**IM系统——原型疑问**

**前台：**

1. 分配规则如何定义？（多久踢掉）
2. 自定义表情，是写死的吗？后台不需要维护吧？
3. 若在聊天中，首次使用截屏插件，需要先安装，安装完毕后，需要刷新页面，重新分配客服，进行新的对话！
4. 满意度评价，应该在聊天结束之前进行，在聊天中，不能进行评价！
5. 右侧常见问题，显示条数？点击更多，链接到哪里？
6. 右上角的图标及文字，是写死的吗？
7. “历史记录”目前只能做成弹出层的样式，若做成页面的话，无法返回到当前和坐席聊天的对话上面；或者做成新的页面也可以，但这个页面不会有“返回”按钮。
8. 今天客户和坐席A进行聊天，明天同一个客户，也需要和第一次进行聊天的坐席A进行聊天吗？
9. 聊天历史是否有查询条件？

**后台：**

1. 坐席若同时，有n个对话进行，且超过页面的展现个数，应该怎么展现呢？
2. 坐席在聊天中，对于同一个聊天对话，可以添加多个工单吗？
3. 右侧的“客户链接信息”中，地理位置，是取的客户的地区吗？还是去的网友的IP位置呢？
4. 右侧的“客户链接信息”中，最后访问页面，这个指的是客户从哪里进入的聊天页面吗？
5. 在坐席聊天页面中，若进行“转移”操作的话，客户端那边需要有哪些文字提示呢？
6. 在排队中的，队列也需要进行操作吗？由于队列是在内存中，在页面中展现的话，会有一定延迟，这样再页面操作的话，有可能会导致操作失败，因为你看到的队列，可能早就分配到坐席端了。
7. 在“对话监控”页面中，监控者，不能进行聊天吧，目前只可以观察，不能对此对话进行任何操作？
8. 在“聊天记录”页面中，右侧的详细信息

其中，访客来源和发起页面，有什么区别吗？对话类型，只有这一种吧？

1. 在“在线留言”页面中，可以添加工单，那么链接到的页面和在聊天中，添加工单链接的页面有什么区别吗？（传的参数一样吗？）
2. 在“大区管理”页面中，所属大区取CRM大区信息，其中里面的城市数量，是仅做显示吗？大区的数据源头在CRM系统，所有在这里只能查询，不能新增大区！也不能维护大区与城市对应关系！
3. 在“大区管理”页面中，大区和所属分组展现列表中，由于大区下面对于的地区有的较多，这样内容太长，会引起样式折行！
4. 在“服务时间”管理下面，这里面定义的时间，是针对全年365天吗？节假日或周末，和工作日的服务时间一致吗？
5. 在“客服管理”列表中，我认为只维护客服的最多聊天数就好了，其他的数据（所在分组、角色、管辖分组、工号）不要在这里维护了，尽量保持一个入口。
6. 在“客服管理”列表中，“批量修改”这个功能有必要加吗？
7. 在“常用语”列表中，在用状态的标签数量，应该设置上限吧？

常用语的加载，是按照当前坐席所属分组，来筛选数据加载的吗？还是筛选登录者管辖分组下的所有常用语？

1. 在“常用问题管理”列表中，应该设置条数上限吧？