

Post Call Survey.
1 етап.
Спрощений функціонал
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.
CSAT	Оцінка якості розмови клієнтом

Зміст

1. Реалізація спрощеного CSAT	4
1.1. Призначення і опис доробки	4
1.2. Запис інформації про поставлену оцінку в БД	6

1. Реалізація спрощеного CSAT

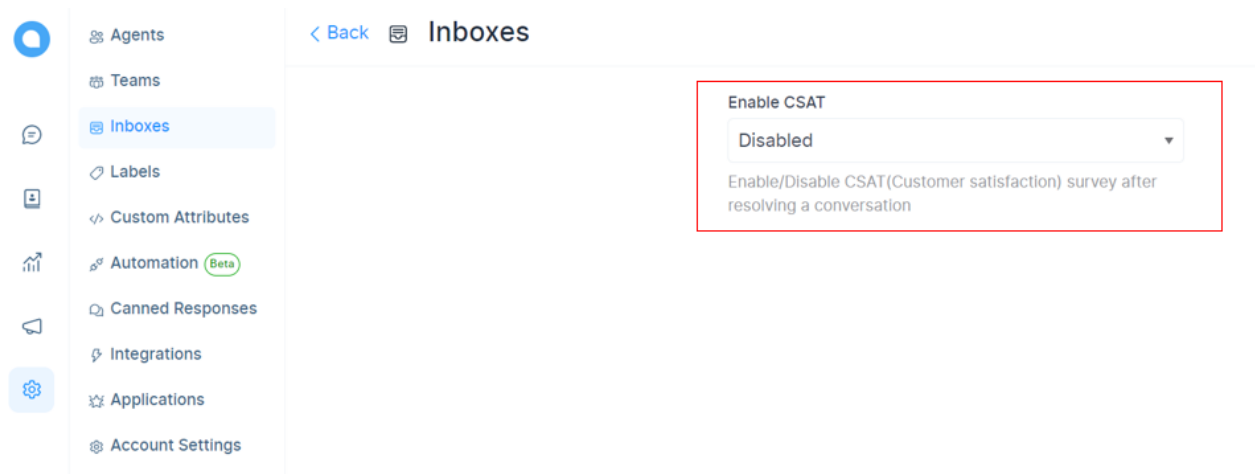
1.1. Призначення і опис доробки

Призначення доробки

Функціонал CSAT необхідний для оцінки клієнтом якості роботи агента та Контакт Центру в цілому.

Опис доробки

CSAT активується/деактивується окремо для кожного inbox. Функціонал активації/деактивації CSAT необхідно перенести з рідного chatwoot з тими ж текстовками. Якщо CSAT Enabled – то в БД в таблиці inboxes поле csat_survey_enabled=1. Якщо CSAT Disabled - csat_survey_enabled=пусто.



Сценарій CSAT запускається, коли:

- conversation перейшла в статус resolved

Схема сценарію наведена нижче.

1.2. Запис інформації про поставлену оцінку в БД

Коли клієнт обирає оцінку в CSAT, дані записуються в існуючу таблицю в БД `csat_survey_responses`.

Перелік параметрів в таблиці та принцип їх заповнення:

Назва параметру	Значення (приклад)	Опис параметру	Коментар
<code>id</code>	10	id запису в таблиці	
<code>account_id</code>	1	id аккаунта	
<code>conversation_id</code>	305	id conversation	
<code>dialog_id</code>	1050	id останнього діалогу, який був в цій conversation. Визначається по таблиці <code>dialogs</code> , поле <code>id</code> .	Додати новий параметр в таблицю
<code>message_id</code>	23687	id message (id повідомлення, яке було відправлено клієнту з пропозицією оцінити діалог, відповідно до таблиці <code>message</code>)	
<code>rating</code>	5	оцінка, яку вибрав клієнт (фіксується відповідне значення параметра <code>Button value</code>)	
<code>feedback_message</code>		коментар до оцінки	не використовуємо
<code>contact_id</code>	333	id контакту	
<code>assigned_agent_id</code>	1	id агента, який був assigned до даного останнього <code>dialog_id</code> . Визначається по таблиці <code>dialogs</code> , поле <code>assignee_id</code> .	Змінити принцип заповнення даного параметру (в стандартній реалізації <code>chatwoot</code> поле заповнюється тим id агента, який був прив'язаний до діалогу в момент проставлення оцінки)
<code>assigned_team_id</code>	5	id команди, яка була assigned до даного останнього <code>dialog_id</code> . Визначається по таблиці <code>dialogs</code> , поле <code>team_id</code> .	Додати новий параметр в таблицю
<code>created_at</code>	2022-06-22 14:09:53.987746	час створення запису	
<code>updated_at</code>	2022-06-22 14:09:53.987746	час оновлення запису	

