上海久科有限公司

对话记录丢失需求说明书

上海久科信息技术有限公司

2016年12月2日

作者：产品事业部

**保 密**

本文件及其内容为上海久科信息技术有限公司保密资料。本文件及其内容永远属于上海久科信息技术有限公司拥有财产，在无上海久科信息技术有限公司采用书面形式表示同意外，本文件

1. 不可以用于其他非原指定用途；
2. 不可以向第三方披露；
3. 不可采用任何形式进行复制和传播，包括但不限于传真、纸张邮件和电子邮件。

**文档修改历史**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **版 本** | **修改人** | **日 期** | **描 述** |
| V1.0 | Sara | 20161202 | 版本创建 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

目录

[1 概述 5](#_Toc468571631)

[1.1 本文目的 5](#_Toc468571632)

[1.2 适用范围 5](#_Toc468571633)

[1.3 术语与缩略词 5](#_Toc468571634)

[1.4 运行环境 5](#_Toc468571635)

[1.5 参考文档 5](#_Toc468571636)

[2 总体说明 6](#_Toc468571637)

[2.1 对话记录 6](#_Toc468571638)

[2.2 Cassandra查看工具 7](#_Toc468571639)

[2.3 接口文档 7](#_Toc468571640)

[2.4 数据一致 7](#_Toc468571641)

# 概述

## 本文目的

针对对话记录丢失问题，整理的相关需求文档。

## 适用范围

本文档适用于上海久科解决对话记录丢失相关的开发人员和测试人员。

## 术语与缩略词

|  |  |
| --- | --- |
| **缩略语** | **描述** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## 运行环境

硬件环境：

CPU：2.0GHz及以上  
内存：2G及以上

硬盘：80G及以上

软件环境：

服务器：支持Windows Service 2008以上版本

## 参考文档

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **参考文档** |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |

# 总体说明

为保证对话记录能够完整、正确的记录整个对话过程。能够用于更好的统计客服的服务质量。

## 对话记录

现有的对话记录中仅记录了客服和客户双方发送的对话内容，机器人对话内容、系统欢迎语在内的系统提示语和离线消息都没有记录在对话内容中。另一方面，对话内容完整便于更好的测试和验证对话记录丢失问题。

机器人的对话内容：机器人的欢迎语到转人工之间的消息内容进行完整的记录。

人工客服的对话内容：接入人工推出的接入中或失败到对话结束推出的对话结束提示语之间的所有的对话内容和系统提示语都要进行完整的记录。

离线消息：对话离线后，客服发送的所有离线消息。

其中人工客服的系统提示语包括：

1. 对话接入中提示语：正在为您接通客服……【需在后台“提示设置”中添加后台配置项】
2. 对话接入失败提示语：对话接入失败，请稍候重试！【需在后台“提示设置”中添加后台配置项】
3. 接入欢迎语：您好，客服\*\*（客服昵称）为您服务。【需在后台“提示设置”中添加后台配置项】
4. 访客无应答提示语：亲爱的用户，您已经很长时间没有发言了，如果您没有其他问题，系统将自动结束对话。（默认），可在后台“提示设置”中进行设置；
5. 访客无应答，结束对话提示语：亲爱的用户，再见。欢迎您下次再来咨询。我们将竭诚为您服务。（默认），可在后台“提示设置”中进行设置；
6. 客服忙提示语：亲爱的用户，我正在回答您的问题，请稍候……（默认），可在后台“提示设置”中进行设置；
7. 客服主动关闭对话提示语：您好，为了保证服务质量，我们已经结束了对话，期待再次为您服务！【需在后台“提示设置”中添加后台配置项】
8. 客服网络中断提示语：很抱歉，客服网络中断，当前对话结束，请稍候重试。【需在后台“提示设置”中添加后台配置项】
9. 访客网络中断提示语：网络中断，如需继续对话，请点击此处重新发起对话。【需在后台“提示设置”中添加后台配置项】

确认目前对话内容的字节数限制。

## Cassandra查看工具

开发Cassandra工具便于测试人员查看。整理Cassandra数据结构说明文档，包括数据结构、数据存储、最大数据量。

## 接口文档

对话生成的整个流程，包括chatID生成对话创建、对话过程中发送消息、结束对话等对话相关的接口文档整理。便于测试理解和调用。

## 数据一致

保证坐席端的接入人数、服务记录和统计报表中的数据一致。

坐席端接入人数：该坐席端账号当天的总的接线量。

服务记录中查询该坐席账号当天的服务记录总条数。

统计报表中查看该坐席账号当天的总接线量。