

优客服多渠道客服系统

(UCKeFu)

需 求 说 明 书

优 客 服

二〇一七年七月

版本号：V1.0

© 佛山市贝密信息科技有限公司

修订记录

版本	修订日期	修订人员	修订摘要
V1.0	2016-12-3		创建本文档

签字确认

部门	确认人员	签名

目 录

1. 系统功能说明.....	5
2. 目标.....	5
3. 适用对象.....	6
4. 名词解释.....	6
5. 需求概述.....	7
5.1. 用户定义	7
5.2. 业务流程	8
5.3. 总体业务功能	9
5.4. 客户端功能	11
5.4.1. 访客入口.....	11
5.4.2. 邀请框.....	14
5.4.3. 访客对话窗口	16
5.4.4. 留言窗口	20
5.4.5. 满意度窗口	22
5.5. 服务端功能	23
5.5.1. 接入网站管理.....	23
5.5.2. 接入网站参数配置	23
5.5.3. 对留言记录的管理	24

5.5.4. 对满意度记录的管理	24
------------------------	----

1. 系统功能说明

为了方便和用户在线沟通和提供客户服务，优客服系统提供了一个智能的聊天平台。在该平台中，用户可以和智能聊天平台进行简单问题的交流，在处理一些用户简单问题基础上，智能聊天平台一方面可以让在线客服坐席人员了解用户的问题所在，另一方面就是，在用户与智能平台交流中，可以减轻客服的压力，为后台客服争取更多的时间。在此系统中，智能平台可以帮助后台客服解决大部分基础的，简单的问题，这就让后台客服的工作负担不太沉重。若没有该智能系统，后台客服将要对用户的每一个问题进行作答，哪怕是一句简单的回答也必须得认为来处理。

2. 目标

本节描述软件产品需求规格说明书（SRS）的目的是：定义软件总体要求，为用户和软件开发人员之间相互了解的基础；提供性能要求、初步设计和对用户影响的信息，作为软件人员进行软件结构设计和编码的基础；作为软件总体测试的依据。

- 概要描述需求范围
- 概要描述项目设计思路
- 为详细需求分析和设计提供依据和参考
- 通过细致的概要设计，全面整合考虑，提高系统的统一性和健壮性

3. 适用对象

项目经理

需求分析师

架构师

设计师

4. 名词解释

名词	解释说明
CC	呼叫中心系统
WebIM	基于 Web 的即时消息系统
访客	安装优客服的 WebIM 系统的网站访问用户，包括从互联网搜索引擎范围进入的用户。
坐席	优客服后台在线坐席用户
排队（ACD）	从 WebIM 入口访问的用户，如果访问量大，在线咨询的客户量超过了在线坐席数量，则会有一部分用户进入排队等待服务队列，此过程即为排队。

5. 需求概述

5.1. 用户定义

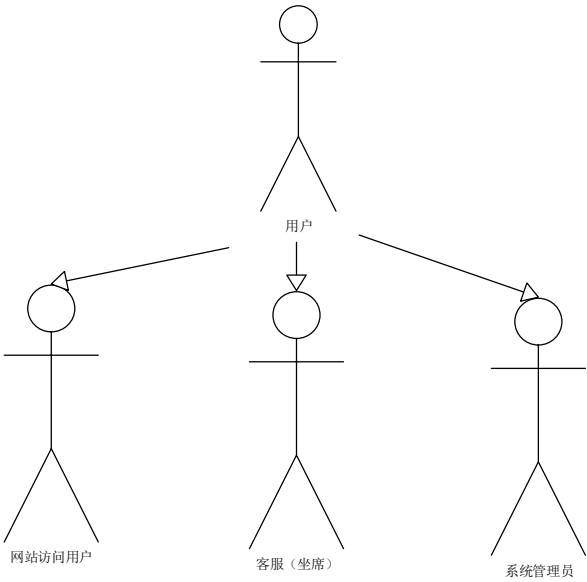
系统总体用例可分为四大类，其分别为：

网站用户、客服（坐席）、系统管理员

各用例大致功能划分如下：

- ① 网站用户：用户访问、用户登录、用户对话、留言。
- ② 客服（坐席）：登录、信息回复、与网站用户对话、用户信息查看、关键字添加、回复语添加。
- ③ 系统管理员：登录、用户信息管理、客服信息管理、留言板管理。

用户图：



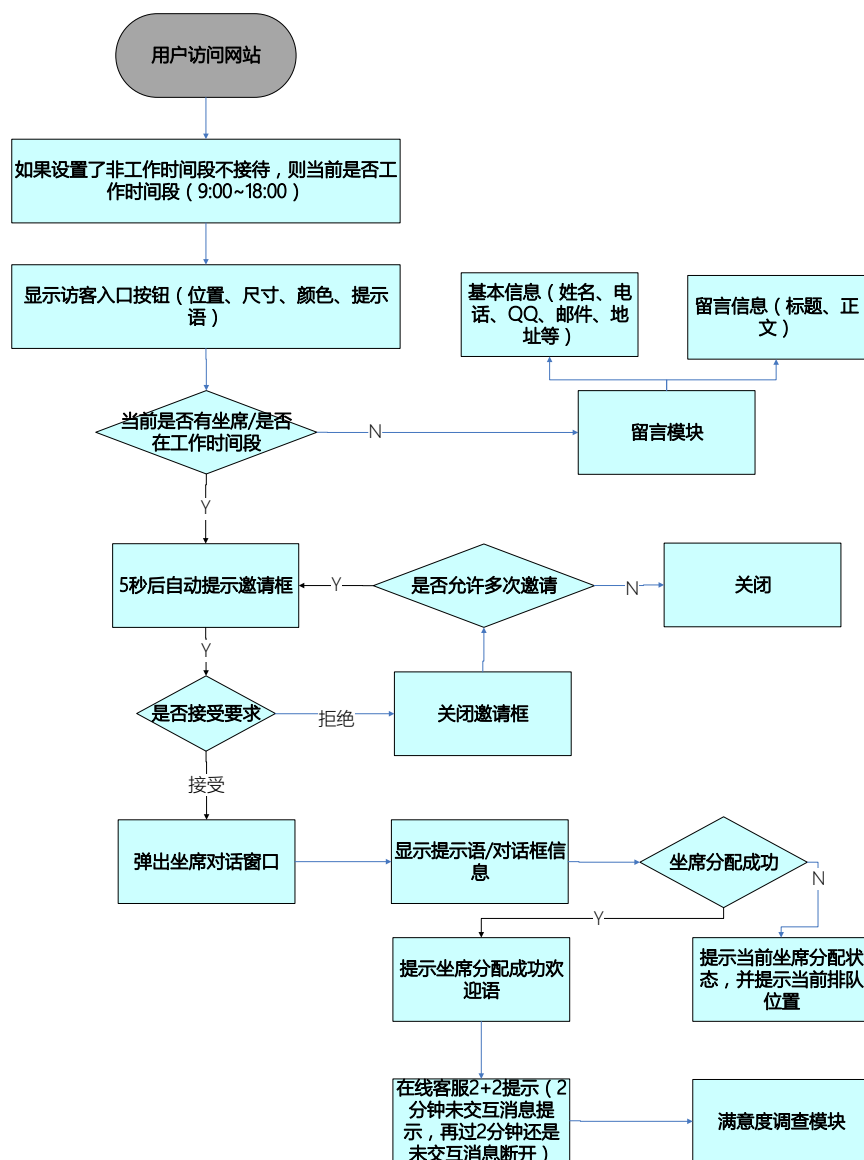
用户权限表：

用户一级分类	用户二级分类	权限	对应业务部门
CRM 用户	客服（坐席）	客户管理，在线访客邀请	
	系统管理员	对优客服系统进行管理、 监控	
访客	注册用户	接受坐席邀请/对话	
	非注册用户	接受坐席邀请/对话/排队 策略/其他注册用户服务	

5.2. 业务流程

在该系统中，系统所面对的是互联网/局域网用户，用户在公网/局域网使用中经常会碰到一系列的问题，为了方便用户咨询或解决问题，为用户提供一个在线 IM 沟通解决方案，此系统中的客服（坐席）通过即时消息系统平台帮助用户解决简单问题。

具体处理流程如图如下



5.3. 总体业务功能

该系统主要功能模块划分为五个模块：

- 1、访客入口模块
- 2、访客邀请模块
- 3、访客对话模块
- 4、留言模块

5、满意度调查模块

该系统由以上五个模块组成，完成系统所相应的功能。

模块	功能项	功能描述
客户端功能	访客入口	通过优客服提供的特定 JS 嵌入到目标网站的<head>区域，用户在访问目标网站的时候，通过嵌入的 JS 将入口按钮代码显示到目标网站的指定位置上，按钮的样式和内容通过后台优客服系统配置实现。
	邀请框	<p>在目标网站上显示的要求用户和坐席进行对话的提示框，提示框的显示有两种方式触发：</p> <ol style="list-style-type: none">1、系统设置了自动要求，到达时间后自动弹出2、坐席通过后台查看当前在线用户列表，点击用户后发送对话邀请。 <p>邀请框的样式、位置在优客服后台进行配置。</p> <p>邀请框的邀请提示用语和显示的按钮在优客服后台进行配置。如果用户接受邀请，则弹出对话框。</p>
	访客对话窗口	访客和客服（坐席）进行对话的主要界面，包含访客欢迎提示语，当前坐席分配成功/失败提示信息，如果分配失败，则提示当前排队信息，如果分配成功，则提示当前服务的坐席工号等提

		<p>示用语。</p> <p>对话过程中，如果用户长时间无操作，则最后一次交互信息 2 分钟后提示用户，询问用户是否还在线，如果用户无回复，过 2 分钟后，提示用户长时间无回复，断开和坐席的连接，关闭对话，并提示满意度调查界面。</p> <p>对话窗口中显示后台配置的系统信息。</p>
	留言模块	当前无坐席在线或不在工作时间段提示用户留言，留言的字段和字段类型、是否必填等信息在后台进行配置。
	满意度调查	用户服务完毕后关闭对话窗口的时候弹出满意度提示窗口，用户填写满意度信息并提交后关闭对话窗口
服务端功能	接入网站管理	增删改查接入的网站
	网站参数配置	点击进入单个接入网站进行参数配置信息，显示接入网站的代码（ <code><script src=""></script></code> ）

5.4. 客户端功能

5.4.1. 访客入口

5.4.1.1. 访客入口的安装

将优客服的 WebIM 子系统代码安装到目标网站 , 安装的 JS 代码使用 URF-8

编码。如下图：

```
<!--DOCTYPE html>
<!--[if lt IE 7 ]><html class="ie ie6"> <![endif]-->
<!--[if IE 7 ]><html class="ie ie7"> <![endif]-->
<!--[if IE 8 ]><html class="ie ie8"> <![endif]-->
<!--[if (gte IE 9)!!(IE)]><!--><html> <!--<![endif]-->
<head>
  <meta charset="utf-8">
  <title> </title>
  <script type="text/javascript" src="/297e8c7b455798280145579c73e501c1.html"></script> <!--WEB-->
  <script type="text/javascript">
    config({id:'test', name:' ', email:' ', mobile:' '});
  </script>
  <!--绑定数据-->
</head>
```

其中 ukefu.config 函数是接入登陆用户专用，由优客服生成的 JS 文件中提供的系统函数，在嵌入客户目标网站的时候，如果需要传入当前登陆用户的身份信息，则需要调用此函数，配置的用户信息包括：用户 ID，用户姓名、用户的邮箱地址、电话号码。

功能清单

模块	功能项	功能描述
入口代码	接入 UCKEFU WebIM 功能	通过 JS 文件将 UCKEFU WebIM 功能代码写入目标网站
用户参数传入	将已登陆用户的用户信息传入给 UCKEFU WebIM 系统	通过函数调用的方式将当前目标网站上的当前登陆用户信息传入给 UCKEFU WebIM 系统，便于和后台客服（坐席）沟通

5.4.1.2. 访客入口需要设置的参数

1、访客入口按钮的样式

访客入口按钮样式需要设置的参数有：①按钮外形样式

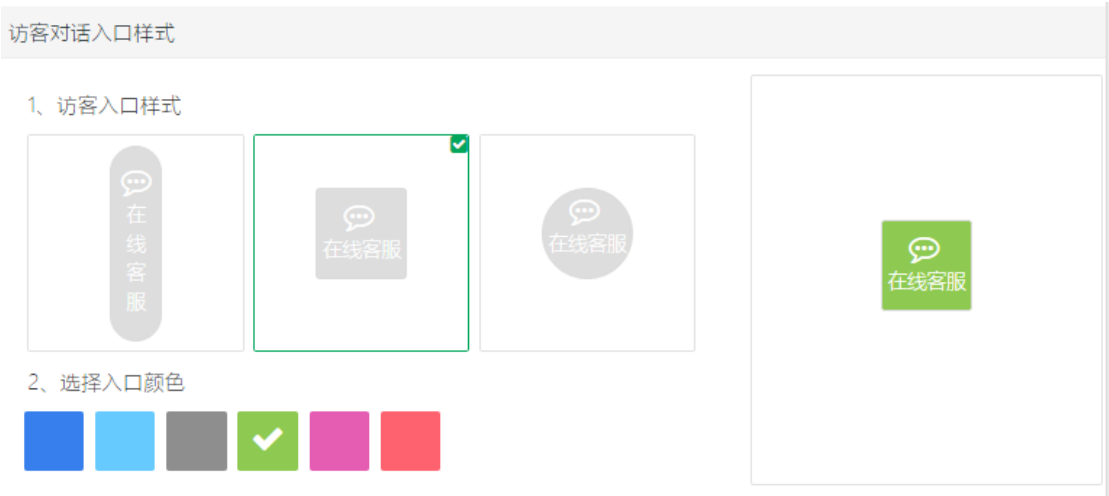
②按钮颜色

按钮样式选择如下：

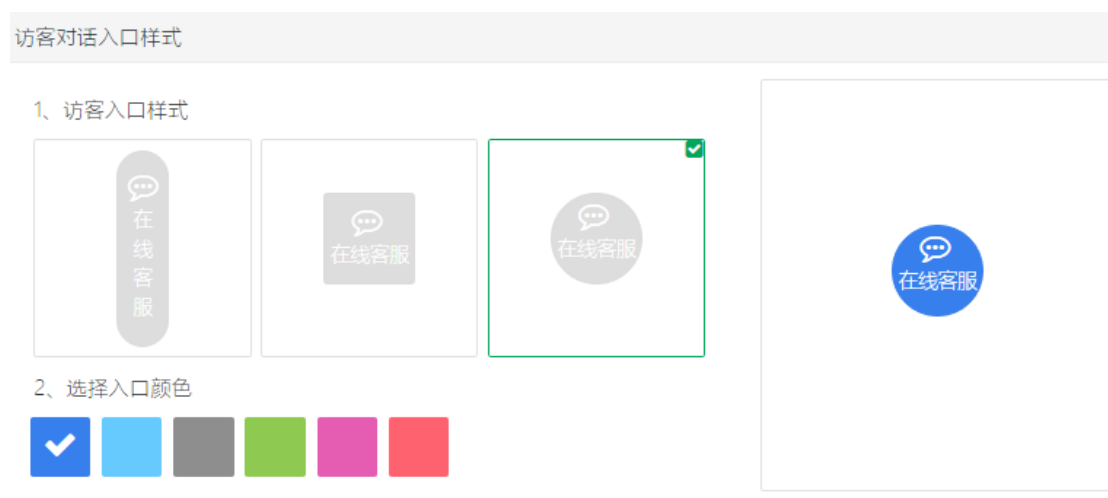
样式一：



样式二：



样式三



2、访客入口按钮的位置：

- 位置（左上/左中/左下/右上/右中/右下）
- 距离左侧间隔，
- 距离右侧间隔
- 距离顶部间隔
- 距离底部间隔

3、访客入口按钮的文字内容：

- 设置访客入口按钮上的文字内容

5.4.2. 邀请框

客户接入网站在目标网站上自动显示提示框（到达时间后自动弹出）也可以由坐席通过查看当前在线用户列表，发送对话邀请。



1.邀请框中文字需要设置的参数

- 邀请框的文字内容
- 邀请框的文字大小
- 邀请框的文字字体
- 邀请框的文字颜色

2.邀请框的样式需要设置的参数

- 邀请框的宽度
- 邀请框的高度
- 邀请框的背景颜色
- 邀请框的样式

3.邀请框位置需要设置的参数

- 邀请框的位置（左上/左中/左下/右上/右中/右下）
- 邀请框距离左侧间隔，
- 邀请框距离右侧间隔
- 邀请框距离顶部间隔

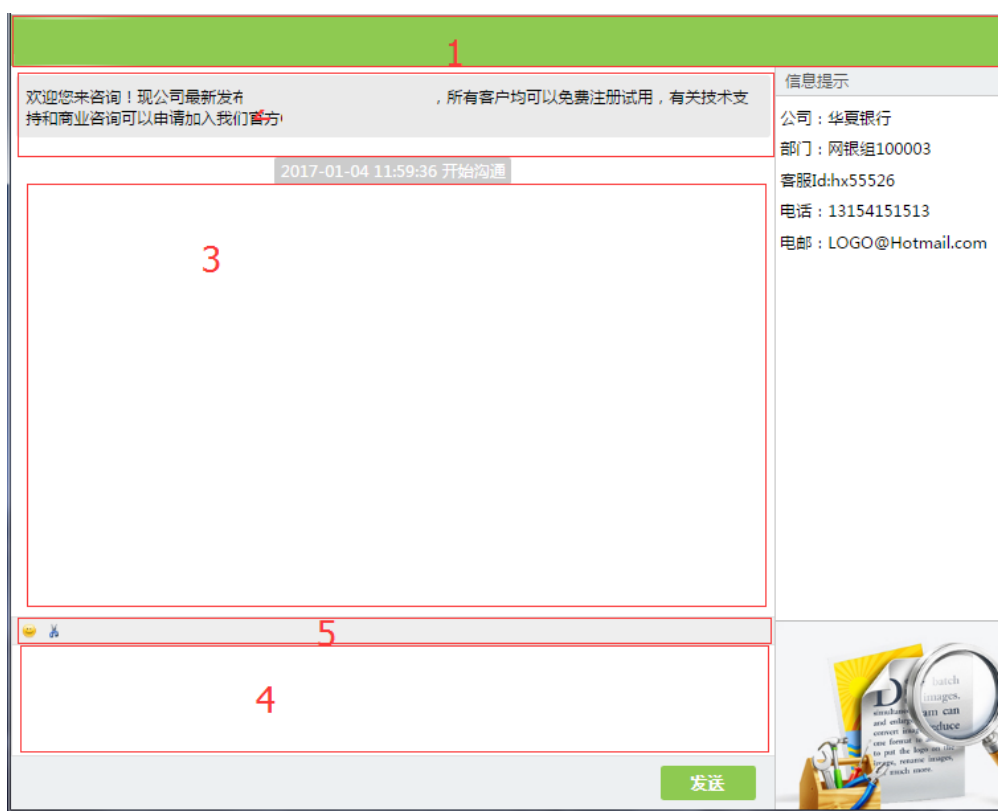
- 邀请框距离底部间隔

3.邀请框弹出需要设置的参数

- 邀请框弹出形式：自动/人工
- 邀请框自动弹出间隔时间
- 是否重复邀请（拒绝邀请后是否再次弹出）

5.4.3. 访客对话窗口

如果用户接受邀请点击开始咨询或者点击在线咨询按钮，则弹出对话窗口。



1.访客对话框的样式需要设置的参数

- 访客对话框的宽度
- 访客对话框的高度

- 访客对话框的背景颜色
- ①中 logo
- ①中文本内容

2.访客对话框位置需要设置的参数

- 访客对话框的位置（左上/左中/左下/右上/右中/右下）
- 访客对话框距离左侧间隔，
- 访客对话框距离右侧间隔
- 访客对话框距离顶部间隔
- 访客对话框距离底部间隔

3.访客对话框② 中欢迎语文字需要设置的参数

打开访客对话框即显示欢迎语

- 欢迎语文字内容
- 欢迎语文字大小
- 欢迎语文字字体
- 欢迎语文字颜色
- 欢迎语部分背景颜色
- 欢迎语部分到顶部距离
- 欢迎语部分到左侧距离
- 欢迎语部分到右侧距离

4.访客对话框④中编辑区文字的设置

- 编辑区文字大小

- 编辑区文字字体
- 编辑区文字颜色
- 编辑区文字是否加粗
- 编辑区文字是否倾斜
- 编辑区文字下划线

5.信息提示区需要设置的参数

- 公司名称（位置：是否在右上角显示，是否在右下角显示）
- 客服所属部门（位置：是否在右上角显示，是否在右下角显示）
- 当前客服（位置：是否在右上角显示，是否在右下角显示）
- 客服电话（位置：是否在右上角显示，是否在右下角显示）
- 邮箱（位置：是否在右上角显示，是否在右下角显示）
- QQ，（位置：是否在右上角显示，是否在右下角显示）
- 微信，（位置：是否在右上角显示，是否在右下角显示）
- 微信二维码图片（自己上传）（位置：是否在右上角显示，是否在右下角显示）
- 图片（logo）（位置：是否在右上角显示，是否在右下角显示）
- 备注:富文本（位置：是否在右上角显示，是否在右下角显示）

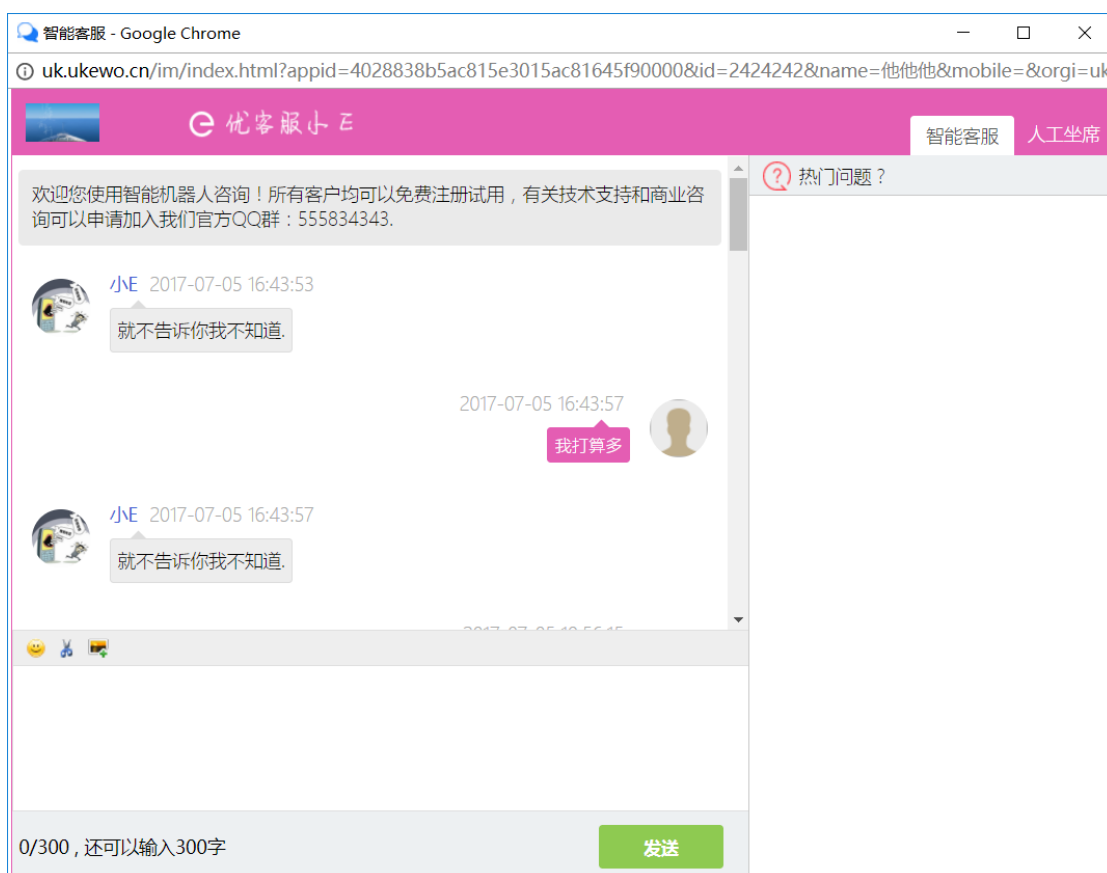
6.对话信息需要设置的参数

打开对话框，（分配中：正在连接客服请稍候）如果坐席分配失败，则提示当前排队信息；如果分配成功，则自动发送当前服务的坐席工号等的提示用语。显示区域为②③之间的时间位置。

- 坐席工号
- 提示用语内容
- 当前排队人数
- 分配状态

对话过程中，如果用户长时间无操作，则询问用户是否还在线，如果用户长时间无回复，断开和坐席的连接，关闭对话并提示满意度调查界面。

- 无操作**时间 后 询问
- 询问后等待**时间
- 自动询问的内容
- 关闭前提示信息



（坐席聊天信息左用户，右坐席头像整个系统中不变时间为当前时间，内容支持头像，文本两种形式）

7.⑤中功能区域显示功能

- 文本
- 表情
- 是否允许发送图片
- 图片格式
- 是否允许上传文件
- 允许上传文件的最大值
- 是否允许发送视频
- 是否允许发送音频
- 是否允许发送链接

5.4.4. 留言窗口

如果用户接受邀请点击开始咨询或者点击在线咨询按钮，但当前无坐席在线或不在
工作时间段提示用户留言

1.留言窗口的样式需要设置的参数

- 留言窗口的宽度
- 留言窗口的高度
- 留言窗口的背景颜色

2.留言窗口位置需要设置的参数

- 留言窗口的位置（左上/左中/左下/右上/右中/右下）
- 留言窗口距离左侧间隔，
- 留言窗口距离右侧间隔
- 留言窗口距离顶部间隔
- 留言窗口距离底部间隔

3.客户留言信息记录需要设置的参数

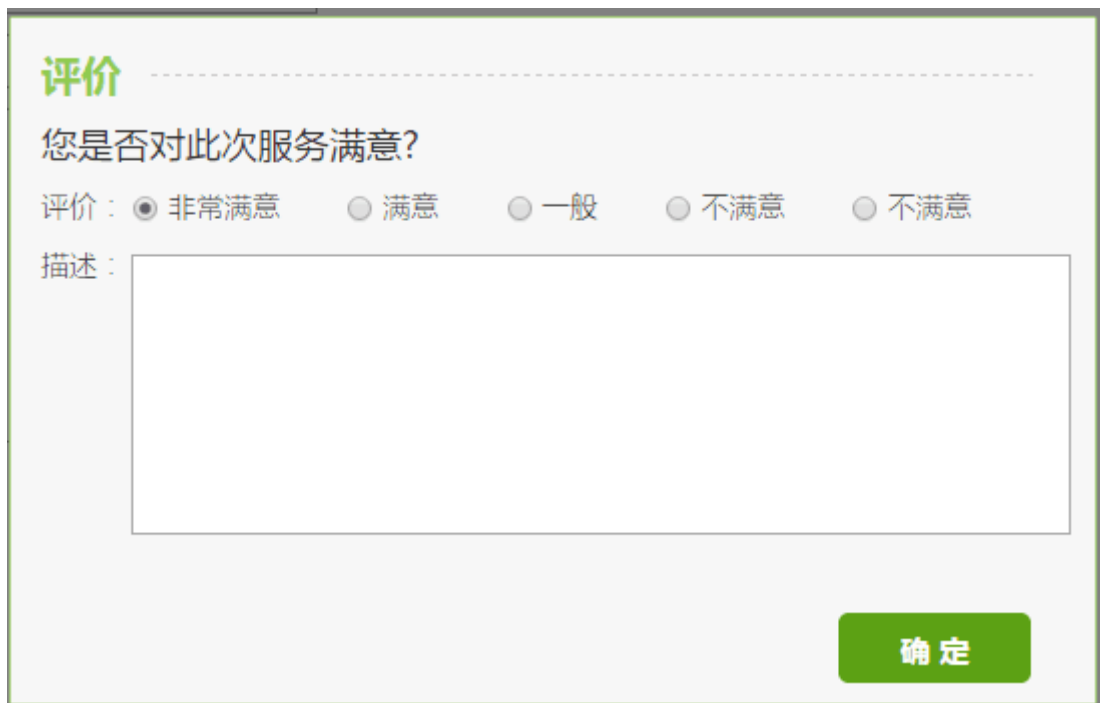
- 客户姓名（是否显示，是否必填）
- 回复方式：电话/邮件
- 电话号码
- 客户邮箱

- 留言主题
- 留言内容
- 留言时间

关闭之后显示提示信息，感谢...留言

5.4.5. 满意度窗口

点击关闭对话框时弹出满意度窗口，配置是否启用满意度调查



满意度调查需要记录的参数

- 是否启用满意度调查
- 评价：非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意
- 描述/备注
- 关闭/感谢评价
- 感谢语内容（富文本）

- 关联对话 (id)
- 服务坐席 (id)
- 当前客户 (id)

5.5. 服务端功能

5.5.1. 接入网站管理

网站列表

+ 接入新的网站

名称	网站地址	接入时间	状态	操作
<div></div>	http://www <div></div>	2016-05-04 12:43:24	正常/未检测到代码/已停用	<div>验证</div> <div>删除</div>

对接入网站的管理包括网站的新增，查看，修改和删除的操作，及其他咨询参数配置

5.5.2. 接入网站参数配置

- 接入网站地址
- 接入位置
- 网站名称
- 接入时间
- 接入状态

5.5.3. 对留言记录的管理

列表

搜索

<input type="checkbox"/> 客户名称	回复方式	电话	邮箱	留言主题	留言时间	操作
<input type="checkbox"/> 111						 处理  删除
<input type="checkbox"/> 哈哈						 处理  删除

总计： 2 条记录， 每页显示 20 << 上一页 1 下一页 >>

对客户留言的处理与记录处理信息

5.5.4. 对满意度记录的管理

列表

搜索

<input type="checkbox"/> 客户姓名	满意度	关联对话	服务坐席	操作
<input type="checkbox"/>				 查看  删除
<input type="checkbox"/> 666				 查看  删除

总计： 2 条记录， 每页显示 20 << 上一页 1 下一页 >>

(对话 ID , 用户 userid , 坐席 id)