集团LOGO.gif

**运营中心IM（在线客服）需求**

**2014-08-27**

数据系统中心 张媛(产品部)

**运营中心IM（在线客服）需求**

* **用户进入设置：**

1. 经销商登陆易湃后的首页内，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。经销商登陆后，系统自动获取经销商账号信息；
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. 系统根据经销商所在地区（省/市）和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、截屏；

需要区分易湃账号下的多个子帐号，聊天记录需要根据子帐号区分；

1. 聊天界面右侧，显示“常见问题”的列表。
2. 显示企业logo （是否要显示客服头像）。
3. 满意度打分功能。对话结束时，客服手动触发发送满意度调查问卷。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、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

（对话历史记录仅显示24小时内的，24小时以外的显示在全部历史记录里查询）；

1. 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；
2. 客服可在与用户的对话完结后，手动点击创建工单。并且工单在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；
3. 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

（只显示在IM中，不与其他系统交互）；

1. 聊天记录查询：需要聊天记录查询功能；
2. 高级管理（主管或管理员使用）：
3. 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；

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）；