

春松客服 Roadmap 分享

春松客服社区 – 船长

([githubID#samzong](#))

关于我

- 船长(代称)
- 90 后
- Github ID [#samzong](#)
 - 全新的词, 来自于我人生第一部手机
- 春松客服的布道者和产品设计师
- 开源世界的爱好者、信仰者
- 多年智能客服领域行业经验
- 云原生爱好者和从业者



大纲

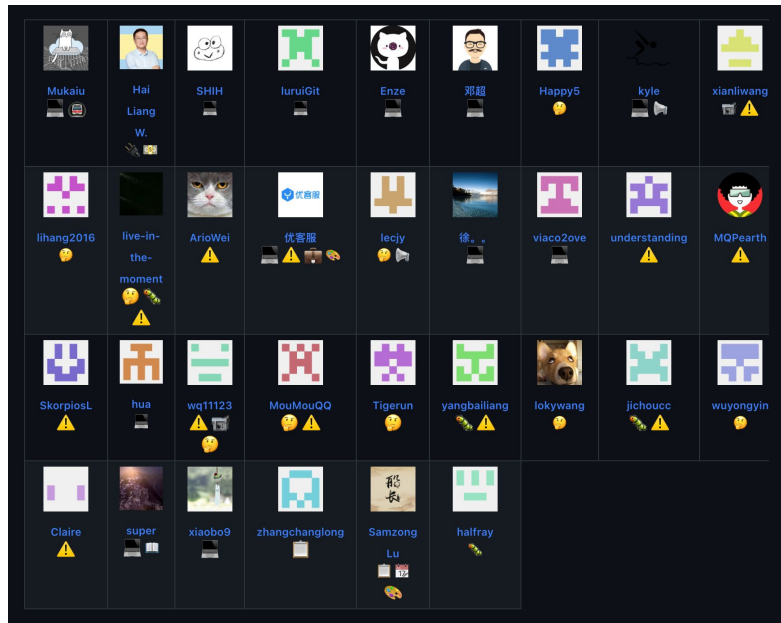
- (春松) 开源客服系统的发展
- 我们是如何利用开源的力量
- 春松客服的产品能力
- 后续的产品规划 Next

我们的团队

我们来自不同的行业，为了志趣相同的追求和对开源的信仰走到了一起。



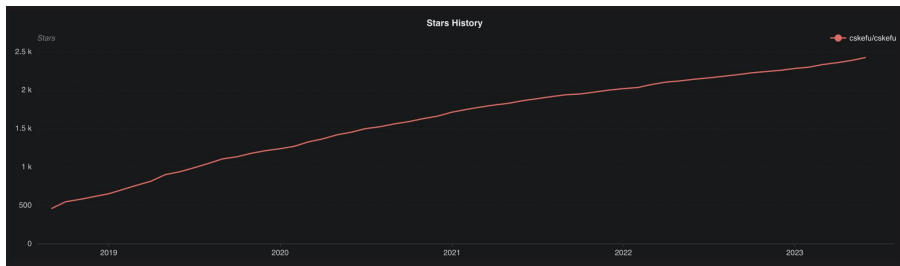
技术委员会成员



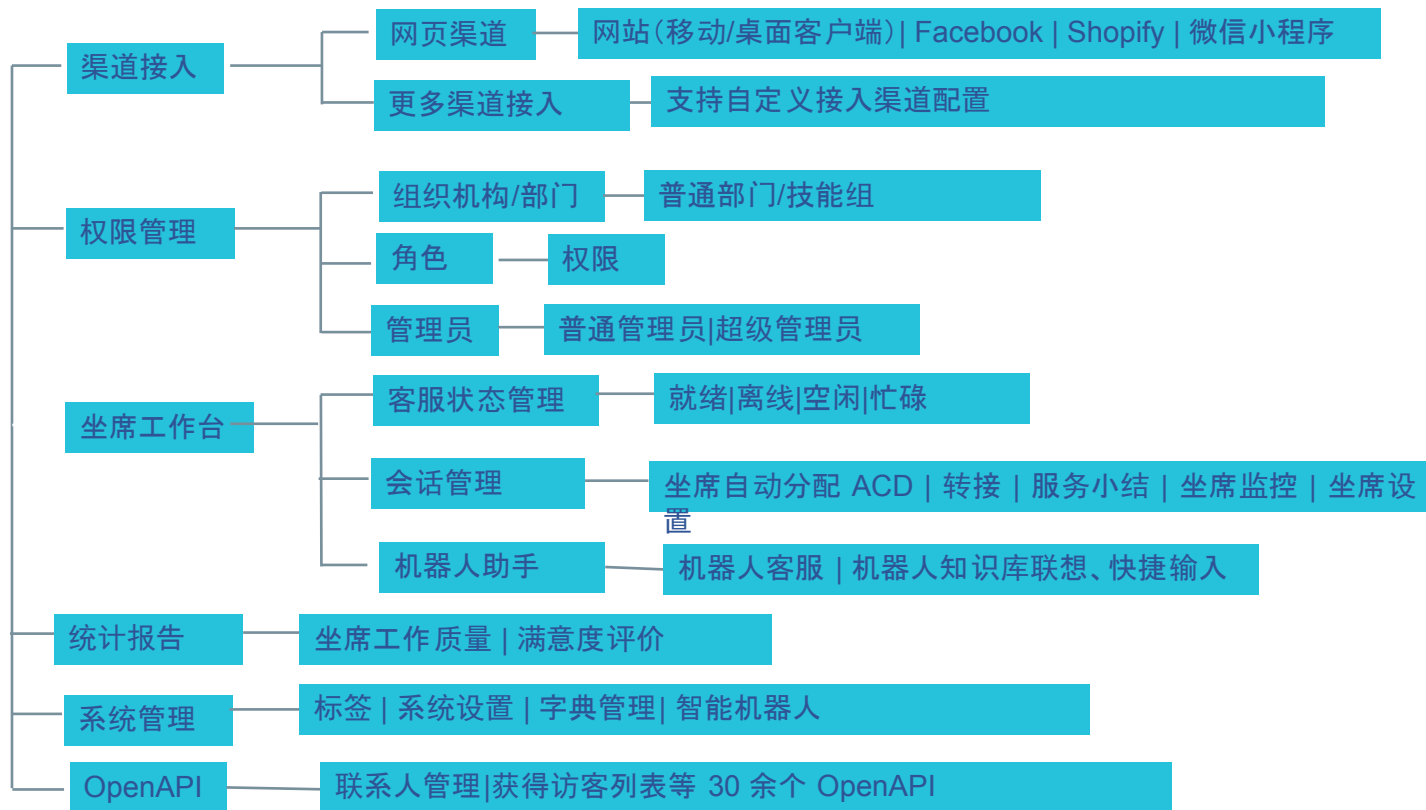
更多贡献者

春松春松客服的发展

- Star 2.4k
- Fork 810+
- 始于 2018 年
 - 在 2022 年前主要是海良
- 一群热爱开源的小伙伴



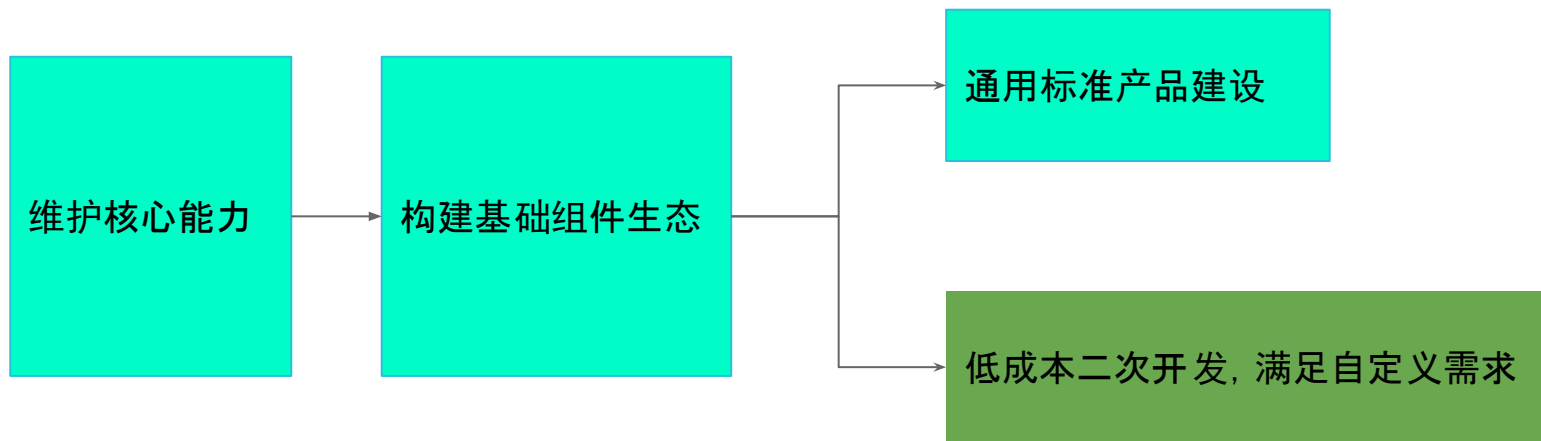
春松客服的产品功能一览



春松客服

www.cskefu.com

后续产品规划 Next



维护核心能力

会话能力

消息链路能力

系统结构和权
限体系

动态表单

基础组件适配
性迭代

数据隐私保护

OPENAPI

布道与培训



春松客服

www.cskefu.com

构建基础组件生态

相比于自行构建交付与用户级产品，春松客服的目标是在于，如何提供通用的基础组件能力，并示范用户应该如何基于基础组件来进行二次定义和开发。

我们会谨慎的进行功能的封装，更还原技术实践本身。

Components

Customized

通用标准产品建设



- 春松客服会提供一个基础产品形态, 这样做的目的是为了更方便新用户快速了解春松客服的能力
- 同时也可以让用户最基础的使用需求可以得到满足

系统自定义配置导航栏



系统设置

系统颜色风格选择

春松客服系统界面颜色风格

默认的配色是绿色, 选择颜色可以在右侧预览风格, 点击保存即可生效

绿色

产品登录界面和后台管理界面标题

登录页和产品后台页面显示标题

春松客服-开源客服系统

登录页欢迎Logo图片

登录页显示的Logo图片, 建议尺寸220*60。



上传图片

产品后台管理界面Logo图片

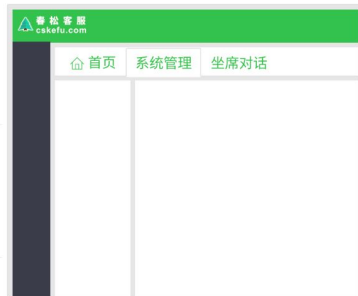
登录页显示的Logo图片, 建议尺寸280*80。



上传图片

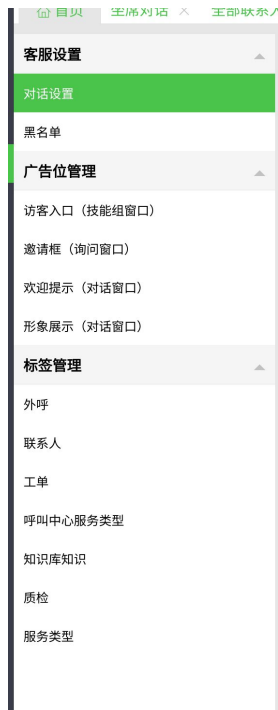
产品标题栏缩略小图

产品标题栏缩略小图



统一接待工作台

部分功能菜单一览



渠道接入配置

测试

测试

进入网站创建时间: 2023-07-01 13:59:33

基本设置

邀请设置

客服信息

客服基本信息

1、企业/网站名称

信息提示区域显示的名称

默认提示信息 企业名称

春松客服

2、企业地址信息

信息提示区域显示的企业地址信息

默认提示文本是: 空白

3、联系电话

信息提示区域显示的企业联系电话

默认提示文本是: 空白

4、联系邮件

信息提示区域显示的企业邮箱地址

默认提示文本是: 空白

欢迎咨询! 欢迎使用春松客服! 如需帮助请联系 info@chatopera.com

信息提示

名称: 春松客服

地址: 北京

电话: 185-1935-7507

邮件: info@chatopera

客服公告信息, 内容在控制台设置。

发送



低成本二次开发，满足自定义需求

以 渠道接入为例

春松客服会完成：

- 标准渠道接入逻辑设计
- 自定义渠道接入类型
- 渠道类型注册
- 解耦的渠道实现

用户可以做事情

- 可以选择他人已开发的扩展渠道
- 自己实现新的私有渠道类型
- 自行定义页面和消息呈现形式

近期推进功能介绍

- 部署方式的优化, 减少用户的自行部署成本
 - 支持 Helm 方式进行部署和升级
- 依赖组件和开发架构升级到新版本
 - MongoDB、Elasticsearch、MySQL
 - ...
- UI 升级 (Alpha) #846

升级的目的: 减少用户的二次开发成本, 避免技术栈太久带来的开发不友好



春松客服

www.cskefu.com

更多 feature plan

- 工单模块的构建
- 与外部系统的对接
- 外部机器人能力对接(“any”GPT、企业私有大模型对接)
- 学习中心
- ...



可插拔三方机器人配置

目前春松客服支持接入 Chatopera 的客服机器人，后续我们会继续扩展如何接入更多三方机器人；

好的设计是，基于渠道的不同，用户可以自定义选配对应的后端机器人。

机器人不是 cskefu 的产品路线内，但是我们会支持友好的适配能力

访客侧机器人，主要解决基础问答、无人值守等场景，联动产品专业支持。

客服侧机器人，主要解决辅助客服决策、重复工作提效、智能辅助。

学习中心

- 开源文档中心
- 视频教程

春松客服 文档中心 博客 源码仓库 官网

Next ▾ GitHub Ⓔ

春松客服

迭代客服系统助力企业持续成长

参加 v8 新版本发布会，腾讯会议，2023-07-01



春松客服开源社区

开源客服系统

👤 15 followers

📍 China

🔗 <https://www.cskefu.com>

✉ info@cskefu.com

README.md

春松客服：开源客服系统

<https://www.cskefu.com> | 迭代客服系统助力企业持续成长

Sitemap

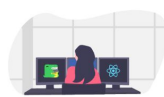
- [cskefu/issues](#) - 工作清单，汇总所有类型的任务
- 会议活动: [春松客服社区会议](#), [春松客服开发者会议](#)
- [即时通信](#) - 使用飞书即时通信，进行语音、视频会议和文字交流
- [design](#) - 设计规范、RFCs
- [业务思考分享](#) - 针对企业服务的业务的思考，以客户服务为主
- [cskefu-docs](#) - 用户使用文档的 Git Repo
- [文档中心](#) - 用户使用文档站点
- [cskefu 源码、安装包](#) - 春松客服主要 Git Repo
- [handouts](#) - 宣传、案例等媒体资料

[查看 站点地图](#)



安装简单

春松客服适应各种部署方式，支持云原生一键部署，提供 Docker 和 Docker compose 作为默认安装方案，适合体验、开发、测试和上线春松客服。



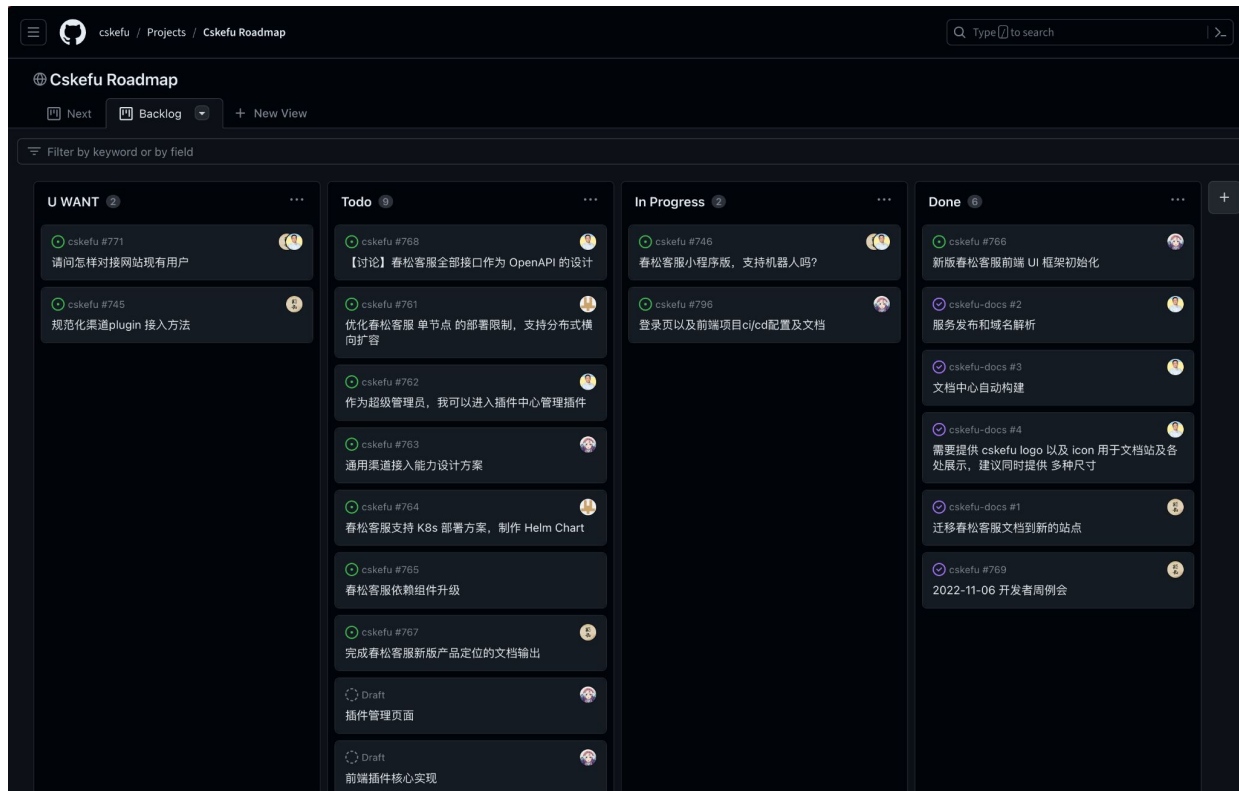
开源软件

春松客服使用的开源许可协议是 [Apache 2.0](#)，春松客服目前坐拥中文开源客服系统之中最多的 Stars，最多的下载次数，最多的用户反馈。



春松客服
www.cskefu.com

如何查看春松客服的 Roadmap



如何参与到春松客服的建设

开源协作模式

春松客服经过一段时间的协作，我们目前已经建立了一套完善的 Base on Github 的开源项目协作方式。

我们习惯通过 issue 来跟进用户的疑问，并且会经过评估后，纳入到产品的 Roadmap，进入 Roadmap，开发者们可以以较高的优先级来维护

鼓励大家来进行贡献:issue/code/docs,

目前正在建立相应的贡献者晋升机制，预计近2 个月会公布



春松客服

www.cskefu.com

社区会议

我们会在每个月初进行社区会议的内容征集，您可以在 Github 仓库和我们的最终用户群内关注最新的动态，欢迎大家来分享。

目前我们的社区会议核心宗旨，分享和培训如何使用和了解春松客服。

- 更新最近一段时间的产品迭代内容
 - 产品变更
 - 产品升级
 - 功能规划
- 社区成员分享
- 最终用户分享



QA & Thanks

- @songda, 会不会支持 微信渠道, 后续是否会支持? # 会, 有 Issue 跟进
- @Jiajun, 为什么会使用 hibernate 持久层框架, 后续是否会改为 mybatis plus? # 短期无变化, 如果适配方向是往 `数据库中立` 的方向推进
- @jianhua, 基于类 GPT 的知识库的规划, 目前机器人是如何规划的? # 接入机器人能力的方式可以扩充,
- @xuming, 现在存储在 mysql, 数据量大是否迁移到 es? # 架构设计会考虑, 完全没问题, 数据存储层是在产品上可以抽象出来的, 往适配和可替换的思路会更合理
- @songda, 是否支持原生移动客户端? # 需要解决发布到最终用户的问题, 借助春松客服的 OPENAPI, 开发者可以借此开发实现移动端, 然后与春松共享收益
- @songda, 感觉 asr 和 tts 在咱们客服领域似乎应用没那么强? # 很强, 体现在特定场景下: 如业务型 400 电话、专业支持的服务型业务