消息发送流程

1. 普通用户在群组点击发送消息

调用会话创建接口，传组ID与用户ID，接口判断是否已经有用户与组关系，没有创建并返回会话ID，有返回已经存在会话ID。新创建会话保存系统消息“请简单描述您遇到的问题”到消息表，推送目标为用户，状态为未读。

是

否

会话窗体

发送消息

判断是否有相应关系

创建会话，保存系统消息

1. 用户打开或者从群组点击发送信息跳转至会话窗口

调用未读消息接口，参数传递用户ID与会话 ID，返回此用户在此会话的未读消息，调用成功后，判断本地是否有此会话本地消息，有把未读消息更新入本地消息中，调用消息已读接口，参数传递用户 ID 与会话ID，后台把消息至为已读。客户端展示本会话所有本地消息。

展示会话消息

保存未读消息到本地

合并后的本地消息

获取所有未读消息

会话Load

1. 用户点击发送按钮

用户输入要发送的内容后，点击发送按钮，传递用户ID、会话ID、内容、消息类型到后台，后台存储消息前判断是否有接单人员，有在推送表中存储推送到协作人员列表的消息。

无直接存储消息，不在推送表中进行操作，但会启动接单程序，接单程序逻辑见接单消息发送

否

是

接单

推送消息至协作列表中所有人员

是否接单

存储消息

发送

1. 接单消息发送

用户发送第一句话后，启动接单程序，选择本群内无接单人员（会话中专业人员ID不包含的以及包含但是会话状态为关闭的）指派（按姓名排序或者随机待定），全部人员都有在服务的单据的挑单据最少的指派，全部人员单据数都大于某一数时（可配置），发送派单提醒消息到管理员。指派单据信息为”系统指派某某解答此问题”，在推送表中存储未读消息。管理员提醒信息为“此问题暂无客服人员可指派”。

否

否

是

是

推送消息至管理员

推送消息至接单人员

指派是否成功

系统根据规则选择服务人员

客户发送消息

推送消息

是否接单

1. 服务人员打开会话窗口

系统在单据指派服务人员设备在线时，推送未读消息（用户发送的消息和接单消息）到设备，服务人员打开会话窗体，调用未读消息接口，根据返回的未读消息状态打开Tab页面，用户发送的未读消息打开客户聊天界面，协作消息打开协作页面。打开完成后调用信息已读接口，标记信息已读。

已读

协作

客户

打开协作聊天界面

打开客户聊天界面

判断消息类型

推送未读消息

打开

1. 服务人员客户聊天页面发送消息

接单人员发送给用户消息，调用发送消息接口，根据类别进行区分，发送后在推送消息表添加一条用户和所以协作人员未读消息，消息显示在客户聊天页面中，新加入到协助中的客服人员也可以查看所有的客户聊天记录，具体流程参考增加协作人员。非服务人员的协作者不能在客户聊天界面发送消息。

保存并推送消息

推送至组内协作人员

推送至客户

发送

1. 协作页面发送消息

所有在协作列表中的协作人员都可以进行组内聊天，组内聊天消息发送后，保存聊天消息，在推送消息表中存储除自己外的所有本单据相关的协作人员。协作消息只在协作页面进行展示。

否

是

推送至在线设备

保存未读消息至推送表

是否在线

保存并推送消息

发送

1. 派单消息发送

管理人员接受到单据自动分配失败的消息后，需要对单据进行派单处理，点击聊天页面右上角…选择“指派客服”，选择某一组内人员，完成派单动作。发送“已指派某某解答此问题”系统消息到指定的服务人员。

选择组内人员

推送指派信息

指派

1. 转单消息发送

在客服人家无法解答客户问题或者无时间解答时可进行转单处理，转单流程与派单相识，点击聊天页面右上角…选择“转交客服”，选择某一组内人员，完成转单操作。发送“某某将此问题转交某某”系统消息到指定服务人员。此消息此单的相关协作人员都能看到。

选择组内人员

推送转单信息

转单

1. 关闭服务单消息发送

客户问题解决后，可由接单的服务人员关闭此单据，服务人员点击聊天窗口右上角…选择“结束服务”，发送“您的问题是否得到解决 是 否”信息到客户，客户点击是 调用关闭服务单接口，关闭此次服务。客户选择否 调用重新打开服务单据接口，发送”客户不同意结束服务”消息至服务人员。不同意的单据重新打开。

否

是

推送信息到服务人员和协作人员列表

更改会话状态为开打

更改会话状态为关闭

是否同意

推送关闭信息到客户

更改会话状态

结束服务

1. 撤回消息（此功能待定）

在协作聊天页面可撤回消息，对消息点右键，选择“撤回”，调用撤回消息接口，传递消息ID，更改消息内容为”某某撤回了一条消息”，并根据所有已经接收此消息人员记录，再次推送更新消息，在线设备接收后更新本地与界面展示消息内容。并删除推送消息表中未读的推送记录。

否

是

撤销未读消息推送

更新聊天内容

是否已读

修改消息内容

撤回

1. 增加协作人员@某某

接单人员如果需要组内人员进行协作。通过@功能增加协作人员，调用增加协作人员接口，传递会话ID和人员ID，添加协作人员到协作表中，新增的协作人员可查看客户与接单人员的对话记录，但是不能回复。协助人员接收从@开始的协作消息。并在会话列表中显示会话。除接单人员外，所有在协作人员列表中的人都可以通过@增加新的协作人员到列表中。

推送消息至某人

消息包含会话信息

推送消息至某人

消息包含客户聊天记录

判断是否已添加

添加协作人员到列表

@某人

1. 增加全部协作人员@ALL

接单人员除@某一组内人员外，也可以通过@ALL进行全体新增，调用增加全部协作人员接口，后台把此消息推送到所有组内成员，并增加所有组内成员到协作列表。

推送消息至所有人

消息包含会话信息

消息包含客户聊天记录

推送消息至所有人

是否已添加

添加组内人员到协作人员列表

@ALL