腾讯客服小程序交互设计需求

1、 背景:

腾讯客服是腾讯公司统一的对外服务窗口,提供腾讯在PC端和移动端大部分产品自助及人工服务。PC端可访问web官网:kf.qq.com体验,腾讯客服在手机端有两大服务场景,一类是嵌入腾讯各业务app的H5客服专区,另一个是通过腾讯客服微信公众号进行服务,为了更好地提升用户体验,计划搭建腾讯客服小程序平台,用以替代微信公众号下方卡片菜单中各种H5页面的功能,形成移动端的服务窗口,为用户提供一体化的服务。

2、 设计说明:

一、设计小程序首页,能够方便快捷的让用户找到自己所需的服务,并且替代微信公众号下方的卡片菜单。页面内容模块如下: 我要咨询模块:支付类、手游类、端游类、其他类(点击后可选择该分类下的产品,进入产品专区获取服务),服务记录,搜索功能,其他服务模块:我要举报、游戏活动专区、未成年人家长监管、客服小助手(智能问答)、合作咨询;

注: 内容还可以综合考虑结合PC客服官网的功能特点, 在现有基础上融入其他的功能。

二、设计"我要举报"的二级页面(功能及内容可参考客服web官网中的举报受理中心的内容)包括该模块的首页以及举报诈骗(任选一种诈骗类型)的举报全流程(从选择到填写到提交成功)的操作交互界面

3、 设计要求:

根据上述说明完成上述两项的交互输出,用于考察交互设计能力。

- (1) 信息架构设计合理、交互良好符合腾讯客服官网风格;
- (2) 熟悉微信小程序设计规范,确保页面设计符合要求;

4、 交付物:

- 1) 设计思路说明文档
- 2) 产品交互稿

Tencent_kf 产品交互稿 CHI MESE 0 1407030 _____ -0.70075 CHILLIA 19323 157815185 PROFES 14872186 QWERTYUIOP ASDFGHJKL · ZXCVBNM @ **** WESCHIT *********** ROCE O ROPA FRE RESID 265042 **用成为人家分享管** ESCHEROLIS REFE 单位的压力性 WEST, T H1,531 BB CHI BEPS MATE MANAGEMENT WEAR HALL SEVS W52027 MRAIS 104,5211 HART 979.585 9304277427 9789 SCHWINGER, USSE **BSF6** INALESCENCE • WASH TO LEE 相联方式 875145 ELMSTWISE, 1841 DESCRIPTION OF STREET RESULTS SEEKS ROOMS BEST-HENRY, CHRESCH, USER 0 PERSON CEE 8898 -親交成功 \$50,022,030, \$60,000. 食事を外でき