

**Функціонал Написати першим
новому клієнту
NovaTalks**

Терміни, що використовуються в документі

Термін	Опис
dialog (діалог)	Спілкування клієнта з Nova.BotFlow, NovaTalks до моменту, поки йому не буде присвоєно стан resolved. Якщо після цього клієнт знову звертається, то починається нове спілкування.

Зміст

1.	Призначення і опис доробки	4
2.	Зміни в UI NovaTalks	6
2.1.	Додавання додаткових функцій в налаштуваннях Inbox	6
2.2.	Додавання функції Write first to a new client в карточці контакта	7
3.	Додавання додаткових параметрів в БД в табл. inboxes	3

1. Призначення і опис доробки

Призначення доробки

Даний функціонал необхідний для того, щоб оператор міг першим написати клієнту, навіть якщо він ще не писав в NovaTalks організації.

Опис доробки

Дії адміністратора в UI NovaTalks

1. Адміністратор в UI NovaTalks в налаштуваннях Inbox для channel=API обирає checkbox Can write first to a new client, якщо з даного каналу можна першим писати новому клієнту та обирає Channel for writing first to a new client (2.1 Додавання додаткових функцій в налаштуваннях Inbox). **До такого inbox необхідно прив'язувати тільки 1 канал, з якого можна писати першим клієнту.**

Дії оператора в UI NovaTalks

2. Оператор в UI NovaTalks заходить на вкладку Contacts. Обирає існуючий або створює новий контакт.
3. Натискає на кнопку Write first to a new client та відкривається форма для заповнення. Якщо в системі немає жодного inbox, з проставленим checkbox Can write first to a new client, то в формі буде вказана помилка і відправити повідомлення клієнту неможливо. Якщо в системі є хоча б один inbox, з проставленим checkbox Can write first to a new client, то для відправки повідомлення оператору необхідно заповнити наступні дані (2.2 Додавання функції Write first to a new client в карточці контакту):
 - Inbox – інбокс, з якого буде здійснюватись відправка.
 - Phone Number – номер телефону контакту.
 - Message - текст повідомлення.

Дії в API ядра NovaTalks

4. Після натискання на кнопку Send message система перевіряє чи існує по даному контакту conversation з вибраним inbox. Перевірка здійснюється по БД табл. conversations: пошук по contact_id всіх conversation контакту та визначення їх inbox_id. Якщо знайдено conversation з таким же inbox_id – то повідомлення відправляється в існуючу conversation. Якщо не знайдено – то створюється нова conversation.
5. Conversation переходить в статус open.
6. Conversation автоматично назначається на оператора, що ініціював діалог та на None групу.

Дії в BotFlow

7. Повідомлення клієнту приходять від каналу, який прив'язаний до обраного Inbox.
8. Якщо оператор першим пише повідомлення клієнту, то діалог не потрапляє в чат бот, а залишається на операторі (як це працює і зараз при ініціації діалогу оператором на вкладці Mine conversations).

9. При вхідному повідомленні від клієнта, якщо conversation не назначений на оператора, в залежності від логіки, клієнт може спершу потрапити на чат бот.

2. Зміни в UI NovaTalks

2.1. Додавання додаткових функцій в налаштуваннях Inbox

В розділ Inboxes для Channel - API, в розділі Inbox Settings (при редагуванні) /Create Inbox (при створенні) необхідно додати такі функції:

1. Can write first to a new client

Тип поля: checkbox

Місце розміщення – під функцією Webhook URL.

Якщо checkbox обрано – то з даного inbox можна відправляти вихідні conversation.

Якщо не обрано – то не можна.

2. Channel for writing first to a new client

Тип поля: випадаючий список

Можливі значення: whatsapp (в майбутньому будуть додані додаткові)

Особливості: поле активне і обов'язкове для вибору тільки якщо обрано checkbox - Can write first to a new client. Значення поля за замовчуванням – whatsapp. Неможливо обрати жодного значення.

Якщо checkbox - Can write first to a new client не обрано – то поле неактивне для вибору.

Місце розміщення – під функцією Can write first to a new client.

Приклад реалізації (обрано checkbox - Can write first to a new client):

The screenshot shows the 'API Channel' configuration page in NovaTalks. On the left is a sidebar with navigation links: Agents, Teams, Inboxes, Labels, Custom Attributes, Canned Responses, and Account Settings. The main content area has a breadcrumb trail: < Back Inboxes. Below this is a progress indicator with five steps: 1. Choose Channel (checked), 2. Create Inbox (active), 3. Add Agents, 4. Voila!, and 5. You are all set to go!. The 'Create Inbox' step is expanded, showing the 'API Channel' configuration. The 'Channel Name' field is empty with the placeholder 'Please enter a channel name'. The 'Webhook URL' field is empty with the placeholder 'Webhook URL'. Below these fields is a red-bordered box containing the 'Can write first to a new client' checkbox (checked) and the 'Channel for writing first to a new client' dropdown menu (set to 'whatsapp'). Below the dropdown is a note: 'You can configure only one channel within one inbox for writing first to a new client.' At the bottom of the form is a blue button labeled 'Create API Channel'.

Приклад реалізації (не обрано checkbox - Can write first to a new client):

Inboxes

1 Choose Channel ✓
Choose the provider you want to integrate with NovaTalks.

2 Create Inbox
Authenticate your account and create an inbox.

3 Add Agents
Add agents to the created inbox.

4 Voila!
You are all set to go!

API Channel
Integrate with API channel and start supporting your customers.

Channel Name
Please enter a channel name

Webhook URL
Webhook URL

Configure the URL where you want to receive callbacks on events.

☐ Can write first to a new client

Channel for writing first to a new client

You can configure only one channel within one inbox for writing first to a new client.

Create API Channel

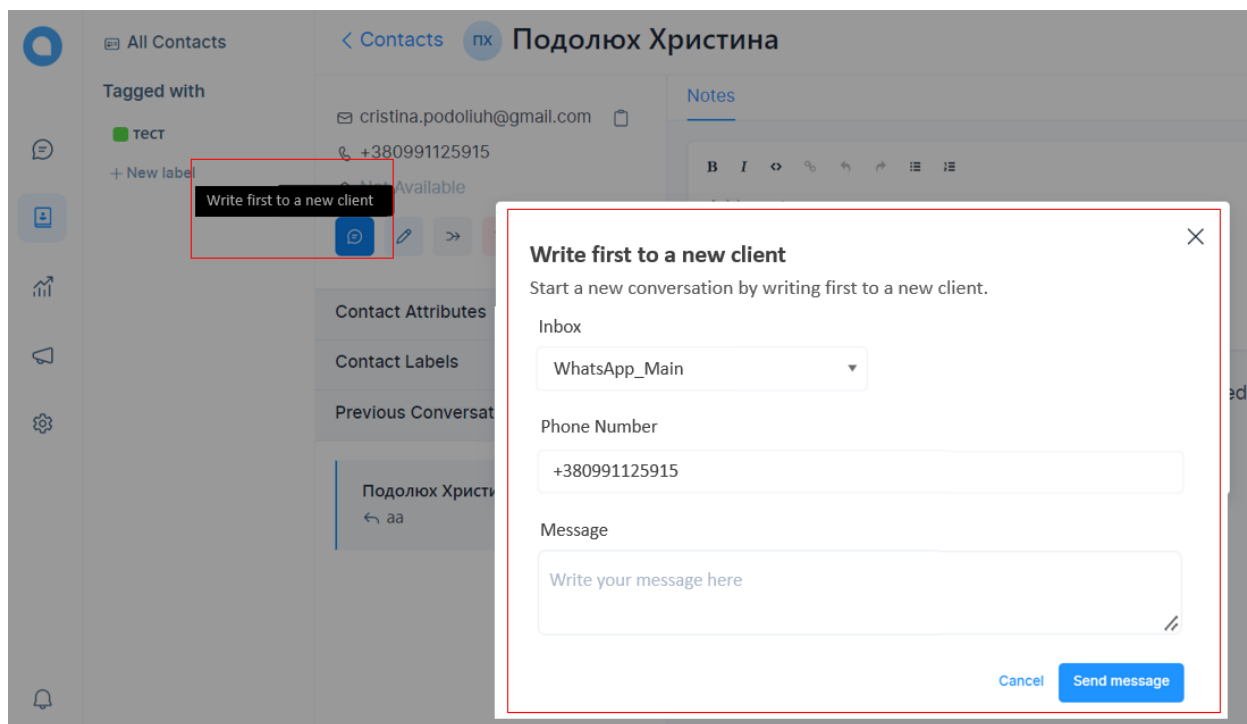
Назва полів в залежності від локалізації:

En	Ua	Ru
Can write first to a new client	Можна писати першим новому клієнту	Можно писать первым новому клиенту
Channel for writing first to a new client	Канал, з якого можна писати першим новому клієнту	Канал, с которого можно писать первым новому клиенту
You can configure only one channel within one inbox for writing first to a new client.	Ви можете налаштувати лише один канал в одному inbox, з якого можна писати першим новому клієнту.	Вы можете настроить только один канал в одном inbox, с которого можно писать первым новому клиенту.

2.2. Додавання функції Write first to a new client в карточці контакта

В розділ Contacts → View details необхідно з рідного chatwoot перенести функцію Write first to a new client (в рідному chatwoot називається New message).

При натисканні на дану кнопку з'являється спливаюче вікно Write first to a new client з полями для заповнення.



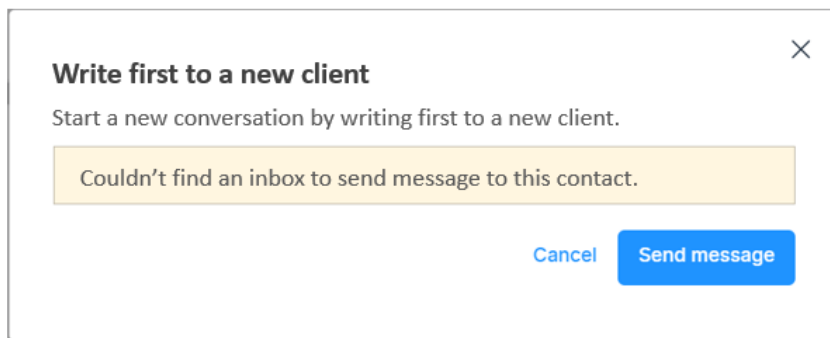
Опис полів та текстовки в залежності від локалізації:

Назва параметру в залежності від локалізації			Підказка клієнту, що повинна відображатись у полі введення значення параметру			Чи обов'язковий вибір параметру	Формат	Джерело інформації БД	Приклад аналогічної реалізації в chatwoot
En	Ua	Ru	En	Ua	Ru				
Write first to a new client	Написати першим новому клієнту	Написать первым новому клиенту	-			-	-	-	-
Start a new conversation by writing first to a new client.	Почніть нову розмову, написавши першим новому клієнту.	Начните новую беседу, написав первым новому клиенту.	-			-	-	-	-
Inbox	Канал	Источник	-			Неможливо не обрати значення поля	Випадаючий список з можливістю єдиного вибору. Значення за замовчуванням – перший Inbox зі списку, який підходить для вибору	Inboxes – всі Inboxes, по яким в полі additional_attributes параметр can_write_first_to_a_new_client = 1	Settings – Inboxes – Inbox Settings – Add channel – Channel type
Phone Number	Телефон контакту	Телефон контакта	Please enter contact's phone	Будь ласка, введіть номер телефону контакта	Пожалуйста, введите номер телефона контакта	Так	E.164	contacts – phone_number	Contacts – New contact – Phone Number
Message	Повідомлення	Сообщение	Write your message here	Напишіть ваше повідомлення тут	Напишите ваше сообщение здесь	Так	Текстовий	-	Contacts – New contact – Bio
Send message	Відправити повідомлення	Отправьте сообщение	-			-	-	-	-
Cancel	Відмінити	Отменить	-			-	-	-	-

Детальний опис полів, які необхідно заповнити в формі:

- Inbox – випадаючий список з переліком inbox, по яким параметр `can_write_first_to_a_new_client = 1` (табл. `inboxes`, поле `additional_attributes`). За замовчуванням поле завжди повинно бути заповненим першим inbox зі списку. Не можливо обрати жодного значення поля.

Якщо в системі не існує inbox з значенням параметру `can_write_first_to_a_new_client = 1`, то спливаюче вікно виглядає наступним чином (аналогічно дана помилка реалізована в рідному chatwoot, необхідно перенести як є):



Текст помилки в залежності від локалізації:

En	Ua	Ru
Couldn't find an inbox to send message to this contact.	Не вдалося знайти inbox, щоб відправити повідомлення цьому контакту.	Не удалось найти inbox, чтоб отправить сообщение этому контакту.

- Phone Number – номер телефону контакта. Поле з'являється динамічно в залежності від вибраного інбокса:
 - якщо по вибраному інбоксу в табл. `inboxes`, поле `additional_attributes`, параметр `channel_for_writing_first_to_a_new_client = whatsapp`, то поле з'являється.
 - якщо інше – то не з'являється (в майбутньому, коли буде підключено канал email, при виборі такого інбокса, замість поля Phone Number буде з'являтися поле Email).

Значення параметру підтягується автоматично з карточки клієнта. Його можна відредагувати.

Якщо в карточці клієнта номер не заповнено, то поле буде пустим і його необхідно буде заповнити.

При заповненні номеру/редагуванні і після натискання на кнопку Send message **номер телефону повинен оновитись в карточці клієнта.**

Формат поля – E.164 формат (аналогічний як в полі Phone Number в карточці клієнта).

При недотриманні формату виникає помилка на етапі вводу

Phone Number

Phone number should be E.164 format

Текст помилки в залежності від локалізації:

En	Ua	Ru
Phone number should be E.164 format	Номер телефону повинен бути в форматі E.164	Номер телефона должен быть в формате E.164

- Message – текст повідомлення, обмеження формату немає.

Поведінка системи у випадку не заповнення обов'язкового поля

Приклад аналогічної реалізації в chatwoot – Setting -> Automation -> Add Automation Rule

Доки користувач не заповнить усі обов'язкові параметри для заповнення, повідомлення відправити не можна. При натисненні на кнопку Send message, система буде видавати наступну помилку (помилка повинна відображатись для кожного не заповненого обов'язкового параметру).

Phone Number

Phone number is required

Текст помилки в залежності від локалізації і параметру:

Назва параметру En	Текст помилки в залежності від локалізації		
	En	Ua	Ru
Phone Number	Phone number is required	Необхідно вказати номер телефону	Необходимо указать номер телефона
Message	Message is required	Необхідно ввести повідомлення	Необходимо ввести сообщение

3. Додавання додаткових параметрів в БД в табл. inboxes

Таблиця БД, в яку необхідно внести зміни: inboxes

Необхідно додати додатковий стовпець – additional_attributes з параметрами:

1. can_write_first_to_a_new_client

Можливі значення параметру:

- 1 – якщо обрано checkbox для параметру Can send outbound conversations;
- пусто – якщо не обрано checkbox для параметру Can send outbound conversations або параметру взагалі не існує в налаштуваннях inbox

2. channel_for_writing_first_to_a_new_client

Можливі значення параметру:

- whatsapp – якщо в випадаючому списку Channel for writing first to a new client обрано whatsapp. Наразі це єдиний варіант для вибору, в майбутньому буде ще email.
- пусто – якщо не обрано checkbox для параметру Can send outbound conversations або параметру взагалі не існує в налаштуваннях inbox

Варіант реалізації може бути змінено інженером.

Приклад реалізації:

i d	channel_i d	account_id	name	created_at	...	additional_attributes
1	1	1	Messengers - Nova.Botflow	2022-07-25 10:07:24.767+00		
2	1	1	NOVAIT	2022-07-25 10:09:27.899+00		
3	2	1	local botflow	2022-07-25 11:11:18.588+00		[{"can_write_first_to_a_new_client": "1", "channel_for_writing_first_to_a_new_client": "whatsapp"}]