

## 视频呼叫中心 - 功能 #1020

### 山东人保DEMO

2021-01-25 14:40 - 吴伟达

状态:	已关闭	开始日期:	2021-01-18
优先级:	高	计划完成日期:	2021-02-28
指派给:	吴伟达	% 完成:	0%
类别:		预期时间:	0.00 小时
目标版本:		耗时:	32.00 小时
<b>描述</b>			
方案：不接入IVVR，直接人工处理。			
截图功能：用户打热线进入到人工进行报案，坐席通过视频指挥用户摄像头拍摄车祸关键位置，坐席使用一键截图的功能，拿到截图证据。			
定位功能：需要获取用户地理位置时，坐席可以发送短信，按照在H5页面上，调用浏览器的API。引导用户打开浏览器，用户把位置提交给坐席后，坐席可以通过同屏共享的方式去和用户确认位置是否准确，用户可多次通过H5页面提交定位。坐席工单同时需要有文字版地理位置。 坐席需要实时知道用户是否提交，可以考虑socket通讯方案。			
查询保单：坐席通过同屏共享的能力把保单信息展示给用户看。			

#### 历史记录

#1 - 2021-02-01 13:42 - 吴伟达

- 状态从 新建 变更为 已关闭