

- 1.单商户多商户SDK共用
- 2.以下所有的逻辑调整，单商户也一样试用。

# 1.sdk初始化

## 1.1 handshake参数调整

- 1.去掉和注册对话相关的业务参数
  - 1.1 myData - H5版本同步调整
  - 1.2 routeEntranceId - H5版本同步调整
- 2.如果是平台的话增加签名身份验证，非平台的接入不需要此验证
- 3.去掉vip参数，根据metaData来判断是否是会员 -H5版本同步调整

参数	类型	必须	解释
from	int	是	渠道来源 1: web 2: wechat 3: sdk
appId	Str	是	创建的SDK接入中的APPID
appSecret	Str	是	创建的SDK接入中的 appSecret
platformSign	Str	否	<b>新增</b> 如果接入的是平台的sdk，此值需要，规则： (平台账号ID、开发者appId、开发者token自然排序后的sha签名)
media	int	是	终端媒介 1: pc网页 2: 手机网页 : 5 wechat 6: sdk
lan	Str	否	设备的语言或者开发者设置的访客端语言。
encryptVId	Str	否	匿名访客的加密ID，如果sdk端保存的有此值则传上来
metaData	Str	否	会员metaData
osName	Str	是	android / ios
screenResolution	Str	是	屏幕分辨率 例如: 2200 * 1250
pushInfo	Str	否	推送参数，如不需要接入远程推送可不设置此参数
localPushRuleVersion	Str	否	sdk保存的本地推送规则的版本号，具体使用规则和当前sdk的使用方式一样。

## 1.2 握手消息回执

- H5版本同步调整

1. 优化600消息的回执，去掉不合理的字段和重复无用的字段

2. 以下字段取消返回，H5接入中调整方案，通过649或其他消息下发，具体开发时进行设计确认

2.1 companyName

2.2 companyLogo

2.3 companyWebSite

2.4 companyMobileSite

2.5 platformName

2.6 platformLogo

2.7 appId //已无用

2.8 appSecret //已无用

2.9 limitVisitorInputContentLengthEnable, 只使用visitorInputContentMaxLength来控制

改造后消息结构如下

属性	类型	可为空	解释
companyId	long	否	sdk接入的公司ID
companyVersionType	int	否	当前接入公司的类型 1：单商户 2：多商户
platformId	long	是	如果接入公司是平台，那么该字段的值==companyId，否则此值为0
visitorId	Str	否	接入访客的访客ID。sdk123 webvipEric
encryptVID	Str	否	分配给当前终端设备的匿名访客加密ID
visitorType	int	否	访客类型 1:会员 2:匿名
country	Str	否	访客IP-国家
province	Str	是	访客IP-省份
city	Str	是	访客IP-城市
photo	Str	是	访客头像
lan	Str	否	系统识别的访客语种
uploadFileType	Str	否	支持上传的文件后缀类型，英文逗号分隔
uploadFileSize	int	否	支持上传的文件最大大小。单位B
apiServerDomain	Str	否	api接口服务器的域名例如：eapi.echatsoft.com
sessionId	Str	否	当前链接分配的cometd的clientId。
sdkHtmlForceUpdate	int	是	是否需要强制更新前端资源，在遇到前端代码故障时紧急修复问题使用。==1时如果本地资源比sdkHtmlVersion版本低则强制更新。
sdkHtmlVersion	Str	是	需要更新的sdk html资源版本。
visitorInputContentMaxLength	int	是	访客输入消息时最大的允许长度，此值>0时有效。
fileUploadInfos	JsonList	否	文件上传的服务器信息。（七牛云、阿里云、echat等）
localPushRule	JsonList	是	未读消息推送规则

## FileUploadInfo说明

- 1.size >=1
- 2.在一个服务故障后选择下一个服务上传，提高上传文件服务的可靠性
- 3.文件上传token消息 651消息收到后填充fileUploadParam参数的变量
- 4.根据uploadservice来操作文件进行上传

属性	类型	可为空	解释
fileUploadUrl	Str	否	文件上传服务器地址https协议， 例如： <a href="https://up-z2.qbox.me/">https://up-z2.qbox.me/</a>
fileUploadHttpsUrl	Str	否	文件上传服务器地址http协议
fileUploadParam	Str	否	上传参数。例如： <code>key=qiniuKey, token = {token}</code> ，这些参数应在et=123获取上传文件token时返回
uploadServiceType	int	否	上传文件服务类型 1:七牛 2:阿里云 3:echat

## 1.3 订阅频道

- 1.单商户多商户尽量少的区别，统一都订阅以下频道
  - 1.1 `/visitor/chat/${companyId}/${visitorId}`
  - 1.2 `/visitor/session/${companyId}/${sessionId}`
  - 1.3 `/visitor/selfmsg`
  - 1.4 `/visitor/chat/${companyId}`
- 2.sdk接入时商户的消息也通过`/visitor/chat/${companyId}/${visitorId}` 频道广播
- 3.非SDK接入时保持原来的消息订阅和消息广播策略

## 1.4 单商户多商户判断规则

- 1.根据`600msg.companyVersionType` 判断当前接入的是平台还是单商户
- 2.在没有特别说明需要根据单商户、多商户进行区分处理时逻辑不做区分

## 1.5 新增152指令获取当前的未读消息和会话状态

### 2020-03-25会议修改内容

152新增发送结束消息，状态和未读消息分开，先发状态消息，未读消息分批次发送

### 2020-05-11会议修改内容

152下发的未读消息（列表或单个）内容过长，需要上传到oss后，native通过http接口下载未读消息文件来展示  
 152新增“启动参数”，后端判断没有`currentChatInfo`(当前没有需要保持的对话留言机器人)，就在下发完未读消息后，下发10009通知native断开

- 1.请求后会返回690、693、694消息
- 2.690消息为服务器的会话状态
- 3.693消息为访客未读消息列表
- 4.694消息内容为空，收到后证明152请求成功

690消息：

属性	类型	可为空	解释
currentChatInfo	JsonList	是	新增 当前注册访客的服务器会话状态信息，如果没有会话状态则此值不返回或返回空。详见 2.3 会话状态处理

693消息：

属性	类型	可为空	解释
unreadMsgList	JsonList	是	新增 当前注册访客未读消息列表，详见 2.2 未读消息处理 - H5版本同步调整处理

## 1.6 新增112指令获取路由入口

新增一个指令获取路由入口，h5可以判断是否需要请求，109已有传了这个参数且用于判断未读消息的逻辑，而且如果在109中加入获取路由入口的逻辑，前端需要请求两次109，第一次获取路由入口，第二次再注册对话，逻辑显得很乱

参数	类型	必须	解释
companyId	int	是	公司ID
routeEntranceId	int	是	路由入口ID
webSdk	int	否	是否是websdk

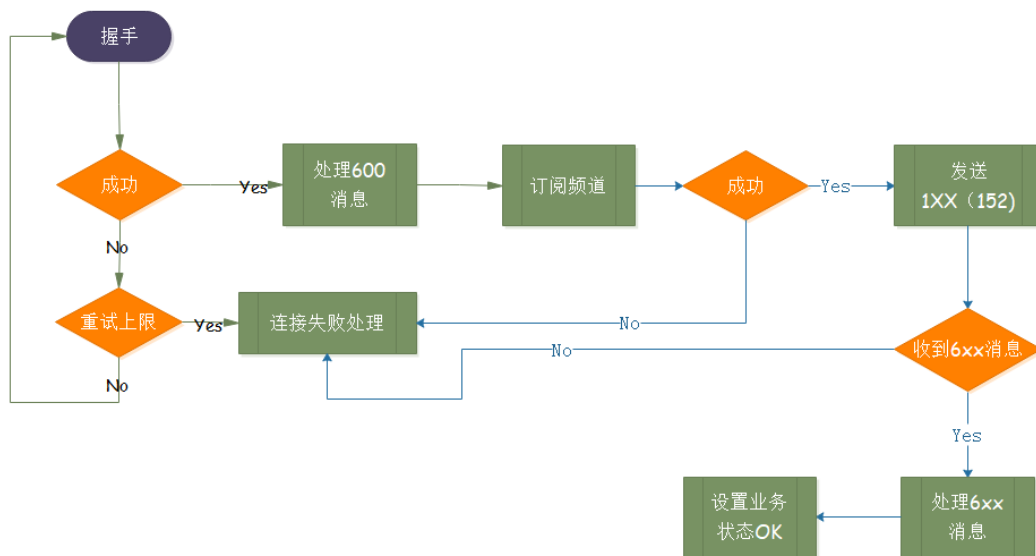
695消息：

属性	类型	可为空	解释
routeEntranceInfo	json	是	路由入口，数据结构同单商户SDK600消息中相同

## 2.SDK 连接处理流程图

### 2.1 业务状态准备

1. 在请求会话等业务操作处理前需业务状态达到就绪状态



## 2.2 未读消息处理

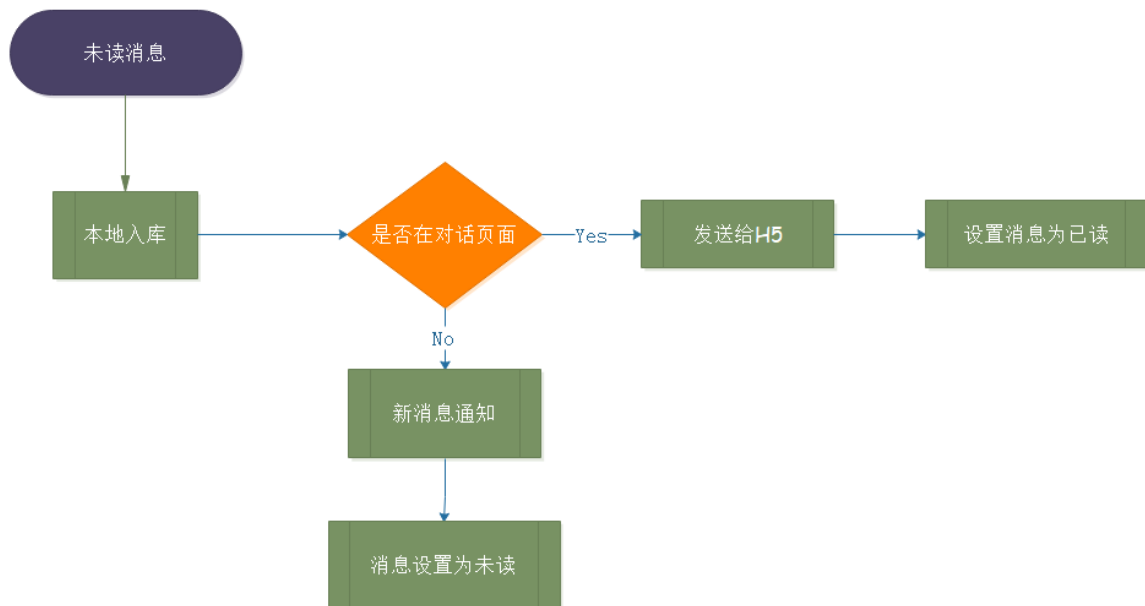
1. 未读消息随690消息返回，因为重连时将不在触发109注册对话指令。
2. 未读消息收到后-入库-本地通知-发送给H5页面-根据业务逻辑判断是否继续注册对话指令
3. 弱化未读消息的业务相关性
4. 未读消息增加公司名称 客服名称 头像等详细信息，方便显示以及方便在本地没有缓存相关信息时使用
5. 保证下发效率，避免服务器负载过高
  - 5.1 未读消息数量handshake最多下发  $x$  条。  $x = 20$  可配置
  - 5.2 未读消息数量超过  $y$  条 标记为 异常访客。  $y = 100$  可配置。
  - 5.3 异常访客放弃未读消息下发，并设置未读消息数量 = 0
6. 未解决消息记录客服信息渲染的问题，在所有非当前对话客服发送的消息中增加字段
  - 6.1 chatStaffId 会话客服的ID
  - 6.2 chatStaffNickName 会话客服的对外昵称
7. 客服详细信息不再未读消息列表中下发
8. 客服详细信息保存在本地的持久化配置信息中，如果有不存在的客服详情通过新增指令批量获取
  - 8.1 如没有客服头像信息则使用默认客服头像渲染
  - 8.2 和qq类似在更新完客服信息后更新UI
9. 如果没有chatStaffId的消息用staffId标识对话客服

### unreadMsgList详细说明

属性	类型	可为空	解释
talkId	Str	否	未读消息所属的talkid
talkType	int	否	未读消息所属的消息类型 1:人工对话 3:留言会话 5:机器人会话 7:推送消息
companyId	int	否	未读消息所属的公司ID
companyName	Str	是	未读消息所属公司的公司名称 （多商户接入时会有此值）
companyLogo	Str	是	未读消息所属公司的公司Logo （多商户接入时会有此值）
msgList	Json	否	所述当前talk的未读消息列表。根据msgtype(mt)的定义进行业务处理

### SDK未读消息处理逻辑

600消息中的unreadMsgList字段或者新增的单独的未读消息类型。

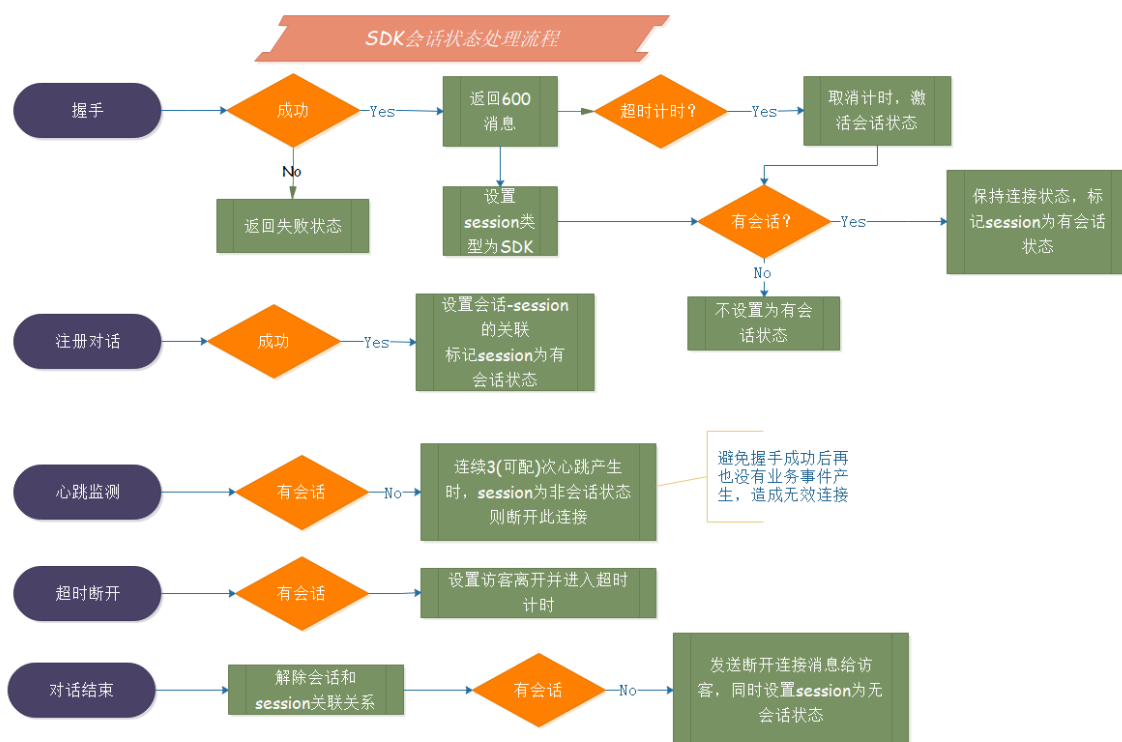


## 2.3 SDK端消息持久化数据结构（讨论后Native端详细设计）

- 1.消息记录表
  - 1.1 companyId
  - 1.2 talkId
  - 1.3 talkType
  - 1.4 staffName（根据消息属性按照统一规则获取）
  - 1.5 staffPhoto（根据消息属性按照统一规则获取）
  - 1.6 其他字段
2. 消息翻页根据条数翻页，不在根据会话ID翻页
- 3.新增配置表按照公司ID保存最近的配置信息,详见 配置-会话消息分离方案

## 2.3 服务器会话状态处理

- 1.一个session关联平台公司以及所有商户的对话
  - 1.1 session断开后通知所有正在聊天的客服访客已离开
  - 1.2 连接超时后关闭所有未结束对话（会有部分对话在长时间未回复的规则中已结束）
  - 1.3 handshake成功后激活访客会话的在线状态
- 2.调整会话逻辑同一时间（对话、留言、机器人对话）只能存在一个



## 2.4 连接管理流程

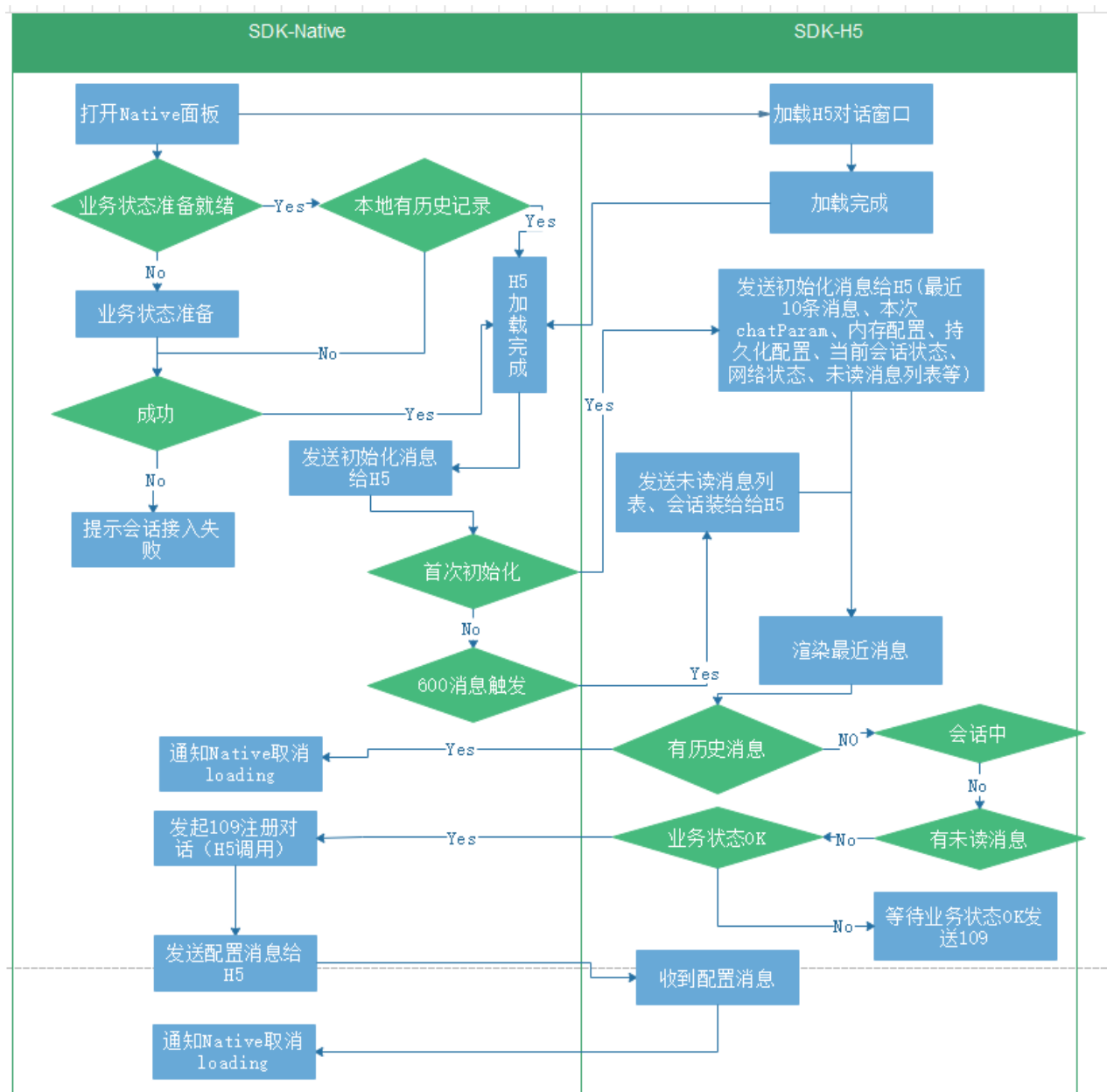


- 1.会话流程控制宗旨:Native端尽可能减少会话状态维护
- 2.连接状态尽量只保留显示的通知关闭,非显示关闭的状态激活后进入重连
- 3.咨询入口、信息收集、留言表单状态下连接管理结合app端是否在显示页面来处理
- 4.注册对话指令完全交给H5处理,Native不在维护注册对话的时机

## 注册对话参数

参数	类型	必须	解释
companyId	long	是	要打开对话的公司ID
myData	Str	否	企业业务数据
echatTag	Str	否	对话路由标签
visEvt	jsonStr	否	图文消息

## 注册对话流程



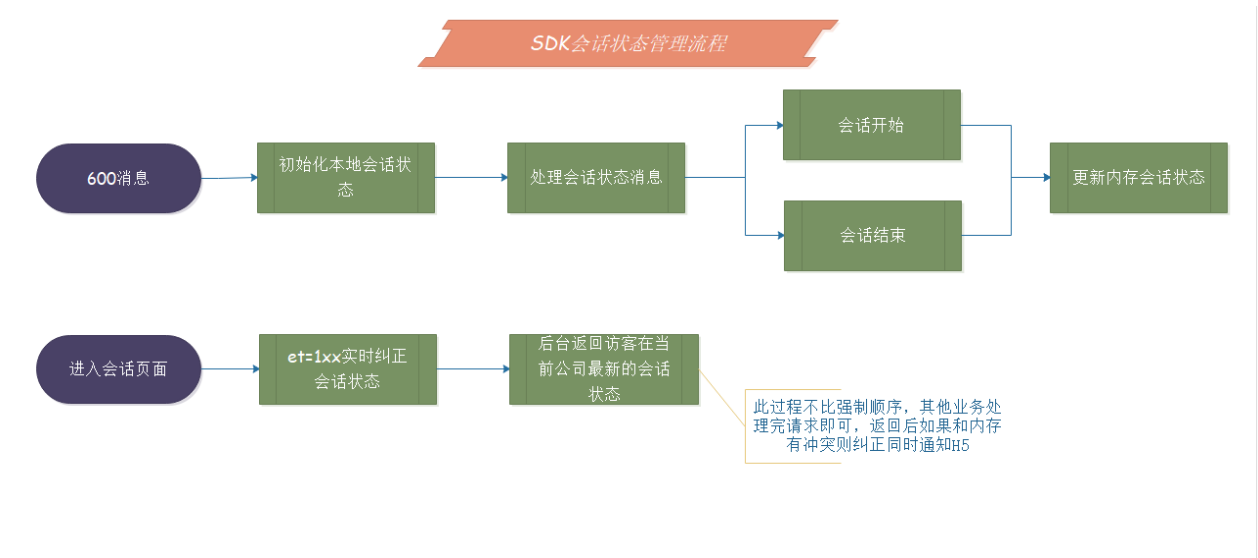
Native会话状态维护

- 1.所有会话（机器人、留言、人工）增加开始消息和结束消息

- H5版本同步调整
- 2.增加会话状态修正逻辑，避免在SDK内存数据和服务器内存数据不一致时进行重置
- 3.Native内存保存当前访客的所有公司的会话状态
- 4.初始化成功后服务器把正在进行的会话信息通过currentChatInfo下发给SDK，SDK以此最新的消息为准

currentChatInfo详细说明

属性	类型	可为空	解释
companyId	long	否	正在进行对话的公司ID
talkId	Str	否	正在进行对话的talkid
talkType	int	否	对话类型 1:人工对话 3:留言会话 5:机器人会话



Native连接保持策略

## 1.明确连接关闭的标准

只有收到10009消息才算作正常链接关闭，否则都为异常关闭

### 1.1握手失败后会同步返回10009消息：

```
[{"ext":  
{  
  "ack":true,  
  "minimumVersion":"1.0",  
  "clientId":"d19ect89ks3cqqkxmxfkv7hgfqz",  
  "data":{"isNormal":0,"msg":"不存在的sdk接入配置",  
    "mst":3,"mt":"10009",  
    "rph":0,"tm":1584366205932,"type":7,"vcs":0},  
  "supportedConnectionTypes":["websocket","long-polling","callback-polling"],  
  "channel":"/meta/handshake",  
  "id":"1",  
  "version":"1.0",  
  "successful":true  
}]
```

### 1.2订阅频道后会异步返回结果，successful=false

```
[{"channel":"/meta/subscribe","id":"2","subscription":"/visitor/chat/18/web2963",  
  "error":"403::create_denied","successful":false},  
{"channel":"/meta/subscribe","id":"3","subscription":"/visitor/session/18/web2963/91789oaclejjirlnax07jl0glj2",  
  "error":"403::create_denied","successful":false},  
{"channel":"/meta/subscribe","id":"4","subscription":"/visitor/selfmsg",  
  "error":"403::subscribe_denied","successful":false},  
{"channel":"/meta/subscribe","id":"5","subscription":"/visitor/chat/18",  
  "error":"403::create_denied","successful":false}]
```

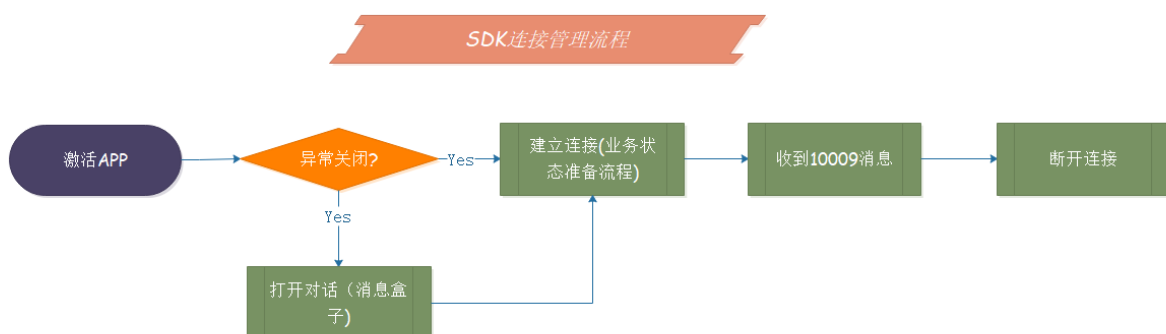
1.3请求152后没有收到690消息，此时可能服务器已出现异常无法返回10009消息，sdk可在本地记录日志或者上传日志到服务器后断开链接

## 2.非正常关闭时，在重启APP和APP激活后重连

## 3.重连如果在对话页面，重连后则通知H5重连成功，H5根据重连的事件进行业务处理

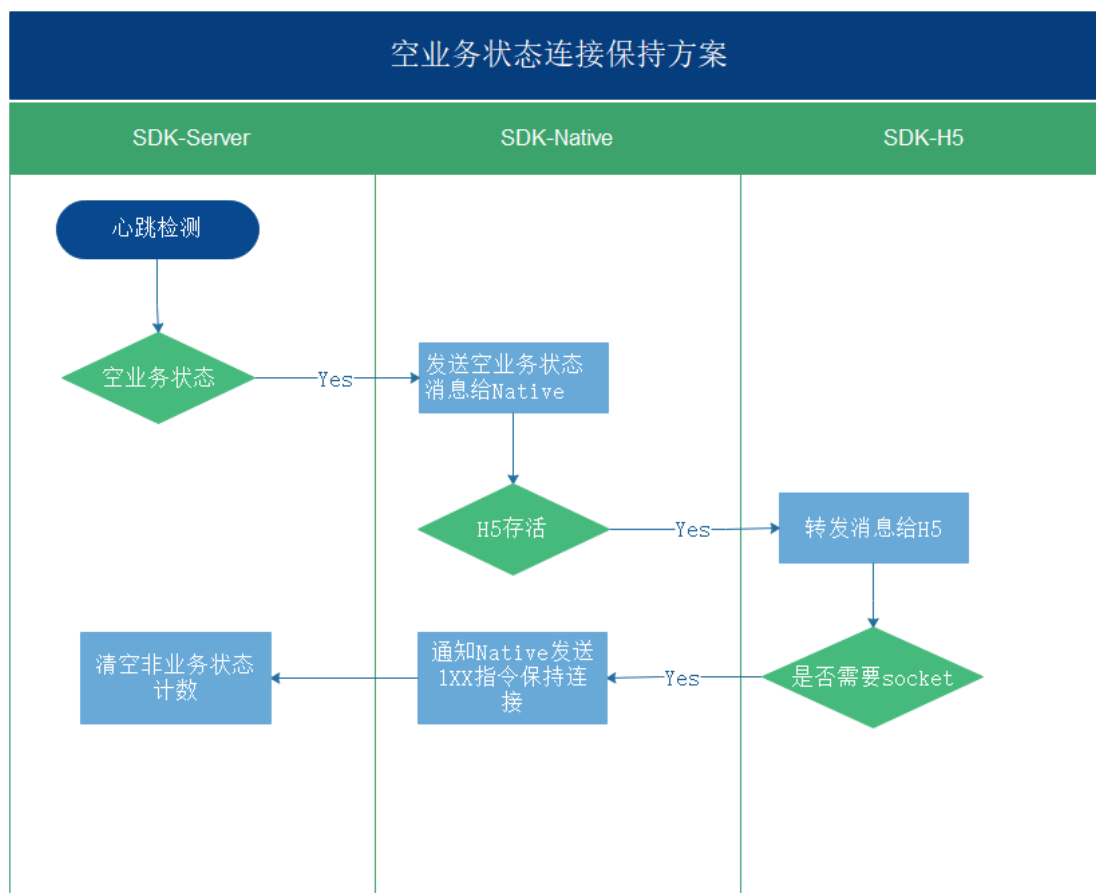
### 3.1 H5的状态为信息收集、咨询入口、留言表单页面 则通知Native注册对话

### 3.2 其他状态则保持页面状态和连接状态



## 咨询入口、信息收集拦截时链接保持策略

1. 根据以上设计，如果访客打开了信息收集页面那么此时没有会话状态，根据规则三次心跳会断开连接
2. 保持连接有两个方案
  - 2.1 将页面打开状态通知给后端，后端根据页面的打开状态来判断是否为空业务连接，是否关闭
  - 2.2 在需要保持链接的页面是打开状态时，定时向服务器发送保持链接指令et=154，服务器收到后将其空业务状态清零，页面开后心跳超时连接断开
    - 2.2.1 在方案2的基础上增加后端空业务回执，前端判断到为空业务时启动发送业务存活指令给后端



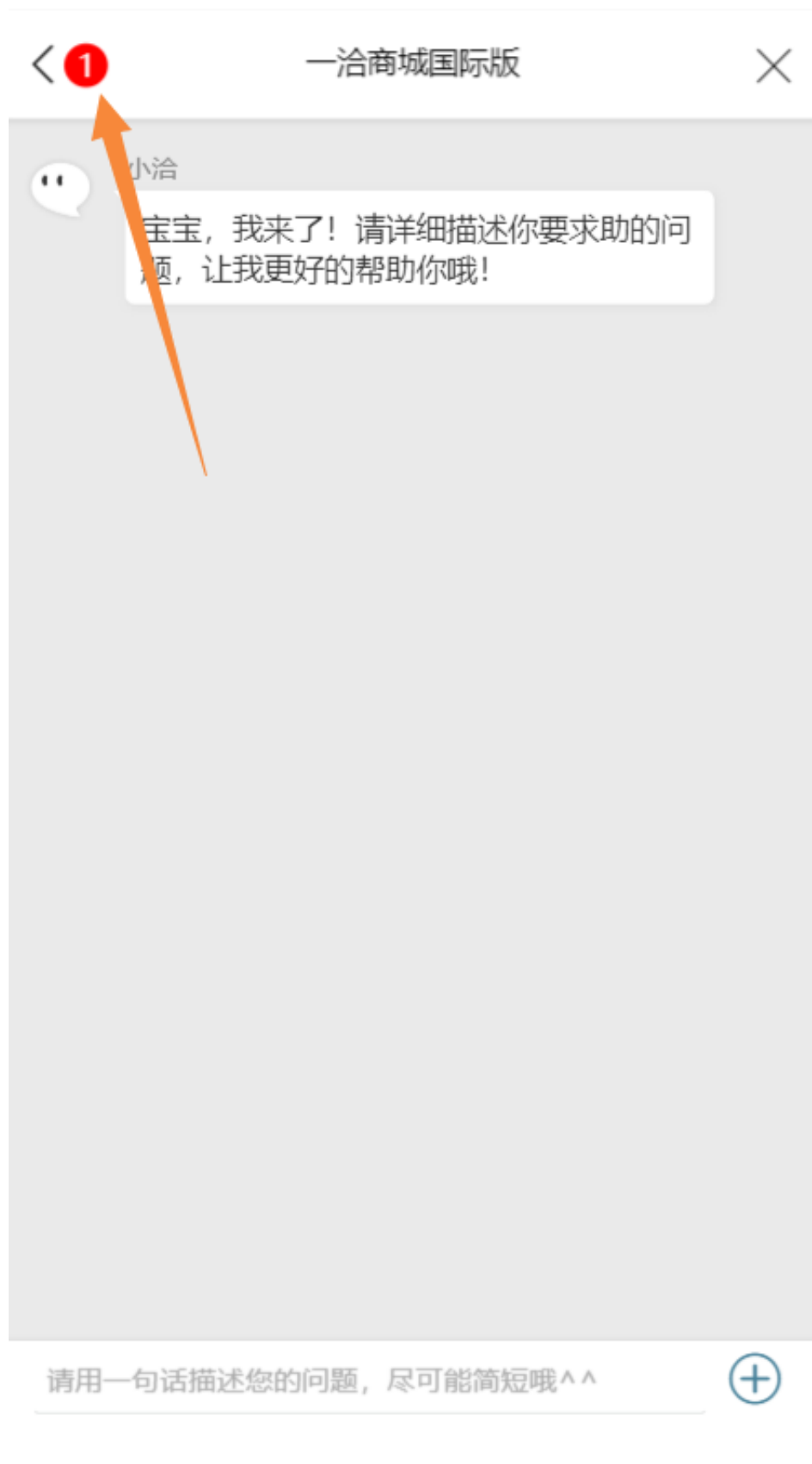
## 3.SDK多商户消息设计

### 3.1 消息改造

1. 所有会话类消息增加companyId字段标识此消息是属于哪个商户的

### 3.2 非当前公司新消息提示

1. 收到新消息时做如下判断
  - 1.1 是否正在当前消息所属公司的对话页面
  - 1.2 如果不在则触发本地通知
  - 1.3 如果非当前对话公司存在未读消息并且对话打开源为消息盒子页面标题栏标记维度消息数量。



### 3.3 消息盒子页面规则

---

1. 纯Native提供
2. Native根据本地数据库的记录展示最近对话的商户会话列表
  - 2.1 根据消息更新时间倒序排序
  - 2.2 消息更新时间变化后列表顺序实时更新
  - 2.3 最多加载20条，上划继续加载20条（增加加载动效）
  - 2.4 列表加载完后底部显示"我是有底线的"
3. 消息盒子页面暂定保持socket连接，连接保持方式和信息收集、咨询入口时的空业务状态保持方法一致
4. 消息盒子页面收到新销售不触发本地通知，在列表上体现



## 消息



歌莉娅

19/05/15

歌莉娅-500018歌莉娅-500018歌莉娅-500018



妈妈亲子旅游

19/05/15

妈妈亲子旅游-500017



飞钱支付

19/05/15

飞钱支付飞钱支付飞钱支付飞钱支付飞钱支付...



大田环球

19/05/15

大田环球大田环球大田环球大田环球大田环球...



兴业投资

19/05/15

兴业投资 兴业投资 兴业投资 兴业投



乐高

19/05/15

乐高 乐高 乐高 乐高 乐高



OPPO

19/05/15

OPPOOPPOOPPOOPPOOPPOOPPOOPPO



信达基金

19/05/15

信达基金信达基金信达基金信达基金信达基金



爱美医生

19/05/15

我要留言留言

我是有底线的



## 4.配置消息-会话消息分类处理

### 4.1 配置类消息

- 1.重复消息通过600消息下发
- 2.配置消息分为持久化消息和内存类消息
  - 2.1 内存类消息：业务配置消息例如：信息收集、满意度评价等在本次会话范围内生效的配置
  - 2.2 持久化消息：对话窗口UI、客服信息类消息可以不接通对话用于显示历史记录显示时使用
- 3.内存类消息生存周期为会话的存活周期，会话结束后即可清理掉
- 4.持久化消息需要保存至数据库，在打开对话窗口时发送给H5，如果此时有对话注册更新了配置信息，那么更新数据库的同时发送给H5更新



## 4.1.1 671消息

1. 去掉此消息
2. country、province、city信息从600消息获取
3. firstUrl、keyword、referrer、searcher SDK端暂不需要，如后期需要也通过600消息返回

原消息：

```
{
  "city": "成都市",
  "country": "中国",
  "firstUrl": "https://www.echatsoft.com/",
  "keyword": "在线客服系统",
  "mid": 5972445,
  "mst": 3,
  "mt": "671",
  "province": "四川省",
  "referrer": "https://www.baidu.com/link?url=mIEb8N0X2PYkp7m6uxhmnBReud_OK-hZsEbXah7swoi7ITRSuGMSLi2KYS14vLOt&wd=&eqid=890e777c00053104000000065e61c3a9",
  "rph": 0,
  "searcher": "baidu",
  "tm": 1583465406006,
  "vcs": 0,
  "visitorId": "web380670322"
}
```

## 4.1.2 649-对话配置消息

1. 内存业务数据分离：
  - 1.1 canChatNow
  - 1.2 chatStatus
  - 1.3 eventId
  - 1.4 media
  - 1.5 notThroughStatus
  - 1.6 queueTxt
  - 1.7 routeId //前端确认没使用的话去掉此字段【建议保留方便排查问题】
  - 1.8 rph
  - 1.9 sdkEntranceInfo
  - 1.10 sdkEvaluateInfo
  - 1.11 sdkOfflineBoxInfo
  - 1.12 status
  - 1.13 styleId //前端确认没有使用后去掉此值【建议保留方便排查问题】
  - 1.14 unreadMsgNumber
  - 1.15 vcs
  - 1.16 visitorId
  - 1.17 enableInputAssociate
  - 1.18 enableSearchInTheSameScreen

- 1.19 robotConfigInfo
- 1.20 robotExtInfo
- 1.21 robotWordsInfo
- 1.22 sdkVisitorRobotConfig //和webVisitorRobotConfig不要同时返回
- 1.23 webVisitorRobotConfig
- 2.持久化数据, 除内存数据外其他的都设置为持久化数据
- 3.后端分开发送配置消息给client端

649原消息格式:

```
{
  "canChatNow":0,
  "chatStatus":0,
  "echatSourceTagEnable":"1",
  "enableEchatHyperlink":"1",
  "enableEchatUrl":"1",
  "eventId":"L7TwIkQgr+Q=",
  "media":"6",
  "mid":833638,
  "mst":3,
  "mt":"649",
  "notThroughStatus":0,
  "queueTxt":"亲, 目前客服全忙, 您正排在队列的第${waitcount}位, 请稍候.....",
  "routeId":"4706",
  "rph":0,
  "sdkChatBoxInfo":{
    "busyNotAllowSendStatus":"0",
    "busyNotAllowTips":"当前客服忙碌, 请等待客服接入后发送聊天消息。",
    "chatAd1Html":"http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s1/chat_right.png",
    "chatAdWidth":"349",
    "chatBoxAdHeight":"0",
    "chatBoxAdImgLinkFixed":"1",
    "chatBoxAdImgLinkOpenType":"1",
    "chatBoxInnerAdType":"3",
    "chatBoxRightAdImg":"http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s1/chat_right.png",
    "chatBoxRightAdType":"3",
    "chatBoxStaffImgEnable":"1",
    "chatBoxTitle":"Echat对话",
    "chatColor":"#ffa726",
    "chatEndBtnBackColor":"#484a4a",
    "chatEndBtnTxtColor":"#3bc47a",
    "chatLogoImg":"http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s1/pc_logo.png",
    "chatStaffBackColor":"#ffffff",
    "chatStaffTxtColor":"#323232",
    "chatThemeBackColor":"#ffa726",
    "chatThemeTxtColor":"#ffffff",
    "chatVisitorBackColor":"#ffa726",
```

```

        "chatVisitorTxtColor": "#ffffff",
        "defaultStaffImg": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/staff.png",

"defaultVisitorImg": "http://es.echatsoft.com/res/style/e/s3/visitor.png",
        "enableChatEndBtn": "1",
        "enableQRCode": "1",
        "evaluateThemeColor": "#ffb545",
        "qrCodeType": "1",
        "styleId": "13897",
        "sysMsgBackground": "#c6c6c6",
        "sysMsgFontColor": "#ffffff",
        "sysMsgIcon": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/sysinfo.png",
        "toolEmoji": "1",
        "toolFile": "1",
        "toolImg": "1",
        "toolSatisfaction": "1",
        "toolScreenshot": "1",
        "toolTelephone": "1",
        "type": "6",
        "windowTextColor": "#888888",
        "windowThemeBackColor": "#eeeeee"
    },
    "sdkEntranceInfo": {
        "buttonBackgroundColor": "rgb(59, 196, 122)",
        "captChaEnable": "0",
        "captChaName": "chatWindow",
        "captChaType": "0",
        "enableOffline": "1",
        "enableOnline": "0",
        "lan": "default",
        "offlineButtonBackgroundColor": "rgb(59, 196, 122)",
        "offlineNotVipItemSize": 3,
        "offlineStartType": "1",
        "offlineVipItemSize": 0,
        "offlineVisitorInfoConfiguration": [
            {
                "configDesc": "姓名",
                "configInline": "1",
                "configName": "name",
                "configRequired": "0",
                "configSort": "0",
                "configType": 1,
                "configWebVipVisitor": "0",
                "configWebVisitor": "1"
            },
            {
                "configDesc": "电话",
                "configInline": "1",
                "configName": "phone",

```

```

        "configRequired": "0",
        "configSort": "1",
        "configType": 1,
        "configWebVipVisitor": "0",
        "configWebVisitor": "1"
    },
    {
        "configDesc": "邮箱",
        "configInline": "1",
        "configName": "email",
        "configRequired": "0",
        "configSort": "2",
        "configType": 1,
        "configWebVipVisitor": "0",
        "configWebVisitor": "1"
    }
],
"offlineVisitorInfoLabelColor": "#888888",
"offlineVisitorInfoSubmitTxt": "提交",
"offlineWelcomeWord": "亲，客服MM下班了哦，我们的上班时间是（9:00 - 18:00）；
您已进入留言系统，请您留言，我们收到后会尽快回复。",
"onlineNotVipItemSize": 4,
"onlineVipItemSize": 0,
"requireCondition": "0",
"styleId": "13897",
"type": "6",
"version": 1,
"visitorInfoEnable": "1",
"visitorInfoSubmitTxt": "同意して対話開始"
},
"sdkEvaluateInfo": {
    "allowEvaluateBaseWords": "1",
    "bestDesc": "非常满意",
    "bestDescDefault": "非常满意",
    "bestEnable": "1",

"bestSelected": "http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/bestSelected.png",

"bestUnSelected": "http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/bestUnSelected.png",
    "betterDesc": "满意",
    "betterDescDefault": "满意",
    "betterEnable": "1",

"betterSelected": "http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/betterSelected.png",

```

```
"betterUnSelected": "http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/betterUnSelected.png",
    "commonDesc": "一般",
    "commonDescDefault": "一般",
    "commonEnable": "1",

"commonSelected": "http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/commonSelected.png",

"commonUnSelected": "http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/commonUnSelected.png",
    "enable": "1",
    "enableRepeatedEvaluate": "1",
    "enableRepeatedEvaluateTimeLimit": "0",
    "enableValidEvaluateTime": "1",
    "enableVisitorEvaluateLimit": "1",

"evaluatePicURL": "http://v.rainbowred.com/weixin/evaluate/weChatEval.html",
    "evaluateType": "0",
    "lan": "default",
    "styleId": "13897",
    "type": "6",
    "validEvaluateTime": "120",
    "validRepeatedEvaluateTime": "30",
    "worseDesc": "不满意",
    "worseDescDefault": "不满意",
    "worseEnable": "1",

"worseSelected": "http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/worseSelected.png",

"worseUnSelected": "http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/worseUnSelected.png",
    "worstDesc": "非常不满意",
    "worstDescDefault": "非常不满意",
    "worstEnable": "1",

"worstSelected": "http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/worstSelected.png",

"worstUnSelected": "http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/worstUnSelected.png"
},
"sdkOfflineBoxInfo": {
    "disableTips": "亲；客服MM已下班了哦~~ 我们的上班时间是（9:00 - 18:00）；请在上班时间咨询，感谢您的理解。",
    "enable": "1",
    "styleId": "13897",
```

```

        "type": "6"
    },
    "status": 2,
    "styleId": "13897",
    "tm": 1583465891612,
    "unreadMsgNumber": 0,
    "vcs": 0,
    "visitorId": "sdk753132900"
}

```

649去处多余配置后新消息格式:

```

{
  "chatBoxInfo": {
    "busyNotAllowSendStatus": "0",
    "busyNotAllowTips": "当前客服忙碌, 请等待客服接入后发送聊天消息。",
    "chatAd1Html":
"http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s1/chat_right_ad.png",
    "chatAdWidth": "349",
    "chatBoxAd1ParamAppendType": "1",
    "chatBoxAd1PostParamList": "[{\\"paramName\\":\\"country\\"},
{\\"paramName\\":\\"province\\"},{\\"paramName\\":\\"city\\"},
{\\"paramName\\":\\"companyId\\"}]",
    "chatBoxAdHeight": "0",
    "chatBoxAdImgLinkFixed": "1",
    "chatBoxAdImgLinkOpenType": "2",
    "chatBoxAdPostEnable": "1",
    "chatBoxInnerAdImg":
"http://vfile.rainbowred.com/group1/M00/A1/EC/wKhCBF0bk5iAFoVLAAAY-
Xa3dBs909.png",
    "chatBoxInnerAdImgLinkEnable": "1",
    "chatBoxInnerAdImgLinkOpenType": "1",
    "chatBoxInnerAdImgLinkUrl": "http://www.qq.com",
    "chatBoxInnerAdParamAppendType": "1",
    "chatBoxInnerAdType": "3",
    "chatBoxLAdParamAppendType": "1",
    "chatBoxLeftAdImgLinkEnable": "1",
    "chatBoxLeftAdImgLinkOpenType": "1",
    "chatBoxRightAdImg":
"http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s1/chat_right_ad.png",
    "chatBoxRightAdImgLinkEnable": "1",
    "chatBoxRightAdImgLinkOpenType": "1",
    "chatBoxRightAdType": "3",
    "chatBoxStaffImgEnable": "1",
    "chatBoxTitle": "Echat对话",
    "chatColor": "rgb(241,157,44)",
    "chatEndBtnBackColor": "#484a4a",
    "chatEndBtnTxtColor": "#ffffff",
    "chatLogoImg": "http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s1/pc_logo.png",

```

```
"chatLogoImgEnable": "1",
"chatLogoImgType": "1",
"chatStaffBackColor": "rgb(24,44,71)",
"chatStaffTxtColor": "rgb(255,255,255)",
"chatThemeBackColor": "rgb(20,32,48)",
"chatThemeTxtColor": "rgb(255,255,255)",
"chatVisitorBackColor": "rgb(238,238,238)",
"chatVisitorTxtColor": "rgb(50,50,50)",
"companyName": "一环路北四段207号社区",
"companyNameEnable": "1",
"companyNameType": "2",
"customIconEnable": "1",
"customIconList": "
[{\\"iconImg\\":\\"http://vfile.rainbowred.com/group1/M00/A2/51/wKhCBF1vNrWAJRWAA
AGePSYFYXk072.jpg\\",\\"explain\\":\\"test\\",\\"URL\\":\\"http://www.qq.com\\",\\"openT
ype\\":2,\\"paramList\\":[{\\"paramName\\":\\"companyId\\"},
{\\"paramName\\":\\"staffId\\"},
{\\"paramName\\":\\"visitorId\\"}],\\"appendType\\":1}]],
  "defaultStaffImg": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/staff.png",
  "defaultVisitorImg": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/visitor.png",
  "enableChatEndBtn": "1",
  "enableQRCode": "1",
  "evaluateThemeColor": "rgb(241,157,44)",
  "qrCodeType": "1",
  "staffInfoChattingEnable": "0",
  "staffInfoEnable": "0",
  "subcompanyUrlEnable": "0",
  "subcompanyUrlType": "1",
  "sysMsgBackground": "#e9e9e9",
  "sysMsgFontColor": "#5d5d5d",
  "sysMsgIcon": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/sysinfo.png",
  "toolEmoji": "1",
  "toolFile": "1",
  "toolImg": "1",
  "toolSatisfaction": "1",
  "toolScreenshot": "1",
  "toolTelephone": "1",
  "windowTextColor": "#888888",
  "windowThemeBackColor": "#eeeeee",
  "windowThemeBackTransparency": "100%"
},
"echatSourceTagEnable": "1",
"enableEchatHyperlink": "1",
"enableEchatUrl": "1",
"entranceInfo": {
  "captChaEnable": "0",
  "captChaName": "chatWindow",
  "captChaType": "3",
  "enableOffline": "0",
```

```
"enableOnline": "1",
"entryCanClose": "0",
"offlineNotVipItemSize": 2,
"offlineStartType": "1",
"offlineVipItemSize": 2,
"onlineNotVipItemSize": 2,
"onlineVipItemSize": 1,
"requireCondition": "0",
"version": 1,
"visitorInfoBackImg":
"http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s2/entrance_pc.png",
"visitorInfoCloseImg": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/close.png",
"visitorInfoClosePos": "right:5px;top:5px;left:auto;bottom:auto",
"visitorInfoConfiguration": [{
  "configDesc": "姓名",
  "configInline": "0",
  "configName": "name",
  "configRequired": "0",
  "configSort": "0",
  "configType": 1,
  "configWebVipVisitor": "1",
  "configWebVisitor": "1"
}, {
  "configDesc": "电话",
  "configInline": "0",
  "configName": "phone",
  "configRequired": "0",
  "configSort": "1",
  "configType": 1,
  "configWebVipVisitor": "0",
  "configWebVisitor": "1"
}],
"visitorInfoEnable": "1",
"visitorInfoFormPos": "left:23px;top:51px;right:auto;bottom:auto",
"visitorInfoInputColor": "#888888",
"visitorInfoLabelColor": "#888888",
"visitorInfoSubmitPos": "left:19px;top:67px;right:auto;bottom:auto",
"visitorInfoSubmitTxt": "<p>确定</p>",
"welcomeWord": "为了给您提供更优质的服务, 请先完善以下信息",
"welcomeWordPos": "left:68px;top:-4px;right:auto;bottom:auto"
},
"evaluateInfo": {
  "allowEvaluateBaseWords": "1",
  "bestConfiguration": [{
    "configDesc": "项目1",
    "configName": "subItem1",
    "configSort": "0"
  }, {
    "configDesc": "项目2",
```



```
        "configName": "subItem2",
        "configSort": "1"
    }],
    "bestDesc": "非常满意",
    "bestDescDefault": "非常满意",
    "bestEnable": "1",
    "bestSelected":
"http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/bestSelected.png",
    "bestUnSelected":
"http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/bestUnSelected.png",
    "betterDesc": "满意",
    "betterDescDefault": "满意",
    "betterEnable": "0",
    "betterSelected":
"http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/betterSelected.png",
    "betterUnSelected":
"http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/betterUnSelected.png",
    "commonDesc": "一般",
    "commonDescDefault": "一般",
    "commonEnable": "1",
    "commonSelected":
"http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/commonSelected.png",
    "commonUnSelected":
"http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/commonUnSelected.png",
    "enable": "1",
    "enableRepeatedEvaluate": "1",
    "enableRepeatedEvaluateTimeLimit": "0",
    "enableValidEvaluateTime": "1",
    "enableVisitorEvaluateLimit": "1",
    "evaluatePicURL":
"http://v.rainbowred.com/weixin/evaluate/weChatEval.html",
    "evaluateType": "1",
    "validEvaluateTime": "1",
    "validRepeatedEvaluateTime": "30",
    "worseDesc": "不满意",
    "worseDescDefault": "不满意",
    "worseEnable": "0",
    "worseSelected":
"http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/worseSelected.png",
    "worseUnSelected":
"http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/worseUnSelected.png",
    "worstDesc": "非常不满意",
    "worstDescDefault": "非常不满意",
    "worstEnable": "1",
    "worstSelected":
"http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/worstSelected.png",
    "worstUnSelected":
"http://vs.rainbowred.com/config/res/img/evaluate/worstUnSelected.png"
},
```

```

"mid": 140255,
"mst": 3,
"mt": "649",
"notThroughStatus": 0,
"queueTxt": "亲, 目前客服全忙, 您正排在队列的第${waitcount}位, 请稍候.....",
"routeId": "18",
"rph": 0,
"styleId": "83",
"tm": 1584430689761,
"vcs": 0
}

```

#### 问题1:排队消息保存至历史记录

- 1.收到648消息时将queueTxt当做一条排队消息保存至数据库
- 2.此条数据标记为排队位置提示消息, 同事增加两个字段positionMax positionMin
- 3.648消息收到时更新当前对话的排队提示消息中的positionMax和positionMin,当前值比positionMax大则更新到max中, 当前值比positionMin小则更新到positionMin中
- 4.H5渲染历史记录时, 如果是正在进行的对话
  - 4.1 如果positionMin > 0 则渲染此消息, 否则不渲染此消息
  - 4.2 如果是已结束的对话, 那么根据maxPostion渲染此消息

### 4.1.2 610-对话状态消息

新增对话状态消息, 从649中拆分出对话状态, 紧接着649消息后下发

消息格式如下:

```

{
  "canChatNow": 1,
  "chatStatus": 0,
  "eventId": "Q+Ei0BmEqMAd7XyLvYZF9g==",
  "mid": 140255,
  "mst": 3,
  "mt": "610",
  "rph": 0,
  "status": 1,
  "tm": 1584430689761,
  "vcs": 0
}

```

### 4.1.3 649-留言配置消息

新增留言开始消息677: 目前单商户已实现, 多商户延用此消息

649去处多余配置后新消息格式:

```

{

```

```
"chatBoxInfo": {
  "busyNotAllowSendStatus": "0",
  "busyNotAllowTips": "当前客服忙碌, 请等待客服接入后发送聊天消息。",
  "chatAd1Html":
"http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s1/chat_right_ad.png",
  "chatAdWidth": "349",
  "chatBoxAd1ParamAppendType": "1",
  "chatBoxAd1PostParamList": "[{\\"paramName\\":\\"country\\"},
{\\"paramName\\":\\"province\\"},{\\"paramName\\":\\"city\\"},
{\\"paramName\\":\\"companyId\\"}]",
  "chatBoxAdHeight": "0",
  "chatBoxAdImgLinkFixed": "1",
  "chatBoxAdImgLinkOpenType": "2",
  "chatBoxAdPostEnable": "1",
  "chatBoxInnerAdImg":
"http://vfile.rainbowred.com/group1/M00/A1/EC/wKhCBF0bk5iAFoVLAAAY-
Xa3dBs909.png",
  "chatBoxInnerAdImgLinkEnable": "1",
  "chatBoxInnerAdImgLinkOpenType": "1",
  "chatBoxInnerAdImgLinkUrl": "http://www.qq.com",
  "chatBoxInnerAdParamAppendType": "1",
  "chatBoxInnerAdType": "3",
  "chatBoxLAdParamAppendType": "1",
  "chatBoxLeftAdImgLinkEnable": "1",
  "chatBoxLeftAdImgLinkOpenType": "1",
  "chatBoxRightAdImg":
"http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s1/chat_right_ad.png",
  "chatBoxRightAdImgLinkEnable": "1",
  "chatBoxRightAdImgLinkOpenType": "1",
  "chatBoxRightAdType": "3",
  "chatBoxStaffImgEnable": "1",
  "chatBoxTitle": "Echat对话",
  "chatColor": "rgb(241,157,44)",
  "chatEndBtnBackColor": "#484a4a",
  "chatEndBtnTxtColor": "#ffffff",
  "chatLogoImg": "http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s1/pc_logo.png",
  "chatLogoImgEnable": "1",
  "chatLogoImgType": "1",
  "chatStaffBackColor": "rgb(24,44,71)",
  "chatStaffTxtColor": "rgb(255,255,255)",
  "chatThemeBackColor": "rgb(20,32,48)",
  "chatThemeTxtColor": "rgb(255,255,255)",
  "chatVisitorBackColor": "rgb(238,238,238)",
  "chatVisitorTxtColor": "rgb(50,50,50)",
  "companyName": "一环路北四段207号社区",
  "companyNameEnable": "1",
  "companyNameType": "2",
  "customIconEnable": "1",
```

```

"customIconList": "
[{"iconImg\\":\\"http://vfile.rainbowred.com/group1/M00/A2/51/wKhCBFlvNrWAJRWAA
AGePSYFYXk072.jpg\\",\\"explain\\":\\"test\\",\\"URL\\":\\"http://www.qq.com\\",\\"openT
ype\\":2,\\"paramList\\":[{"paramName\\":\\"companyId\\"},
{"paramName\\":\\"staffId\\"},
{"paramName\\":\\"visitorId\\"}],\\"appendType\\":1}]],
  "defaultStaffImg": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/staff.png",
  "defaultVisitorImg": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/visitor.png",
  "enableChatEndBtn": "1",
  "enableQRCode": "1",
  "evaluateThemeColor": "rgb(241,157,44)",
  "qrCodeType": "1",
  "staffInfoChattingEnable": "0",
  "staffInfoEnable": "0",
  "subcompanyUrlEnable": "0",
  "subcompanyUrlType": "1",
  "sysMsgBackground": "#e9e9e9",
  "sysMsgFontColor": "#5d5d5d",
  "sysMsgIcon": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/sysinfo.png",
  "toolEmoji": "1",
  "toolFile": "1",
  "toolImg": "1",
  "toolSatisfaction": "1",
  "toolScreenshot": "1",
  "toolTelephone": "1",
  "windowTextColor": "#888888",
  "windowThemeBackColor": "#eeeeee",
  "windowThemeBackTransparency": "100%"
},
"echatSourceTagEnable": "1",
"enableEchatHyperlink": "1",
"enableEchatUrl": "1",
"entranceInfo": {
  "captChaEnable": "0",
  "captChaName": "chatWindow",
  "captChaType": "3",
  "enableOffline": "1",
  "enableOnline": "0",
  "offlineEntryCanClose": "0",
  "offlineNotVipItemSize": 2,
  "offlineStartType": "1",
  "offlineVipItemSize": 2,
  "offlineVisitorInfoBackImg":
"http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s2/entrance_pc.png",
  "offlineVisitorInfoCloseImg":
"http://vs.rainbowred.com/res/imgs/close.png",
  "offlineVisitorInfoClosePos": "right:5px;top:5px;left:auto;bottom:auto",
  "offlineVisitorInfoConfiguration": [{
    "configDesc": "姓名",

```

```

        "configInline": "0",
        "configName": "name",
        "configRequired": "0",
        "configSort": "0",
        "configType": 1,
        "configWebVipVisitor": "1",
        "configWebVisitor": "1"
    }, {
        "configDesc": "电话",
        "configInline": "0",
        "configName": "phone",
        "configRequired": "0",
        "configSort": "1",
        "configType": 1,
        "configWebVipVisitor": "1",
        "configWebVisitor": "1"
    }],
    "offlineVisitorInfoFormPos": "left:60px;top:35px;right:auto;bottom:auto",
    "offlineVisitorInfoInputColor": "#888888",
    "offlineVisitorInfoLabelColor": "#888888",
    "offlineVisitorInfoSubmitPos":
"left:63px;top:82px;right:auto;bottom:auto",
    "offlineVisitorInfoSubmitTxt": "提交",
    "offlineWelcomeWord": "亲，客服MM下班了哦，我们的上班时间是（9:00 - 18:00）；您已
进入留言系统，请您留言，我们收到后会尽快回复。",
    "offlineWelcomeWordPos": "left:68px;top:-4px;right:auto;bottom:auto",
    "onlineNotVipItemSize": 2,
    "onlineVipItemSize": 1,
    "requireCondition": "0",
    "version": 1,
    "visitorInfoEnable": "1",
    "visitorInfoSubmitTxt": "同意して対話開始"
},
"mid": 140214,
"mst": 3,
"mt": "649",
"notThroughStatus": 0,
"offlineBoxInfo": {
    "disableTips": "亲；客服MM已下班了哦~~ 我们的上班时间是（9:00 - 18:00）；请在上班时
间咨询，感谢您的理解。",
    "enable": "1",
    "toPlatformEnable": "0"
},
"routeId": "18",
"rph": 0,
"styleId": "83",
"tm": 1584430165997,
"vcs": 0
}

```

## 4.1.4 649-机器人配置消息

- 0.新增机器人开始消息687：目前单商户已实现，多商户延用此消息
- 1.welcomeWords 从配置中移除（欢迎语）
- 2.relateQuesWords 从配置中移除（相似问题提示语）
- 3.relateKnowledgeWords 从配置中移除（相关问题提示语）
- 4.guideWords 从配置中移除（引导问题提示）
- 5accurateWords 从配置中移除（精准问题提示）
- 6.noAnswerWords 从配置中移除（未命中知识库的提示语）
- 7.autoOnlineWords 从配置中移除（自动转人工提示语）
- 8.robotApiErrorWords 从配置中移除（接口故障提示语）
- 9.robotRpcErrorWords 从配置中移除（RPC故障提示语，不知道什么地方再用）
- 10.nonTextWords 从配置中移除（非文本消息提示语）
- 11.stopWords 从配置中移除（留言禁用提示语）
- 12.commonQuesWords 从配置中移除（常见问题提示语）
- 13.clickSolvedWords 从配置中移除（已解决提示语）
- 14.clickUnsolvedWords 从配置中移除（未解决提示语）
- 15.robotWordsInfo当做持久配置进行保存，打开对话页面时发送给前端处理历史记录
- 16.robotWordsInfo中的属性需要特殊处理，因为其中有反馈的配置需要在加载历史记录时使用到，如果用户置空了或者删除了某项配置会导致历史记录加载出错，所以不能整体覆盖，需要只覆盖属性值，native在设计时需要考虑这点

### 交互历史记录保存方案

- 1.返回的答案中携带了feedback==1时显示满意度反馈
- 2.已评价或者正在进行的对话则显示满意度反馈
- 3.显示满意度反馈的提示语和“是否”等信息使用最后一次发送给SDK的配置消息



649去处多余配置后新消息格式:

```
{
  "echatSourceTagEnable": "1",
  "enableEchatHyperlink": "1",
  "enableEchatUrl": "1",
  "enableInputAssociate": "1",
  "enableSearchInTheSameScreen": "1",
  "mid": 140204,
  "mst": 3,
  "mt": "649",
  "notThroughStatus": 0,
  "robotConfigInfo": {
    "autograph": "学富五车, 才高八斗",
    "enableLeaveBtnWhenStaffOffline": "1",
    "enableSwitchBtnWhenStaffOnline": "1",
```

```
"nickName": "小洽",
"robotImg":
"http://vfile.rainbowred.com/group1/M00/A1/82/wKhCBFy0K7iACKbeAAAj94_ZkzY881.j
pg"
},
"robotChatBoxInfo": {
  "chatBoxAdHeight": "0",
  "chatBoxAdImgLinkFixed": "1",
  "chatBoxAdImgLinkOpenType": "1",
  "chatBoxAdPostEnable": "0",
  "chatBoxInnerAdImgLinkEnable": "1",
  "chatBoxInnerAdImgLinkOpenType": "1",
  "chatBoxLeftAdImgLinkEnable": "1",
  "chatBoxLeftAdImgLinkOpenType": "1",
  "chatBoxRightAdImgLinkEnable": "1",
  "chatBoxRightAdImgLinkOpenType": "1",
  "chatBoxStaffImgEnable": "1",
  "chatBoxTitle": "Echat对话",
  "chatEndBtnBackColor": "rgb(220, 211, 235)",
  "chatEndBtnTxtColor": "#ffffff",
  "chatLAdHtmlWidth": "0",
  "chatLogoImg": "http://vs.rainbowred.com/res/style/e/s1/pc_logo.png",
  "chatLogoImgEnable": "1",
  "chatLogoImgType": "1",
  "chatRAdHtmlWidth": "0",
  "chatStaffBackColor": "rgb(157,208,231)",
  "chatStaffTxtColor": "rgb(0,0,0)",
  "chatThemeBackColor": "rgb(198,185,219)",
  "chatThemeTxtColor": "#ffffff",
  "chatVisitorBackColor": "rgb(239,178,178)",
  "chatVisitorTxtColor": "rgb(0,0,0)",
  "companyName": "一环路北四段207号社区",
  "companyNameEnable": "1",
  "companyNameType": "2",
  "customIconEnable": "1",
  "defaultStaffImg": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/staff.png",
  "defaultVisitorImg": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/visitor.png",
  "enableChatEndBtn": "1",
  "enableCloseBtn": "1",
  "enableQRCode": "1",
  "qrCodeType": "1",
  "subcompanyUrlEnable": "0",
  "subcompanyUrlType": "1",
  "sysMsgBackground": "#e9e9e9",
  "sysMsgFontColor": "#5d5d5d",
  "sysMsgIcon": "http://vs.rainbowred.com/res/imgs/sysinfo.png",
  "windowTextColor": "#888888",
  "windowThemeBackColor": "#eaeaea",
  "windowThemeBackTransparency": "100%"
}
```



```

},
"robotWordsInfo":{
  "enableFeedBack":"1",
  "feedBackWords":"以上内容是否对您有帮助？",
  "inputBoxWords":"请用一句话描述您的问题，尽可能简短哦^^",
  "solvedBackColor":"rgb(204,204,204)",
  "solvedButton":"http://vs.rainbowred.com/res/imgs/solved.png",
  "solvedSelectColor":"rgb(255,167,38)",
  "solvedWords":"是",
  "toHumanWords":"如您的问题未被解决，可进入",
  "unsolvedBackColor":"rgb(204,204,204)",
  "unsolvedButton":"http://vs.rainbowred.com/res/imgs/unsolved.png",
  "unsolvedSelectColor":"rgb(255,167,38)",
  "unsolvedWords":"否"
},
"routeId": "-1",
"rph": 0,
"styleId": "3",
"tm": 1584426072058,
"vcs": 0
}

```

### 4.1.5 672-继续对话身份验证消息

1. 此消息保存为持久化消息
2. 新672消息覆盖之前的672消息
3. 在继续对话时使用，正常打开对话不使用此信息

原消息和新消息内容不变

```

{
  "mid":349270,
  "mst":3,
  "mt":"672",
  "nonce":"tC7mJLdZ",
  "reChatTag":"uc1rvf/4F2d+X4405pJamQ==",
  "rph":0,
  "talkId":"4638651",
  "tm":1583483337173,
  "vcs":0
}

```

### 4.1.6 对话客服详细信息

- 1.对话客服的昵称、头像、详细信息持久化至本地配置
- 2.新的消息接收到时更新已有的配置
- 3.后端新增指令153更新某个-某几个客服的详细信息
- 4.对话窗口打开时将当前公司的所有已保存的客服配置发送给H5
- 5.在H5需要新的本地没有的客服信息时通知Native向后端更新

## 客服信息消息1-604对话开始消息

- 1.正常入库消息记录表
- 2.将此消息中的客服信息提取出来保存至配置表
- 3.转接时去掉604消息的发送-H5版本同步调整

原消息和新消息内容不变

```
{
  "id":0,
  "mid":351569,
  "mst":3,
  "mt":"604",
  "rph":0,
  "sendStatus":1,
  "staffDetailInfo":{
    "staffHead":"https://file.djiservice.org/group1/M00/A3/BD/wKhCBF51-
VKAXvfLAAAzVucu4EY637.png",
    "staffInfo":"一洽技术支持808号",
    "staffPhone":"13666150715"
  },
  "staffId":941,
  "staffNickName":"一洽@技术支持",
  "startType":1,
  "talkId":"4654894",
  "tm":1583741293710,
  "vcs":0
}
```

## 客服信息消息2-10001转接消息

- 1.正常入库消息记录表
- 2.将此消息中的客服信息提取出来保存至配置表

```
{
  "talkId":"4654894",
  "mst":3,
  "tm":1583741931313,
  "vcs":0,
  "fromStaffName":"qjl-131",
```

```

"mt": "10001",
"transferResult": 1,
"sendStatus": 1,
"toStaffId": 941,
"toStaffChatNumber": 1,
"id": 0,
"transferReason": 1,
"toStaffDetailInfo": {
  "staffInfo": "一洽技术支持808号",
  "staffPhone": "13666150715",
  "staffHead": "https://file.djiservice.org/group1/M00/A3/BD/wKhCBF51-VKAXvfLAAAzVucu4EY637.png"
},
"fromStaffId": 4613,
"toStaffName": "qjl-1897",
"toStaffNickName": "一洽@技术支持",
"mid": 351725,
"rph": 0
}

```

新增批量获取客服信息153详细参数如下

参数	类型	必须	解释
reqList	list	是	批量请求列表
reqList.companyId	long	是	客服的公司ID
reqList.staffId	long	是	客服ID

请求153返回689客服信息列表消息

```

{
  "mst": 3,
  "tm": 1583741931313,
  "vcs": 0,
  "mt": "689",
  "staffInfoList": [
    "staffDetailInfo": {
      "companyId": 18, // 公司ID
      "staffId": 23, // 客服ID
      "staffNickName": "王大爷", // 客服昵称
      "staffInfo": "一洽技术支持808号", // 客服介绍信息
      "staffPhone": "13666150715", // 客服电话号码
      "staffHead": "https://file.djiservice.org/group1/M00/A3/BD/wKhCBF51-VKAXvfLAAAzVucu4EY637.png" // 客服头像
    }
  ],
  "mid": 351725,
  "rph": 0
}

```

```
}
```

## 5. 商户留言转平台

1. 在A公司的对话页面收到10021消息后切换公司对话
2. 同页面切换公司对话，此场景在点击内部通知时也会产生切换逻辑
3. 切换当前对话页面为platformId的对话
4. 如果platformId公司对话不存在则发起109携带消息中的echatTag产生新的对话

```
{
  "echatTag": "li",
  "mid": 120262,
  "mst": 3,
  "mt": "10021",
  "platformId": 500002,
  "routeId": "12",
  "rph": 0,
  "tm": 1583753342013,
  "toPlatformToken": "4zsDg9xq7UJ6gAIiNFyp+lYa4NxZt+Zt",
  "vcs": 0
}
```

## 6. SDK本地未读消息规则

1. 提供方法获取当前未读消息数量
2. 提供监听器开发者可监听实时未读消息数量变化
3. 提供方法获取最近一条消息内容
4. 以上方法支持传入公司ID获取某个公司的未读消息和最近一条消息内容
5. 本地未读消息计数和通知规则和单商户SDK一致