

【项目需求综述】

[文档副标题]



**拟** **制：[ ]**

**拟制日期：[ ]**

**评** **审：[ ]**

**评审日期：****[ ]**

**批 准：[ ]**

**批准日期：[ ]**

**Dashow Software Company**

**达秀软件有限公司**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **文档基本信息** | | | |
| **文档名称** | 达秀软件文档标准原本 | | |
| **文档类型** | □原型稿 ■初稿 □征集意见稿 □送审稿 □最终稿 | | |
| **文档编号** | DOC100001 | **文档版本** | V1.0 |
| **文档密级** | 四级 | **内部版本** | V1.0 |
| **编制人名** | 付栖凤 | **编制时间** | 2018.11.10 |
| **审 核** |  | **审核时间** |  |
| **隶属项目** | MyPro信息系统 | **项目编号** |  |
| **文档备注** |  | | |

文档密级：核心技术类（一级），交付性文件（二级），培训学习类（三级），草稿模板类（四级）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **文档变更信息** | | | | |
| **版本编号** | **变化状态** | **简要说明（变更内容和变更范围）** | **日期** | **变更人** |
| V1.1 | 建立 | 项目前期洽谈定义需求 |  |  |
| V1.2 | 修改 | 业务子域划分后对各子域需求描述 |  |  |
| V1.3 | 修改 | 对有继承关系的实体进行扩展或合并 |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

变化状态：建立、修改、增加、删除。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **文档审批信息** | | | | | |
| **版本编号** | **审批人** | **角色** | **审批日期** | **签字** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

[[海颐文档标准简版] 1](#_Toc530667203)

[第 1章 约束 3](#_Toc530667204)

[1.1 标题约束 4](#_Toc530667205)

[1.2 正文约束 4](#_Toc530667206)

[1.3 序号约束 4](#_Toc530667207)

[第 2章 文档说明 5](#_Toc530667208)

[第 3章 附录 5](#_Toc530667209)

# 绪论

文档为非正式商业文档，本文是“系统请求”阶段第一篇总括性文档，该阶段的理想目标输出为合同、协议的签定，作为项目的启动，文档涵盖的内容及定义的基本活动为：

1. 阐明甲方基本业务需求；
2. 初步解析需要，进行可行性分析；
3. 为合同签定奠定基础；

部分商业需求需要在乙方需求分析后期交予甲方梳理，通过采访问答的方式补充完善需求。

## 名词解释

个体需求域：个体包括企业外部的客户（消费者），也包括了企业内部的员工。

# 项目发起者

# 商务需要

增加销售规模

提高市场占有份额

提高信息访问量

提高客户服务

降低负面反馈

# 业务需求

## 个体需求域需求

本业务子域需求重点考虑企业外部的客户需求，

## 销售服务域需求

1. 排队预约机制：在企业服务人员侧需要动态显示服务排队人数、系统在线人数，在客户侧可以通过营业厅取号机或微信在线预约排队，排队机制可以通过重要客户相关特征，享受排队的优先通道。
2. 客户注册登录：注册信息的附件可扫描，自动识别并填充，登录方式有手机登录、邮箱登录、昵称登录、人脸识别登录、扫码登录、第三方授权登录。
3. 自动问答：基于知识库的智能问答。

# 商业价值

显性收益

隐性收益

# 项目约束条件

## 资金投入

工期约束：1年；

合同金额：1000万；

效益约束：

1. 显性收益：每年成本节约10万，每年生产规模增产10%，每年利润增加20%；
2. 隐性收益：客户体验增强，投诉减少

# 约束

本文档为海颐软件公司文档参考标准，用于规范化项目工程文档，本文档规范了项目文档字体、标题、格式、图文附注等格式 。项目文档分对客户的外部交付文档和对海颐的内部交付文档。 引言主要申明文档作用、读者对象以及其它一些基本信息。

## 标题约束

1. 文档标题：宋体，小初，加粗；
2. 副标题：宋体，四号，加粗；
3. 一级标题：黑体，2号，加粗；
4. 二级标题：黑体，3号，加粗；
5. 三级标题：黑体，4号，加粗；
6. 四级标题：宋体，四号，加粗；
7. 五级标题：宋体，小四，加粗；

## 正文约束

1. 正文字：宋体，小四，不加粗；
2. 段落：首行缩进两个字符；1.5倍行距；
3. 表格：表格正文为宋体五号，表格标题为宋体五号加粗；表格窗口居中；
4. 图片：图片居中；图片注释为宋体五号，居中；

**表格名:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 表格列 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## 序号约束

示例：

1. 要点1
2. 要点2
3. 小项1
4. 小项2
5. 小点1
6. 小点2
7. 小项2
8. 要点3

# 文档说明

略。

# 附录

## 客服采访记录

在线客服功能

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **功能模块** | **分类** | **业务需求描述** |
| 1 | 排队机制 |  | 1.文本呼叫可以独立于语音及视频之外，进行单独排队策略。  2.需要显示排队人数，在线服务中人数，等待人数。  3.微信可以根据用户等级与后台智能判断进行优先级排队。 |
| 2 | 客户端 | 客户登陆 | 1.Webchat可以用注册用户和访客两种身份登陆。  2.建立客户信息表，登记客户号，手机，是否注册用户等信息。  3.注册用户：已在客户端注册并使用注册号登陆的客户。  4.当客户通过工号、手机、微信等登陆后，再登陆在线客服会自动提取客户身份作用户名，请客户确认后，正式登陆。  5.访客用户：使用手机号码进行登陆，检查手机是否是注册用户的，如果是请客户确认后，转为注册用户。  6.微信、QQ、Webchat可以在用户端提供客户业务种类选择。以方便对访客进行分流。 |
| 3 | 自动回复 | 在线工具支持与智能应答系统接口，能够实现机器人助理功能。 |
| 4 | 客户端及排队提示 | 1.支持PC网页版、移动APP版(包含IOS和Android版)和IPAD等主要设备。充分利用每种渠道特有的交互功能，并且在不同渠道上都可使用一致的排队提示、评价、留言功能。  2.排队提示，当座席繁忙时客户将进入排队，此时客户可以看到动态的排队人数，以便客户灵活掌握是否继续等待。 |
| 5 | 聊天功能 | Webchat客户可通过文字与座席进行交流，并支持word、excel、pdf、图片等作为附件（有大小限制），并提供截屏发送功能。微信用户可以提供企业版微信的全部交互功能 |
| 6 | 留言功能 | Webchat客户端因长时间未被分配到座席为其服务时，可选择以留言的方式向座席提出业务咨询，提交前需要客户对回复渠道及该渠道对应的必填项作出选择及填写，分别可选“留言回复”、“邮件回复”、“短信回复”三种模式。  微信用户48小时内均会收到服务回复 |
| 7 | 评价功能 | 客户与座席人工对话结束时可以对座席的服务进行实时评价，为座席考核提供重要依据。对可唯一识别的客户，若没有进行实时评价，允许座席向该客户推送评价请求，指定时间内（例如24小时内）没有收到评价回复的，默认客户对座席给于好评。 |
| 8 | 座席端 | 座席端功能 | 座席端基本功能包括：签入、签出、示闲、示忙、应答、会议、转接、结束等服务功能。 |
| 9 | 客户信息显示功能 | 1. 能显示客户进入的渠道。  2. 能显示注册客户客户信息。  3. 能显示客户近5次使用在线客服咨询的内容。 |
| 10 | 回复框功能 | 1. 回复框能进行中文、英文、数字、符号等编写,能提供截图,表情等发送,能进行字体、颜色调整。  2. 可设置最大输入字数。  3. Webchat应该支持附件发送。如:word、excel、pdf、图片等（有大小限制）。微信支持声音、文字、图片、小视频 |
| 11 | 全渠道界面与切换 | 1.多渠道功能界面置于同一界面  2.微信、Webchat、QQ三种不同类型的服务间的切换做到0切换  3. Webchat文本PC界面能够方便的切换到微信手机界面，继续服务。 |
| 12 | 总结功能 | 每次通话结束后,会弹出话后总结界面,给座席话后总结,需求提供业务种类勾选,及文字框填写。 |
| 13 | 敏感词语屏闭功能 | 提供敏感词语库,可自行维护,对座席端发出的敏感词语进行屏闭。 |
| 14 | 排队显示功能 | 提供例如走马灯的方式,显示当前等待的客户总数,各业务咨询等待数,座席空闲人数等。 |
| 16 | 协同服务功能 | 当客户在语音、视频服务时,需要用到文字、截图等功能时,可使用在线客服的协同功能,使客户通过在线客服找到同一服务座席,传送相关的信息。 |
| 17 | 运营管理 | 大屏监控 | 包括座席监控、工位监控、业务监控  1. 显示当前等待的客户总人数,各业务咨询等待人数,座席总人数,座席空闲人数等。  2. 座席工位、服务状态等。  3. 业务总数,接通率等指标。 |
| 18 | 座席实时监控 | 对座席聊天实时监控,提供实现指导,三方服务,微信应该能够做到强插,强断等功能。 |
| 19 | 角色权限设置 | 可设置用户角色,分配权限,对座席设置技能组别。 |
| 20 | 最大连接数设置 | 可对座席的最大连接数进行设置。 |
| 21 | 对外服务时间设置 | 可对在线客服对外服务时间进行设置,非服务时间,只提供客户留言服务。 |
| 22 | 客户名单设置 | 提供客户类别(如重要客户、VIP客户等),黑白名单客户设置,黑名单客户无法使用在线客服。 |
| 24 | 历史流水查看 | 提供在线客服各类服务的流水查看。 |
| 25 | 报表管理 | 提供运营管理报表、座席在线工作报表、业务量综合报表、客户评价报表等。报表内容及格式,可参考现有客服系统相关报表。 |
| 26 | 质检管理 | 支持自定义质检内容和标准,提供人工质检及智能自动质检两种方式。 |

13) 系统业务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **功能模块** | **分类** | **业务需求描述** |
| 1 | **提供全媒体的客户服务** |  | 1.提供语音、视频、文字的客户服务，并可接收客户文本、图片等附件。并与CRM一体化集成为全媒体工作站  2. 实现语音、视频路由的统一管理。要求路由分配策略能够灵活修改适应业务的变化。  3.在线客服可单独排队，但需考虑与语音、视频互斥机制；而在线客服需设计自己排队、路由机制;可实现座席一对多服务，服务客户数可自行设置；座席可提供文字服务，并接收及发送客户文本、图片等附件;实现在线客服多种后台管理功能。  4.　多媒体协同办理是指座席能通过多个媒体为同一客户进行服务的功能。例如：座席在通过语音为客户服务同时，也可以通过在线客服接收该客户发来的截图等，并保证客户与座席一一对应。  5. 提供大屏监控功能，包括所有媒体及各个技能级别，均能显示各自的排队人数及来电总量、接通量、接通率等。 |
| 2 | **提供多渠道接入服务** | 以数据接口方式与用户各内部系统整合 | 1. 系统将实现多渠道信息共享,通过各系统数据接口,获取各系统中所需的信息,解决系统间信息孤岛问题。除所列的系统外,将根据实际需求,增加接入信息的系统。  2. 新系统将提供标准接口及多种相对应的接口,保证各渠道系统信息的顺利接口。 |
|  |
| 3 | **客服系统** | 统一界面管理 | 座席只需在一个操作界面中完成所有媒体的客户服务(包括语音、视频、在线客服)，无需进行多个界面的切换。提供友好的界面，增加图形化可视化的元素。 |
| 座席360视图　（工作台） | 图文并存，可灵活进行定制开发,也可根据业务需求自定义开发即插即用板块（包括但不仅于个人绩效，个人班表，个性化照片等）。 |
| 360度客户视图 | 客户来话时，座席系统自动展示客户全景视图，包括：客户基本信息、账务信息、IVR历史，服务历史，各渠道交易历史（最近五笔），工单历史、下行短信记录、客户分层信息等。 |
| 客户行为轨迹采集模型 | 全面提供客户概要信息及轨迹分析数据，信息量丰富，分析能力强;界面设计合理，展现直观，信息丰富，页面布局可根据客户需求灵活定制开发。 |
| 界面设计 | 界面色彩元素较多，字体柔和，给座席较好的感觉，提高工作效率。 |
| 菜单搜索 | 可以通过模糊检索通查询对象相关的所有信息，以便快速找到相关的交易菜单。 |
| 话术提示 | 可通过后台管理配置相关功能话术，当座席打开功能页面时，即可提示相关话术内容进行引导。 |
| 权限管理 | 提供管理人员灵活的管理界面，能够配置不同的座席权限，使其能够分别胜任语音座席、视频座席、在线座席的工作，并且能够根据业务情况，能够控制到座席使用的功能按钮。 |
| 运营管理 | 能提供各媒体业务及运营报表统计,能按实际需要,灵活编制报表。除了基础报表显示外，还提供图形展示功能。 |
| 4 | **外呼服务** |  | 能够完成新建任务管理、我的外拨任务、任务维护、任务审批、名单分配、任务状态控制、客户名单查询与维护、任务进度监控、座席员进度监控、免打扰名单管理、停拨名单管理等待外呼流程。 |
| 5 | **知识库** |  | 1.设置部门及人员权限管理,由客服中心统一管理,各部门可上传、查看所需的知识。  2. 知识库操作分为维护、审核不同人员。  3. 知识库应支持传统发布方式和新型的结构化录入方式，结构化录入方式，可提供日后的智能语音导航使用。  4. 知识库可提供座席考试的题目。  5. 提供多种搜索功能，支持多条件搜索。支持多个关键字搜索。  6. 搜索结果高亮、且支持高度模糊搜索。（可列出符合搜索条件的整句）。  7. 搜索结打开相关知识点后，可以支持二次搜索。  8. 模板方式预览可支持自定义段落，可以通过锚标记进行段落跳转。  9. 提供类似百度搜索引擎功能，例如输入一个字，会列出最近经常查的内容。  10. 点击率排名,显示查询最多的知识点前5位。  11. 知识有效期设置。  12. 我的知识收藏夹。  13. 纠错通知功能,当座席发现有知识点错误或不完整,可使用该功能,通知管理人员优化。 |
| 6 | **工单服务** |  | 可以批量导入客户信息。  查看某一个客户的历史通话记录、历史外呼记录、历史服务请求记录以及客户的历史交易记录。  客户的联系方式包含电话、邮件、短信和微信。  我们将服务请求分为四类（咨询、投诉、受理和报修；可以后期追加请求类型）。  根据用户不同的服务请求生成不同种类的《工单》。  工单转办  并行转办  串行转办  转办到组  工作流  调用第三方的工作流（OA）接口转办  客户化工单定制与工作流程定制 |
| 7 | **CMS监控** |  | 1. CMS监控分析系统提供综合分析和报告程序，实时监控历史报告、客户报告、任务进度、异常情况通知和基准警告、管理和配置。其主要功能有：对客服运营情况实时监控，并即时汇总报告（最快每10分钟可汇总一次报表）。  2. 智能化定制报表。可按客户需要灵活定制报表。  3. 对坐席技能实时修改,方便按实际需要调整。 |
| 8 | **提供绩效管理服务** |  | 1. 提供多种灵活的绩效管理功能。  2. 提供自定义绩效考核策略，进行绩效评分。  3. 提供各类绩效管理报表。 |
| 9 | **质检服务** |  | 1. 质检组管理。  2. 质检指标维护。  3. 质检抽样管理。  4. 质检任务分配。  5. 质检任务查询及执行。  6. 质检申诉管理。  7. 不满意申诉功能。  8. 视频客服质检功能。  9. 质检报表及图形显示。 |
| 10 | **报表自定义** |  | 按业务要求提供自定义报表。 |
| 11 | **提醒功能** |  | 提供例如走马灯的方式,显示当前等待的客户总数,各业务咨询等待数,座席空闲人数等。 |
| 提供座席未处理事件提醒，如工单，备忘事件，特殊日子（来电量较多日子）等。 |
| 12 | **后台管理** |  | 实现语音服务，在线客服统一后台管理功能。即实现座席权限管理，排班管理，工单管理，质检管理，绩效管理等统一后台的功能。 |