1. 分配规则，需要一个详细的说明。
2. 监听是否可有延时，还是监听就是要聊天消息要发监听者一份。
3. 监听者是否可以发送消息，如果要要发消息，需要提供详细格式。
4. 排队中数据加上移下移的问题，不太理解，排队中是针对某个坐席的排队，还是所有的排队，如果针对所有的排队因为分配规则有组的问题，所以不存在所有排队的问题，还有排队中数据涞源是内存中数据，如果去干预它的顺序，可能会出问题，因为内存中的顺序在不断的变化。我个人认为还是要确定了分配规则，我们再来考虑这个排队问题。
5. 关于历史记录，是不是应该是客户一被分配就默认显示几条其上次和该坐席的近几条聊天记录。
6. 建议聊天记录采用弹出的方式，不要替代当前页面。
7. 关于工单，建议向现有工单页面靠拢，如其他任务中加的工单，客户回访中加的工单，如果单独开发一个工单页面，会耗时比较长。
8. 关于大区，与城市，源头问题是否直接用crm的。
9. 客服管理是否有新增。所属分组源头在哪