

金融场景视频交互平台 操作手册

版本：V1.0.1

目录

1. 引言	3
1.1. 项目背景	3
1.2. 适用范围	3
2. 运行环境	3
2.1. 客服端后台登录地址.....	3
2.2. 客服端硬件配置要求.....	3
2.3. 客服端网络配置要求.....	4
2.4. 移动端硬件配置要求.....	5
3. 金融场景视频交互平台后台使用说明	5
3.1. 系统工作状态	5
3.2. 权限分类	6
3.3. 工单状态说明	6
3.4. 短信通知	8
3.5. 创建视频任务	7
3.6. 排队规则	8
3.7. 视频会话	9
3.8. 照片采集	10
3.9. 人脸核身	10
3.10. 确认书推送	11
3.11. 引导图推送	12
3.12. 会话结束	13
3.13. 工单备注	13
3.14. 处理记录查看	14
3.15. 个人设置	14
3.16. 通话历史	15
3.17. 账号管理（管理员权限）	15
3.18. 客服组管理（管理员权限）	16
4. 视频客服系统前端使用说明	17
4.1. 短信接收	17
4.2. 输入手机号	17
4.3. 排队等待页面	18
4.4. 视频通话	19
4.5. 推送引导图	19
4.6. 文档确认与签字.....	20

1.引言

1.1.项目背景

现有的金融业务办理方式主要包括：电话、在线 APP、亲临柜面三种方式，其中部分业务必须客户亲临柜面核身后才能办理。而亲临柜面方式服务半径小、耗时久，当前市场环境下，如此传统的服务方式已不能满足客户需求。

同时，随着监管环境日益趋严，对业务办理过程安全性要求不断提高，例如有双录要求的业务范围不断扩大。

1.2.适用范围

1 对 1 或 1 对多，视频业务办理。

2.运行环境

2.1.客服端后台登录地址

<https://service-support-test.ikandy.cn>

2.2.客服端硬件配置要求

终端环境	环境要求
电脑	坐席端：采用谷歌 chrome62 以上，72 以下版本；
处理器	intel i5 以上或其他品牌同等配置
内存	至少 4G

硬盘	200G
麦克风	独立耳麦
摄像头	如果配摄像头的话要求 720P (非必选)
操作系统	windows7, windows8, windows10 及以上版本

2.3. 客服端网络配置要求

1.带宽：每个坐席至少保证独立的下行 2.5M，上行 1.5M 带宽，多个人员按比例增加。

2.网络类型：需要能访问内网核心系统，又能访问外网，如果有网络权限管控的话，需开通如下端口：

序号	1	2	3	4	
域名 或 IP	*.ikandy.cn	*.tenpay.com	*.myqcloud.com	*.ikandy.cn	
端口号	80, 443, 8080,5000	1935	1935	1000 ~ 65535	
传输 层协议	TCP	TCP	TCP	UDP	
用途	业务及视频系 统	小程序媒体流	小程序媒体流	实时媒体流	

带宽 /每坐席	500K	下行: 2M 上行: 500K	下行: 2M 上行: 500K	下行: 2M 上行: 500K	总体估算 下行: 2.5M 上行: 1.5M
备注			2, 3 和 4 的带宽,三 选一	2, 3 和 4 的带宽, 三选一	

2.4. 移动端硬件配置要求

终端环境	环境要求
Android、ios 手机	微信

3. 金融场景视频交互平台后台使用说明

3.1. 系统工作状态

视频客服系统提供空闲、暂放、忙碌、话后处理 4 种客服工作状态。

空闲：坐席登录后，自动变更为上班状态，可以接受用户视频拨打进入。

忙碌：坐席接通视频后，自动变更为忙碌状态，状态不可修改。

话后处理：坐席接通视频结束后，自动变更为话后处理状态，用户视频无法呼入，状态可手动修改。

暂放：坐席手动修改状态为下班状态后，用户视频无法呼入。



3.2. 权限分类

坐席：处理用户的视频会话请求。

机构管理员：查看工单列表、统计报表、设置中心（账号创建、客服组设置）

3.3. 工单状态说明

工单状态分类

- 待处理：工单创建后默认状态
- 处理中：坐席接通后自动变更
- 已处理：点击回传，信息成功回传成功自动变更
- 已撤销：手动点击关闭，状态变更

工单状态呼叫限制

- 可呼入状态：待处理、处理中
- 不可呼入状态：已处理、已撤销



3.4. 创建视频任务

1. 坐席登录后，通过“新建”按钮创建新的视频工单任务
2. 成功新建工单后，自动发送引导通知短信到填写的手机号



The '新建工单' (New Task) form is shown with the following fields and values:

- * 业务类型和项目: 保全 / 变更投保人
- 被保险人: 邓小闲
- * 联系电话: 15618293093
- 身份证号: 654646464646565
- * 案件号: 646464644664
- 保单号: 65464564

Buttons at the bottom: 取消 (Cancel), 确定 (Confirm).

全部1	待处理1	处理中0	已处理0	已撤销0				
保单号	案件号	业务类型	客户姓名	处理人	状态	创建时间	更新时间	操作
20202020	20201234	保全	邓*闲	邓	待处理	2020-04-09 15:23:27	2020-04-09 15:23:27	查看

3.5. 短信通知

客服在工单详情页，点击【发送短信】按钮，会再次发送短信到联系人手机上。

The screenshot shows a web interface for a case detail page. At the top, there are navigation tabs: '<返回列表', '工单信息' (selected), '照片采集', '引导图', '人脸核身', '信息推送', and '处理记录'. The page title is '创建于: 2020-04-09 15:23:27 更新于: 2020-04-09 15:23:27'. Below the tabs, there is a '业务信息' section with the following fields: '* 业务类型和项目:' (下拉菜单: 保全 / 变更投保人), '被保险人:' (输入框: 邓小闲), '* 联系电话:' (输入框: 15618293093), '身份证号:' (输入框: 432929202007000515), '* 案件号:' (输入框: 20201234), and '保单号:' (输入框: 20202020). Below this is a '添加备注' section with a text area and a '提交备注' button. At the bottom, there are three buttons: '保存' (blue), '撤销' (blue), and '发送短信' (white with a red arrow pointing to it).

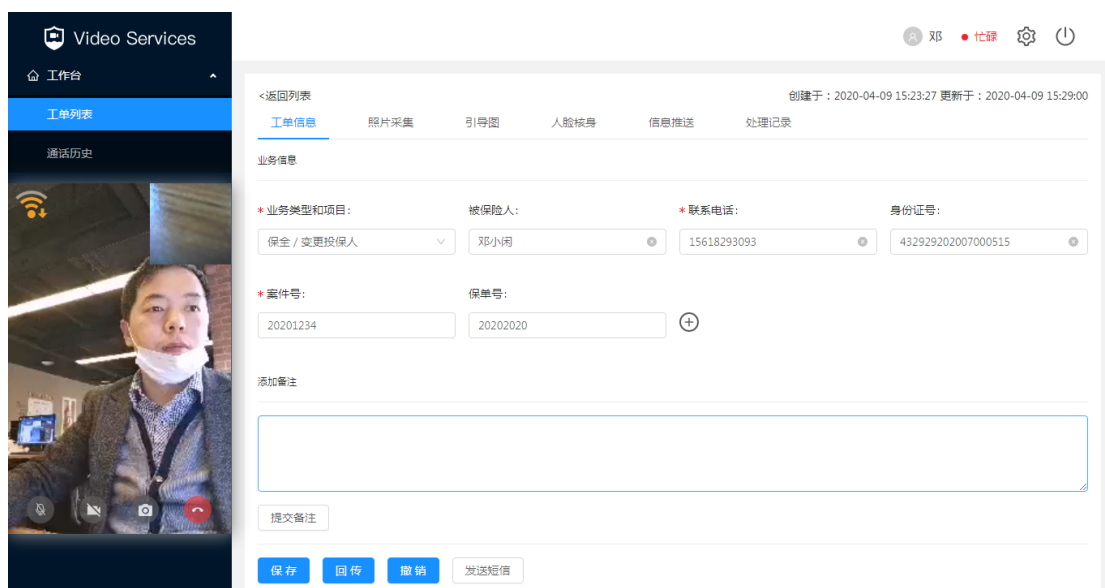
3.6. 排队规则

1. 当用户进行视频会话时，会按照熟客优先原则，优先分配给创建/已处理过该任务的坐席。若是首次呼入或理赔任务呼入无人接听的情况下，会按照客服接通会话视频的时间顺序，依次分配给在线客服。
2. 会话中会显示用户呼叫的等待时间；



3.7. 视频会话

1. 当用户发起视频会话后，客服点击【接听】按钮，建立视频连接。
2. 视频主画面展示为用户画面，小画面展示为客服画面。
3. 客服可以开关麦克风、截取图片、开关摄像头、挂断视频。



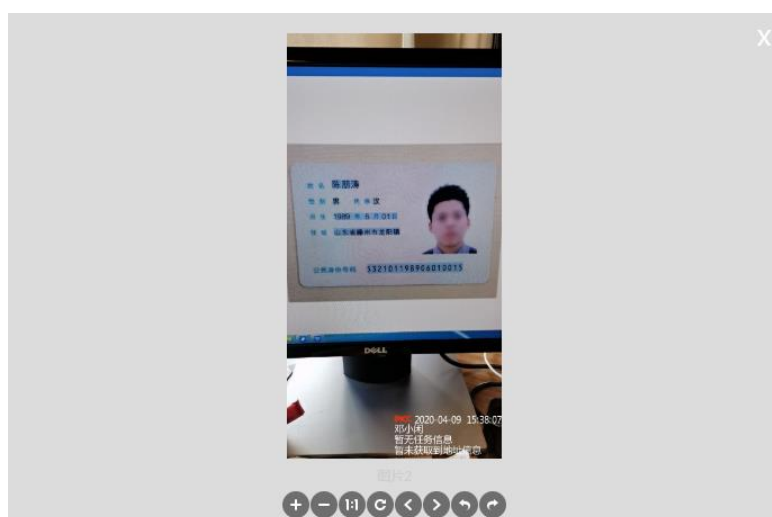
3.8. 照片采集

1.用户或坐席点击相关按钮，可以对视频画面进行拍照。点击照片取证页面，展示相关理赔任务对应用户的拍摄照片。

客服可以点击图片，对图片进行分类。

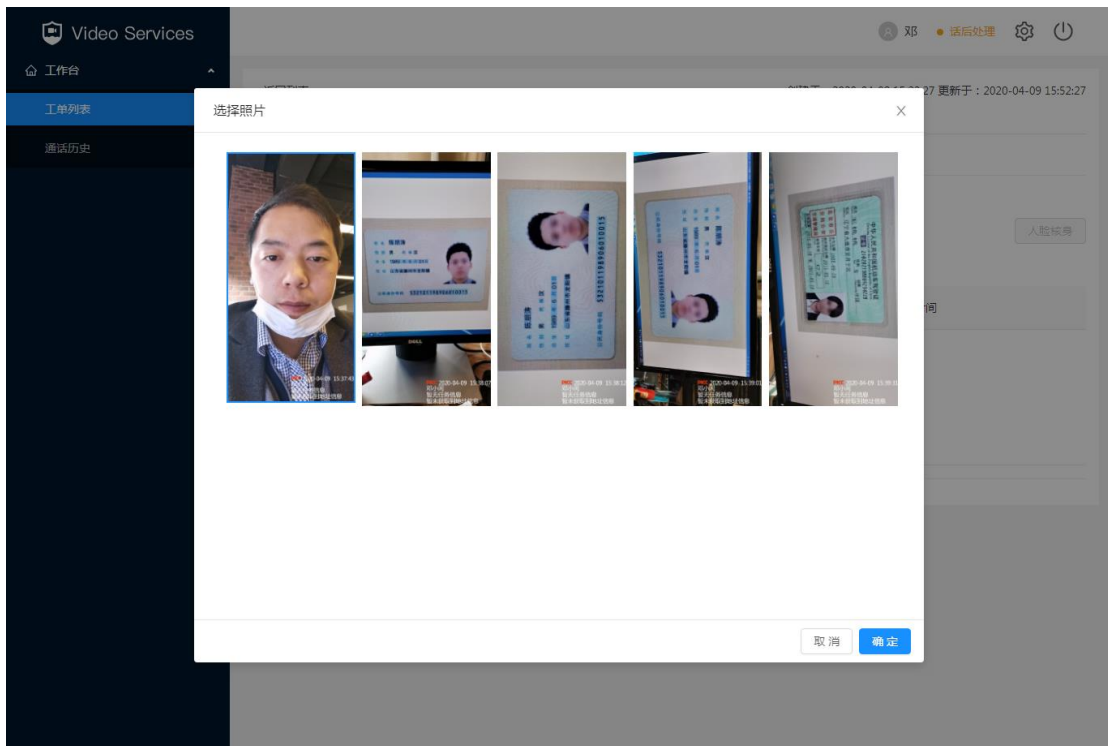


2.点击图片预览后，显示相关的水印内容，可以对图片进行放大缩小，上一张、下一张、旋转等操作；



3.9. 人脸核身

选择上传的照片中的【人脸照】和【身份证】进行对比，识别出对比结果展示在表格中。

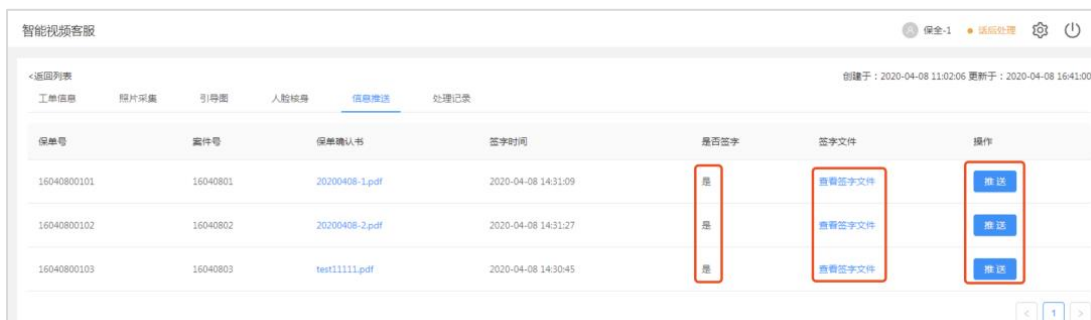


3.10. 确认书推送

1、POSA 系统推送确认书到视频客服系统中

2、坐席收到确认书可“推送”给视频中的用户手机上

3、用户签字后会显示出来状态，可以点击查看签字的文件。

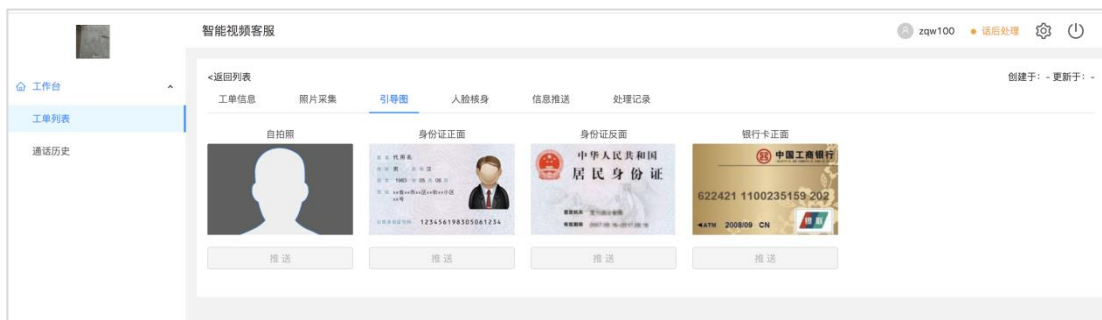


保单号	案件号	保单确认书	签字时间	是否签字	签字文件	操作
16040800101	16040801	20200408-1.pdf	2020-04-08 14:31:09	是	查看签字文件	推送
16040800102	16040802	20200408-2.pdf	2020-04-08 14:31:27	是	查看签字文件	推送
16040800103	16040803	test11111.pdf	2020-04-08 14:30:45	是	查看签字文件	推送



3.11. 引导图推送

在视频中可以点击相关引导图给用户，指导其拍照；



3.12. 会话结束

需要选择其【通话状态】是否正常完成，如果【非正常完成】，还需选择原因是网络问题、用户问题、其他；



通话状态

通话状态

非正常完成

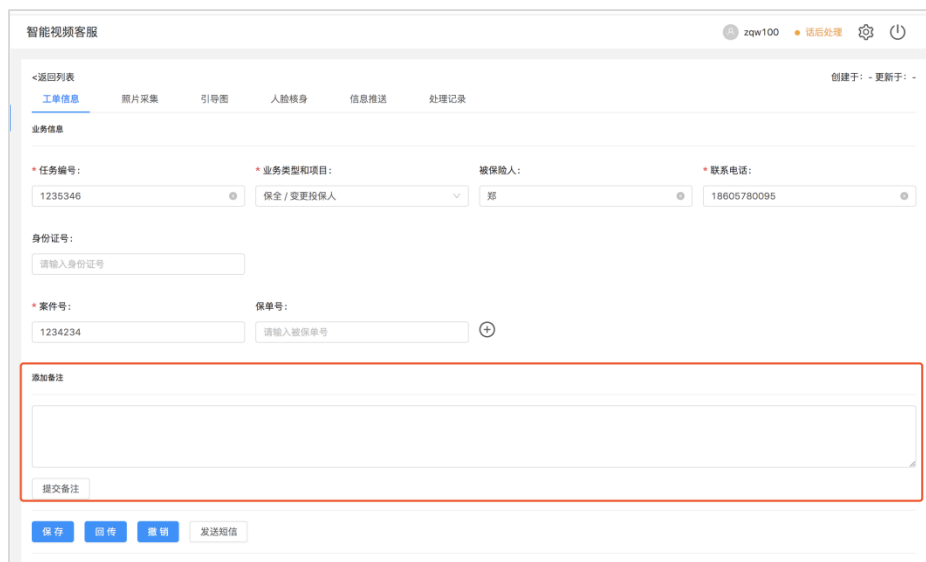
通话结果

请选择通话结果

- 网络问题
- 用户问题
- 其他

3.13. 工单备注

在【工单详情】中输入备注内容，点击【提交备注】按钮，备注记录会在处理记录中保存；



智能视频客服

2qw100 话后处理

<返回列表

工单信息 照片采集 引导图 人脸核身 信息推送 处理记录

创建于: - 更新于: -

业务信息

* 任务编号: 1235346 * 业务类型和项目: 保全 / 变更投保人 被保险人: 郑 * 联系电话: 18605780095

身份证号: 请输入身份证号

* 案件号: 1234234 保单号: 请输入保单号

添加备注

提交备注

保存 回传 撤销 发送短信

3.14. 处理记录查看

可以查看每个工单对应的呼叫时间、备注记录、操作记录、上传记录。

The screenshot displays the '智能视频客服' (Smart Video Customer Service) interface. At the top, there's a header with 'zqw100' and '话后处理' (Post-call processing). Below the header, there are navigation tabs: '<返回列表', '工单信息', '照片采集', '引导图', '人脸核身', '信息推送', and '处理记录' (selected). The '处理记录' section is divided into three sub-sections:

- 呼叫记录 (Call Records):** A table with columns: 发起时间, 挂断时间, 排队时长, 通话时长, 取消呼叫, 正常结束, 小结. One record is visible with 挂断时间 '2020-04-08 15:02:11'.
- 备注记录 (Remarks):** A table with columns: 备注内容, 备注时间, 备注人. Three records are visible with 备注内容 '123', '4444', and '史蒂夫'.
- 操作记录 (Operations):** A table with columns: 处理内容, 处理时间, 处理人. One record is visible with 处理内容 '自动发送短信'.

3.15. 个人设置

点击设置按钮，可以修改个人相关账号的手机号、姓名、密码。

The screenshot shows the '智能视频客服' (Smart Video Customer Service) interface with the '个人设置' (Personal Settings) dialog box open. The dialog box contains the following fields:

- * 账号: zqw100
- * 姓名: zqw100
- 手机号: admin
- * 角色: 登录
- * 密码: *****
- * 确认密码: 请确认密码

At the bottom of the dialog box, there are '取消' (Cancel) and '确定' (Confirm) buttons. The background interface is dimmed, showing the same navigation tabs as in the previous screenshot.

3.16. 通话历史

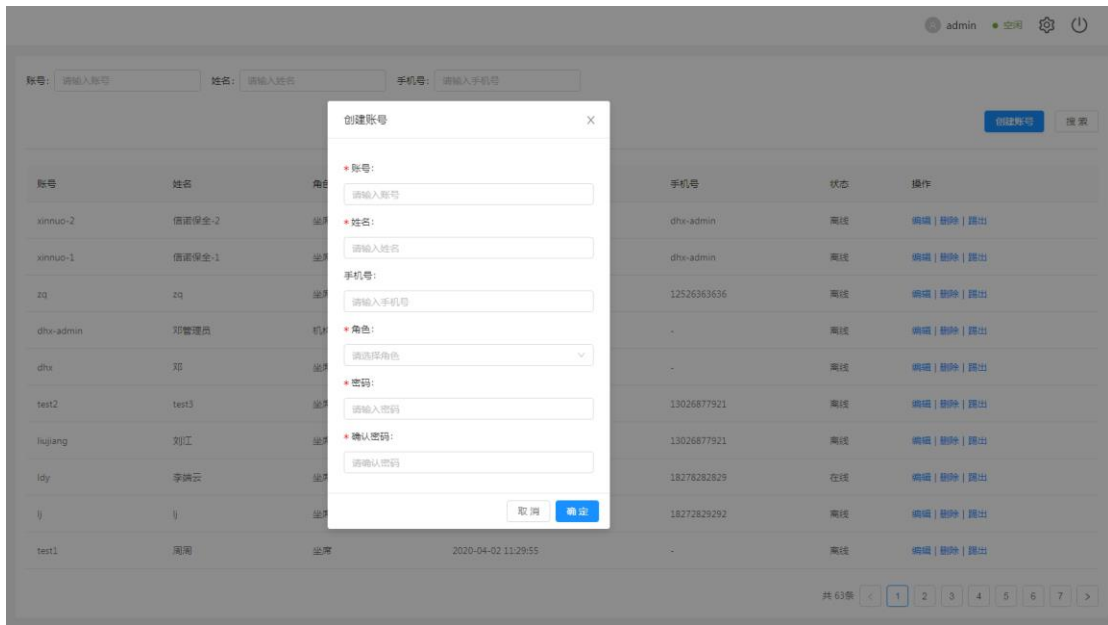
可以查看每一次视频呼叫的记录，任务编号、处理人、发起时间、排队时长、挂断时间、通话时长、是否取消呼叫、是否正常结束。

任务编号	处理人	发起时间	挂断时间	排队时长	通话时长	取消呼叫	正常结束
-	理超-1	2020-04-08 17:15:34	2020-04-08 17:19:39	00:00:06	00:03:59	否	是
-	理超-1	2020-04-08 17:15:12	2020-04-08 17:15:28	00:00:04	00:00:12	否	是
-	理超-1	2020-04-08 17:08:42	2020-04-08 17:11:47	00:00:06	00:02:59	否	是
-	保安-1	2020-04-08 16:55:36	2020-04-08 16:56:15	00:00:05	00:00:34	否	是
-	保安-1	2020-04-08 16:40:46	2020-04-08 16:41:15	00:00:03	00:00:26	否	是
-	保安-1	2020-04-08 16:40:34	2020-04-08 16:40:45	00:00:03	00:00:07	否	是
-	理超-1	2020-04-08 16:36:22	2020-04-08 16:52:51	00:00:06	00:16:24	否	是
-	zq	2020-04-08 16:34:27	2020-04-08 16:35:26	00:00:05	00:00:54	否	是
-	保安-1	2020-04-08 16:33:42	2020-04-08 16:35:26	00:00:04	00:01:41	否	是
-	保安-1	2020-04-08 16:33:26	2020-04-08 16:33:36	00:00:04	00:00:07	否	是

3.17. 账号管理（管理员权限）

设置中心只对管理员开放，管理员可以创建账号，账号的角色为管理员或客服。管理员可以对账号进行查看（账号资料的编辑修改）、删除、踢出（让已在登录状态的账号，退出登录）、禁用。

账号	姓名	角色	创建时间	手机号	状态	操作
xinnuo-2	信诺安全-2	坐席	2020-04-08 15:03:22	dhx-admin	离线	编辑 删除 踢出
xinnuo-1	信诺安全-1	坐席	2020-04-08 15:01:58	dhx-admin	离线	编辑 删除 踢出
zq	zq	坐席	2020-04-08 14:51:05	12526363636	离线	编辑 删除 踢出
dhx-admin	郑管理	初始管理员	2020-04-08 14:42:27	-	离线	编辑 删除 踢出
dhx	郑	坐席	2020-04-08 14:42:05	-	离线	编辑 删除 踢出
test2	test3	坐席	2020-04-08 11:50:07	13026877921	离线	编辑 删除 踢出
lijiang	刘江	坐席	2020-04-08 10:46:55	13026877921	离线	编辑 删除 踢出
ldy	李锦云	坐席	2020-04-03 16:50:41	18278282829	在线	编辑 删除 踢出
ji	ji	坐席	2020-04-03 12:29:05	18272829292	离线	编辑 删除 踢出
test1	南南	坐席	2020-04-02 11:29:55	-	离线	编辑 删除 踢出

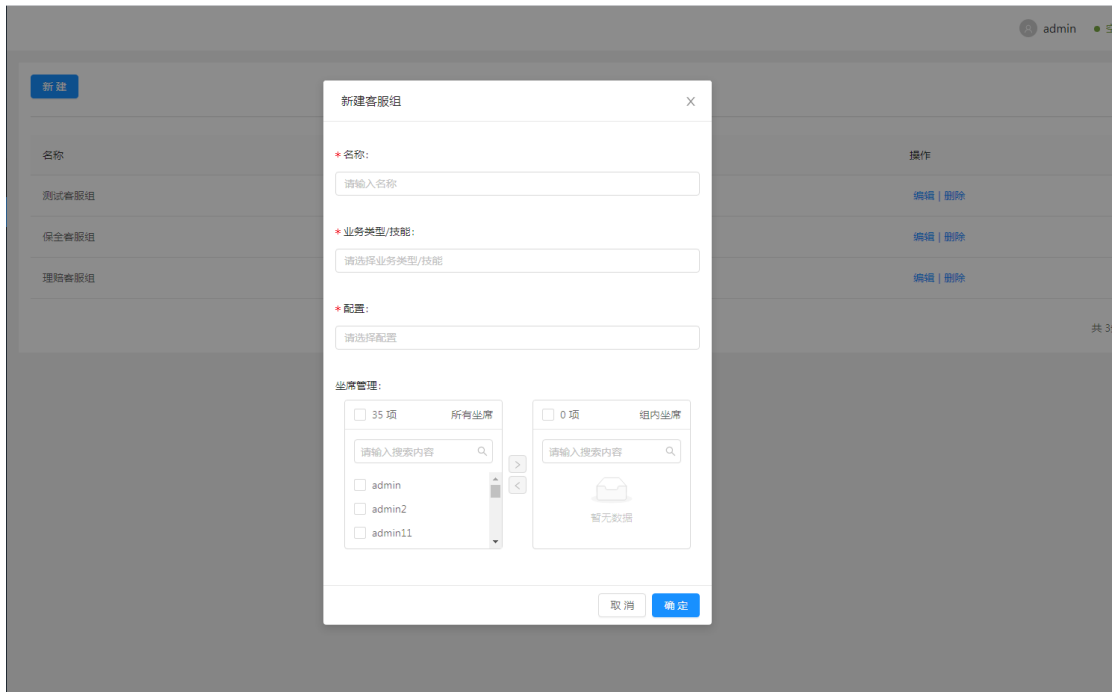


3.18. 客服组管理（管理员权限）

通过将客服归入对应的客服组，前端用户发起视频会话后，客服才可以接听。



新建/编辑客服组名称、业务类型/技能、配置、坐席管理；



4. 视频客服系统前端用户使用说明

4.1. 短信接收

用户会接收到短信连接，引导进入小程序，发起视频会话，处理任务；。



4.2. 输入手机号

用户也可以通过搜索对应小程序发起视频，进行业务办理；



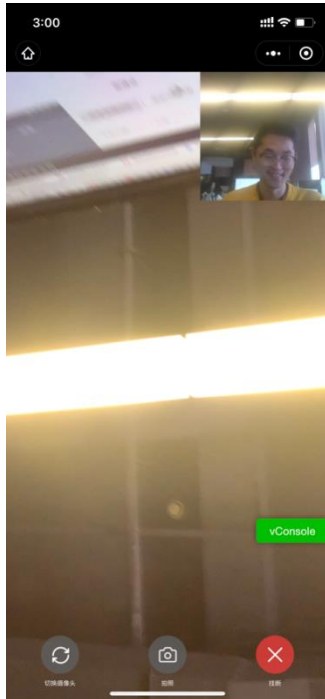
4.3. 排队等待页面

用户在视频呼叫等待页面, 可以选择了解当前排队数, 也可以点击取消按钮, 取消排队。



4.4. 视频通话

视频会话接通后，用户可以开关摄像头、拍照、反转摄像头、结束会话；



4.5. 推送引导图

当坐席推送相关引导图后，会在小程序画面中显示对应的引导页面，用户可根据引导进行拍照；



4.6. 文档确认与签字

坐席将文档推送给用户，用户浏览后确认无误后可以点击签字确认。

