**IM系统——原型疑问**

**前台：**

1. 分配规则如何定义？（多久踢掉）

**掉线规则：等待时，无切断规则；会话时，有时间限制（30秒无新消息发送，即踢掉）**；

1. 自定义表情，是写死的吗？后台不需要维护吧？

**写死，不需要维护；**

1. 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！

**已在原形内的安装提醒对话框内，写出了提醒的文字，请查看原形。**

1. 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！

**如会议沟通，双方均可主动进行评价。客服主动发起的评价，在客服的窗口显示样式，请查看原形。**

1. 右侧常见问题，显示条数？点击更多，链接到哪里？

**具体显示样式由向华设计。点击更多，链接到易湃网址，由业务方自行维护；**

1. 右上角的图标及文字，是写死的吗？

**如会议沟通，图片是固定的，文字则动态显示工号；**

1. “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。

**历史记录页面的新样式请查看原形；**

1. 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？（分配规则，待确认）

**客户分配规则：（分配规则人为最好不要干预）**

1. **根据易湃账号信息判断登录客户的城市群信息，将客户分配至该城市群所负责的客服；**
2. **判断客户是否首次使用IM，如为首次使用IM的用户，则按以下规则分配：**
3. **如果该城市群有多个负责的客服，且几个客服的最大对话数量均未达上限时，将该客户分配至对话量最少的客服。如所有客服最大对话量相同，则随机分配；**
4. **如客服的最大对话数量已达上限时，则将该客户分配至排队量最少的客服。如所有客服最大对话量相同，则随机分配；**
5. **如为已使用过的用户，则按以下规则分配：**
6. **将该客户分配至历史与该客户的对话数最多的在线的客服。**
7. **若多个客服的历史对话数据都相等的情况下，随机分配一个可以吗？**
8. 聊天历史是否有查询条件？

**有了，加上了。请查看原形。**

**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？

**有滚动条；**

1. 坐席在聊天中，对于同一个聊天对话，可以添加多个工单吗？

**可以；**

1. 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？

**显示的是客户的地区信息，省、市、区三级的形式；**

1. 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？

**访问来源页面的title，不包含url地址也不需要跳转，仅显示名称；**

1. 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？

**已经做在原形里了，请查看原形；**

1. 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。

**可以允许一定延迟，需要操作；**

1. 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？

**是，仅显示对话，不允许操作。界面已修改，请查看原形。**

1. 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？

**已确认是来源**

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？）

**（基本一致，但需要与易湃确认，究竟可以提供多详细的客户登录信息，周四开会）**

1. 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！

**已确认由CRM提供接口，提供给我们城市群的基础数据，不需要CC端再维护；**

1. 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！

**具体请查看原形中的“城市管理”页面，增加了分页效果；**

1. 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？

**如沟通，为每天的工作时间；**

1. 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。

**IM需要维护一套分组、管辖分组（请查看原形中的“客户管理“-->分组管理功能）；**

**工号不在IM系统内维护，读取CC系统的**

1. 在“客服管理”列表中，“批量修改”这个功能有必要加吗？

**如之前会议沟通，有的；**

1. 在“常用语”列表中，在用状态的标签数量，应该设置上限吧？（待确认）

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？

**常用语的上限为30，是按管辖分组来的；**

1. 在“常用问题管理”列表中，应该设置条数上限吧？

**上限为30；**

1. 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；
2. **默认显示最后的六段对话，支持滚动上翻，点击“历史记录”文字，可在新标签页打开历史记录页面；**