

Использование чатов Solway 1

Возможности чатов

1. Чаты позволяют оператору выполнять основную возложенную на него функцию: общение с клиентами по средствам коротких сообщений. Чаты всегда находятся под рукой, не перекрываются другими элементами (за исключением случаев с маленьким разрешением жкрана, см **Layout**) и не требуют лишних действий во время использования.
2. Один чат связывает двух людей: клиента и оператора. В чате одновременно не может быть никаких других лиц (т.е. групповые чаты невозможны).
3. Каждый чат можно открыть (получить), использовать, переместить в историю (решить проблему), перенаправить другому специалисту или лишиться его (в случаях недостатка времени или по желанию вышестоящего оператора).
4. Все чаты оператора открыты единовременно, не требуется никаких дополнительных действий для получения и просмотра нового чата.
5. Чаты делятся на две группы: активные (**тип 07**) и неактивные (**тип 01**). Активный чат - это тот, с которым оператор работает в данный момент, от этого чата зависит отображение информации в информационном дисплее.
6. В один момент времени активным может быть только один чат, все остальные считаются неактивными: у них более скромное оформление и они не влияют на другие элементы интерфейса.
7. Сделать чат активным может только действие пользователя. Ни один чат не может стать активным без ведома пользователя (т.е. нельзя «своровать фокус»).
8. Для перевода чата в активные необходимо нажать курсором на неактивный чат (или использовать клавишные сочетания), либо закрыть текущий чат (тогда следующий в очереди становится активным).
9. В ситуации когда у пользователя нет чатов, следующий полученный чат автоматически становится активным (т.е. активирует первый полученный, но не последующие).
10. Чаты сортируются по времени получения и не могут менять свою последовательность.
11. Оператор может обрабатывать одновременно не более 10 чатов с клиентами, на каждый чат отведено не более 15 минут, после чего автоматически запускается процедура перенаправления к оператору второй линии и вместо чата в течении пяти секунд отображается уведомление (**тип 21**). При этом никаких действий пользователю совершать не нужно.
12. Любой чат в любой момент времени может быть принудительно перенаправлен оператором второй линии, при этом пользователь получает уведомление (**тип 20**) и никаких дополнительных действий от него не требуется.

Ярлык чата

13. Каждый чат имеет свой уникальный ярлык в «Стеке обращений (В)».
14. Ярлыки сортируются по времени получения и разбиты на три группы: Alerts, Clients и Supervisors.

15. Очередность групп не может быть изменена, также ярлык не может перейти из одной группы в другую.
16. При нажатии на ярлык привязанный к нему чат становится активным и, при необходимости, происходит скролл рабочей области до запрашиваемого чата.
17. Ярлык содержит имя собеседника, индикатор времени (пять элементов по три минуты) и индикатор нового сообщения в двух состояниях.
18. В случае слишком длинного имени используется сокращение (многоточие).
19. При поступлении нового чат-сообщения внутри ярлыка появляется индикатор, который меняет свой цвет на красный в том случае, если оператор не написал сообщение в данном чате в течении пяти минут (**тип 02**). Также внутри чата появляется соответствующее уведомление и в красный цвет окрашивается последнее сообщение клиента.

Неактивный чат

20. Неактивный чат отображает минимальное количество информации и содержит всего два элемента управления: активация и переадресация.
21. При наведении курсора мыши на неактивный чат появляется ссылка на его перенаправление (**тип 03**), при нажатии на которую запускается диалог переадресации (**тип 15**).
22. Заголовок неактивного чата содержит полное имя собеседника и оставшееся время (при наличии).
23. Если чат был получен более 9 минут назад, то он переходит в состояние «Caution» (**тип 05**), при этом меняется его цветовое оформление и оформление ярлыка.
24. Если чат был получен более 12 минут назад, то он переходит в состояние «Warning» (**тип 06**).

Активный чат

25. Активный чат выделяется от остальных внешним видом: он больше по размерам, он отбрасывает тень и имеет дополнительные элементы управления (**тип 07**).
26. В зависимости от фокуса, активный чат имеет разное оформление (**тип 10**).
27. Внизу активного чата располагается поле ввода, которое меняет свою высоту в зависимости от введенного текста, тем не менее, эта высота ограничена четырьмя строчками (**тип 08**).
28. Для отправки сообщения необходимо ввести его текст и нажать клавишу Enter, либо воспользоваться кнопкой справа от поля ввода. Нельзя отправить пустое сообщение. Графические смайлы в чате не предусмотрены.
29. Поле ввода также поддерживает прикрепление файлов к сообщению (**тип 09**). При нажатии на иконку со скрепкой вызывается диалог выбора файла (стандартный для текущей ОС), после чего имя файла отображается в нижней части поля ввода.

30. При желании прикрепленный файл можно удалить воспользовавшись иконкой рядом с его именем, при этом никакие диалоговые окна для подтверждения этого действия не требуются.
31. Оператор может прикрепить до пяти файлов к сообщению.
32. Также оператор может получать файлы от клиентов (**тип 09**), при этом, в целях безопасности, файлы открываются в новом окне при нажатии на ссылку в сообщении.
33. Когда клиент набирает сообщение, оператор видит его в реальном времени (**тип 11**). Этот индикатор присутствует только в активном чате, неактивные чаты никак не сообщают о наборе сообщения клиентом.
34. В заголовке активного чата отображается полное имя клиента, его местоположение, часовой пояс и тип используемого устройства.
35. В правой части заголовка расположены кнопки завершения диалога («Solved» и «Forward») и таймер с момента получения чата.
36. При нажатии на кнопку «Solved» вместо чата появляется уведомление (**тип 18**) с возможностью отмены действия в течении пяти секунд. Никаких дополнительных диалогов подтверждения для этих действий не требуется.
37. При нажатии на кнопку «Forward» вызывается диалог с выбором назначения (**тип 15**), а после уведомление (**тип 19**) с возможностью отмены (отмена при этом возвращает в диалог перенаправления). Никаких дополнительных диалогов подтверждения для этих действий не требуется.
38. Оператор первой линии не может перенаправить чат другому оператору первой линии.

Чат с другим оператором

39. Оператор первой линии может создать новый чат с оператором второй линии для получения консультации или решения каких-либо технических проблем (**тип 16**).
40. Такой чат будет открыт до тех пор, пока оператор сам не закроет его (т.е. чат не ограничен по времени как остальные) (**тип 17**).
41. Оператор первой линии не может создать чат с клиентом.
42. Оператор первой линии не может создать чат с другим оператором первой линии.

Объявления

43. Операторы второй и третьей линии могут создавать объявления, которые видят все нижестоящие операторы (**тип 24**).
44. Объявление содержит текст и всего один элемент управления - закрыть. Алгоритм работы оператора

Начало и завершение работы

45. В списке обращений оператору доступна кнопка начала и окончания приема чатов (**тип 22 и 23**).
46. После нажатия на кнопку «START receiving new chats» оператор может получать новые чаты от клиентов.
47. После нажатия на кнопку «STOP receiving new chats» система больше не предлагает оператору новые чаты, но и не закрывает текущие.
48. Чаты с другими операторами и объявления можно получать вне зависимости от этих кнопок (т.е. в любой момент).