

im聊天系统架构--im app源码

产品名称	im聊天系统架构--im app源码
公司名称	湖北钠斯网络科技有限公司
价格	38000.00/件
规格参数	品牌:钠斯网络 湖北省宜昌市:西陵区云计算大厦1202
公司地址	湖北省宜昌市西陵区发展大道三峡云计算大厦A座1202
联系电话	18908605871

产品详情

1) IM会话

就是客户与售后的即时通信，我们要保证客户与售后顺畅的聊天，就要满足他们多样化的聊天模式，表情、文字、图片、视频、语音等各种的消息的交互模式。

2) 会话记录

客户与售后的每一次沟通服务记录，不同的平台业务，它这里的处理方式也是不一样的。

它可以是服务单号单独记录，也有向上滑动查看历史记录。

3) 会话列表

不同的企业和业务他们会话列表的设计差异不大，目的主要是方便售后查看他正在处理的会话，然后点击回复处理。

4) 工作台

售后处理问题的工作区域，回复、转接、结束问题、电话外呼，等一系列工作。

5) 售后管理

主要是管理售后，给售后定义角色和边界，要使用整个系统，售后一定是整个售后管理表维护的人员。

6) 归档管理

售后人员服务结束后的归档选择是归档管理中预设好的，方便售后服务完之后正确选择他们正确的服务内容。

7) 分类来源管理

用户咨询的渠道可能不止一个，分类来源管理的就是用户提问的渠道和选择的问题分类，客户选择的问题分类可以帮助售后人员快速定位客户的问题。

8) 队列管理

每个售后的技能栈不一样，将售后进行技能化和组织化的管理就是队列管理的作用了，抽象点说就是简单版的企业组织架构。

9) 排班管理

售后的工作时间管理，在排班时间里的，自动的接收派发过来的任务。

10) 权限管理

不同的角色的权限是不一样的，权限管理简单的功能和目的，就是判断这个售后是否有这个功能的权限。