

Нотифікації 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 види нотифікацій	4
2. Види інформування для нотифікацій	5
2.1. Програвання звуку	5
2.2. Спливаюче повідомлення на робочому столі	5
2.3. Мигаюча іконка на вкладці додатку	6
3. Додавання додаткових функцій в інтерфейс додатку	7
3.1. Функція Organization Settings, яка встановлюється для всієї організації	7
3.2. Функція Notifications, яка встановлюється для окремого користувача	10
3.3. Локалізація	12

1. Призначення і види нотифікацій

Призначення доробки

Нотифікації необхідні для того, щоб агент був проінформований про деякі події в той самий момент, коли вони виникають.

Види нотифікацій

Події, для яких необхідні нотифікації і коли вони повинні спрацьовувати:

№	Назва	Опис	Нотифікація спрацьовує
1	Нотифікації про нові повідомлення	при надходженні нового повідомлення в діалог, який присвоєно даному агенту	1. коли вікно NovaTalks не в фокусі або згорнуте
2	Нотифікації про призначення діалогу	при призначенні діалогу даному агенту	1. коли вікно NovaTalks не в фокусі або згорнуте 2. коли у агента відкрите вікно NovaTalks
3	Нотифікації про новий, не призначений діалог	при надходженні нового діалогу, не призначеного на агента (коли діалог попав у розділ Не назначені)	1. коли вікно NovaTalks не в фокусі або згорнуте 2. коли у агента відкрите вікно NovaTalks
4	Нотифікації про згадки	при згадці даного агента іншим агентом в повідомленні в діалозі	1. коли вікно NovaTalks не в фокусі або згорнуте 2. коли у агента відкрите вікно NovaTalks

2. Види інформування для нотифікацій

Кожна нотифікація має такі види інформування:

1. Програвання звуку
2. Спливаюче повідомлення на робочому столі
3. Мигаюча іконка на вкладці додатку

2.1. Програвання звуку

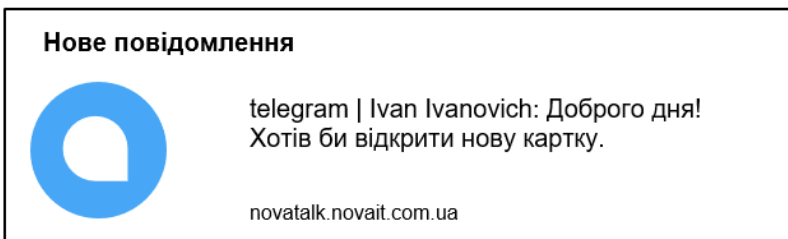
При спрацюванні нотифікації на робочому столі повинно програтись звукове повідомлення. Звукове повідомлення обирається в налаштуваннях нотифікацій (3 Додавання додаткових функцій в інтерфейс додатку).

2.2. Спливаюче повідомлення на робочому столі

В спливаючому повідомленні на робочому столі (засобами браузера) потрібно відображати наступну інформацію в залежності від типу нотифікації:

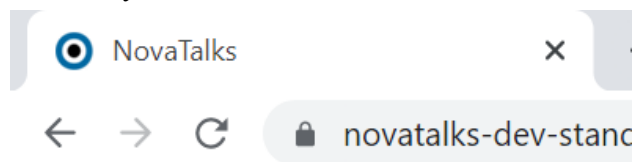
№	Назва	Тип інформації	Інформація, яка відображається в нотифікації (в залежності від локалізації)		
			Ua	Ru	Eng
1	Нотифікації про нові повідомлення	Тема	Нове повідомлення	Новое сообщение	New message
		Текст повідомлення	<channel> <client name>: <message text>		
		Назва сайту	<web site name>		
2	Нотифікації про призначення діалогу	Тема	Призначено діалог	Назначено диалог	Assigned dialog
		Текст повідомлення	<channel> <client name>		
		Назва сайту	<web site name>		
3	Нотифікації про новий, не призначений діалог	Тема	Не призначений діалог	Не назначенный диалог	Unassigned dialog
		Текст повідомлення	<channel> <client name>		
		Назва сайту	<web site name>		
4	Нотифікації про згадки	Тема	Нова згадка	Новое упоминание	New mention
		Текст повідомлення	<user name> згадав вас у повідомленні: <message text>	<user name> упомянул вас в сообщении: <message text>	<user name> mentioned you in a message: <message text>
		Назва сайту	<web site name>		

Приклад:



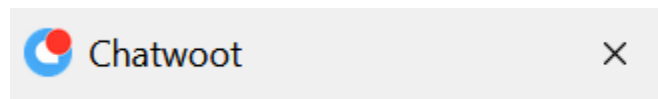
2.3. Мигаюча іконка на вкладці додатку

При спрацюванні нотифікації стандартна іконка на вкладці додатку повинна бути замінена на іншу – мигаючу.



Можна реалізувати аналогічно, як працює в рідному chatwoot:

Якщо вкладка не в фокусі і спрацювала нотифікація, то на іконці на вкладці з'являється червоний кружок.



Якщо вкладка відкрита, то іконка не змінюється, навіть якщо спрацьовує нотифікація.



3. Додавання додаткових функцій в інтерфейс додатку

3.1. Функція Organization Settings, яка встановлюється для всієї організації

Назва функції: Organization Settings

Функція доступна для ролі: admin

Спектр дії функції: при встановленні налаштування в даній функції, воно буде діяти як дефолтне для всієї організації. Налаштування в даній функції присвоюються користувачам тільки в момент їх заведення. Далі, якщо у користувача (відповідно до ролі) є можливість змінити налаштування особисто для себе - він може їх змінити. Зміна в налаштуваннях організації в майбутньому не вплине на його особисті налаштування (так як присвоюється тільки в момент заведення користувача).

Якщо в організації є декілька адміністраторів, то в Organization Settings у них завжди будуть відображатись останні налаштування, які були встановлені будь-яким адміністратором.

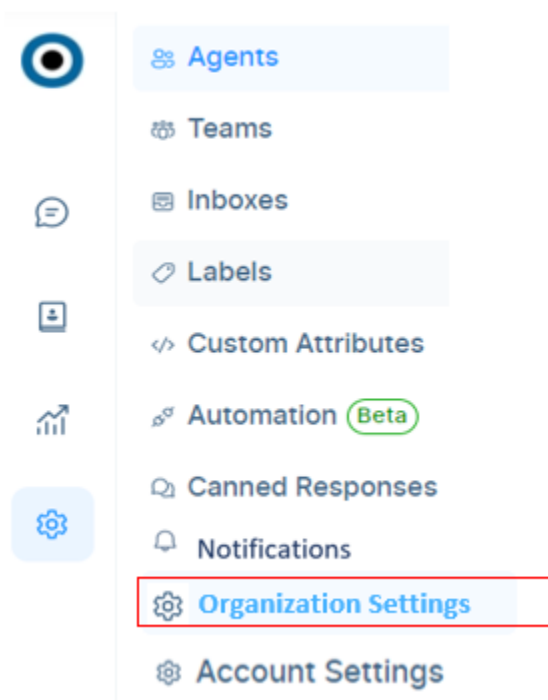
Опис функції

Текстовки, які повинні використовуватись в налаштуваннях функції, в залежності від локалізації описані в 3.3 Локалізація.

При натисканні на кнопку Settings у користувача повинна з'явитись додаткова функція – Organization Settings.

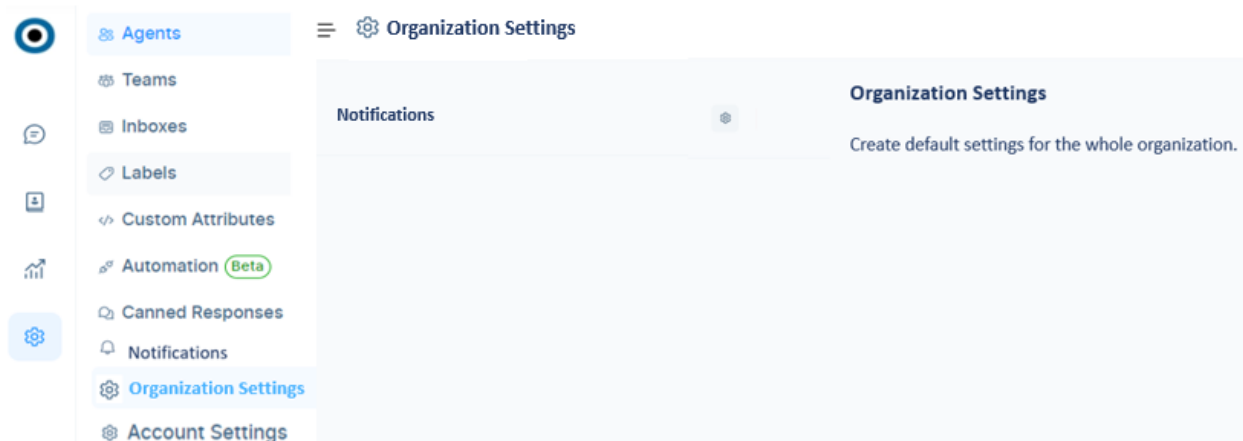
Іконка – аналогічна як для функції в системі Account Setting.

Місце розміщення – перед Account Setting.



При натисканні на Organization Settings провалюємось у меню підфункцій для всієї організації.

Зараз в даному розділі буде тільки одна функція – Notifications. В майбутньому можуть бути додані додаткові.



При натисканні на Settings для функції Notifications провалюємось у меню видів Нотифікацій та типів інформування для кожного з них. Типи інформувань однакові для всіх видів нотифікації. Кожен тип інформування можна активувати або деактивувати. Вони не залежать один від одного. Для типу інформування Play sounds можна обрати підходяще звукове повідомлення зі списку (коли натискаєш на поле з назвою звукового повідомлення, з'являється список доступних звукових повідомлень для вибору) та програти його (натиснувши на кнопку Play). За замовчуванням завжди має бути обраним перше звукове повідомлення, не може бути обрано жодного повідомлення. Звукові повідомлення для загрузки:



alerts.zip

Налаштування зберігаються при натисканні на кнопку Update.

Agents

Teams

Inboxes

Labels

Custom Attributes

Automation Beta

Canned Responses

Notifications

Organization Settings

Account Settings

Back

Organization Settings

New message

Play sounds☒alarm.wav

Pop-up message on the desktop☒

Blinking tab icon☒

Assigned dialog

Play sounds☒alarm.wav

Pop-up message on the desktop☒

Blinking tab icon☒

Unassigned dialog

Play sounds☒alarm.wav

Pop-up message on the desktop☒

Blinking tab icon☒

New mention

Play sounds☒alarm.wav

Pop-up message on the desktop☒

Blinking tab icon☒

Update

Notifications

Notifications help agents to be informed in time about some events.

3.2. Функція Notifications, яка встановлюється для окремого користувача

Назва функції: Notifications

Функція доступна для ролі: будь-яка

Спектр дії функції: при встановленні налаштування в даній функції, воно буде діяти тільки для облікового запису, під яким воно було встановлене. Коли користувач вперше зайде в дане налаштування він побачить, які дефолтні налаштування були у нього встановлені (ті, що були встановлені на рівні організації) і зможе їх змінити.

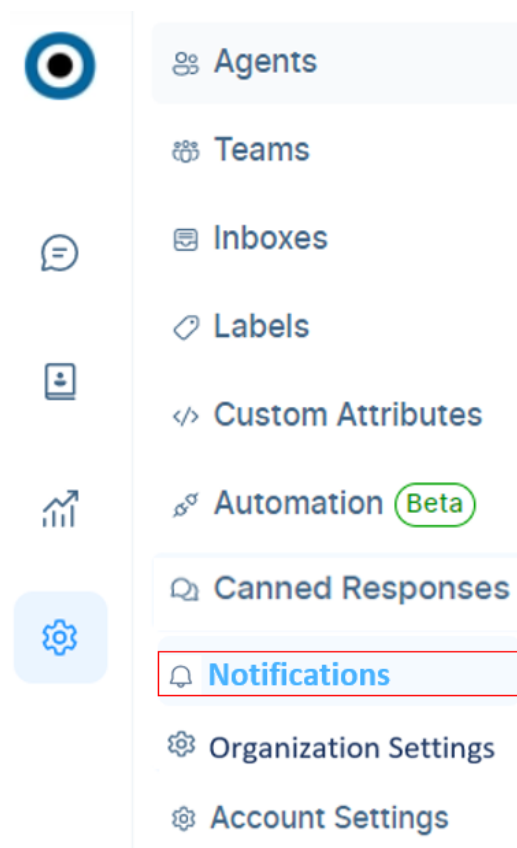
Опис функції

Текстовки, які повинні використовуватись в налаштуваннях функції, в залежності від локалізації описані в 3.3 Локалізація.

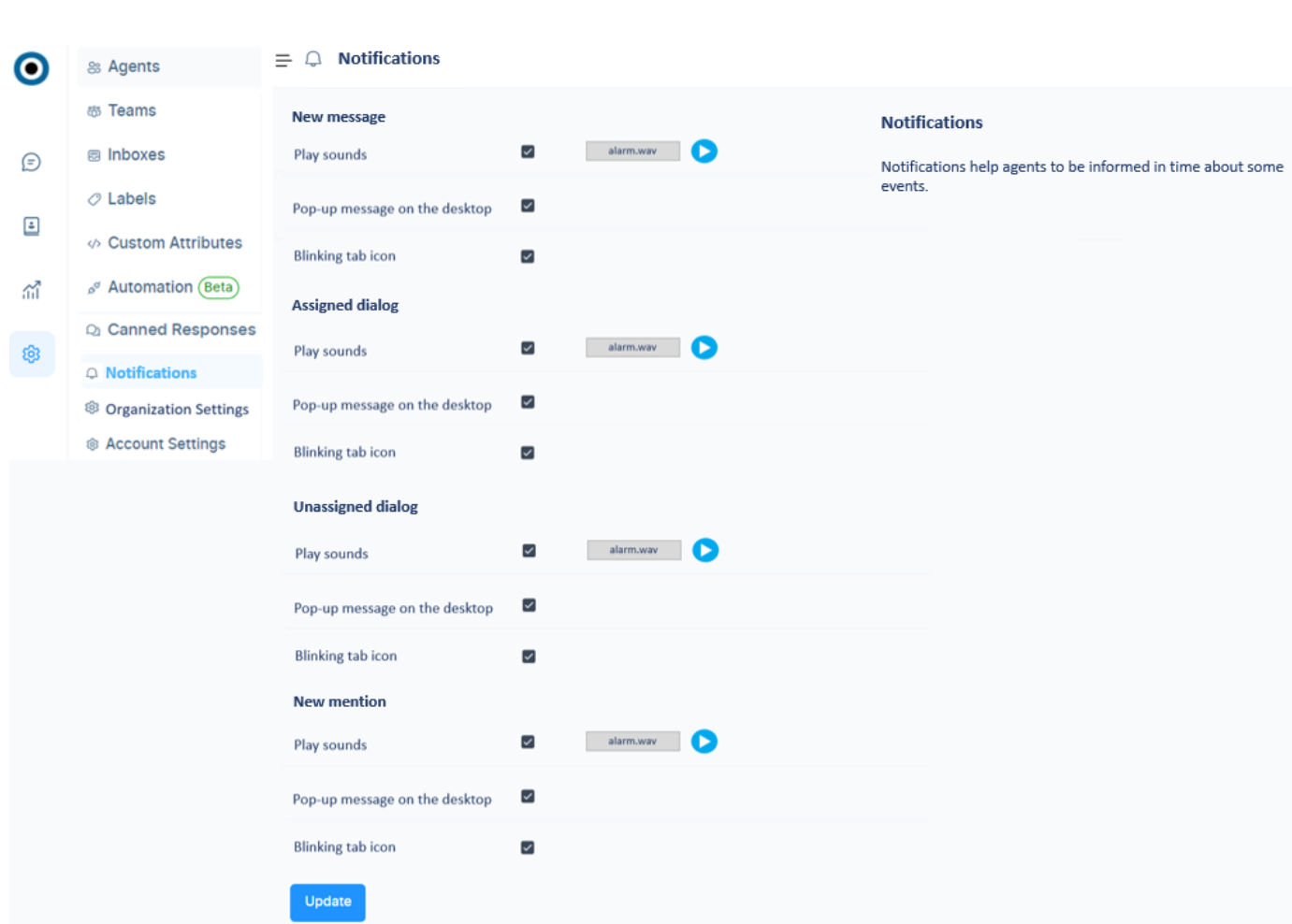
При натисканні на кнопку Settings у користувача повинна з'явитись додаткова функція – Notifications.

Іконка – аналогічна як для рідної функції в системі Notifications.

Місце розміщення – перед Organization Settings.



Функціонал в даному розділі аналогічний підфункції Notifications в розділі Organization Settings (3.1 Функція Organization Settings). Функціонал виглядатиме наступним чином:



3.3. Локалізація

Відповідність текстовок в додатку в залежності від локалізації наведена нижче в таблиці.

Розташування	Текст в залежності від локалізації		
	Eng	Ua	Ru
вкладка Organization Settings	Organization Settings	Налаштування Організації	Настройки Организации
	Notifications	Нотифікації	Нотификации
	Create default settings for the whole organization.	Створіть налаштування для всієї організації.	Создайте настройки для всей организации.
вкладка Notifications	New message	Нове повідомлення	Новое сообщение
	Assigned dialog	Призначено діалог	Назначено диалог
	Unassigned dialog	Не призначений діалог	Не назначенный диалог
	New mention	Нова згадка	Новое упоминание
	Notifications help agents to be informed in time about some events.	Нотифікації допомагають агентам бути проінформованими про деякі події в додатку.	Нотификации помогают агентам быть проинформированными о некоторых событиях в приложении.
	Play sounds	Програвання звуку	Проигрывание звука
	Pop-up message on the desktop	Спливаюче повідомлення на робочому столі	Всплывающее сообщение на рабочем столе
	Blinking tab icon	Мигаюча іконка на вкладці додатку	Мигающая иконка на вкладке приложения