**Чат абонента с оператором.**

Чат на стороне абонента реализован на сайте http://www.gsmcorporacia.ru/lk/MAIN.

Чат на стороне оператора реализован на сайте <http://cc.gsmcorp.tarifer.ru/login>.

Общие выдержки реализации:

Все сообщения хранятся в таблице D\_INSTANT\_MESSAGES схемы LONTANA\_WWW.

Абоненту и оператору показывается все сообщения абонента и ответов на них в независимости от того какой оператор на них отвечал ранее.

***На стороне абонента:***

Прорисовка интерфейса осуществляется процедурой S\_SHOW\_MESSAGES схемы LONTANA\_WWW. При первом показе интерфейса по чату запускается JAVA SCRIPT ShowChatText, который осуществляет обновление данных по чату (выполняется процедура LONTANA\_WWW.SHOW\_USER\_CHAT\_TXT).

При нажатии кнопки отправить запускается JAVA SCRIPT SendAbonentMessage, который осуществляет выполнение процедуры SEND\_USER\_MESSAGE. Процедура осуществляет запись сообщения в таблицу D\_INSTANT\_MESSAGES, при этом поле ответственного не заполняется.

Сообщения назначаются на операторов, которые:

- залогинены в сети. Оператор считается залогиненным в системе если за последние 31 секунд был обновлен статус нахождения в сети (LAST\_ACTIVE таблицы USER\_NAMES).

- имеют признак работы с чатом (поле WORK\_WITH\_CHAT таблицы USER\_NAMES).

Распределение сообщений на операторов осуществляется единым механизмом (J\_AFFIX\_RESPNSBL\_CRM\_CHAT), который запускается каждые 15 секунд (выполняется процедура AFFIX\_RESPNSBL\_CRM\_CHAT).

При назначении сообщения на оператора, у данного оператора проставляется признак ведения активного диалога, в качестве значения признака указывается id контракта абонента, с которым осуществляется общение (CONTRACT\_ACTIVE\_CHAT таблицы USER\_NAMES).

При назначении сообщения на оператора проверяется факт общения с данным абонентом одного из операторов. (CONTRACT\_ACTIVE\_CHAT таблицы USER\_NAMES). Если у оператора имеется активный диалог с данным абонентом, то сообщение назначается на данного оператора.

Если активного диалога нет, тогда определяется оператор, который последним начинал диалог общения (id данного оператора хранится в параметре USER\_LAST\_CRM\_CHAT таблицы PARAMS). Если данный оператор был определен, то сообщение назначается на оператора, который находится после него при сортировке по коду оператора от большего к меньшему. Если же оператор не был определен, то сообщение назначается на оператора, у которого id максимальное.

Если операторов, имеющие возможность работать с чатом, отсутствуют в сети, то отправляется письмо на почту [info@gsmcorporacia.ru](mailto:info@gsmcorporacia.ru). (почта хранится в параметре EMAIL\_SEND\_INFO\_NOT\_OPER\_CHAT таблицы PARAMS.)

Уведомление оператора, при назначении на него нового сообщения, осуществляется путем продергивания ссылки [http://cc.gsmcorp.tarifer.ru/instant\_messages/notify\_operator?message\_id=%mess\_id%](http://cc.gsmcorp.tarifer.ru/instant_messages/notify_operator?message_id=%25mess_id%25), где в качестве mess\_id указывается код нового сообщения.

Ссылка хранится в параметре URL\_OPERATORS\_MESS\_NOTIFICATION таблицы PARAMS.

Ссылка продергивается процедурой OPERATORS\_MESS\_NOTIFICATION.

При появлении нового сообщения от оператора данное сообщение на стороне личного кабинета абонента выделяется жирным шрифтом.

***На стороне оператора:***

Оператор может вести только один диалог одновременно.

Для операторов, у которых нет активных диалогов, чат показывается в свернутом положении, и развернут, быть не может.

При назначении сообщения на оператора чат разворачивается с показом нового пришедшего сообщения с информацией о номере абонента. В заголовке чата отображается красный, мигающий бэйдж с количеством непрочитанных сообщений.

При установке курсора в поле ввода сообщения, на сервер ajax-ом посылается уведомление о том, что оператор прочитал сообщения (это отмечается в базе данных), затем данное событие посылается в канал веб сокета. После получения от сокета события, красный бэйдж в заголовке чата убирается.

При назначении сообщения на оператора проставляется признак занятости оператора (признак ведения активного диалога).

Если признак занятости оператора проставлен, то оператору показываются сообщения, по умолчанию, за последний месяц.

Отправка сообщений - с помощью ajax послается на сервер, где добавляется в базу данных, а затем публикуется в канал веб сокета

По веб сокетам:

- используются гемы faye и PrivatePub

- канал называется /chat/messages

Формат сообщений:

- сообщение представляет JSON-объект

- в каждом сообщении присутствует поле type, которое содержит тип события в виде строки (пока что это "message" для сообщения и "operator\_have\_read\_all" для события уведомляющего о том что оператор прочитал все сообщения)

примеры:

1) {type: 'message', message: { id: 12, text: "текст сообщения", sender\_user\_id: 744, message\_date\_time: '28.10.2015 11:00:13', operator\_unread: false, abonent\_unread: true}}

2) {type: 'operator\_have\_read\_all', ids: [12, 15, 16]}

благодаря веб сокетам вся визуальная часть чата работает для всех открытых окон браузера, где есть этот чат, то есть происходит синхронизация.

Если абонент не отвечает более 10 мин, диалог автоматически разрывается.

По итогам завершения диалога или его разрыва с оператора снимается признак занятости, а сама переписка сохраняется в создаваемой заявке. Заявка открывается на редактирование. По итогам сохранения заявки для сообщений, которые были занесены в заявку, проставляется номер заявки (поле REQUEST\_ID таблицы D\_INSTANT\_MESSAGES)

Заявка создается типа «Обращение в чат». Данный функционал имеется и на стороне CRM и на стороне личного кабинета абонента. На стороне ЛК абонента работает механизм J\_BREAK\_ACTIVE\_CHAT, который работает каждую минуту (выполняется процедура BREAK\_ACTIVE\_CHAT).

Оператор имеет возможность удерживать диалог, т.е. диалог по истечению 10 минут разорван не будет. Данный функционал пока скрыт от клиента, т.к. не был согласован.