群沟通界面

6-2 客户直接在自己名下的好友、同事进入群

6-3 伙伴直接在自己名下的客户、好友、同事进入群

6-4 内部员工可以加载搜找任何角色用户进入群

7文档索引

7-1 内部文件 沟通时调用，文件权限化（公共，或指认授权阅读）

7-2 客户发来文件，有集中索引，不用拖动聊天记录去找

8其他索引

8-1 连接微商店小程序，发连接咨询，并能跳转微商店商品

8-2 连接微商店或财务系统购买记录

8-3 智能回复