

Mô Tả Luồng Ứng Dụng (App Flow) - Retion UI Chat

Tài liệu mô tả chi tiết toàn bộ luồng nghiệp vụ và cấu trúc chức năng của ứng dụng Retion UI Chat.

1. Overview (Tổng Quan)

Hệ thống hoạt động theo mô hình **Omnichannel Chatbot & CRM**, quản lý tập trung tin nhắn từ nhiều nền tảng (Facebook, Zalo, Website...).

- **Mô hình Dữ liệu:** Organization (Tổ chức) -> Group (Nhóm Page) -> Page (Trang).
- **Luồng hoạt động chính:** Authentication -> Context Selection (Select Page) -> Workspace (Chat) / Management (Dashboard).

2. Authentication (Module Xác Thực)

Route: /oauth

- **Login Flow:**
 - **Facebook Login:** Sử dụng iframe/popup để bypass domain restriction. Nhận Access Token từ Facebook để định danh user.
 - **Email Login:** Đăng nhập bằng tài khoản nội bộ (Email + Password).
- **Register Flow:** Xác thực số điện thoại/Email -> Bổ sung Profile.
- **Recovery:** Reset mật khẩu qua Email.

3. Dashboard - Select Page (Chọn Ngữ Cảnh)

Route: /dashboard/select-page

Đây là trung tâm điều hướng sau khi đăng nhập.

- **Context Switcher:**

- Chọn Organization : Chuyển đổi giữa các công ty/tổ chức khác nhau.
- Lọc Group : Lọc danh sách page theo nhóm nghiệp vụ (VD: Sale, CSKH).

- **Access Modes:**

- **Single Access:** Chọn 1 Page -> Vào Chat của riêng Page đó.
- **Unified Access (Merge Mode):** Chọn nhiều Page -> Nhấn "Truy cập" -> Vào Chat Gộp (Unified Inbox), quản lý tin nhắn từ nhiều nguồn trên một giao diện.

- **Actions:**

- Truy cập Cài đặt Tổ chức (/dashboard/org).
- Thêm kết nối mới (/dashboard/select-platform).

4. Dashboard - Organization (Quản Trị Tổ Chức)

Route: /dashboard/org

Module quản lý tài nguyên và cấu hình sâu cho doanh nghiệp.

4.1. General Settings (/setting)

- **Thông tin chung:** Tên tổ chức, Logo.
- **Staff (Setting/Staff.vue):** Mời nhân viên, phân quyền (Admin, Editor, Viewer), chia Page quản lý.
- **Department/Group (Setting/Group.vue):** Tạo nhóm page để dễ quản lý.
- **Conversation Rules (Setting/Conversation.vue):** Cấu hình quy tắc chia hội thoại tự động (Round Robin, Last Interaction...).
- **Customer Fields (Setting/CustomerInfo.vue):** Cấu hình các trường thông tin tùy chỉnh (Custom Fields) cho CRM.
- **AI Agent (Agent.vue):** Cấu hình trợ lý ảo tự động trả lời.

4.2. Billing & Finance (/pay)

- **Pack Info (PackInfo.vue):**

- Theo dõi hạn sử dụng gói cước.
- **Quota Monitor:** Thanh tiến trình hiển thị dung lượng đã dùng (Số user, Số page, Số tin nhắn giới hạn).

- **Recharge (ReCharge.vue):**

- Nạp tiền vào ví (Chuyển khoản QR Code, Payment Gateway).

- Lịch sử giao dịch (History.vue).
- Xuất hóa đơn điện tử.

4.3. Integration

- **Apps (App.vue)**: Quản lý danh sách các App đã kết nối (FB App, Zalo OA...).
- **Webhook (Webhook.vue)**: Cấu hình endpoint nhận dữ liệu realtime (Message, Comment, Order) sang hệ thống thứ 3 (ERP/CRM riêng).
- **API Key (Api.vue)**: Quản lý Key cho Developer.

5. Connect Platform (Kết Nối Kênh)

Route: /dashboard/select-platform

Quy trình kết nối đa kênh vào hệ thống:

1. Facebook / Instagram:

- OAuth Popup xin quyền manage_pages , read_page_mailboxes .
- Đồng bộ danh sách Fanpage & Instagram Business.

2. Zalo Official Account (OA):

- Redirect sang Zalo Portal -> User cấp quyền -> Callback về hệ thống.

3. Zalo Personal (Cá nhân):

- Hệ thống sinh mã QR (qua Socket) -> User dùng App Zalo quét -> Đồng bộ session.

4. Website:

- Khai báo tên miền -> Hệ thống sinh mã nhúng (Embed Script).
- Hỗ trợ Chat Bubble và Guest Chat.

6. Chat Workspace (Không Gian Làm Việc)

Route: /chat

Kiến trúc: 3-Pane Layout (Trái - Giữa - Phải).

6.1. Left Bar (Quản Lý Hội Thoại)

Dir: views/ChatWarper/Chat/LeftBar

- **Header (Header.vue):**
 - **Filter Tabs:** Tất cả, Chưa đọc, Có SĐT, Chưa trả lời.
 - **Advanced Filter:** Lọc theo Tag, theo Nhân viên phụ trách, theo Khoảng thời gian.
- **One List (Conversation.vue):**
 - Danh sách hội thoại Realtime (Socket update, tự động đẩy lên top).
 - **Indicators:** Logo kênh (FB/Zalo), Trạng thái online, Last message.
 - **Lazy Load:** Cuộn vô tận để xem lịch sử.

6.2. Center Content (Khu Vực Tương Tác)

Dir: views/ChatWarper/Chat/CenterContent

- **Message List (MessageList.vue):**
 - **Supported Types:** Text, Image, Video, File, Audio, Location.
 - **Special Types:** Facebook Post, Ad Message (có kèm Ad ID), Order Card (Thông tin đơn hàng).
 - **Status:** Đang gửi, Đã gửi, Đã nhận, Đã xem (Read receipt).
- **Input Composer (InputChat):**
 - **Features:** Gửi ảnh (Drag & Drop), Gửi Voice, Emoji Picker.
 - **Extensions:** Chèn mẫu câu nhanh (Quick Reply), Chèn thông tin sản phẩm.
 - **Reply:** Trả lời cụ thể (Reply quote), Phản hồi bình luận (Reply Comment).

6.3. Right Bar (Widget Container)

Dir: views/ChatWarper/Chat/RightBar

Kiến trúc: Micro-frontend (Widget based).

Thanh bên phải hoạt động như một "Container" chứa các ứng dụng con (Widgets) chạy dưới dạng iframe độc lập:

- **Customer Profile (CRM):** Xem/Sửa thông tin khách, Note, Tags (Là 1 widget mặc định).
- **Order Management:** Tạo đơn, tra cứu vận chuyển, lịch sử mua hàng.
- **AI Journey (AiJourney.vue):** Tóm tắt hành trình khách hàng bằng AI.
- **Post Analytic (PostRightBar.vue):** Nếu đang chat trên 1 bài Post, hiển thị thống kê like/comment của bài đó.
- **Marketplace Apps:** Các ứng dụng bên thứ 3 (Vòng quay, Minigame...) cài từ chợ ứng dụng.

7. Technical Highlights

- **Realtime:** WebSocket (Socket.io) xử lý sự kiện tin nhắn mới, typing, update status tức thì.
- **State Management:** Pinia (Stores: Page, Org, Conversation, Message) giúp đồng bộ dữ liệu giữa các component phức tạp.
- **Isolation:** Hệ thống Widget ở Right Bar chạy trong `iframe` giúp phân tách code, đảm bảo an toàn và dễ dàng mở rộng (kết nối bên thứ 3).