

1 终端

（1）C 端：小程序，在样板间中设置客服按钮，点击后即可在样板间界面中显示客服界面；

（2）客服端：考虑到客服端设计师操作的便捷性，目前考虑以网页端为基础实现客服功能。

2 客服的账号与分组

在当前的用户表中，需要加入标识客服的字段。

客服账号统一作为品牌商户的子账号存在，在客服功能中，客服账号分组需要显示“姓名”字段。

客服根据所属品牌商户来进行分组，比如品牌商户 ayd 有两个客服子账户 A、B，那么这两个子账户属于一组，在用户进行客服请求时，根据 A、B 的状态进行分配。

3 客服状态与连接分配

客服状态分为三种：

- （1）空闲：客服在线且空闲；
- （2）忙碌：客服在线，正在为客户服务；
- （3）离线。

客服登录系统后，需手动设置上线状态；客服关闭浏览器页面或手动下线，即成为离线状态；各品牌主账户可设置客服工作时间（如：工作日 9:00-17:00），如非在线时间，客服全部为离线状态。

当用户请求客服时，需要向空闲的客服提出连接申请；如果没有空闲客服，则保持请求状态直至请求超时。具体见下一节。

4 请求与连接

4.1 请求

当用户在样板间中请求客服后，即生成一个用户对该样板间初始分享者的请求，并根据以下情况进行处理：

（1）请求的主要属性包括：用户、品牌商户、请求建立时间、请求关闭时间，关联属性包括用户的留言记录；

（2）在建立客服连接或请求超时前，用户可以单向发送文字信息；

（3）如果请求的建立时间非工作时间，直接提醒用户“客服工作时间为：****，您可留言，客服上线后会及时处理”，如进入工作时间后未超时，空闲客服将收到请求提示和用户留言；

（4）如果请求建立时，客服全忙，直接提醒用户“客服全忙，您可留言，客服后会及时处理”，当有客服进入空闲状态且未请求未超时，空闲客服将收到请求提示和用户留言；

（5）如果请求建立时，有空闲客服，那么所有的空闲客服将收到请求提示和用户留言；

（6）在请求被客服接受（建立连接）或超时之前，所有空闲客服将定期（比如每隔 30 秒）收到来自网页的连接请求提示，查看连接请求将看到用户的信息（头像、昵称）以及用户留言内容；

（7）如果同时存在多个待连接的请求，那么空闲客服将同时收到这些请求，客服可自行决定接入哪一项请求；

（8）如果请求被某一客服接入，那么由该请求建立连接，请求被自动关闭，其他空闲客服将不再收到请求提示；

（9）请求将在一定时间内超时关闭（如 24 小时），如果请求超时未被连接，那么空闲客服将不再收到请求提示。

4.2 连接

当请求被客服应答后，即建立连接。连接将继承对应请求中用户发送的留言。

连接的相关操作如下：

（1）由请求建立连接，即每个连接必定由一个请求触发，连接建立后即关闭请求；

（2）连接的主要属性包括：用户、客服、连接时间、关闭时间，关联属性包括连接对应的请求、用户与客服的对话记录、语音通话记录（通话开始和结束时间）、协同操作记录（操作人、操作开始和结束时间）；

（3）用户和客服双方均可主动关闭连接，如果双方无对话、通话、协同操作超过一定时间（如 10 分钟），也会关闭连接；

（4）连接被关闭后，客服不可再主动向用户发送文字或其他操作。

5 客服记录

客服记录以品牌商户 -- 用户为主体，由历次请求和连接记录组成，即一个商户与一名用户之间的客服会话记录作为一组客服记录，包括：

（1）超时未被应答的请求；

（2）品牌商户下所有客服子账号的连接服务记录。

品牌商户及其名下所有客服子账号均可看到与各用户的客服记录，包括自己的服务记录与其他客服的服务记录。