一洽SDK开发文档

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 作者 | 版本 | 日期 | 备注 |
| 秦江利 | beta-0.1 | 2016-03-17 | 调试sdk访客对话 |

1. 前言
2. 项目简介

一洽是一款依托于在线沟通平台，为企业提高各渠道网络转化率、实现精细化管理的企业级应用平台，一洽目前已计划的接入渠道包括浏览器（PC/MOBILE）、APP（SDK）、微信（公众号）、微博、邮件，此文档所涉及到的接入流程和API只适用于APP端接入一洽平台进行对话。

1. 名词介绍
2. 访客-visitor

通过SDK与企业进行沟通的app用户

1. 访客ID-visitorId

用户标记访客身份的唯一ID,APP保存加密后的字符串

1. 客服-staff

企业负责接待访客的服务人员

1. 公司-company

购买一洽的企业所拥有的账号主体称为公司

1. 公司ID-companyId

用于标示不同企业账号的ID

1. SDK接入token

用于验证SDK调用者身份的token

1. SDK接入设计
2. 通信协议设计
3. 客户端和服务器的通信采用websocket通信
4. 客户端和服务器消息内容采用JSON格式进行交互

消息示例：

握手消息：

[{"id":"1","version":"1.0","minimumVersion":"1.0","channel":"/meta/handshake","supportedConnectionTypes":["websocket","long-polling","callback-polling"],"advice":{"timeout":60000,"interval":0},"ext":{"ack":true}}]

握手服务器回执：

[{"id":"1","minimumVersion":"1.0","supportedConnectionTypes":["websocket","long-polling","callback-polling"],"successful":true,"channel":"/meta/handshake","ext":{"ack":true},"clientId":"2x41pe0700md8t9cgc7mdk9tk43","version":"1.0"}]

1. 通信交互API-Android

服务器通信框架采用cometd组件，android中可使用cometd提供的java API工具包进行握手、频道订阅、发送消息

cometd主页：

https://cometd.org/

1. 通信交互API-IOS

因cometd框架未提供相关的通信类库，所以IOS端的websocket通信需要根据通信规则对握手、频道定于、收发消息部分进行解析开发，具体通信规则在android调通后进行详细的定义。

1. 对话建立流程

初始化websocket

握手（handshake）

成功？

Y

N

重试，超过次数后提示失败或进入留言

订阅频道(visitor/self)

接收访客配置消息

订阅公司和个人频道

注册对话

可获得信息：1.是否有客服在线 2.当前需要订阅的公司频道和访客ID

1. 通信指令
2. 握手handshake

连接

提交data：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 必选 | 描述 |
| token | string | 是 | 初始化API的token |
| vId | string | 否 | 如果首次请求对话并且是非会员访问则为空,如果用户未指定且之前访问过则使用11001消息中的encryptVID |
| vType | int | 否 | 是否是会员登录，如果是会员登录则vid为当前会员的唯一ID。  0：非会员  1：会员  默认为0 |

提交数据示例：

[{"id":"1","version":"1.0","minimumVersion":"1.0","channel":"/meta/handshake","supportedConnectionTypes":["websocket","long-polling","callback-polling"],"advice":{"timeout":60000,"interval":0},"ext":{"ack":true},"data":{"from":2,"token":"AesEG3R"}}]

如果握手成功会返回11001消息，具体消息内容在handshake的状态回执中，如果握手失败则断开链接

示例：

[{"id":"1","minimumVersion":"1.0","supportedConnectionTypes":["websocket","long-polling","callback-polling"],"data":{"companyId":18,"encryptVID":"XQf9q3PpYoU=","mt":"11001","status":2,"tm":1458115638761,"visitorId":"sdk1694"},"successful":true,"channel":"/meta/handshake","ext":{"ack":true},"clientId":"7cfidhunzcydg1kuiu8kvasxts","version":"1.0"}]

1. 订阅self频道

此频道用于直接回执和同步消息回复，异步消息通过个人频道进行发送和接收。

频道：visitor/ self

示例：

{"id":"3","channel":"/meta/subscribe","subscription":"/visitor/selfmsg","clientId":"2xuqzj2hwtqa7ue16xyw91ihxvkq"}

1. 订阅公司频道 /visitor/chat/${companyId}

companyId来源于11001消息

提交data：暂无额外的data提交

示例：

{"id":"4","channel":"/meta/subscribe","subscription":"/visitor/chat/18","clientId":"2xuqzj2hwtqa7ue16xyw91ihxvkq"}

1. 订阅访客个人频道 /visitor/chat/${companyId}/${visitorId}

visitorId来源于11001消息

提交data：暂无额外的data提交

示例：

{"id":"2","channel":"/meta/subscribe","subscription":"/visitor/chat/18/web253302","clientId":"2xuqzj2hwtqa7ue16xyw91ihxvkq"}

1. 注册对话指令 et=150

频道：/service/visitor/event

指令：et=150，所有push到/service/visitor/event频道的数据都必须携带et字段，用于标示本次push请求的事件类型

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| et | string | 事件类型 |
| media | string | 访客媒介 1:pc web 2:mobile web 3:android 4:iphone |
| screenResolution | String | 屏幕分辨率 |
| osName | String | 操作系统名称 |
| chatFlag | String | 本次对话自定义标签 |

注册后在可接收603状态消息（当前请求对话不能接通，转到离线留言处理）或者收到等待对话（当前请求的企业、分组或者客服忙碌需要等待）或者受到接通对话消息

1. 访客正在输入消息指令，et=104,在访客输入内容的时候每隔2秒钟通知一次服务器其正在输入的内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| et | string | 事件类型 |
| content | String | 正在输入的内容，可以为空 |

1. 发送文本消息指令 et=105

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| et | string | 事件类型 |
| content | String | 访客发送的消息内容 |

1. 结束对话指令 et=107 因匿名对话未添加好友关系，所以允许访客或者客服主动结束对话，

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| et | string | 事件类型 |

1. 消息回执
2. 访客端配置消息-mt=11001(消息类型都用mt表示）

接收到此消息后访客才能进入下一步的订阅对话频道和注册对话操作，否则认为接入失败。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| companyId | long | 当前访客注册到的企业ID，根据此ID注册公司频道，用于接收整个公司账户的状态变化以及公司范围内的广播消息 |
| visitorId | string | 此访客注册的访客ID，用于订阅访客个人的频道，接收属于自己的消息 |
| encryptVID | string | 加密后的访客ID，用于保存在app中下次注册的时候提交给服务器用作身份识别 |
| status | int | 公司账号当前的状态  1：有客服在线可注册对话  2：无客服在线，提示客服不在线或显示留言 |

1. 请求对话状态消息mt=603 此消息在注册对话后可能会收到，如果在握手和注册对话中间，请求对话的接待客服状态变更了，那么会收到此消息

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| status | long | 当前请求客服是否可以接入对话  1：在线  2：不在线 |
| chatStatus | int | *此访客现在的对话状态 0,没有对话 1：请求对话中 2：对话进行中* |

1. 系统欢迎语消息 mt=647

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| tm | long | 消息时间 |
| content | string | 系统消息内容 |
| type | int | 系统消息类型  1：等待提示语  2：欢迎语  3：结束语 |

1. 对话开始消息 mt=604，收到此消息表示对话已经接通，可正常进行对话沟通。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| staffId | long | 接通对话的客服ID |
| staffNickName | String | 接受对话的客服昵称 |
| talkId | string | 当前对话的ID，在对话过程中以及结束后访客对其进行评价，可以追踪到评价的对话是哪一个 |

1. 对话结束消息mt=605对话结束后断开websocket连接

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| msgContent | String | 对话结束语 |
| closeReason | int | 对话结束类型 |
| talkId | string | 结束对话的talkid避免消息错乱错误的结束对话，如果此值为空则直接结束对话，否则对比当前的talkid和结束消息中的talkid是否匹配，如果不匹配则直接忽略 |

1. 客服对外详细信息mt=606

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| staffPhone | string | 对外电话 |
| staffHead | string | 对外头像 |
| staffInfo | String | 客服简介 |

1. 客服发送的文本消息mt=640

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| tm | long | 消息时间 |
| staffId | Long | 发送消息的客服ID |
| staffNickName | string | 如果是插入的对话，次参数不为空 |
| msgContent | string | 发送的消息内容 |

1. 客服发送的图片消息mt=641

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| tm | long | 消息时间 |
| staffId | Long | 发送消息的客服ID |
| staffNickName | string | 如果是插入的对话，次参数不为空 |
| smallImg | string | 图片的小图路径 |
| bigImg | string | 图片的大图路径 |
| fileIdentity | string | 文件身份标识：即上传的token |
| fileName | string | 真实文件名 |

1. 客服发送的文件消息 mt=642

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| tm | long | 消息时间 |
| staffId | Long | 发送消息的客服ID |
| staffNickName | string | 如果是插入的对话，次参数不为空,如果为空则取对话接通消息中的昵称代替 |
| fileUrl | string | 文件的路径 |
| fileName | String | 文件名称 |
| fileSize | long | 文件大小 byte |
| fileIdentity | string | 文件身份标识：即上传的token |

1. 客服正在输入消息 mt=644

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| tm | long | 消息时间 |
| staffId | Long | 发送消息的客服ID |
| staffNickName | string | 如果为空则取对话接通消息中的昵称代替 |

1. 访客排队消息 mt=648 在访客请求对话的时候，后台客服忙碌会产生排队接入，此消息会通知访客当前排在第几位

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 类型 | 描述 |
| mt | string | 消息类型 |
| tm | long | 消息时间 |
| position | int | 当前访客所在队列中的位置 |

1. 表情处理

echat会将发送的emoji表情进行转码，转码后使用期unicode编码来标示具体的表情格式：[#emojicode#],然后根据emojicode在表情资源文件夹中找到对应的表情渲染即可。

文件描述：

emojiFace.json 当前使用表情的列表

emoji.json 支持表情列表