

关于微信自助理赔系统建议优化的实施方案

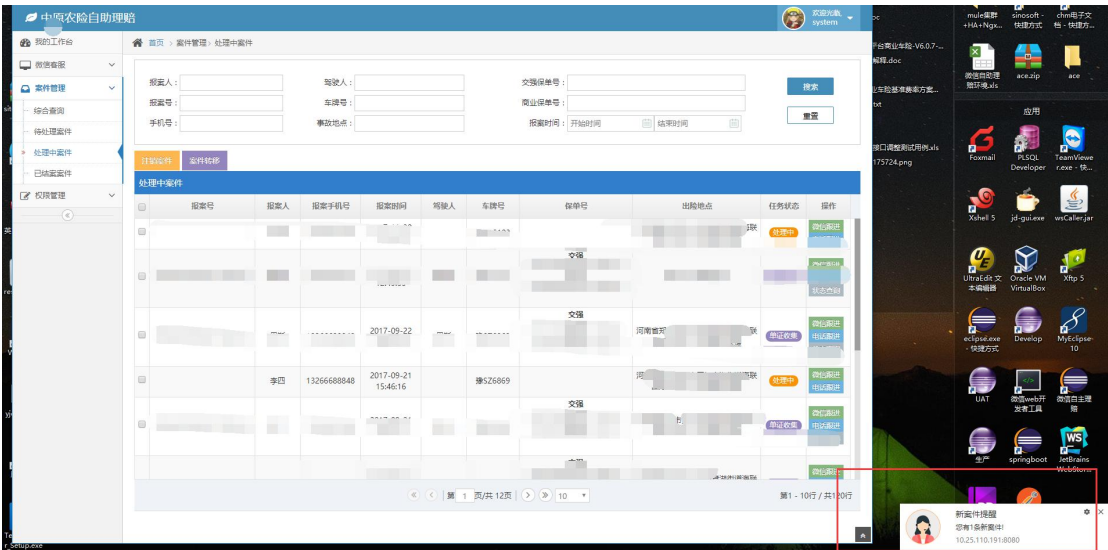
建议及优化实施方案如下：（黑体字为建议）

1.出险地定位不成功，刷新后界面信息重新录入。需优化为修改定位信息，之前录入的信息保持留存。

解决方案：根据要求进行修改，在修改定位信息之前缓存录入信息，修改定位地址后重新显示出之前所录入信息。

2.新增报案增加提示音，延长提示时间，不点击不消失。

解决方案：利用 chrome 所支持的 HTML5 API 的技术方案在桌面右下角弹窗



弹窗同时有提示音；

此过程需要到 chrome 浏览器特定功能，受原生 H5 API 限制，最多只能有三个弹窗在桌面上显示。另外，针对弹窗功能对 chrome 浏览器 版本有限制，只支持浏览器 60.0.3112.113 以下版本。同时在系统中会提供此版本的下载链接。

3.新增案件刷新时间，10 秒自动刷新。

解决方案：当停留在待处理案件页面时，如有新案件，则会在 1 分钟内自动刷新出来，所以该功能建议取消 【刷新间隔时间可以根据客户要求选择】。

4.需支持语音功能。

解决方案：因微信自助理赔系统的系统是基于 java web 技术的标准 B/S 应用，暂无法支持语音视频功能。

5.需支持视频传输。

解决方案：因微信自助理赔系统的系统是基于 java web 技术的标准 B/S 应用，暂无法支持语音视频功能。

6.聊天记录保存优化，以客服部意见为准。

解决方案:每 N 分钟保存一次，N 由客户指定。自动保存时在当前页面给出提示语，但在离开此页面时无法提示。另外，新增聊天记录汇总功能，点击聊天记录汇总按钮时，在历史聊天框内展示针对此案件跟进方式的所有客服聊天记录。微信跟进展示微信聊天的汇总记录，电话跟进展示电话聊天汇总记录。

7.增加注销原因备注。

解决方案：添加注销原因，在已结案件列表中添加一列 “注销原因”，

报案人：	驾驶人：	交强险保单号：	搜索	重置
报案号：	车牌号：	商业保单号：		
手机号：	事故地点：	报案时间：开始时间 结束时间		

已结案案件										
报案号	报案人	报案手机号	报案时间	驾驶人	车牌号	保单号	出险地点	任务状态	注销原因	操作
		1326 848	2017-09-22 08:53:35		豫S 9	交强险 205079900002017000222	河南省郑州市 流中心大厦海城大厦	无效		结案归档
	三	1326 848	2017-09-21 12:53:24		豫 39	商业 205089900002017000139	河南省郑州市 流中心大厦海城大厦	无效	111111111	结案归档
	三	1853 582	2017-08-23 18:16:33		豫 03		河南省郑州市 海城大厦	无效	111	结案归档
	三	1862 130	2017-08-23 15:24:47		豫 103		河南省郑州市 海城大厦	无效	测试	结案归档
	明	1863 567	2017-08-23 15:22:40		豫 103		河南省郑州市 海城大厦	无效	1234565432	结案归档
	三	1853 582	2017-08-22 15:03:21		豫 103		河南省郑州市 海城大厦	无效	不过感受到微响水车同意的微响说过的广告不过感受到微响水车同意的微响说过的广告不过感受到微响水车同意的微响说过的广告不过感受到微响水车同意的微响说过的广告	结案归档
	三	1853 352	2017-08-17 16:08:14		豫 103		河南省郑州市 海城大厦	无效	刷得得大是大非	结案归档

只有 “任务状态” 为 “无效” 才会显示 注销原因。

8.照片上传图示、样式、模板，及客户端收到的模板照片。

解决方案:交由前台 UI 设计制作。

9.上传照片完成后工作台需收到提醒。

解决方案：使用案件相同的弹窗机制，微信端每上传完一张，对用的后台系统在登陆的情况下会自动弹出提示，提示不做点击处理，需由用户自己跳转到单证页面查看。

10.客户端上传照片需有提示或有进度条。

前端添加等待响应效果

11.上传完毕照片，无法返回上级或直接提交。

需要详细描述问题

12.银行卡 OCR 识别后未传系统。

解决方案：用于 OCR 识别的银行卡会自动作为一张单证，保存到本案单证中，后台客服可以在 案件跟进[微信跟进-电话跟进]页面中点击单证信息查看到，

请信息部为 OCR 银行卡提供单独的分类，但必须保证此分类下照片必须要整在影像系统正常可见。

扫描的银行卡需要展示在页面上

13.无法支持 wifi 报案。

经测试，可以支持 wifi 报案