**集团LOGO.gif**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **会议记录：<IM（在线客服）需求讨论>** | | | | | | |
| **时 间** | | 2014-08-19 ， PM 13:30 | | | **地 点** |  |
| **主持人** | | 张媛 | | | **记录人** |  |
| **参与人员** | | 田冰、刘谦 | | | | |
| **讨论内容** | | | | | | |
| 1 | 前台用户使用需求 | | | | | |
| 2 | 后台客服使用需求 | | | | | |
| 3 | 主管管理、配置系统，并导出相关报表 | | | | | |
| 4 | 系统配置 | | | | | |
| **讨论内容及总结** | | | | | | |
| 1 | 详见第2-4页 | | | | | |
| **遗留问题与行动方案** | | | | | | |
| 序号 | 负责人 | | 时间点 | 内容 | | |
| 1 | 张媛 | |  | 1. 与技术同事确定文档中的是部分报表统计数据是否可实现； 2. 跟进与业务方的确认项目； | | |
| 2 | 刘谦 | |  | 1. 确认截屏、远程协助功能是否需要； | | |

**运营中心IM（在线客服）需求**

* **用户进入设置：**

1. 在易湃登陆首页增加“在线微客服”的进入端口。用户点击时，可以进入IM即时聊天界面；
2. 用户点击时，系统需要判断当前是否在服务时间内。如未在服务时间内，则需要对客户进行提示。提示内容包括：客服上下班时间和提醒用户留言；
3. 系统自动根据用户IP地址判断用户所在地区（省/市）。并根据业务方主管在高级管理中配置的地区与客服匹配规则，自动将对应归属地的用户分配给客服；
4. 对客服可设置对话数量控制机制。有权限的主管或管理员，可以针对每个客服进行设置，控制客服最多可建立的对话数量。一旦该客服当前的对话数量达到设定的上限值时，也将根据业务方配置的溢出规则（如分配至相同大区的客服）分配用户。

* **用户界面&使用：**

1. 聊天界面：
2. 历史聊天记录查询、表情、传递文件、远程协助、截屏；
3. 聊天界面右侧，显示“常见问题”的列表。
4. 显示企业logo。

其中远程协助、截屏功能需要用户安装插件。表情发送需要业务方确认表情包资源；

1. 满意度打分功能。用户关闭聊天界面的时候，自动弹出满意度评价界面。满意度界面相关文字及评分标准，需业务方提供；

* **后台界面&使用：**

1. 对话管理：显示队列信息和客服使用对话框。
2. 队列信息包括排队等待的用户及基础信息；
3. 对话框窗体需要可以快速的切换多个用户，并且接收到用户新消息后，需要有高亮或颜色变化。
4. 除传递文件、远程协助、表情、截图、历史记录查询外，需要对话转移功能。通过手工筛选查找到其他在线客服，将当前用户进行转移，并且其他客服成功接手后也可访问之前的聊天历史记录；
5. 常用词语的选择。客服点击常用关键字（一级），显示关键字相关的条目（二级），客服点击选取条目，即可进入文字编辑框体，客服可进行修改或直接发送；
6. 与每个用户的对话完结后，客服都需要创建工单。工单在CC系统中可见，并与CC系统工单逻辑相同，可提交或转发至对应的系统用户。
7. 在线留言的后续跟进。留言是否被回复或处理，需要显示处理的进程信息；
8. 聊天记录查询：需要聊天记录查询功能；
9. 报表管理：
10. 队列报表：访问量、接待量、接待率（）、平均排队时间（需技术同事确认是否可取到）、平均响应时间（需技术同事确认是否可取到）；
11. 客服报表：客服接待对话量（1个用户的多次对话均统计）、客户发送消息数（对话条数）、客服回复消息数（对话条数）、总对话时间、平均对话时间、平均响应时间、登录时长
12. 客服状态明细：登录时间、登出时间；
13. 满意度报表：问题解决、问题未解决、满意、不满意；
14. 高级管理（主管或管理员使用）：
15. 分类显示对话记录列表：

* 可查看历史对话信息；
* 可点击监控（查看）正在进行的对话，仅显示对话内容，不需要参与对话；
* 可查看正在排队等待的用户；
* 可将队列等待中的用户进行队列调配；

1. 配置客服与负责地市的关系和溢出规则；
2. 配置客服的最大对话量（针对每个客服）；
3. 配置服务时间，及提示（客服上下班时间，非服务时间提醒用户的文字）；

* **后期规划：**

1. IM对话后期可进行质检；
2. 客服与用户的对话可导出；