

校园号：自动回复

一、文档概要

二、需求背景

三、需求目标

四、需求清单

五、产品设计

六、需求说明

6.1 PC-校园号管控台-功能设置-新增“自动回复”

6.1.1 新增：被关注回复

功能1：“被关注回复”功能开启/关闭

功能2：设置回复内容：文字/图片

功能3：删除回复（二次确认）

原型设计

6.1.2 新增：收到消息回复

功能1~3，同6.1.1功能1~3

原型设计

6.1.3 新增：关键词回复

功能1：开启/关闭，同6.1.1 功能1

功能2：查看已设定的规则列表

功能3：搜索历史规则

功能4：添加回复规则

6.2 PC-校园号管控台-消息管理-留言回复-增加自动回复相关内容

功能1：增设“自动回复”标识

功能2：增加“文章”缩略类型

功能3：更新消息/小红点提示规则

原型设计

6.3 APP-移动管控台-消息管理-留言回复-增加自动回复相关内容

功能1：增设“自动回复”标识

功能2：新增“文章”回复类型

一、文档概要

撰写内容	撰写人	撰写日期	备注
创建初稿	Esther	2020.12.02	

二、需求背景

- 用户调研
 - 用户对当前版本的留言回复满意度较低，不满意或从未使用该功能的人数占调查总人数的14%。
- 业务规划
 - 借助自动回复功能，加强校园号与粉丝的交流互动，提升校园号的运营能力，增强粉丝粘性。
- 现存问题
 - 留言回复周期长，用户留言无法及时收到回复；
 - 留言回复功能不够便捷，对于同种类型的留言无法以相同的答案批量回复。
- 解决方案
 - 新增“自动回复”功能，让用户在关注校园号或在会话页发送消息时能立刻收到回复；
 - 结合被关注回复、收到消息回复和关键词回复三个维度，提升管理员回复留言的效率。

三、需求目标

- 校园号会话页PV+2000，UV+3000
- 校园号回复消息量+1000
- 留言回复功能满意度提高10%

四、需求清单

附：产品功能结构图 <https://kdocs.cn/l/seVBGnZJsam5>[金山文档] 留言自动回复.pdf

主模块	子模块	需求名称	功能说明
PC-校园号管控台	功能设置-自动回复	新增：被关注回复	<ul style="list-style-type: none">• 开启/关闭（默认关闭）• 设置回复内容：文字/图片• 删除回复（二次确认）
		新增：收到消息回复	<ul style="list-style-type: none">• 开启/关闭（默认关闭）• 设置回复内容：文字/图片

		新增：关键词回复	<ul style="list-style-type: none"> 删除回复（二次确认） 开启/关闭（默认关闭） 查看已设定的规则列表 搜索历史规则 添加回复规则 空状态
	消息管理-留言回复	增加自动回复相关内容	<ul style="list-style-type: none"> 消息：增设“自动回复”标识 类型：增加“文章”缩略类型 规则：更新消息/小红点提示规则
APP-移动管控台	留言回复	增加自动回复相关内容	<ul style="list-style-type: none"> 消息：增设“自动回复”标识 类型：新增“文章”回复类型 规则：更新消息/系统提示规则
APP-校园号	消息	不变	

五、产品设计

- 低保真：<https://lanhuapp.com/url/r63sW> (密码: Du7k)
- 高保真：待补充

六、需求说明

6.1 PC-校园号管控台-功能设置-新增“自动回复”

6.1.1 新增：被关注回复

- 用例简述
 - 用户：用户关注校园号时触发，于APP-消息处向粉丝自动回复已设置的内容。
 - 管理员：设置和查看“被关注回复”的内容，开启或关闭“被关注回复”功能。
- 业务规则
 - 触发规则：粉丝每次关注校园号时触发“被关注回复”，重复关注（取关后再次关注）仍然触发
 - 前置条件：校园号已设置回复内容且“被关注回复”为开启状态
 - 后置条件：
 - （用户）校园号按设置的内容向粉丝回复
 - （管理员）App管控台-留言回复和PC管控台-留言回复不出现与该粉丝对话框的和被关注回复的消息记录，无系统提示

功能1：“被关注回复”功能开启/关闭

- 用例简述
 - 点击开启按钮，“被关注回复”功能开启，粉丝关注校园号的行为将触发“被关注回复”功能。
 - 点击关闭按钮，“被关注回复”功能关闭，粉丝关注校园号的行为不再触发“被关注回复”功能。

- 业务规则
 - 默认状态：关闭
 - 生效时间：立即对所有用户生效
 - 权限要求：主管管理员和普通管理员均有权限
 - 其他说明：开启或关闭状态下，均可设置“被关注回复”的内容

功能2：设置回复内容：文字/图片

- 用例简述
 - tab文字：
 - 1) 点击“文字”图标，切换至tab文字页
 - 2) 输入回复内容后，点击“保存”按钮进行保存
 - 3) 保存成功后，添加的文字固定显示在文本框中，再次点击可进行编辑，“删除回复”按钮变为可用状态
 - tab图片：
 - 1) 点击“图片”图标，切换至tab图片页
 - 2) 点击“上传图片”，从本地选择图片上传。上传成功后，图片显示在显示框中，右侧出现“垃圾桶”按钮，点击该按钮，可删除当前图片，重新上传新图片
 - 3) 点击“保存”按钮进行保存，保存成功后，图片固定显示在显示框中，“垃圾桶”按钮消失，“删除回复”按钮变为可用状态
- 业务规则
 - 默认状态：初始状态下，显示tab文字界面；此后，显示最近一次成功保存时对应的tab界面
 - 生效时间：保存成功后立即对所有用户生效
 - 权限要求：主管管理员和普通管理员均有权限
 - 后置条件：
 - 文字/图片页保存成功后，提示“保存成功”，文字/图片固定在文本框/图片显示区域，“删除回复”按钮变为可用状态。
 - 字段限制：文字限制600字；图片大小限制10M
 - 异常情况：
 - 文本输入框为空时，点击“保存”，提示“文本不能为空”
 - 文字输入超过限制时，无法继续输入
 - 图片为空时，点击“保存”，提示“图片不能为空”
 - 图片大小超过10M时，提示“图片过大，无法上传”
 - 其他说明：
 - 文字和图片两种类型，仅能设置一种进行回复，回复内容为最近一次成功保存时设置的内容。
 - tab文字页保存成功后，tab图片页保存的图片仍存在，只是被关注回复的内容发生了变化。

功能3：删除回复（二次确认）

- 用例简述
 - tab文字：
 - 1) 点击“删除回复”，弹出二次确认提示

2) 点击“确定”，清空文本框，“删除回复”按钮变为不可用状态（点击“取消”，取消删除操作）

- tab图片：

1) 点击“删除回复”，弹出二次确认提示

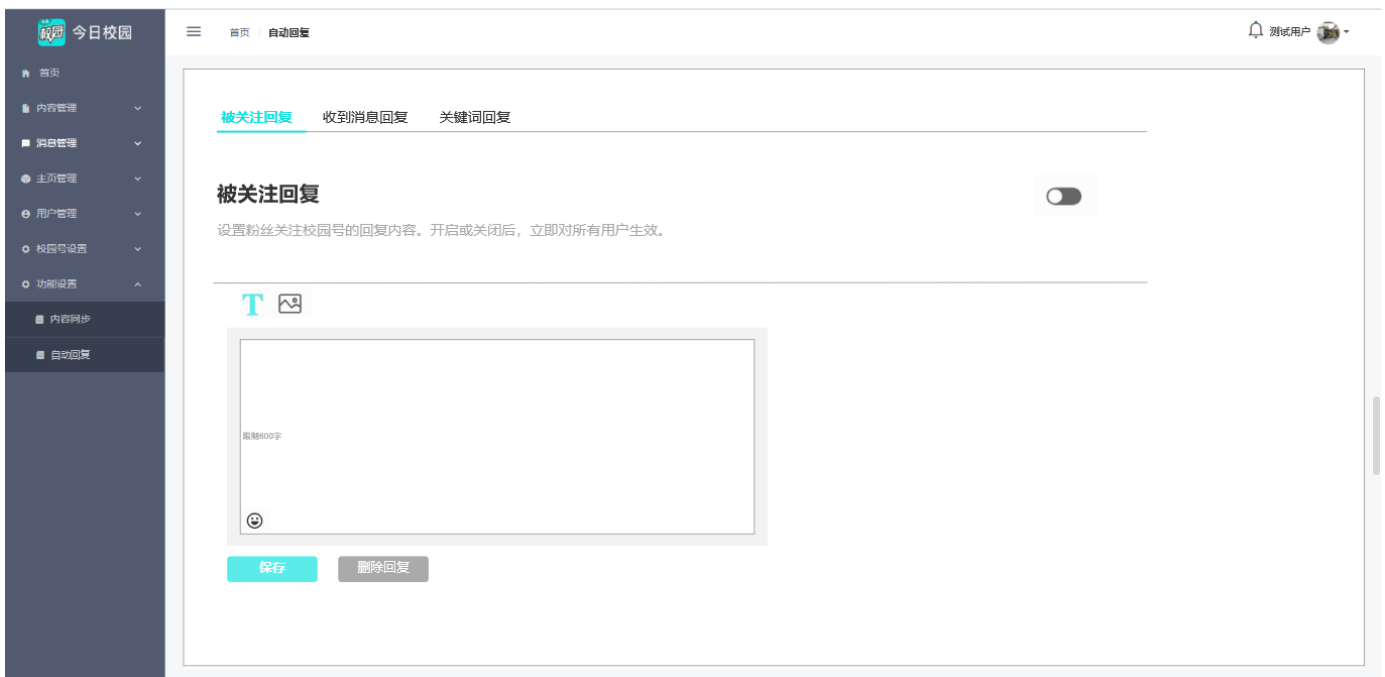
2) 点击“确定”，删除当前图片，“删除回复”按钮变为不可用状态（点击“取消”，取消删除操作）

- 业务规则

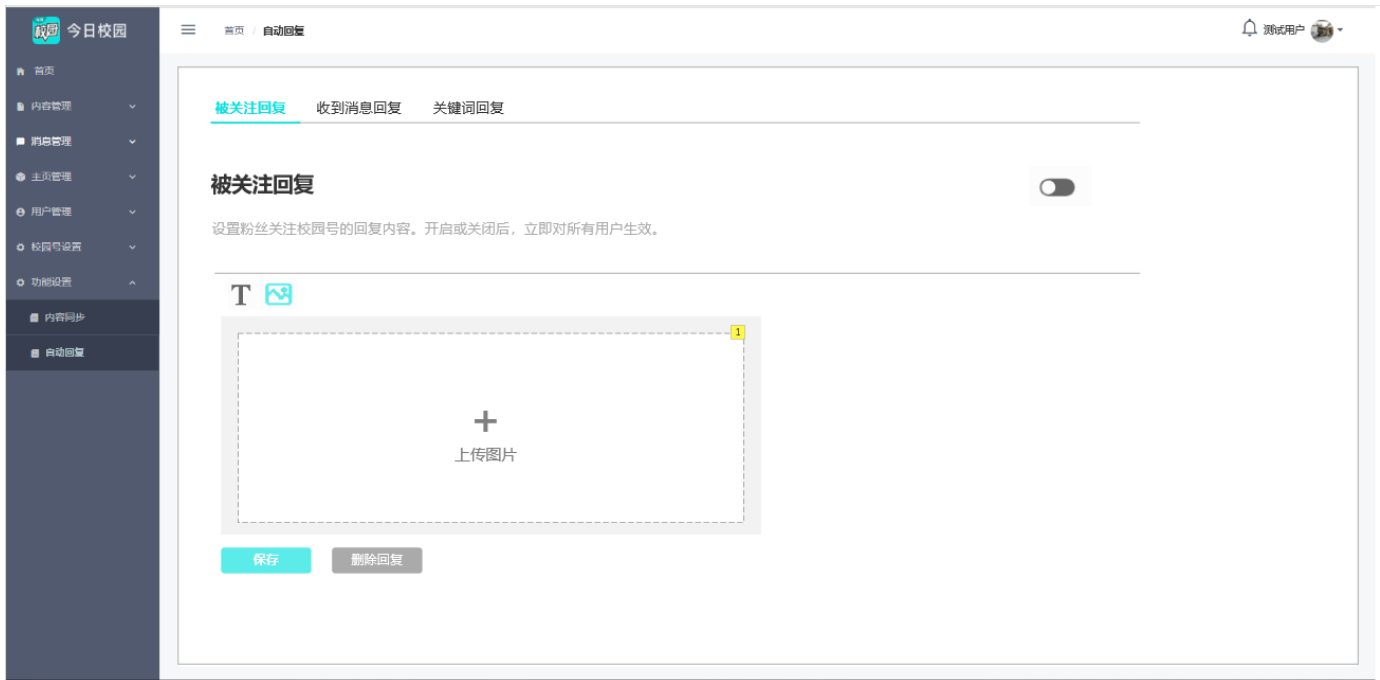
- 默认状态：初始状态下，为无法点击的不可用状态；保存成功后，变为可点击的可用状态；删除成功后，恢复为不可用状态
- 生效时间：删除成功后立即对所有用户生效
- 权限要求：主管理员和普通管理员均有权限
- 前置条件：文字/图片页具有已保存成功的文字/图片
- 后置条件：文本框/图片显示区域的内容清空，“删除回复”按钮变为不可用状态
- 其他说明：
 - “删除回复”删除当前页的回复内容，若当前页为上一次保存成功的tab页，则删除操作使得上次设置的回复内容失效；否则，删除操作对回复内容无影响，

原型设计

tab文字



tab图片



6.1.2 新增：收到消息回复

- 用例简述
 - 用户：粉丝向校园号发送消息时触发“收到消息回复”，于APP-消息处向粉丝自动回复已设置的内容。
 - 管理员：设置和查看收到消息回复的内容，开启或关闭该功能。
- 业务规则
 - 触发规则：粉丝每小时内首次向校园号发送消息时触发（频率：1次/小时）
 - 前置条件：校园号已设置自动回复内容且“收到消息回复”为开启状态
 - 后置条件：
 - （用户）按设置的内容向粉丝自动回复消息
 - （管理员）App管控台-留言回复和PC管控台-留言回复出现小红点提示，出现粉丝会话框，但消息记录中不显示自动回复的内容

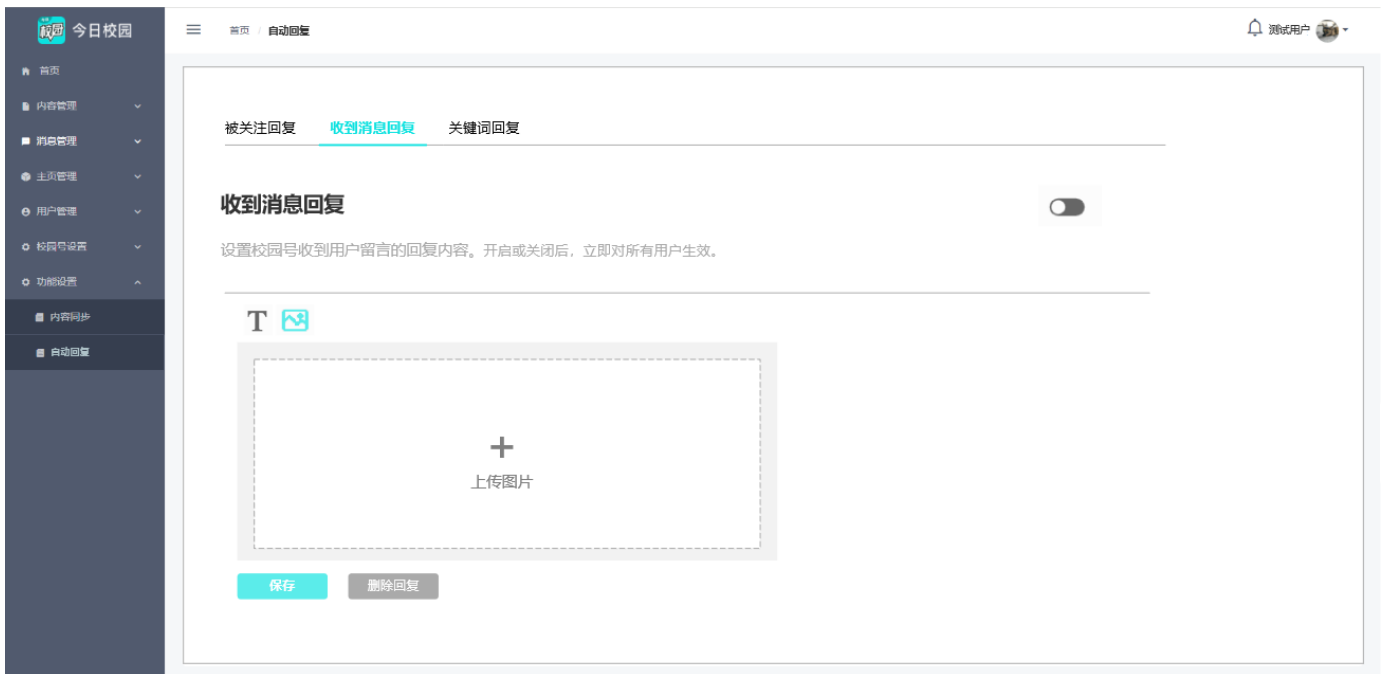
功能1~3，同6.1.1功能1~3

原型设计

tab文字



tab图片



6.1.3 新增：关键词回复

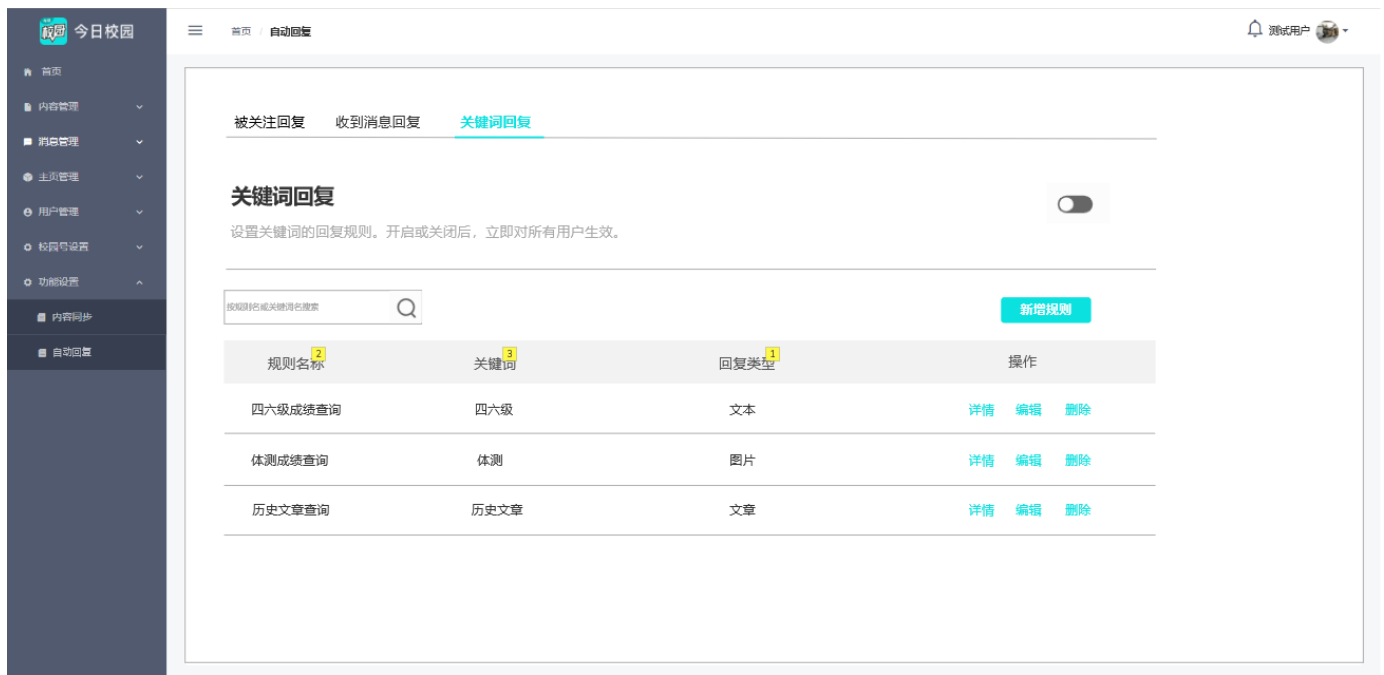
- 用例简述
 - 用户：粉丝向校园号发送消息时，若消息符合校园号设置的关键词规则，则触发关键词回复，于app-消息处向粉丝自动回复规则设置的内容。
 - 管理员：设置和查看关键词回复规则，开启或关闭“关键词回复”功能。
- 业务规则
 - 触发规则：粉丝发送的消息符合关键词规则时触发，无频率限制

- 前置条件：“关键词回复”功能为开启状态，消息符合设置的关键词规则
- 后置条件：
 - （用户）校园号按用户消息触发的关键词规则设定的内容自动回复
 - （管理员）App管控台-留言回复和PC管控台-留言回复出现小红点提示，显示粉丝对话框，消息记录中包含自动回复的内容。
- 数量限制：最多设置20条关键词规则
- 其他说明：
 - 若用户的消息同时触发“收到消息回复”和“关键词回复”，先发送“收到消息回复”的内容，再发送“关键词回复”的内容

功能1：开启/关闭，同6.1.1 功能1

功能2：查看已设定的规则列表

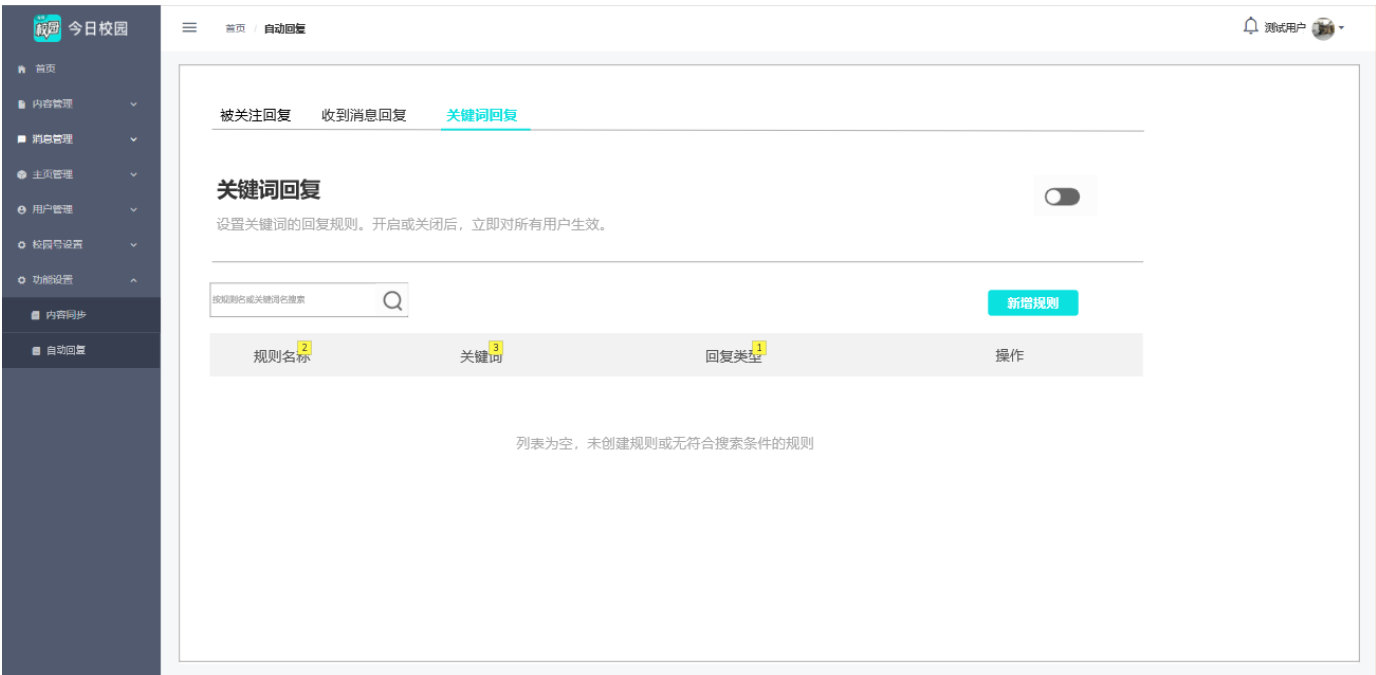
- 用例简述
 - 点击tab“关键词回复”，进入关键词回复界面，查看已设定的规则列表
- 业务规则
 - 列表显示
 - 规则名称：显示规则名的前15字，超出部分以省略号代替
 - 关键词：数量 ≤ 3 时，显示全部； > 3 时，仅显示前三个；关键词之间以“,”隔开
 - 回复类型：文本/图片/文章，三种类型
 - 顺序：按时间先后顺序排列，最上方显示最新设置的规则
 - 操作-详情
 - 用例简述
 - 1) 点击“详情”，弹出详情窗口，根据回复类型的不同，展现不同样式
 - 2) 点击确定，弹窗关闭
 - 操作-编辑
 - 用例简述：
 - 点击“编辑”，跳转至添加关键词表单-编辑页
 - 对规则表单进行编辑后，若点击保存，保存成功后跳转至关键词回复页，规则发生改变；若点击取消，返回关键词回复页，不做任何改动，
 - 业务规则：同6.1.3 功能4 添加关键词表单页
 - 操作-删除
 - 用例描述：
 - 点击“删除”，弹出二次删除提示，点击“确定”，删除这条规则
 - 业务规则：
 - 后置条件：删除后，规则从列表中消失，且在“关键词回复”中失效
 - 生效时间：立即生效
 - 权限要求：主管理员和普通管理员均有权限
- 原型设计



功能3：搜索历史规则

- 用例简述
 - 点击搜索框，输入关键词或规则名，点击“搜索”，搜索结果显示在下方列表中
- 业务规则
 - 长度限制：搜索框最多输入20个字
 - 搜索条件：按关键词或规则名搜索，支持模糊匹配
 - 后置条件：
 - 若存在符合搜索条件的结果，显示在下方列表中；否则，显示空状态。
 - 异常情况：
 - 若搜索框输入超过20字，无法继续输入
 - 若搜索框为空，点击搜索按钮，显示空状态

空状态（原型设计）



功能4：添加回复规则

- 用例简述
 - 1) 点击“新增规则”，跳转至添加关键词表单页
 - 2) 填写表单后，若点击“保存”，跳转至关键词回复页，列表新增一条规则；若点击取消，返回关键词回复页，不做任何改动，
- 业务规则
 - 字段说明

字段	是否必填	默认值	备注
规则名	是	空	同一校园号下唯一；限制60字
关键词	是	空	每个词语限制30字；数量限制5个；全匹配（默认）/半匹配两种类型
回复内容	是	空	文字：限制600字；图片：限制10M；文章：从历史文章中选择

- 关键词类型
 - 全匹配：当粉丝发送与设置的关键词一致的内容时，才会触发自动回复
 - 半匹配：当粉丝发送的信息内容中存在完整的关键词时，就会触发自动回复
- tab文章页
 - 搜索：按文章名搜索，支持模糊匹配，输入框最多输入20字
 - 文章列表
 - 标题：最多显示15字，超过部分以“...”代替
 - 发布方式：原创/转载
 - 创建者：校园号管理员名称

- 发布时间：年-月-日 时-分-秒
- 操作：最多选中一篇文章
- 列表顺序：按时间顺序降序排列，最新的文章在列表最上方
- 用例简述
 - 从列表中勾选一篇文章，若点击确定，返回添加关键词表单页，添加的历史文章显示在显示框中；若点击“取消”，返回添加关键词表单页，不做任何改动
- 异常情况
 - 如果未选择文章，点击确定，提示“未选择文章”
 - 勾选一篇文章后，不能再勾选其他文章
 - 若不存在历史文章或无搜索结果，显示历史文章-空状态
- 原型设计

选择文章

按文章名搜索

Q

最多选择一篇历史文章

文章标题	发布方式	创建者	发布时间	操作
历史文章1	原创	测试用户1	2020-12-01 14:01:09	<input checked="" type="checkbox"/>
历史文章2	原创	测试用户1	2020-12-01 14:01:09	<input type="checkbox"/>
历史文章3	原创	测试用户1	2020-12-01 14:01:09	<input type="checkbox"/>
历史文章4	原创	测试用户1	2020-12-01 14:01:09	<input type="checkbox"/>
历史文章5	原创	测试用户1	2020-12-01 14:01:09	<input type="checkbox"/>

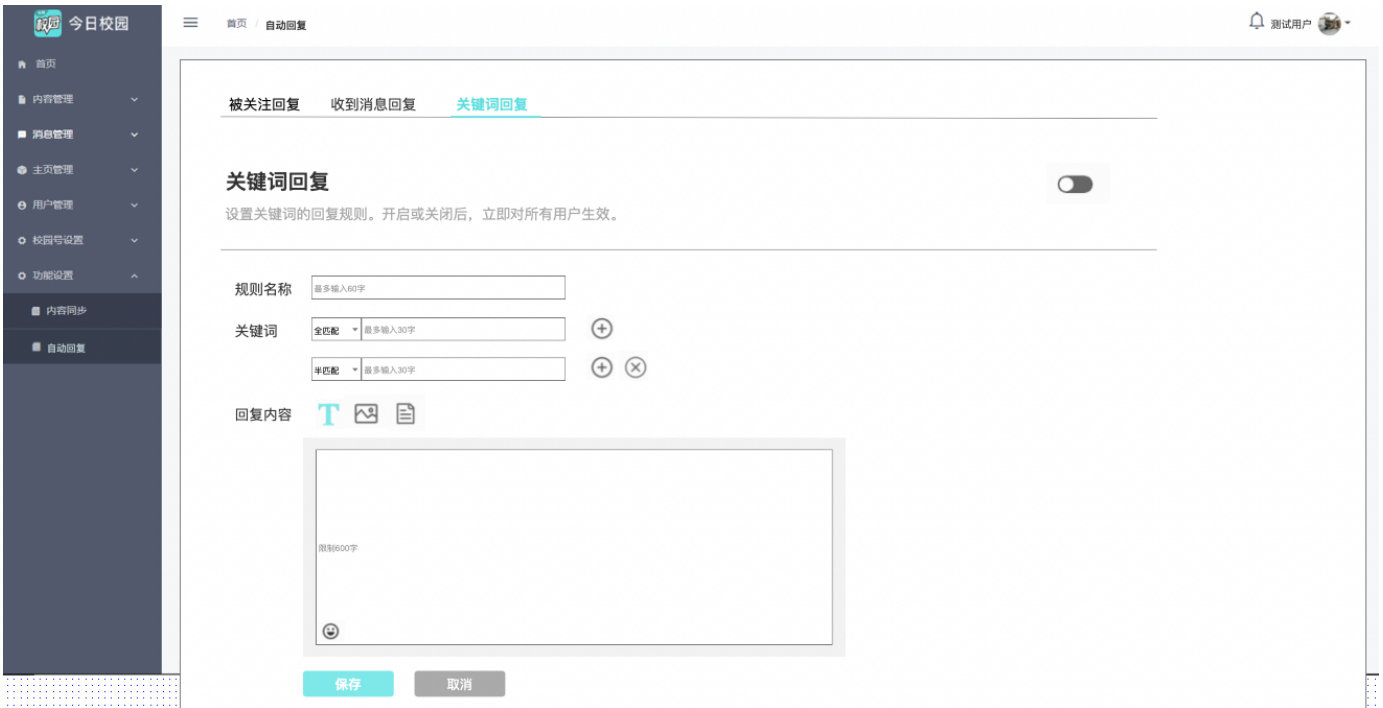
确定

取消

- 异常情况
 - 规则名为空时，点击“保存”，提示“规则名不能为空”
 - 未添加关键词时，点击“保存”，提示“最少添加一个关键词”
 - 未添加回复内容时，点击“保存”，提示“未设置回复内容”
 - 回复内容部分异常情况参考6.1.1 功能2 设置回复内容
- 后置条件
 - 保存成功后，新增规则出现在规则列表最上方
- 其他说明
 - 文字/图片/文章三种类型，仅能设置一种进行回复，回复内容为成功保存时tab页设置的内容

- 回复内容部分其他规则参考6.1.1 功能2 设置回复内容

- 原型设计



6.2 PC-校园号管控台-消息管理-留言回复-增加自动回复相关内容

功能1：增设“自动回复”标识

消息记录中，自动回复的消息下方增加“自动回复”标识

功能2：增加“文章”缩略类型

最新一条消息为文章类型时，左侧对话框的缩略文字增加“[文章]”

功能3：更新消息/小红点提示规则

消息规则：

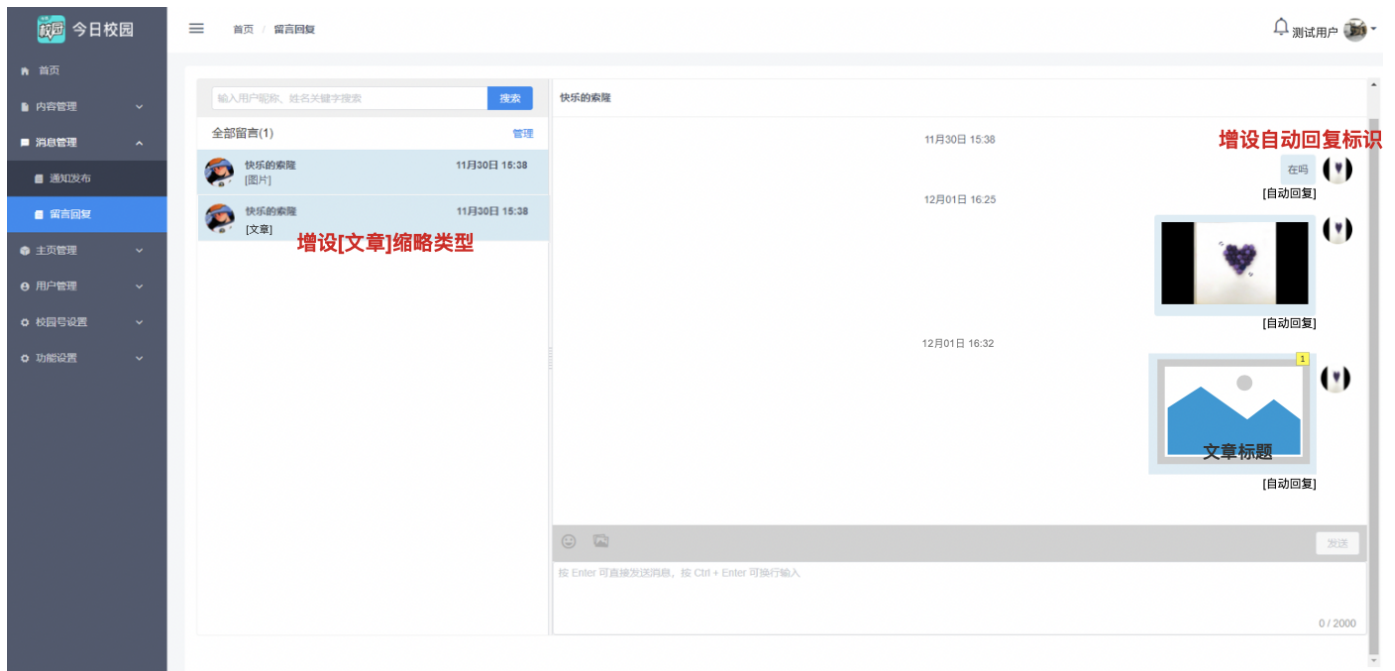
- 1) 被关注自动回复 不出现留言框
- 2) 收到消息回复 出现留言框，不显示自动回复的消息
- 3) 关键词回复 出现留言框，且显示自动回复的消息

小红点提示规则：

消息中触发关键词回复 无小红点提示

消息未触发关键词回复 有小红点提示

原型设计



6.3 APP-移动管控台-消息管理-留言回复-增加自动回复相关内容

功能1：增设“自动回复”标识

消息记录中，自动回复的消息下方增加“自动回复”标识

功能2：新增“文章”回复类型

增加文章类型的回复

功能3：更新消息/小红点提示规则

消息规则：

- 1) 被关注自动回复 不出现留言框
- 2) 收到消息回复 出现留言框，不显示自动回复的消息
- 3) 关键词回复 出现留言框，且显示自动回复的消息

小红点提示规则：

消息中触发关键词回复 无小红点提示
消息未触发关键词回复 有小红点提示

原型设计



快乐的索隆

昨天15:38

在吗



[自动回复]

16:25



[自动回复]

16:37



关键词



测试文章发布
测试文章

[自动回复]



发送

