ticket.assignToNextQueuePerson()

Назначить заявку следующему исполнителю

```
ticket.assignToNextQueuePerson(int $queueMode = 1, int|null $personQueueId = null, string|null $personQueueTable = null, int|null $currentAssignAttempt = null, bool $isIncRejectsCount = true, bool $isMoveToEndIfRejectsExceed = true)
```

Описание:

Назначить заявку следующему исполнителю. Исполнитель будет определен, как первый в очереди распределения по типу заявки.

Логика работы функции:

1. Ищет первую персону из очереди распределения, которой еще не назначали тикет (заявку).
2. Если персоны нет, то возвращаем false (чтобы остановить триггер распределения очереди).
3. Увеличивает счетчик отказов у найденной персоны.
4. Увеличивается счетчик отказов по найденному исполнителю.
5. Если кол-во отказов >= $maxRejects, то исполнитель переносится в конец очереди (исполнитель текущий, которого нашли, а не первый в очереди).
6. Назначает заявку найденной персоне.

Поиск исполнителя выполняется по следующим критериям:

- Исполнитель есть в очереди по типу заявки;
- Исполнитель активен в очереди распределения (включена соответствующая галка);
- Исполнителю еще не назначалась данная заявка.

> Условие (количество отказов по исполнителю rejects_count < $maxRejects+1) НЕ НУЖНО, т.к.:

1. Как только лимит превышен персона сразу будет перемещена в конец очереди, а счетчик сброшен.
2. Может возникнуть баг, если лимит превышен, персона никогда не попадет в выборку и ее счетчик не будет сброшен.

Атрибуты:

Имя	Тип	Описание
queueMode	int	Режим работы очереди. Для работы с очередью на основе видов заявок указывать не нужно, будет использовано значение по умолчанию **1**; Для работы с очередью на основе видов очередей указать **2.**
personQueueId	int|null	id очереди
personQueueTable	string|null	Название таблицы-связки для очередей
currentAssignAttempt	int|null	Номер попытки прогона одного и того же тикета по той же очереди
isIncRejectsCount	bool	Увеличивать или нет счетчик попыток у персоны (в очереди исполнителей)
isMoveToEndIfRejectsExceed	bool	Переносить или нет персону в конец очереди и сбрасывать счетчик попыток, если кол-во попыток превышено (превышает число указанное в настройках бота)

Возвращает:

bool — подтверждение назначения заявки следующему исполнителю.

Версия #2
Ирина Петрова создал 2023-07-05 13:35:27 UTC
Ирина Петрова обновил 2024-02-28 10:21:38 UTC