

一手APP版本里程碑 - 需求 #15720

App客服售前售后分离

2020-03-17 14:28 - 梁惠超

状态:	已完成	开始日期:	2020-03-17
优先级:	特高	计划完成日期:	
指派给:	莫亚孟	% 完成:	0%
类别:		预期时间:	0.00 小时
目标版本:	5.3.0	开发优先级:	
PRD时间:	2020-03-16	后端开发:	
移交时间:	2020-03-16	跨组后端开发:	
提测时间:	2020-03-25	CodeReview:	
承诺上线时间:	2020-03-31	前端开发:	
实际上线时间:		IOS开发:	
截稿时间:		安卓开发:	
开发时间:		测试:	
联调时间:		UI:	
需求方:	客服	数据组:	
风险评估:	未知	数据组完成时间:	
优先级:	10		

描述

背景：因内部进行人员优化，团队人数对比年前减半，想把相对简单的售前问题与售后问题分离，把售前问题通过外包或兼职方式承包出去。

入口：App-联系客服

功能描述：

1.用户在app点击联系客服时，出现选项‘售前咨询’和‘售后咨询’提供选择。选择‘售前咨询’的用户下单数 < 5，则进入组别ID：398190119；下单数>5且非黄金及以上用户，则进入组别ID：398197797；黄金及以上用户，则进入组别ID：398193972。选择‘售后咨询’的用户下单数 < 5，则进入组别ID：398193973；下单数>5且非黄金及以上用户，则进入组别ID：398197798；黄金及以上用户，则进入组别ID：398193974。

2.用户在App--订单详情点击联系客服且选择'售前咨询'，客服机器人的问题模板取ID：1208008；在App--售后单详情点击联系客服且选择'售前咨询'时，客服机器人的问题模板取ID：2889660；在App出售后单详情、订单详情、商品详情外的入口点击联系客服且选择'售前咨询'时，客服机器人的问题模板取ID：1203008；当下单数 < 5用户，在App--商品详情页点击联系客服且选择'售前咨询'时，客服机器人的问题模板取ID：2890670；当下单数>5且非黄金及以上用户，在App--商品详情页点击联系客服且选择'售前咨询'时，客服机器人的问题模板取ID：1206011；当黄金及以上用户，在App--商品详情页点击联系客服且选择'售前咨询'时，客服机器人的问题模板取ID：2888668；

用户在App--售后单详情点击联系客服且选择'售后咨询'时，客服机器人的问题模板取ID：2889661；用户在App除售后单详情外的入口点击联系客服且选择'售后咨询'时，客服机器人的问题模板取ID：2889669；

历史记录

- #1 - 2020-03-17 15:00 - 刘波峰
- 状态从原始需求 变更为 已移交
- 指派给从 刘波峰 变更为 莫亚孟
- 目标版本从 5.4.0 变更为 5.3.0
- PRD时间被设置为 2020-03-16
- 移交时间被设置为 2020-03-16

#2 - 2020-03-17 15:08 - 余喆伦

- 提测时间 被设置为 2020-03-25

- 承诺上线时间 被设置为 2020-03-31

#3 - 2020-03-17 15:58 - 莫亚孟

- 主题 从 App 客服增加售前售后的区分 变更为 App 客服售前售后分离

#4 - 2020-03-20 10:39 - 梁惠超

- 描述 已更新。

#5 - 2020-03-23 18:10 - 梁惠超

- 描述 已更新。

#6 - 2020-04-24 18:52 - 莫亚孟

- 状态 从 已移交 变更为 已完成