IM系统相关表结构文档

1. 聊天相关：
   1. 经销商信息表（字段：经销商ID、经销商名称、大区、地区、最后消息时间、最近访问页面、最后一次接待客服ID等）
   2. 客服状态表（字段：客服ID、在线状态等）
   3. 聊天会话表（字段：会话ID、客服ID、经销商ID、聊天开始时间等）【重点考虑下，表中记录内容可能较大】
   4. 聊天记录表（字段：会话ID、发送者ID、接受者ID、聊天内容、消息类型等）【重点考虑下，表中记录内容可能较大】
   5. 在线留言表（字段：客户名称、类型、工单ID等）
   6. 满意度表（字段：会话ID、经销商ID、满意度等）
2. 基础数据相关：
3. 分组表（字段：分组ID、分组名称等）
4. 客服所属分组、最大对话量表（字段：客服ID、所属分组ID、分配最大对话量、排队最大人数等）
5. 客服管辖分组表（字段：客服ID、分组ID等）【客服和分组，为1：多关系】
6. 城市群与客服对应关系表（字段：城市群ID、客服ID等）
7. 标签表（字段：分组ID、标签名称、状态等）
8. 常用语表（字段：标签ID、常用语等）
9. 常见问题表（字段：标题、链接等）
10. 表情表（字段：可参考MarketingWeiBo2013.dbo.WeiBo\_Emotions）

不需要表记录的信息有以下几个：

1. 服务时间。（由于服务时间统一按照每天进行设置，不按照分组及节假日来设置，所以可以写在配置文件或XML文件中）
2. 经销商开始聊天的问候语。