

07 — Working Hours (awareness)

Audience: Tenant IT. **Prasyarat:** [01-overview.md](#).

Working hours adalah guardrail di sisi EMBAN — saat customer kirim pesan di luar jam operasional tenant, agent CS **tidak** memanggil LLM. Agent langsung reply dengan `closed_message` yang pre-set.

Anda **tidak** mengkonfigurasi working hours; itu di-set oleh tenant-owner via chat dengan agent EMBAN, atau oleh Upstream saat provisioning. Doc ini ada di sini supaya Anda **paham efeknya** saat receive `ticket.created` atau callback async — bukan untuk Anda set/baca.

1. Yang Anda perlu tahu

- **CS role only.** Guard hanya aktif saat agent menjawab customer akhir. Sesi tenant-owner via TG/WA tidak terpengaruh.
 - **Berlaku di semua channel** (WA, TG, Email).
 - **Callback dari Anda tidak di-gate.** Saat petugas tenant balas ticket pakai `POST /api/v1/tickets/:id/reply`, atau Anda kirim callback async action via `POST /api/v1/callbacks/:submission_id`, EMBAN tetap deliver ke customer kapan saja — termasuk di luar jam kerja. Karena itu reply untuk request yang sudah masuk; bukan inisiasi conversation baru.
 - **Reminder/scheduler tidak di-gate.** EMBAN tetap kirim reminder di luar jam kerja kalau jadwalnya jatuh di sana.
-

2. Implikasi untuk receiver Anda

Saat handle `ticket.created` webhook (#4):

- Petugas human mungkin belum online kalau ticket masuk di luar jam kerja. Set expectation di UI internal Anda — mis. badge "after-hours arrival" supaya petugas pagi tahu mana yang prioritas.
- `sla_due_at` di payload sudah dihitung EMBAN termasuk pertimbangan jam kerja (kalau di-set tenant). Anda cukup respect nilai itu, tidak perlu re-compute.

Saat send callback async (#3):

- Tidak perlu delay di sisi Anda menunggu jam buka. Kirim langsung saat ready — engine EMBAN deliver ke customer kapan saja.
-

3. Apakah Anda bisa baca status "buka sekarang?"

Tidak ada endpoint API untuk baca working hours tenant. Pilihan kalau Anda butuh status itu untuk UI internal:

1. **Implement sendiri.** Format JSON shape working hours dijelaskan di §4 di bawah — Anda replicate logic timezone lookup di sisi Anda. Simple.
 2. **Tunggu fitur baca-status di v1.x** (roadmap, belum ada di v1).
-

4. JSON shape (referensi opsional)

Kalau Anda perlu replicate logic, ini shape yang dipakai engine:

```
{  
  
  "timezone": "Asia/Jakarta",  
  
  "schedule": {  
  
    "mon": [{ "open": "09:00", "close": "17:00" }],  
  
    "tue": [{ "open": "09:00", "close": "17:00" }],  
  
    "wed": [{ "open": "09:00", "close": "17:00" }],  
  
    "thu": [{ "open": "09:00", "close": "17:00" }],  
  
    "fri": [{ "open": "09:00", "close": "17:00" }],  
  
    "sat": [{ "open": "09:00", "close": "13:00" }],  
  
    "sun": []  
  
  },  
  
  "closed_message": "Halo, toko sedang tutup. Admin akan balas Senin pagi. Terima kasih!"  
}
```

}

Field	Tipe	Catatan
<code>timezone</code>	IANA timezone string	Mis. " <code>Asia/Jakarta</code> ", bukan abbreviation seperti <code>WIB</code> .
<code>schedule[day]</code>	array of slots	<code>[]</code> = tutup seharian. Multi-slot untuk break siang.
<code>schedule[day][].open/close</code>	"HH:MM"	Inclusive-open, exclusive-close. Sentinel " <code>24:00</code> " valid untuk end-of-day.
<code>closed_message</code>	string	Yang customer terima saat tutup.

Catatan semantik (yang sering tricky kalau Anda implement sendiri):

- Multi-slot untuk lunch break:

```
"mon": [  
  { "open": "09:00", "close": "12:00" },  
  { "open": "13:00", "close": "17:00" }  
]
```

Customer chat 12:30 → terima `closed_message`.

- Cross-midnight (`22:00-02:00`) **tidak** didukung. Split jadi 2 slot di 2 hari.
 - Holiday override / kalender tanggal merah belum ada di v1.
-

5. Behavior summary

Kondisi	Apa yang customer terima
Dalam jam kerja	LLM jawab normal. Anda mungkin terima <code>ticket.created</code> kalau eskalasi terjadi.
Di luar jam kerja	<code>closed_message</code> (canned response). LLM tidak dipanggil. Tidak ada <code>ticket.created</code> event.
Working hours tidak di-set tenant	"always open" — guard di-skip.

Implikasi penting: kalau Anda tidak terima ticket dari customer yang harusnya kirim, **bukan berarti webhook Anda broken** — bisa jadi customer kirim di luar jam kerja dan engine sudah balas dengan canned message tanpa LLM/eskalasi.

Lanjut: **#8 Error codes** untuk konsolidasi `error_code` yang mungkin Anda terima.