|  |  |
| --- | --- |
| 文件标识 |  |
| 版本号 | V 1.3 |
| 密级 |  |

**IM个人用户版详细设计**

编写人：齐志强

2015-3-31

# 前台

## 用户识别

1. 窗体左上角业务线logo，根据网友登录所传递的SourceType参数，取配置文件logoURL
2. 对话中业务线头像，根据网友登录所传递的SourceType参数，取配置文件AgentHeadURL
3. 对话中用户头像，根据网友登录所传递的SourceType参数，取配置文件UserHeadURL
4. Xml格式如下：

<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>

<root>

<sourcetype id=”1”>

<item key="logoURL" value=" "/>

<item key="AgentHeadURL" value=" "/>

<item key="UserHeadURL" value=" "/>

</sourcetype>

</root>

1. 业务线自定义标签及内容，由业务线开发页面，我们通过iframe嵌入。
2. 业务对接见详细流程图
3. 常见问题列表，根据业务线标识，取业务线常见问题，数据库表修改如下：



## 对话

1. 对话样式，对话展现形式，由ul设计的样式决定，
2. 状态提醒，用户与服务器交互时，文字提醒，研发套用样式实现。
3. 用户访问记录表修改如下



1. 对话记录，按自然月存储



# 后台

## 对话管理

1. 对话标签管理

1). 全部对话/未读对话数统计，在坐席聊天列表上面用Js统计当前对话总量，未读会话数量

2). 会话按消息到达时间倒序，未读会话做颜色区分

3). 未读会话标签上显示未读消息数量

4). 会话标签上做关闭按钮，可以关闭当前会话，走结束会话逻辑

2. 对话内容显示

1). 用户称谓，根据登录账号区分显示访客或登录用户名称。

2). 状态或操作提醒,研发按原型样式套用。

3. 常用工具

1). 对话转移,将当前对话用户转移至指定的客服接待,详细见对话转移流程

2). 短信发送,可对指定号码用户进行短信发送，模仿CC发短信模块来做。

直接访问CC页面

4. 快捷功能

1). 用户信息包括访客信息与服务信息，具体流程分析图

2). 订单信息见具体订单流程分析图

3). 坐席常用语加载，数据权限根据坐席所管辖分组与所属分组来加载，数据库做如下调整



## 2.2 队列管理

1. 排队中，根据当前登录人管辖分组所对应的业务线，加载业务线下排队网友。
2. 监听，取当前人管辖分组下坐席的会话情况。

## 内容管理

1. 聊天记录

1). 会话记录，按当前登录人，本人的，所管辖组下客服的会话数据

2). 当前对话的访客信息,从登陆日志表中取用户信息

3). 服务信息见服务信息流程。

4). 导出页面所选条件过滤下的会话记录，访客信息，服务信息，对话信息，需要产品提供具体格式。

2. 在线留言

1). 固定时间发送新留言提醒邮件至指定人员邮箱,需要写一个服务，在配置文件里配置收件人，发送时间，取邮件发送时间之前留言状态是未处理的留言数量进行提醒。

2). 留言列表加载时根据当前登录人所管辖组对应的业务线加载业务线下数据，留言业务线通过留言的访客记录ID关联访客记录表来取。

## 痕迹管理

1. 客服统计，包括查询，导出，各个字段按产品公式计算。

## 权限控制

1. 根据坐席登录userid，调用cc 接口取客服基本信息，包括姓名，工号，分组，管辖组，业务线等信息。

## 分配规则（见具体流程图）

## 排队规则（见具体流程图）

## 转移规则（见具体流程图）

## 坐席登录流程

1. 坐席登录通过集中权限系统验证，是否可以登录，以及权限菜单
2. 坐席打开对话页面时初始化坐席
3. 根据坐席UserID取调用cc系统接口，返回所属分组，以及分组所对应业务线字符串，
4. 把分组，以及业务线放在坐席实体属性里
5. 根据配置文件读取坐席最大接待量
6. 坐席的业务线属性用于分配网友。

## 高级管理

1. 常见问题管理，根据业务线配置常见问题。数据库表如下：



1. 常见问题管理：

1). 常见问题的标签编辑时加区域，取当前登录人的区域。



2). 给分组配置标签，取当前登录人区域下所有分组，给分组配标签，根据分组所属区域加载标签。

3). 常用语列表根据当前登录人所属区域，加载标签，加载标签下常用语。