

Support Chats

Цель

Чтобы упростить пользователю доступ к поддержке, он должен иметь возможность написать:

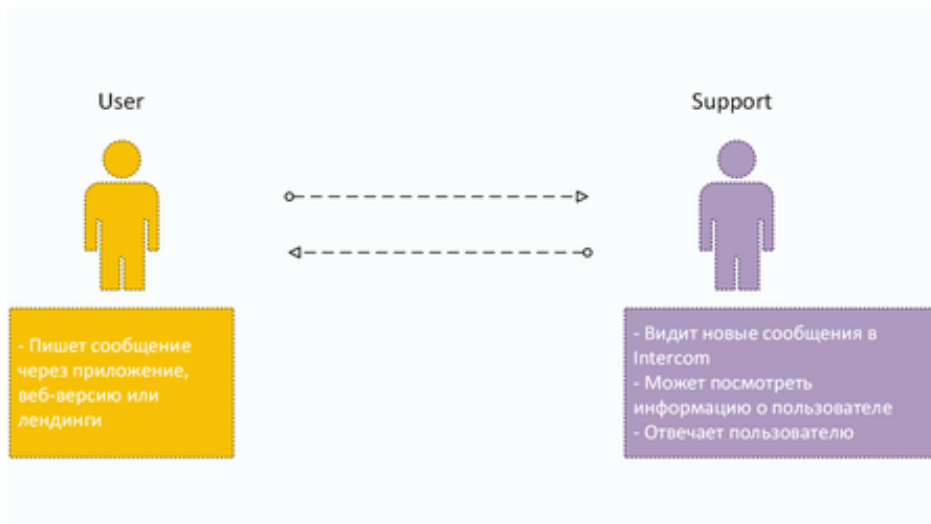
- через приложение
- через веб-версию

Поэтому к этим каналам должен быть проинтегрирован Intercom.

User Stories

1. Как пользователь, я хочу иметь возможность открыть чат поддержки (iOS, android, веб), чтобы задать там свой вопрос
2. Как пользователь, я хочу иметь возможность отправлять и получать сообщения в чате в live-режиме, чтобы решить свой вопрос
3. Как пользователь, я хочу видеть свою предыдущую переписку в приложении или веб-версии, чтобы вспомнить, какой вопрос обсуждался
4. Как support-специалист, я хочу видеть все новые вопросы в Intercom Inbox, чтобы ответить пользователям
5. Как support-специалист, я хочу видеть дополнительную информацию о вопросе (откуда пришел, тип пользователя), чтобы знать все подробности

Общая логика работы



Dev ресурсы

- [ссылка на dev hub](#)
- [Java SDK](#)
- [iOS SDK](#)
- [Android SDK](#)
- [Web SDK](#)

Передаваемая информация в Intercom

Всех пользователей создаем через [Contact Model](#). Также требуется выбрать момент для обновления контакта.

Передаем для всех:

property	type	value
type	String	'contact'
role	String	'user'
email	String	email если есть
name	String	name если есть
	String	<ul style="list-style-type: none"> • eng • ru • pt (португальский) • es (испанский) • tr (турецкий)
user_type	String	follower или traider

Для web-версии:

property	type	value
browser	String	The name of the browser which the contact is using.
browser_version	String	The version of the browser which the contact is using.
os	String	The operating system which the contact is using.

Для ios версии:

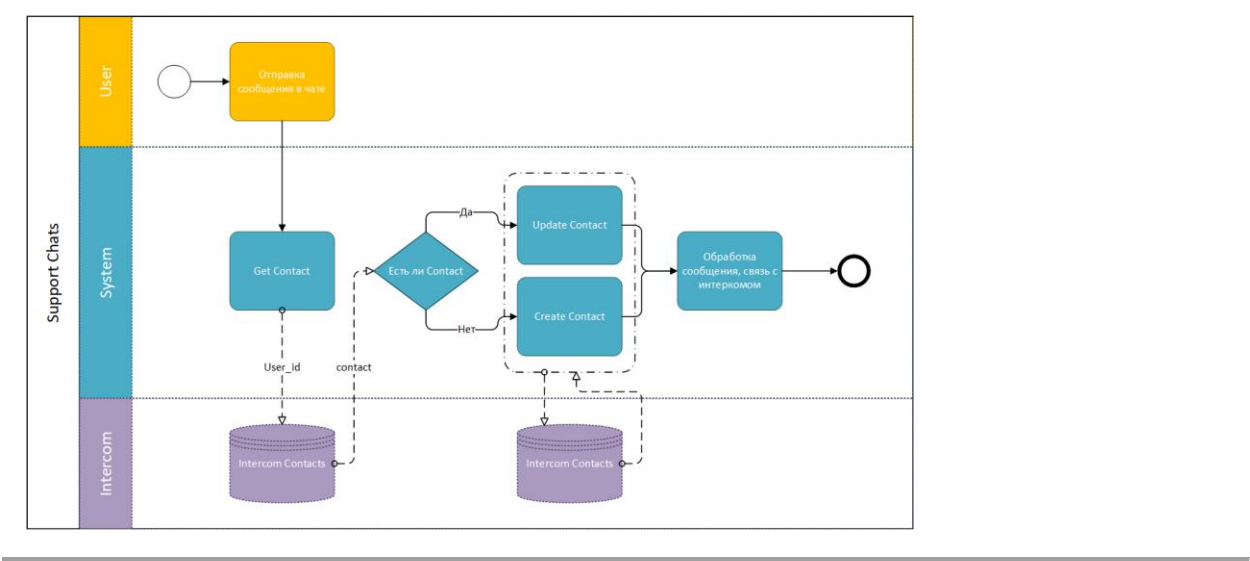
property	type	value
ios_app_name	String	Имя приложения (можно здесь указывать dev, stage, release)
ios_app_version	String	The version of the iOS app which the contact is using.

ios_os_version	String	The version of iOS which the contact is using.
----------------	--------	--

Для android версии:

property	type	value
android_app_name	String	Имя приложения (можно здесь указывать dev, stage, release)
android_app_version	String	The version of the Android app which the contact is using.
android_os_version	String	The version of the Android OS which the contact is using.

Логика работы с одним контактом



Acceptance Criteria & Tests

Проводятся на пользователе с уже подключенным кошельком

ID	Criteria	Tests
1	Чат поддержки открывается (iOS, android, веб-версия)	<div>1. Открыть приложение/веб-версию/лендинг</div> <div>2. Зайти в Contact Support</div> <div>3. Убедиться что чат поддержки открывается</div>

2	Есть возможность задавать вопросы и получать ответы в live-режиме (iOS, android, веб-версия)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Открыть приложение/веб-версию/лендинг 2. Написать что-нибудь в чат поддержки 3. Через интерком ответить что-либо 4. Убедиться, что в чате сразу пришел ответ
3	В приложении/веб-версии хранится предыдущая переписка пользователя	<ol style="list-style-type: none"> 1. Открыть приложение/веб-версию 2. Написать что-нибудь в чат поддержки и дождаться ответ 3. Закрыть приложение/веб-версию 4. Открыть приложение, убедиться что в чате лежит предыдущая переписка
4	Через интерком приходят вопросы от пользователей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Открыть приложение/веб-версию 2. Отправить вопрос 3. Зайти в интерком, убедиться, что в новых обсуждениях появился вопрос
5	Через интерком отправляются ответы на вопросы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Открыть приложение/веб-версию 2. Отправить вопрос 3. Отправить ответ через интерком 4. Убедиться, что пользователю в приложение/веб-версию пришел ответ
6	В интерком приходит вся необходимая информация о пользователе	<ol style="list-style-type: none"> 1. Открыть приложение/веб-версию 2. Отправить вопрос 3. В интеркоме убедиться, что пришла вся необходимая информация о пользователе (по схеме выше)