1. **会议信息**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **会议日期** | **会议时间** | **会议地点** | **发起部门** | **记录人** | **联系电话** |
| 2016-6-30 | 10:00~11:00 | 创牌中302A | 众创汇业务部门 | 宋淑娟 |  |
| **出席人**：王启琳、王东艳、邹晓慧、卢瑾、胡艺友、宋淑娟 | | | | | |
| **发送**：邹晓慧、卢瑾、李鑫、胡艺友、黄裔、宋淑娟  **抄送**：张玉丽 | | | | | |

1. **会议主题**

|  |
| --- |
| **主题**：小能客服系统调研 |
| **目的**（拟解决的问题或产出的内容）：小能客服系统调研 |
| **议程：** |

1. **会议纪要**

| No. | 纪要描述 |
| --- | --- |
|  | 小能客服系统由外部供应商协助开发，系统对接20个左右的源系统，为业务系统提供会话沟通，用户监控等内容。  各业务系统之间的数据彼此是没有权限查看的。  小能客服系统的格式化数据（e.g.PV, UV，停留时间，访问路径）存储在MySQL数据库，非关系型数据存储在MangoDB。  小能客服部存储各前台业务系统的图片之类信息，而是在事件处罚之后通过API接口实时查询访问。  只有在用户触发客服咨询时监控才会启动 |
|  | T-1的格式化数据会提供给EDW进行分析。此方面内容目前有DTS姜明明负责。 |
|  | 众创汇系统已经埋点的内容为：PV、UV、访问时间、产品下单信息。创意、设计方面没有埋点。  也有指标：e.g.是否有效会话，是否下单等 |
|  | ehaier是用户客服咨询最活跃的系统。  如果希望获得其他业务系统数据需要与个业务部门进行沟通。 |
|  | 小能客服属于DTS的单杰下的项目，直接接口人是王启琳，王东艳负责开发实施 |
|  | IDS、众创汇、小能客服系统的ID传输的关系如下  IDS🡪众创汇🡪小能客服系统  因此，小能客服系统并没有IDS的用户主数据信息 |

**四、本次会议调度及决议**

1、决议状态：完成（按计划完成）；进行中（尚未到达计划完成日期任务执行中或任务的计划延期且经过同意）；未完成（未按计划完成）。

2、各参会人员按照决议要求及时落实解决，并请按决议到位时间反馈闭环结果。

| No | 调度及决议项 | 描述 | 责任人 | 到位时间 | 闭环结果 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 小能对接系统清单 | 提供小能系统当前对接的系统 | 王启琳  邹晓慧 | 6月30日 |  |
|  | DIY系统客服账号 | 提供众创汇客服系统客服账号 | 邹晓慧  汪秀梅 | 6月30日 |  |

**滚动待关闭决议**

| No | 调度及决议项 | 描述 | 责任人 | 到位时间 | 闭环结果 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |

**五、评价方式(根据具体使用范围,输出可执行和落地的机制)**

1.决议拖期反馈,……2.决议未按进度要求完成,………