**会 议 记 录**

**编号； 第 1 页 共 2 页**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **时间** | **2016年05月 16日**  **8:30-12:00** | **地点** | **中会议室** |
| **主持人** | **Jade** | **记录人** | **Jade** |
| **参加**  **人员** | **Elico、Owen、Run、Helen、Wilon、Jade、Sunny、May、Lightning、Stefen、Jeson** | | |
| **主题** | **部门会议** | | |
| **会议内容：**   1. 客服转移对话的归属及统计报表：1、归属客服为最后一个客服；2、项目实施时培训客户只能进行一次转移；3、参考呼叫中心做法，另建一张表，按流水储存对话从请求到转移到结束的全过程。以上，先由业务进行梳理（结合客户需求），后再进行技术可行性分析。   业务梳理负责人：jade 完成时间：5月31日   1. B/S版本将坐席前后端统一在一个界面上，可以采取过渡方式，先在Client坐席端上进行改造，除对话模块用flex，其它做个H5框，均采用web。再过渡到全部采用web方式，仅通讯机制（长连接通讯）采用flex，界面全部采用web的形式。产品按H5的方式规划，项目暂且采用flex，以后做到可配置。 2. Any800后台界面改造暂定采用Merto UI，先从坐席端的4个web界面开始改造（服务记录、留言管理、常用预存、系统通知），待AI、AX及标签库逐步完善，再扩展到整个后台；前提是先要做到展现和数据的彻底分离，将风险降到最小。Sunny根据原有标签库及Metro UI风格做设计，Mike制作标签库并完成web界面。本周召开会议出个计划。   负责人：jade 计划制定完成时间：5月27日   1. 对话记录提取相关问演示：目前仍待改进的算法主要是通过自然答寻找自然问的部分：1、检验两个主题（问和答的主题）是否一致；2、对病句（句法不全）进行判断。Cosmos将对着两部分进行优化；其次，销售及实施可将插件进行推广给客户试用，服务器需保存客户的测试文件，作为后续问题分析的材料   文件存储功能负责人：Mike 完成时间：5月27日   1. 项目问题同步到产品及产品核心功能、主要日志完善，主要包括：  * 项目中经常出现的一级bug，影响正常通话的问题比如系统莫名其妙的挂了、坐席端登录卡在进度条上、第三方接口问题。由产品部发起，每2周周五跟项目经理及产品项目研发一起过下最近2周出现的客问题及对应的解决方案，并由产品进行升级完善，测试进行跟踪验证，彻底解决问题。负责人：jade   测试对系统不熟悉的问题，可通过派测试到现场进行快速熟悉，6月份左右可启动；负责人：wilon。   * 本周梳理一下对话核心日志，业务日志需与系统日志分开；由john和jade讨论一下需要哪些日志，梳理出来后再进行评审查漏补缺；负责人：john/jade；具体日志开发及完成时间需待john回公司后确定； * 由john梳理一下消息流转流程，并出文档，进行整体研发、产品、测试、实施人员培训；负责人：john，完成时间：待定。 * 以上问题的优先级较高，等john明天到公司后，确定完成时间，5月发版的内容可延迟，优先完成对话日志开发及消息流转流程文档。 | | | |