

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：

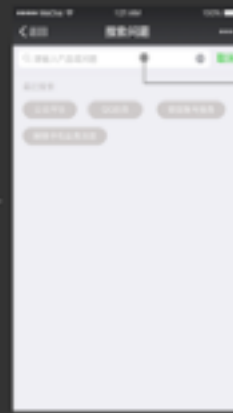
- 1) 设计思路说明文档
- 2) 产品交互稿

Tencent_kf 产品交互稿

小程序添加成员



搜索页-最近搜索



搜索页-热门搜索



KF小程序首页



操作方式说明

操作方式说明

操作方式说明

操作方式说明

操作方式说明

操作方式说明

操作方式说明

操作方式说明

操作方式说明

操作方式说明

操作方式说明

切换最多显示内容
1. 点击More, 展开/收起内容。
2. 点击右侧显示/隐藏按钮, 设置显示/隐藏。

前往
点击右侧+号, 可以添加成员。

输入手机号
1. 默认显示本机手机号, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入手机号后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。



输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。

输入验证码
1. 输入验证码, 点击右侧+号, 输入其他。
2. 输入验证码后, 点击右侧+号, 输入其他。