Y/C:

1/ Mail khách hàng đến info phải gửi đến nhân viên dạng forward và không được sửa tiêu đề

2/ Nhân viên trả lời mail được forward từ info là reply và cc đến mail khách hàng

3/ Mail trực tiếp từ khách hàng thì rep trực tiếp với khách hành và cc cho ai thì tùy nhu cầu công việc

NHẬN DẠNG MAIL:

A/ Mail yêu cầu nhân viên trả lời

1/ mail đến từ info dạng forward

2/ mail đến từ email không phải dạng @handspan.com

B/ Mail trả lời của nhân viên

1/ Luôn là dạng mail reply

2/ To : info và CC: email != @handspan.com

3/ To : email != @handspan.com

CÁCH TÍNH THỜI GIAN

B1/ Với mail yêu cầu lấy idMSG

B1/ Lấy id reply trong mail trả lời

B3/ so khớp idMSG ==idReply và tính toán thời gian với mail yêu cầu lấy thời gian nhận, mail trả lời lấy thời gian gửi.

Ngoại lê:

1/ Với trường hợp thời gian mail yêu cầu = null mặc định thời gian yêu câu và thời gian trả lời là thời gian hiện tại.

2/ Nếu thời gian mail trả lời bằng null thì lấy thời gian hiện tại.

=>Cả 2 trường hợp vẫn tính mail đã trả lời nhưng do mất dữ liệu thời gian.

B4/ khớp idMSG != all(idReply) thời gian trả lời mặc đinh thời gian hiện tại và không được tính là mail trả lời

B5/ thời gian trung bình = tổng thời gian ở b3,b4 / số mail yêu cầu.

VẤN ĐỀ:

1/ Do cách định dạng forward đối với content các loại email khác nhau nên em tạm dùng cách bắt subject có ký hiệu Fwd: vì loại mail này ko có cấu trúc đặc biệt trong header để nhận biết.

2/ Do mỗi 1 email khi đọc phải tạo 1 session nên sẽ có rất nhiều => thời gian tính toán lâu. Em định lưu cách session ngay từ đầu lần sau vào thì dùng nó sẽ đạt hiệu quả ngay từ việc load thứ 2 do chúng ko phải load lại msg ở lần thứ nhất nhưng em không kiểm soát được việc nhiều session có vấn đề gì ko do ko có đủ email de test.