1. [春松客服路线图](#春松客服路线图)  
2. [春松客服开发者会议](#春松客服开发者会议)  
    2.1. [会议地址](#会议地址)  
    2.2. [会议纪要模板](#会议纪要模板)  
    2.3. [温馨提醒](#温馨提醒)  
    2.4. [邮件列表](#邮件列表)  
3. [渠道管理](#渠道管理)  
    3.1. [微信渠道](#微信渠道)  
        3.1.1. [微信渠道简介](#微信渠道简介)  
        3.1.2. [需求概述](#需求概述)  
        3.1.3. [用户故事](#用户故事)  
            3.1.3.1. [作为管理员，我可以创建微信渠道](#作为管理员，我可以创建微信渠道)  
            3.1.3.2. [作为访客，我可以在微信公众号上发送消息联系客服](#作为访客，我可以在微信公众号上发送消息联系客服)  
            3.1.3.3. [作为客服人员，我可以在客服工作台收到访客会话请求](#作为客服人员，我可以在客服工作台收到访客会话请求)  
        3.1.4. [实现方案](#实现方案)  
            3.1.4.1. [微信客服 API](#微信客服api)  
                3.1.4.1.1. [微信客服提供哪些 API](#微信客服提供哪些api)  
            3.1.4.2. [春松客服渠道接入](#春松客服渠道接入)  
    3.2. [呼叫中心](#呼叫中心)  
        3.2.1. [支持创建语音渠道](#支持创建语音渠道)  
4. [坐席工作台](#坐席工作台)  
    4.1. [支持自定义业务数据展示](#支持自定义业务数据展示)  
        4.1.1. [功能概述](#功能概述)  
        4.1.2. [功能说明](#功能说明)  
            4.1.2.1. [业务数据配置](#业务数据配置)  
            4.1.2.2. [业务数据展示](#业务数据展示)  
5. [机器人客服](#机器人客服)  
    5.1. [支持人工坐席时，机器人外挂](#支持人工坐席时，机器人外挂)  
6. [系统多语言](#系统多语言)

## 1. 春松客服路线图

规划以及更新状态，设定负责人，关联利益攸关方等项目管理工作。

Table 1.1 文档版本

| 版本 | 日期 | 历史 | HTML | Docx |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [6613333](https://github.com/chatopera/cskefu.roadmap/commit/6613333) | 2022-05-07 20:18:49 | [变更记录](https://github.com/chatopera/cskefu.roadmap/commits/master) | [地址](https://chatopera.github.io/cskefu.roadmap/) | [地址](https://chatopera.github.io/cskefu.roadmap/assets/春松客服路线图.docx) |



Figure 1.1 团结合作，共赢未来

## 2. 春松客服开发者会议

参会条件：面向春松客服开源社区成员公开，加入我们 <https://www.cskefu.com/join-us/>

例会时间：每周日上午 10 点开始，节假日除外。

会议纪要历史：<https://www.cskefu.com/category/conferences/>

### 2.1. 会议地址

<https://meeting.tencent.com/dm/r7m3uNJSsvLa> (录制，建议开启摄像头)

腾讯会议：281-952-620

手机一键拨号入会 +8675536550000,,281952620# (中国大陆) +85230018898,,,2,281952620# (中国香港)

根据您的位置拨号 +8675536550000 (中国大陆) +85230018898 (中国香港)

### 2.2. 会议纪要模板

[创建会议纪要](https://www.cskefu.com/wp-admin/post-new.php)

* 创建文章：<https://www.cskefu.com/wp-admin/post-new.php>
* 勾选【分类目录：开发者会议】
* 标题：春松客服开发者会议 20yy-mm-dd
* 正文内容模板 [RAW](https://raw.githubusercontent.com/chatopera/cskefu.roadmap/master/sources/tpls/weekly_conference.md)

### 2.3. 温馨提醒

* 建议接入会议后修改参会人的姓名，也可以使用您在 GitHub 的 @GitHub\_username

### 2.4. 邮件列表

<https://lists.cskefu.com/cgi-bin/mailman/listinfo/dev> 订阅后，发送消息到 dev@lists.cskefu.com 群发到所有订阅者，参与讨论。 订阅后，回复本邮件，可对本次会议议题进行提交。

## 3. 渠道管理

### 3.1. 微信渠道

#### 3.1.1. 微信渠道简介

春松客服作为多渠道开源客服系统，可以支持多种的 IM 渠道，比如 网页 WebIM、电话、微信、钉钉等。这里主要讨论将微信公众号和小程序作为一种 IM 渠道。 访客进入微信公众号或者微信小程序的聊天界面，可以给客服发送消息。消息将通过微信进入春松客服的坐席工作台，有对应的人工客服或机器人客服负责接待访客，客服只要专注在春松客服坐席工作台解答访客的疑问，方便快捷高效。

#### 3.1.2. 需求概述

* 微信公众号与春松客服打通，互相发送接收消息（富文本）。
* 微信小程序客服渠道与春松客服打通，互相发送接收消息（富文本）。
* 从微信渠道向春松客服发送消息，春松客服坐席工作台弹出弹屏幕和消息提醒。
* 坐席工作台，坐席人员可以看到访客的基本信息（渠道信息、微信昵称）

#### 3.1.3. 用户故事

##### 3.1.3.1. 作为管理员，我可以创建微信渠道

TODO，需要增加描述和示意图。

##### 3.1.3.2. 作为访客，我可以在微信公众号上发送消息联系客服

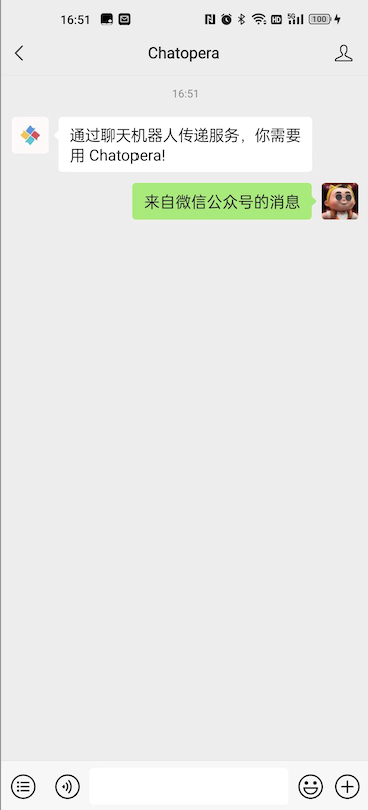


Figure 3.1 访客界面

##### 3.1.3.3. 作为客服人员，我可以在客服工作台收到访客会话请求

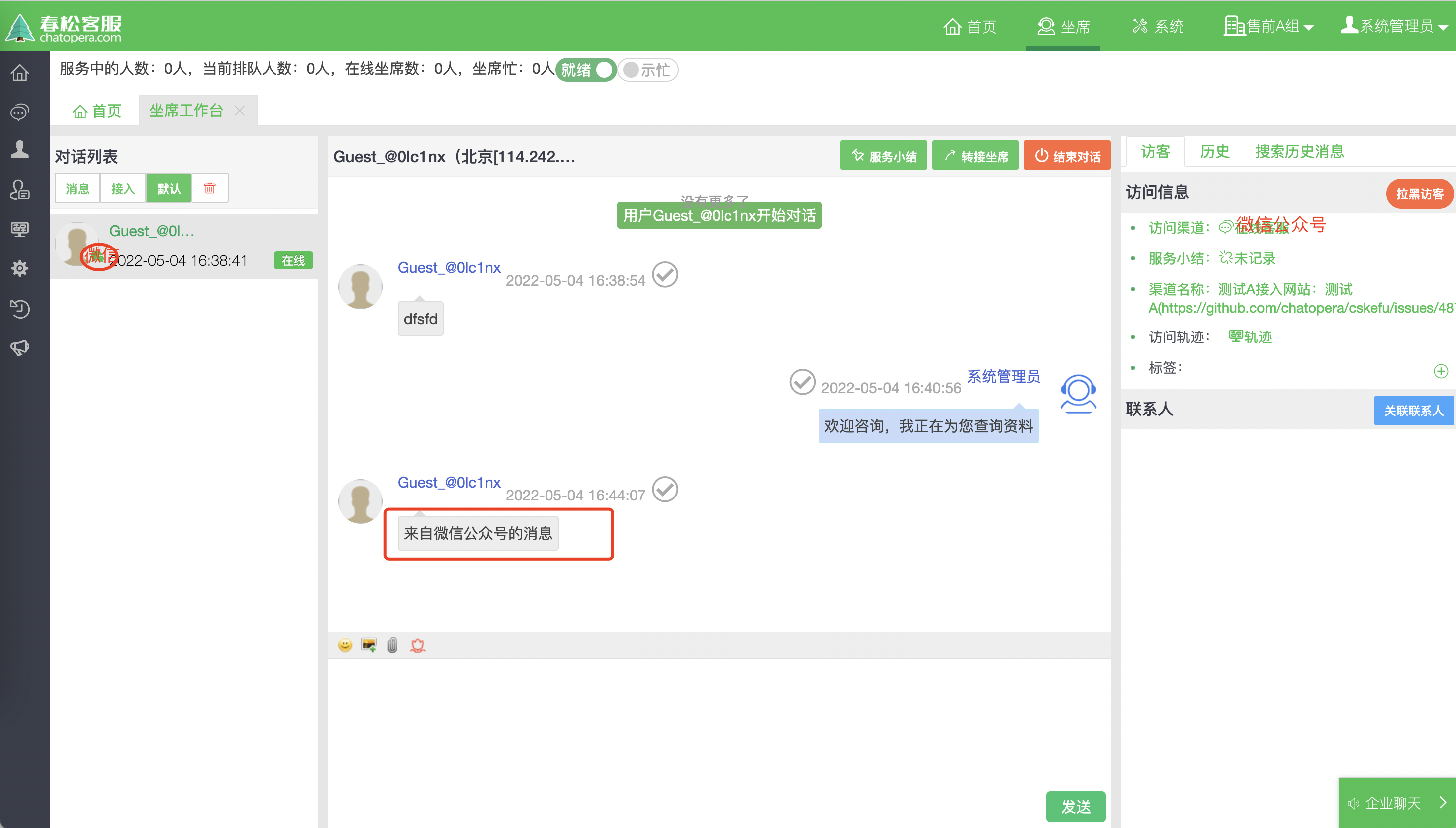


Figure 3.2 坐席工作台

#### 3.1.4. 实现方案

##### 3.1.4.1. 微信客服 API

<https://kf.weixin.qq.com/api/doc/path/93304>

微信客服由腾讯微信团队为企业打造，用于满足企业的客服需求，帮助企业做好客户服务。企业可以在微信内、外各个场景中接入微信客服，用户可以发起咨询，企业可通过 API 来收发消息。

###### 3.1.4.1.1. 微信客服提供哪些 API

开发者通过微信客服提供的相关 API，可实现通过 API 来管理微信客服帐号、收发客服消息，并可基于此定制丰富的客服管理功能，如实现接入客服机器人、自定义会话路由分配、统计客服数据等。

具体的接口能力包括：

* 客服帐号管理
* 客服消息收发
* 客户基本信息获取
* 在 App 或微信小程序里接入微信客服
* 当用户进入微信客服会话或向微信客服发送消息时，企业将收到来自微信客服推送过来的事件或消息，开发者可依据自身业务逻辑进行响应。

##### 3.1.4.2. 春松客服渠道接入

参考春松客服网页渠道实现。

### 3.2. 呼叫中心

#### 3.2.1. 支持创建语音渠道

## 4. 坐席工作台

### 4.1. 支持自定义业务数据展示

#### 4.1.1. 功能概述

系统管理员在业务数据配置功能中，配置好要展示的业务数据的请求信息，以 http 请求向业务系统请求业务数据。请求的结果以自义 UI 的方式展示在客服对话窗口右侧面板中

#### 4.1.2. 功能说明

##### 4.1.2.1. 业务数据配置

全局配置：

* 认证方式：Token 认证或密码认证，用于在请求接口数据时鉴权
* 默认参数：如分页参数

局部配置：针对每一项要展示的数据的配置，主要包括：

* 请求 URL
* 请求方式，支持只读的 get、post 请求，用以获取数据
* 认证信息，全局配置中的 Token 等
* 必须的参数
* UI 配置，支持列表展示

步骤：

1. 鼠标右键–> 添加请求 (配置请求信息，如 URL、请求方式等) –> 发送请求
2. 解析请结果
3. 根据请求结果配置 UI
4. 预揽

##### 4.1.2.2. 业务数据展示

展示位置：客服对话窗口右侧面板

展示时机：打开对话窗口时，展示对方在业务系统中的数据

数据如何获取：在客服系统中存储客服系统的客户 ID 和业务系统的客户 ID 的关联关系，打开对话窗口时，将业务系统的客户 ID 携带在 http 请求中，向业务系统请求所需的业务数据

展示效果：

Figure 4.1 order.png

## 5. 机器人客服

### 5.1. 支持人工坐席时，机器人外挂

## 6. 系统多语言