

**Функціонал Написати першим  
новому клієнту  
NovaTalks**

**Терміни, що використовуються в документі**

<b>Термін</b>	<b>Опис</b>
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
4.	Зміни в розділі Contacts	4
4.1.	Зміна набору полів в розділі Contacts	4
4.2.	Зміни на сторінці перегляду деталей по контакту	4

## 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 картці 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 з таким номером телефону conversation з вибраним inbox. Перевірка здійснюється по БД табл. conversations: пошук по contact\_id всіх conversation контакту, їх номеру телефону (поле additional\_attributes, параметр chatId) та визначення їх inbox\_id. Зі сторони ядра потрібно передбачити можливість фільтрації по будь-якому текстовому атрибуту. Якщо знайдено conversation з таким же inbox\_id і таким же chatId – 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. Вихідні повідомлення клієнту приходять від каналу, який прив'язаний до обраного Inbox. Для кожного Inbox, з якого можна писати вихідні повідомлення необхідно створити кубік NovaTalks Out з параметрами:

- NovaTalks configuration (конфігурація chatwoot connector)
  - default transport (використовується, якщо botId не прийшов в additional attributes - випадючий список всіх зареєстрованих транспорт)
  - default transport configuration.
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 displays the 'API Channel' configuration page in NovaTalks. On the left, a sidebar contains navigation links: Agents, Teams, Inboxes, Labels, Custom Attributes, Canned Responses, and Account Settings. The main area shows a progress bar with steps: 1. Choose Channel (completed), 2. Create Inbox (current step), 3. Add Agents, and 4. Voila! (You are all set to go!). The 'Create Inbox' step is active, showing a form to integrate with an API channel. The form includes a 'Channel Name' field, a 'Webhook URL' field, and a checkbox labeled 'Can write first to a new client' which is checked. Below the checkbox is a dropdown menu 'Channel for writing first to a new client' with 'whatsapp' selected. A note below the dropdown states: 'You can configure only one channel within one inbox for writing first to a new client.' At the bottom of the form is a 'Create API Channel' button.

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

В створеному інбоксі, при його редагуванні, підказки не відображаються.

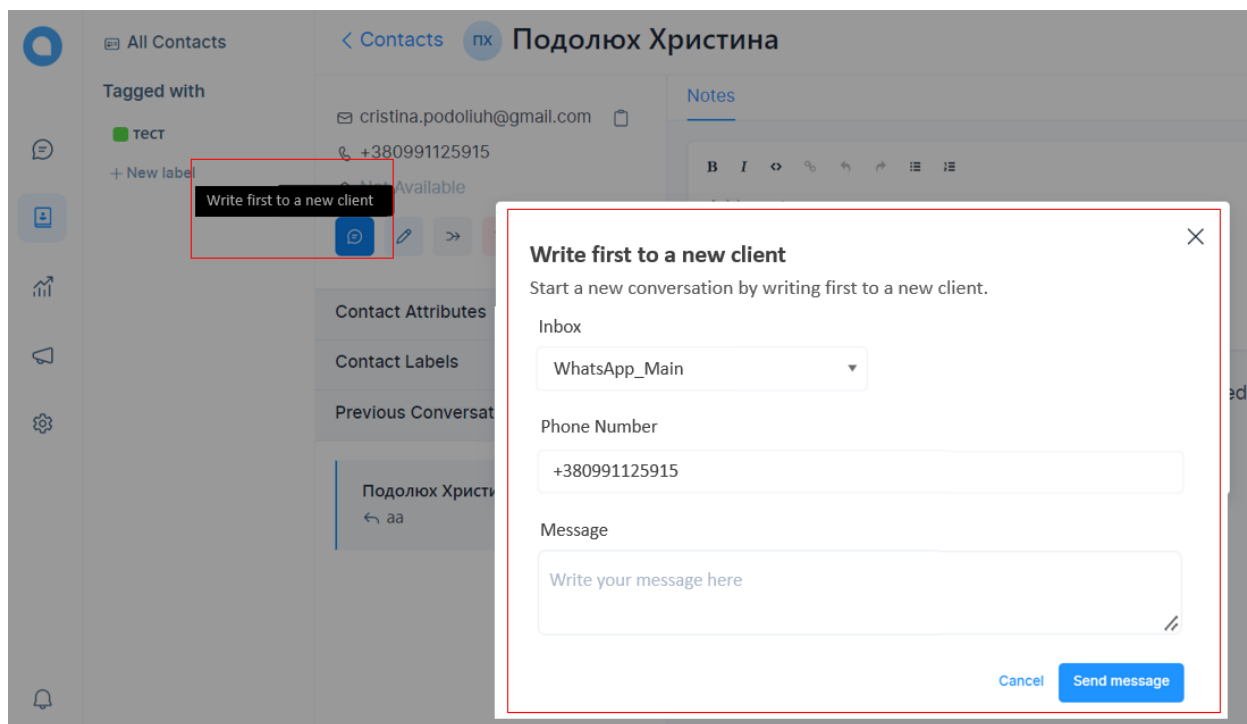
Назва полів в залежності від локалізації:

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:

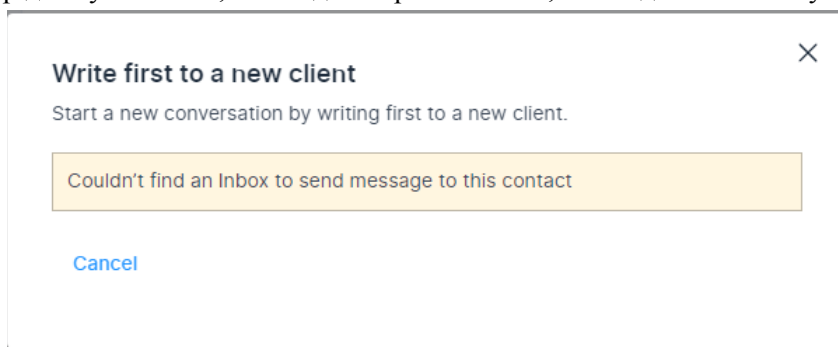


Назва параметру в залежності від локалізації			Підказка клієнту, що повинна відображатись у полі введення значення параметру			Чи обов'язковий вибір параметру	Формат	Джерело інформації БД	Приклад аналогічної реалізації в chatwoot
En	Ua	Ru	En	Ua	Ru				
Write first to a new client	Написати першим новому 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 = true` (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 = true`, то спливаюче вікно виглядає наступним чином (аналогічно дана помилка реалізована в рідному chatwoot, необхідно перенести як є, але видалити кнопку Send message):



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. При цьому заповнене значення телефону не оновлюється в карточці. Номер телефону редагується тільки з карточки клієнта при натисканні опції Edit Phone. Якщо в карточці клієнта номер не заповнено, то поле буде пустим і його необхідно буде заповнити.
- При заповненні номеру і після натискання на кнопку Send message **номер телефону повинен зберегтись 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:

- true – якщо обрано checkbox для параметру Can send outbound conversations;
- false – 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"}]

## 4. Зміни в розділі Contacts

### 4.1. Зміна набору полів в розділі Contacts

Необхідно змінити набір полів в розділі Contacts та виправити баги по деяким з них:

Назва поля	Залишити/видалити	Чи коректно працює
Name	Залишити	так
Email address	Залишити	так
Phone number	Залишити	так
Company	Видалити	-
City	Видалити	-
Country	Видалити	-
Social profiles	Видалити	-
Last activity	Залишити	Повинно показувати останню активність контакту. Зараз не відображає нічого. Необхідно перенести з рідного chatwoot
Conversations	Залишити	Повинно показувати кількість conversation клієнта. Зараз не відображає нічого. Необхідно перенести з рідного chatwoot

### 4.2. Зміни на сторінці перегляду деталей по контакту

При відкритті контакту (View details) необхідно в нижній частині сторінки додати розділ Previous Conversations з рідного chatwoot.

Назву розділу необхідно змінити з Previous Conversations на Conversations.

Аналогічний розділ повинен відображатись при перегляді деталей контакту з розділу Conversations, при відкритій conversation.

The screenshot shows a 'Contacts' interface. At the top, there's a search bar 'Search for contacts' and buttons for 'Filter', 'New Contact', and 'Import'. Below is a table with columns: NAME, COUNTRY, SOCIAL PROFILES, and LAST. Two contacts are listed: 'Подольох Христина' (PX) and 'Пн'. The right sidebar shows the details for 'Подольох Христина', including email 'cristina.podoluh@gmail.co...', phone '+380991125915', and status 'Not Available'. At the bottom of the sidebar, there are sections for 'Contact Attributes', 'Contact Labels', and 'Previous Conversations'. The 'Previous Conversations' section is highlighted with a red box and shows a message from 'Подольох Христина' 7 days ago with the text 'aa'.

При перегляді деталей контакту з розділу Conversations, при відкритій conversation, також необхідно додати відображення додаткового параметру в розділі Conversation Information:

- ChatId (з табл. conversations, поле additional\_attributes, параметр chatId)

The screenshot shows a 'Conversations' interface. On the left, there's a sidebar with 'All Conversations', 'Mentions', 'Teams', 'Inboxes', and 'Labels'. The main area shows a list of conversations. The right sidebar shows the details for a conversation with 'Подольох Христина'. It includes a 'Conversation Information' section with fields like 'Initiated at', 'Browser', 'Operating System', and 'ChatId'. The 'ChatId' field is highlighted with a red box and contains the value '380991125915'. Below this, there are sections for 'Contact Attributes' and 'Previous Conversations'.