初始登录界面

输入账号和密码

验证是否正确

是

否

提示重新输入直至验证正确

登陆成功

修改目前状态

是否为空闲状态

是

否

等待客服状态为空闲

分配提问用户

查看提问用户信息

对用户提问进行回复

对用户提问信息进行关键字选择

选择相应的自动回复语

将关键字和自动回复语添加入自动回复客服数据库