

Дії з conversation, якщо агент пише в  
завершений чи не призначений діалог

**Терміни, що використовуються в документі**

<b>Термін</b>	<b>Опис</b>
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

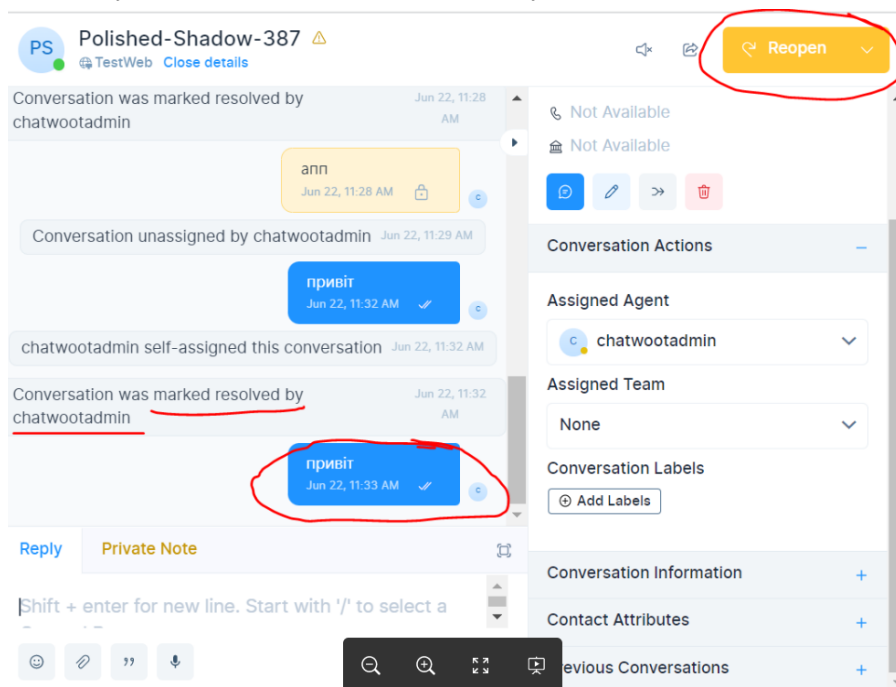
1.	Дії з conversation, якщо агент пише в conversation зі статусом resolved	4
2.	Дії з conversation, якщо агент пише в conversation, який ні на кого не призначений	6

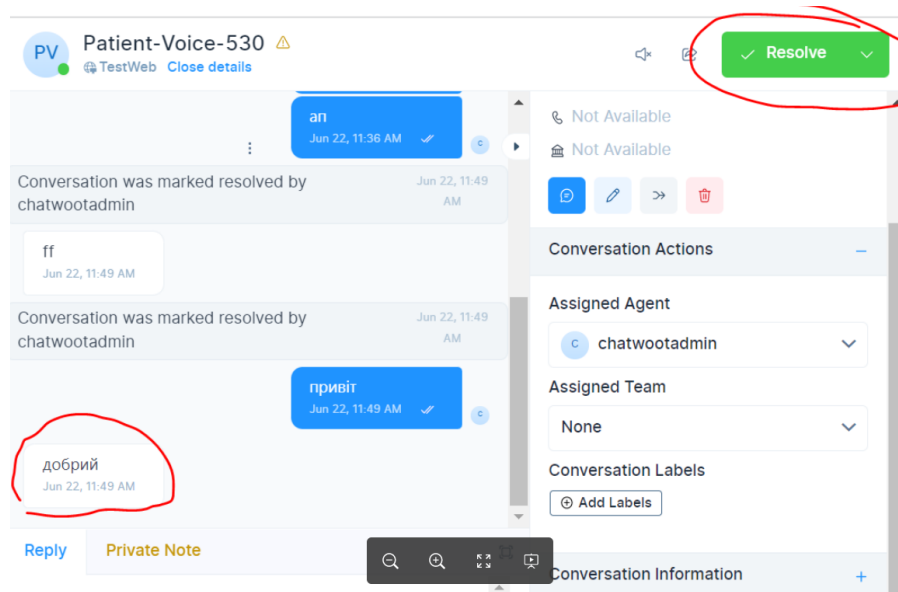
## 1. Дії з conversation, якщо агент пише в conversation зі статусом resolved

### Призначення доробки

Коли conversation у статусі resolved і оператор відписує щось клієнту, то conversation не переходить в статус open, а так і залишається в статусі resolved (pic 1) до того часу, поки клієнт не напише перше повідомлення в діалог (pic 2).

Це псує статистику по діалогу, та як повідомлення агента, які були відправлені не будуть рахуватись як ті, що були відправлені в межах окремого діалогу. І початок діалога буде рахуватись з моменту відповіді клієнта, а не з моменту повідомлення агента.





### Опис доробки:

Необхідно, щоб якщо агент пише клієнту в conversation зі статусом resolved (відписує в полі Reply), conversation автоматично переходила у статус open.

Це налаштування не стосується інших дій агента з conversation, наприклад:

- присвоїти мітку до conversation
- написати приватну нотатку
- назначити діалог на іншого агента/тім
- інше

Якщо оператор виконує такі налаштування в conversation зі статусом resolved, то статус conversation не змінюється, як це працює і зараз.

## **2. Дії з conversation, якщо агент пише в conversation, який ні на кого не призначений**

### **Призначення доробки**

Якщо conversation ні на кого не призначена і оператор відписує клієнту в рамках цієї conversation, то вона так і залишається – не призначеною ні на кого, в розділі Unassigned. Для зручності агента і коректного відображення статистики необхідно автоматично призначати даного агента до цієї conversation – тоді така conversation буде відображатись у розділі Mine.

### **Опис доробки**

Якщо агент пише клієнту (в полі reply) в conversation, яка ні на кого не призначена, необхідно автоматично призначати даного агента до conversation.

Якщо conversation при цьому призначена на team, то необхідно здійснити перевірку, чи належить агент до даної team. Якщо не належить – то призначаємо conversation на даного агента і None team. Якщо належить - то призначаємо conversation на даного агента і team не змінюємо.

Це налаштування не повинно спрацьовувати (як це працює і зараз):

1. Для інших дій агента з conversation, яка ні на кого не призначена, наприклад:

- присвоїти мітку до conversation
- написати приватну нотатку
- назначити діалог на іншого агента/тім
- інше

2. Якщо агент пише в conversation, яка призначена на іншого агента. Тоді така conversation так і має залишитись на першому агенті.