

База даних. Логування додаткових подій NovaTalks

Терміни, що використовуються в документі

Термін	Опис
dialog (діалог)	Спілкування клієнта з Nova.BotFlow, NovaTalks (де початок діалогу - перехід влюбий стан, якщо попередній стан conversation_resolved) до моменту, поки йому не буде присвоєно стан resolved. Якщо після цього клієнт знову звертається, то починається нове спілкування.
conversation	Всі діалоги клієнта з Nova.BotFlow, NovaTalks в рамках одного чат боту/публічного акаунту в тому чи іншому месенджері.

Зміст

1.	Додання нових подій conversation_pending і conversation_open в таблицю events	4
2.	Додання нової події conversation_assigned в таблицю events	6
3.	Додання нового стовпця dialog_id в таблиці events, messages, mentions	7
4.	Додання нового стовпця additional_attributes в таблицю messages з інформацією про агента, який був призначений для conversation	9

1. Додання нових подій conversation_pending і conversation_open в таблицю events

Призначення доробки

Дані події необхідні, щоб розуміти, коли діалог перейшов в статус conversation_pending та conversation_open. По даним подіям можна буде визначити старт діалогу. Так як в поточній реалізації в таблиці events фіксується тільки 2 події:

- first_response – перша відповідь агента на conversation
- conversation_resolved – завершено діалог

Дана інформація необхідна для розрахунку статистики в межах окремого діалогу.

Таблиця, в яку необхідно внести зміни

- events

Опис доробки

В таблиці events необхідно логувати 2 нові події як тільки діалог переходить у відповідний статус:

1. conversation_pending
2. conversation_open

Статус діалогу фіксується і оновлюється в реальному часі в таблиці conversations - параметр status.

Використовуються наступні статуси:

2 – pending

0 – open

1 – resolved (діалог завершено)

Відповідно:

1. Час присвоєння діалогу статусу pending = часу логування події conversation_pending в таблиці events
2. Час присвоєння діалогу статусу open = часу логування події conversation_open в таблиці events

Всі інші поля, які використовуються у таблиці events, повинні заповнюватись так, як вони зараз заповнюються для події conversation_resolved.

Приклад реалізації:

id	name	value	account_id	inbox_id	user_id	conversation_id	created at	updated at
37	conversation_pending	...	1	1		14	2021-12-21 14:01:17.238795	2021-12-21 14:01:17.238795

38	conversation_open	...	1	1		14	2021-12-21 14:01:19.238795	2021-12-21 14:01:19.238795
39	first_response	0	1	1		14	2021-12-21 14:02:19.238795	2021-12-21 14:02:19.238795
40	conversation_resolved	76	1	1	1	14	2021-12-21 14:03:36.943296	2021-12-21 14:03:36.943296
41	conversation_pending	...	1	1		14	2021-12-21 14:03:49.943296	2021-12-21 14:03:49.943296
42	conversation_open	...	1	1		14	2021-12-21 14:03:50.943296	2021-12-21 14:03:50.943296
43	conversation_resolved	122	1	1	1	14	2021-12-21 14:04:37.468712	2021-12-21 14:04:37.468712
44	conversation_pending	...	1	1		14	2021-12-21 14:04:38.468712	2021-12-21 14:04:38.468712
45	conversation_open	...	1	1		14	2021-12-21 14:04:39.468712	2021-12-21 14:04:39.468712
46	conversation_resolved	145	1	1	1	14	2021-12-21 14:04:47.316342	2021-12-21 14:04:47.316342

де, id

37, 41, 44 - Час присвоєння діалогу статусу pending

38, 42, 45 – Час присвоєння діалогу статусу open

2. Додання нової події conversation_assigned в таблицю events

Призначення доробки

Дана подія необхідна, щоб розуміти, коли на conversation було назначено агента. Ця інформація потрібна для розуміння кількості трансферів в діалозі, коли був трансфер та які агенти обслуговували діалог.

Таблиця, в яку необхідно внести зміни

- events

Опис доробки

В таблиці events повинна логуватись нова подія - conversation_assigned з указанням user_id агента, якщо conversation призначається на агента. Можливі варіанти:

1. Чат назначений на агента. User_id = id агента, на якого призначили чат.
2. Чат назначений ні на кого (select agent – None). User_id = пусто

Всі інші поля, які використовуються у таблиці, повинні заповнюватись так, як вони зараз заповнюються для події conversation_resolved.

Приклад реалізації:

id	name	value	account_id	inbox_id	user_id	conversation_id	created_at	updated_at
38	first response	0	1	1		14	2021-12-21 14:02:19.238795	2021-12-21 14:02:19.238795
39	conversation assigned	...	1	1	1	14	2021-12-21 14:02:20.238795	2021-12-21 14:02:20.238795
40	conversation assigned	...	1	1	2	14	2021-12-21 14:02:21.238795	2021-12-21 14:02:21.238795
41	conversation assigned	...	1	1		14	2021-12-21 14:03:30.238795	2021-12-21 14:03:30.238795
42	conversation resolved	76	1	1		14	2021-12-21 14:03:36.943296	2021-12-21 14:03:36.943296

де, id

39 - чат назначений на агента user_id=1

40 - чат назначений на агента user_id=2

41 – чат назначений ні на кого user_id=пусто

3. Додання нового стовпця `dialog_id` та створення нової таблиці в БД `dialogs`

Призначення доробки

Даний ідентифікатор необхідний для розрахунку статистики в межах окремого діалогу. В поточній реалізації фіксується лише `conversation_id` і не має можливості розділити `conversation` на окремі діалоги.

Таблиця, в яку необхідно внести зміни

- `events`
- `messages`
- `mentions`

Опис доробки

Необхідно для діалогу призначити `dialog_id` – унікальний ідентифікатор діалогу в рамках організації.

`Dialog_id` фіксується для кожної події, яка стосується цього діалогу від моменту початку діалогу і до його закінчення.

Початок діалогу: перехід влюбий стан, якщо попередній стан `conversation_resolved`

Закінчення діалогу: перехід в стан `conversation_resolved`

`Dialog_id` для одного й того ж самого діалогу повинен бути однаковий для кожної таблиці, де фіксується інформація про цей діалог.

Приклад реалізації:

Таблиця `events`

В таблиці вказана інформація по 3м чатам в межах однієї розмови `conversation_id=14`. Для кожного діалогу вказано унікальний `dialog_id` (для `id=38-39` `dialog_id` співпадає, так як події відбувались в рамках одного діалогу).

id	name	value	account_id	inbox_id	user_id	conversation_id	dialog_id	created_at	updated_at
38	first response	0	1	1		14	1	2021-12-21 14:02:19.238795	2021-12-21 14:02:19.238795
39	conversation resolved	76	1	1	1	14	1	2021-12-21 14:03:36.943296	2021-12-21 14:03:36.943296
40	conversation resolved	122	1	1	1	14	2	2021-12-21 14:04:37.468712	2021-12-21 14:04:37.468712
41	conversation resolved	145	1	1	1	14	3	2021-12-21 14:04:47.316342	2021-12-21 14:04:47.316342

Таблиця messages

В таблиці вказана інформація по 2м чатам в межах однієї розмови conversation_id=150. Для кожного діалогу вказано унікальний dialog_id.

id	content	account_id	inbox_id	conversation_id	dialog_id	message_type	created_at	...
55	привіт	1	1	150	10	0	2022-05-27 13:19:40.562111	...
56	Hello. Thank you for contacting us!	1	1	150	10	1	2022-05-27 13:19:40.664271	...
57	Розмову знову відкрито support@novait.com.ua	1	1	150	10	2	2022-05-27 13:19:40.680704	...
58	agent 1	1	1	150	10	0	2022-05-27 13:20:35.454528	...
59	support@novait.com.ua призначив Presales Admin відповідальним	1	1	150	10	2	2022-05-27 13:20:35.55088	...
60	You have been connected to the operator, please wait for his message.	1	1	150	10	1	2022-05-27 13:20:35.602503	...
61	Розмова була відмічена як вирішена Presales Admin	1	1	150	10	2	2022-05-27 13:32:05.94316	...
62	Conversation closed. Have a nice day!	1	1	150	10	1	2022-05-27 13:32:05.976011	...
63	Відповідальний знятий з support@novait.com.ua	1	1	150	10	2	2022-05-27 13:32:06.047386	...
64	support@novait.com.ua виключив з support team	1	1	150	10	2	2022-05-27 13:32:06.10829	...
65	Розмову знову відкрито Presales Admin	1	1	150	11	2	2022-05-27 13:32:10.94169	...
66	Conversation was snoozed by Presales Admin	1	1	150	11	2	2022-05-27 13:32:27.353528	...
67	Розмову знову відкрито Presales Admin	1	1	150	11	2	2022-05-27 13:32:54.251232	...
68	Розмова була відмічена як вирішена Presales Admin	1	1	150	11	2	2022-05-30 11:25:25.582046	...
69	Conversation closed. Have a nice day!	1	1	150	11	1	2022-05-30 11:25:25.589692	...

Таблиця mentions

В таблиці вказана інформація по 5м розмовам з різним conversation_id. Для кожного діалогу вказано унікальний dialog_id.

id	user_id	conversation_id	dialog_id	account_id	mentioned_at	created_at	updated_at
1	17	121	15	1	2022-03-23 13:01:58.631574	2022-03-23 13:01:58.645265	2022-03-23 13:01:58.645265
2	11	117	18	1	2022-03-25 14:23:44.26567	2022-03-25 14:23:44.283923	2022-03-25 14:23:44.283923
3	11	127	20	1	2022-03-25 14:26:11.146527	2022-03-25 14:26:11.151674	2022-03-25 14:26:11.151674
4	15	128	29	1	2022-03-29 11:30:24.643345	2022-03-29 11:30:02.958278	2022-03-29 11:30:24.646714
5	11	150	45	1	2022-05-31 09:11:13.451296	2022-05-31 09:11:13.457137	2022-05-31 09:11:13.457137

Створення окремої таблиці в БД з інформацією по кожному діалогу

Назва таблиці – dialogs

Всі параметри та фіксування інформації в таблиці повинно здійснюватися аналогічно, як в таблиці conversations.

Запис про новий діалог здійснюється в момент, коли відкривається новий діалог. Інформація по діалогу оновлюється в таблиці кожного разу, як змінюється якийсь із параметрів. Коли діалог завершується (переходить в статус resolved), то інформація в таблиці по діалогу більше не оновлюється.

Назва параметру	Значення (приклад)	Опис параметру
id	5	id діалога
account_id	1	id аккаунта
inbox_id	1	id інбокса
status	1	статус діалогу
assignee_id	1	id агента, який прив'язаний до діалогу
created_at	2022-06-07 19:20:44.796645	час створення запису в таблиці
updated_at	2022-06-07 19:21:33.300868	час оновлення запису в таблиці
contact_id	8	id контакту
team_id	5	id команди, яка прив'язана до діалогу

4. Додання нового стовпця `additional_attributes` в таблицю `messages` з інформацією про агента, який був призначений для `conversation`

Призначення доробки

В таблиці `messages` відображаються повідомлення агента і клієнта та системні повідомлення. Для розуміння, який агент прикріплений до `conversation` в той чи інший момент розмови потрібно логувати цю інформацію для кожного повідомлення.

Така інформація необхідна для розрахунку статистики по агенту, наприклад, яка кількість повідомлень була відправлена клієнтом, коли до `conversation` був прикріплений Агент 1.

Таблиця, в яку необхідно внести зміни

- `messages`

Опис доробки

Необхідно в таблицю додати новий стовпець `additional_attributes`. В цьому стовпці буде фіксуватись додаткова інформація в `json` форматі по повідомленню.

На даний момент потрібно фіксувати 1 параметр – агент, який був прикріплений до `conversation` (`user_id_assigned`).

Можливі 2 сценарії:

1. в рамках чату відправлено повідомлення/системне повідомлення і в цей момент до чату був прикріплений агент. Тоді в стовпці `additional_attributes` фіксується інформація `{"user_id_assigned": "x"}`, де `x` – `id` агента
2. в рамках чату відправлено повідомлення/системне повідомлення і в цей момент до чату не був прикріплений агент. Тоді в стовпці `additional_attributes` фіксується інформація в одному з варіантів:
 - 1) `{"user_id_assigned": null}`
 - 2) `{"user_id_assigned": ""}`
 - 3) `{}`

Необхідно обрати варіант, який найбільше підходить для реалізації. За основу треба взяти механізм логування аналогічного поля `additional_attributes` в інших таблицях - `contacts`, `conversations`.

Приклад реалізації:

Таблиця `messages`

В таблиці додано стовпець `additional_attributes` з інформацією, який агент був назначений на `conversation` в момент надсилання кожного повідомлення. Де, `id`:

55-58, 63-64 – для `conversation` не призначено жодного агента

59-62 – для `conversation` призначено агента з `id=3`

id	content	account_id	inbox_id	conversation_id	additional attributes	message_type	created at	...
55	привіт	1	1	150	{"user_id_assigned": null}	0	2022-05-27 13:19:40.562111	...
56	Hello. Thank you for contacting us!	1	1	150	{"user_id_assigned": null}	1	2022-05-27 13:19:40.664271	...
57	Розмову знову відкрито support@novait.com.ua	1	1	150	{"user_id_assigned": null}	2	2022-05-27 13:19:40.680704	...
58	agent 1	1	1	150	{"user_id_assigned": null}	0	2022-05-27 13:20:35.454528	...
59	support@novait.com.ua призначив Presales Admin відповідальним	1	1	150	{"user_id_assigned": "3"}	2	2022-05-27 13:20:35.55088	...
60	You have been connected to the operator, please wait for his message.	1	1	150	{"user_id_assigned": "3"}	1	2022-05-27 13:20:35.602503	...
61	Розмова була відмічена як вирішена Presales Admin	1	1	150	{"user_id_assigned": "3"}	2	2022-05-27 13:32:05.94316	...
62	Conversation closed. Have a nice day!	1	1	150	{"user_id_assigned": "3"}	1	2022-05-27 13:32:05.976011	...
63	Відповідальний знятий з support@novait.com.ua	1	1	150	{"user_id_assigned": null}	2	2022-05-27 13:32:06.047386	...
64	support@novait.com.ua виключив з support team	1	1	150	{"user_id_assigned": null}	2	2022-05-27 13:32:06.10829	...