

Post Call Survey.

2 етап.

Розширений 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 розширеного CSAT	4
1.1. Призначення і опис доробки	4
1.2. Додавання додаткової функції CSAT в інтерфейс додатку	6
1.3. Запис інформації про поставлену оцінку в БД	20
1.4. Запис інформації про налаштування CSAT в БД	21

1. Реалізація розширеного CSAT

1.1. Призначення і опис доробки

Призначення доробки

Функціонал Post Call Survey необхідний для оцінки клієнтом якості роботи агента та Контакт Центру в цілому.

Опис доробки

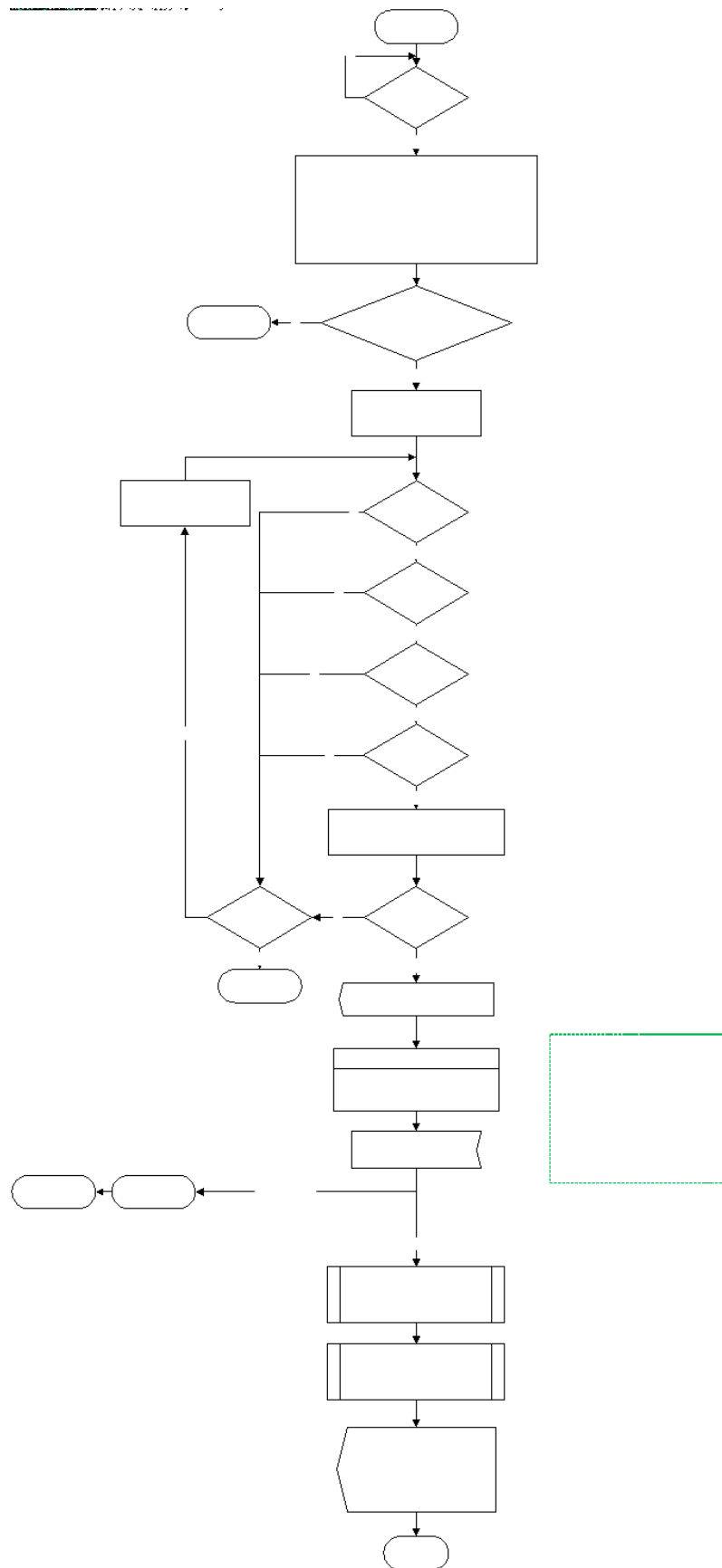
В системі має бути можливість створити декілька оцінок (CSAT). Для кожної з них можна обрати окремі фільтри для відправки та окремі налаштування.

Сценарій CSAT запускається, коли:

- conversation перейшла в статус resolved

Схема сценарію наведена нижче.

Зеленим – параметри, які налаштовуються для кожної CSAT в інтерфейсі NovaTalks.



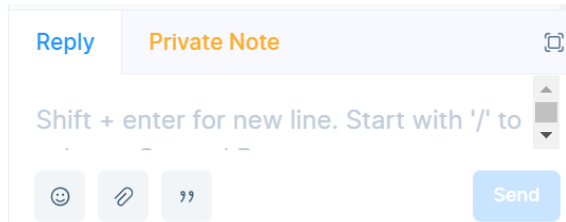
1.2. Додавання додаткової функції CSAT в інтерфейс додатку

Назва функції: CSAT

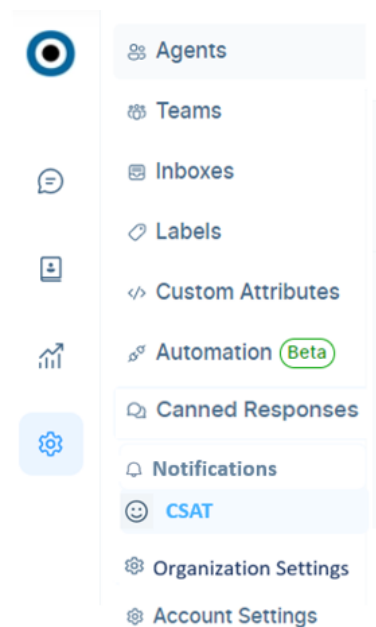
Функція доступна для ролі: admin

Опис функції

При натисканні на кнопку Settings у користувача повинна з'явитись додаткова функція – CSAT. Іконка – аналогічна як для функції Show emoji selector (відправка повідомлень в conversation).



Місце розміщення – перед Organization Setting.



При натисканні на CSAT провалюємось у список налаштованих CSAT.

Приклад аналогічної реалізації меню –Setting -> Automation.

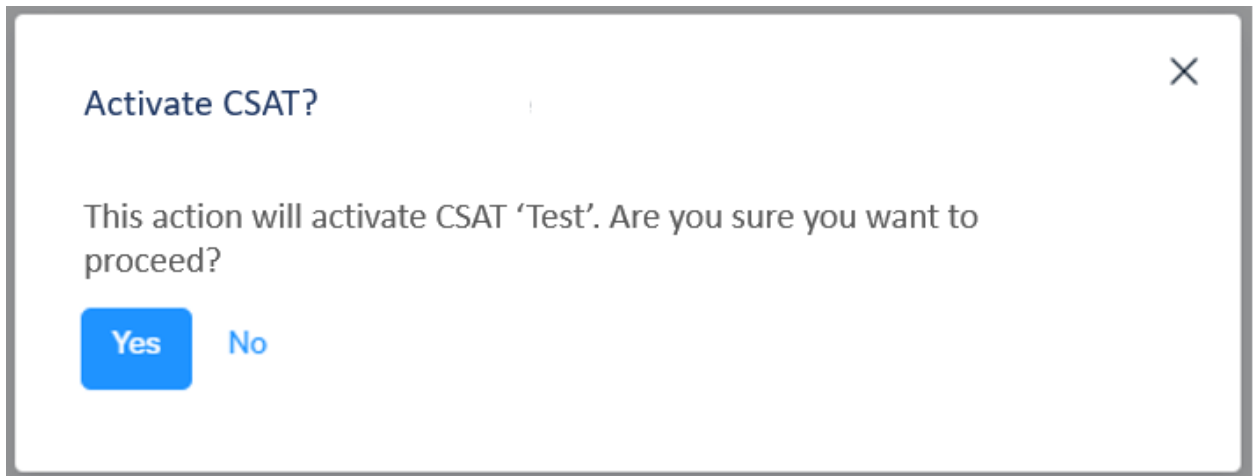
NAME	DESCRIPTION	UP/DOWN	ACTIVE	CSAT
Test	testy	▲ ▼	<input checked="" type="checkbox"/>	Create CSAT (Customer satisfaction survey). CSAT is triggered after resolving a conversation
CSAT2		▲ ▼	<input checked="" type="checkbox"/>	
CSAT3		▲ ▼	<input checked="" type="checkbox"/>	

Опис полів

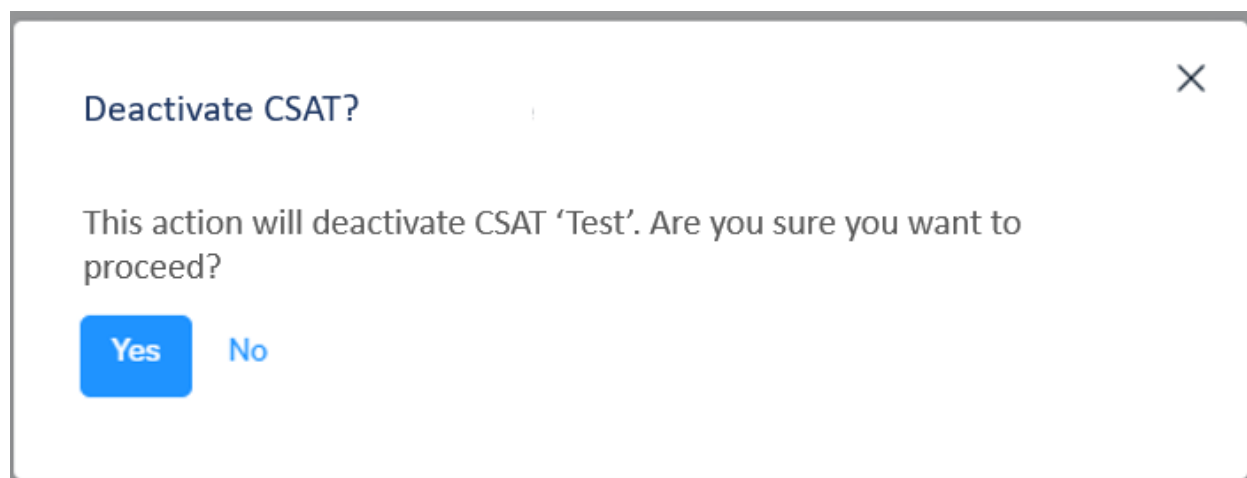
Name та Description - вказуються при налаштуванні CSAT і підтягуються на дану сторінку.

Up/Down – стрілки, за допомогою яких можна переміщати CSAT та змінювати позицію на 1цю. Для 1 пріоритету стрілка вверх не активна, для останнього пріоритету – стрілка вниз не активна. Подібної реалізації немає в рідному chatwoot.

Active – редагується лише на даній сторінці та не відображається при налаштуванні CSAT. Дозволяє активувати/деактивувати CSAT. При активації CSAT з'являється повідомлення з підтвердженням активації. Приклад:



При деактивації CSAT з'являється повідомлення з підтвердженням деактивації. Приклад:



Кнопка Edit – дозволяє редагувати уже створену CSAT.

Кнопка Clone – дозволяє клонувати уже створену CSAT з усіма її налаштуваннями.

Кнопка Delete – дозволяє видалити створену CSAT.

Кнопка Add CSAT – дозволяє створити нову CSAT.

Назва параметру в залежності від локалізації:

Назва параметру в залежності від локалізації		
En	Ua	Ru
CSAT	CSAT	CSAT
Name	Назва	Название
Description	Опис	Описание
Up/Down	Вверх/Вниз	Вверх/Вниз
Active	Активний	Активно
Edit	Редагувати	Редактировать
Clone	Клонувати	Клонировать
Delete	Видалити	Удалить
Add CSAT	Додати CSAT	Добавить CSAT
Create CSAT (Customer satisfaction survey). CSAT is triggered after resolving a conversation	Створіть опитування CSAT (оцінка задоволеності користувача). CSAT запускається після завершення розмови	Создайте опрос CSAT (оценка удовлетворенности пользователя). CSAT запускается после завершения беседы
Activate CSAT?	Активувати CSAT?	Активировать CSAT?
This action will activate CSAT '<CSAT name>'. Are you sure you want to proceed?	Ця дія запустить CSAT. Ви впевнені, що хочете продовжити?	Это действие запустит CSAT. Вы уверены, что хотите продолжить?
Deactivate CSAT?	Деактивувати CSAT?	Деактивировать CSAT?
This action will deactivate CSAT '<CSAT name>'. Are you sure you want to proceed?	Ця дія відключить CSAT. Ви впевнені, що хочете продовжити?	Это действие отключит CSAT. Вы уверены, что хотите продолжить?
Yes	Так	Да
No	Ні	Нет

При редагуванні чи створенні CSAT провалюємось у меню налаштувань з параметрами для вибору.

Edit CSAT

CSAT Name

Test

Description

testy

Tags to whom to send (if not selected - then send to everyone)

vip

fop

Tags to whom not to send

mass

Inboxes (if not selected - then send to everyone)

main

b2b

Messengers (if not selected - then send to everyone)

viber

telegram

Teams (if not selected - then send to everyone)

vip

b2b

Restrict sending CSAT in the same conversation not often than (hours)

12

Send a message with a proposal to evaluate the dialogue

Please, rate your conversation

Buttons

Button value	Button name	Assign a tag if selected	Send a message if selected
1	Very bad	<div>csat_1</div>	<div>Thank you!</div>
<div>+ Add Button</div>			

Update

Cancel

В залежності від того, чи ми створюємо нову CSAT чи редагуємо існуючу, змінюється заголовок та кнопка збереження інформації.

- Заголовок може мати такий вигляд:

1. При створенні нового CSAT

Add CSAT

2. При редагуванні існуючого

Edit CSAT

Текст в залежності від локалізації		
En	Ua	Ru
Add CSAT	Додати CSAT	Добавить CSAT
Edit CSAT	Змінити CSAT	Изменить CSAT

- Кнопка збереження інформації:

1. При створенні нового CSAT

Create

Cancel

2. При редагуванні існуючого

Update

Cancel

Текст в залежності від локалізації		
En	Ua	Ru
Create	Створити	Создать
Update	Редагувати	Редактировать
Cancel	Відмінити	Отменить

Назва параметрів в налаштуваннях, в залежності від локалізації, їх обов'язковість і формат наведена нижче:

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 (для випадяючого списку)
En	Ua	Ru	En	Ua	Ru			
CSAT Name	Назва CSAT	Название CSAT	Enter CSAT name	Введіть назву CSAT	Введите название CSAT	Так	Текстовий	-
Description	Опис	Описание	Enter CSAT description	Введіть опис CSAT	Введите описание CSAT	Ні	Текстовий	-
Tags to whom to send (if not selected - then send to everyone)	Теги, кому відправляти (якщо не обрано – то відправляти всім)	Теги, кому отправлять (если не выбрано – то отправлять всем)	Select	Оберіть	Выберите	Ні	Випадаючий список з можливістю множинного вибору	labels (field – title)
Tags to whom not to send	Теги, кому не відправляти	Теги, кому не отправлять	Select	Оберіть	Выберите	Ні		labels (field – title)
Inboxes (if not selected - then send to everyone)	Канали (якщо не обрано – то відправляти всім)	Каналы (если не выбрано – то отправлять всем)	Select	Оберіть	Выберите	Ні		inboxes (field – name)
Messengers (if not selected - then send to everyone)	Месенджери (якщо не обрано – то відправляти всім)	Мессенджеры (если не выбрано – то отправлять всем)	Select	Оберіть	Выберите	Ні		?
Teams (if not selected - then send to everyone)	Команди (якщо не обрано – то відправляти всім)	Команды (если не выбрано – то отправлять всем)	Select	Оберіть	Выберите	Ні		teams (field – name)
Restrict sending CSAT in the same conversation not often than (hours)	Обмежити надсилання CSAT в одну conversation не частіше ніж (години)	Ограничить отправку CSAT в одну conversation не чаще (часов)	Enter restriction (hours)	Введіть обмеження (годин)	Введите ограничение (часов)	Так	Числовий, без десяткових знаків	-
Send a message with a proposal to evaluate the dialogue	Надіслати повідомлення з пропозицією оцінити діалог	Отправить сообщение с предложением оценить диалог	Enter a message	Введіть повідомлення	Введите сообщение	Так	Текстовий	-
Buttons	Кнопки	Кнопки	-	-	-	-	-	-
Button value	Значення кнопки	Значение кнопки	Enter a value	Введіть значення	Введите значение	Так	Числовий, без десяткових знаків	--
Button name	Назва кнопки	Название кнопки	Enter a name	Введіть назву	Введите название	Так	Текстовий	-

Assign a tag if selected	Призначити тег, якщо обрано	Назначить тег, если выбрано	Select	Оберіть	Выберите	Hi	Випадаючий список з можливістю множинного вибору	labels (field – title)
Send a message if selected	Надіслати повідомлення, якщо обрано	Отправить сообщение, если выбрано	Enter a message	Введіть повідомлення	Введите сообщение	Hi	Текстовий	
Add Button	Додати Кнопку	Добавить Кнопку	-	-	-	-	-	

Особливості відображення поля в залежності від формату

1. Текстовий

Приклад аналогічної реалізації в chatwoot – Setting -> Labels -> Add label -> Description

Для даного типу поля не має обмежень по вводу кількості та виду символів.

Поле має наступний вигляд:

CSAT Name

Enter CSAT name

2. Випадаючий список з можливістю множинного вибору

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

При натисканні на поле вводу, з'являється випадаючий список з можливими значеннями даного параметру (можливі значення беруться в режимі реального часу з системи). Вибрати можна лише значення зі списку. При наведенні на значення параметру, з'являється підказка, в залежності від локалізації

Действия

Підказка в залежності від локалізації		
En	Ua	Ru
Press enter to select	Нажміть Enter для вибору	Нажмите Enter для выбора

При введенні перших букв, значення параметру фільтруються і відображаються лише ті, які відповідають вводу

Действия

При введенні неіснуючого значення параметру, система видає помилку. В поточній реалізації chatwoot помилка відображається для всіх локалізацій на англійській мові. По можливості, потрібно змінити в залежності від локалізації. Але це не критично.

Действия

Текст помилки в залежності від локалізації		
En	Ua	Ru
No elements found. Consider changing the search query	Значення не знайдено. Змініть пошуковий запит	Значение не найдено. Попробуйте изменить поисковый запрос

3. Числовий, без десяткових знаків

Приклад схожої реалізації в chatwoot – Account setting -> General settings -> Number of days after a ticket should auto resolve if there is no activity.

Для даного типу поля є обмеження по символам, які можна вводити – лише числа в діапазоні від 0 до 9999.

Якщо користувач вводить заборонені символи, то повинна відображатись наступна помилка в залежності від локалізації

Restrict sending CSAT in the same conversation not often than (hours)

Invalid value. Enter numeric value from 0 to 9999

Текст помилки в залежності від локалізації		
En	Ua	Ru
Invalid value. Enter numeric value from 0 to 9999	Недопустиме значення. Введіть числове значення від 0 до 9999	Недопустимое значение. Введите числовое значение от 0 до 9999

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, оцінку неможливо буде створити/оновити. При натисненні на кнопку створити/оновити, система буде видавати наступну помилку (помилка повинна відображатись для кожного не заповненого обов'язкового параметру).

CSAT Name

Enter CSAT name

Name is required

Текст помилки в залежності від локалізації і параметру:

Назва параметру En	Текст помилки в залежності від локалізації		
	En	Ua	Ru
CSAT Name	Name is required	Необхідно вказати назву	Необходимо указать имя
Restrict sending CSAT in the same conversation not often than (hours)	Value is required	Необхідно вказати значення	Необходимо указать значение
Send a message with a proposal to evaluate the dialogue	Message is required	Необхідно ввести текст	Необходимо ввести текст


Особливості конструкції Buttons

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

При створенні нового CSAT в налаштуваннях в полі Buttons має відображатись 1 рядок з налаштуванням для однієї кнопки. Інші кнопки додаються через кнопку Add button.

Buttons

Button value	Button name	Assign a tag if selected	Send a message if selected
Enter a value	Enter a name	Select	Enter a message
<div>+ Add Button</div>			

Доданий рядок можна видалити через  справа. Перший рядок видалити не можна, так як хоча б 1 кнопка повинна бути заповнена.

При спробі видалити перший рядок повинна з'являтися помилка в верхній частині віджету.

Description

You need to have atleast one action to save

d

Event

Conversation Created

Текст помилки в залежності від локалізації		
En	Ua	Ru
You need to have at least one button to save	Вам потрібно мати хоча б одну кнопку для збереження	Вам нужно иметь по крайней мере одну кнопку для сохранения

1.3. Запис інформації про поставлену оцінку в БД

Коли клієнт обирає оцінку в CSAT, дані записуються в існуючу таблицю в БД `csat_survey_responses`. Принцип заповнення і список параметрів аналогічні спрощеній версії CSAT (NC2-192_1_Post_Call_Survey)– крім, потрібно додати новий параметр – `csat_id`.

Перелік параметрів в таблиці та принцип їх заповнення:

Назва параметру	Значення (приклад)	Опис параметру	Коментар
<code>id</code>	10	<code>id</code> запису в таблиці	
<code>account_id</code>	1	<code>id</code> аккаунта	
<code>conversation_id</code>	305	<code>id</code> conversation	
<code>dialog_id</code>	1050	<code>id</code> 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	<code>id</code> message (<code>id</code> повідомлення, яке було відправлено клієнту з пропозицією оцінити діалог, відповідно до таблиці <code>message</code>)	
<code>csat_id</code>	1	<code>id</code> оцінки. Визначається по таблиці <code>csat</code> , поле <code>id</code> .	Додати новий параметр в таблицю
<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	<code>id</code> контакту	
<code>assigned_agent_id</code>	1	<code>id</code> 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 <code>id</code> агента, який був прив'язаний до діалогу в момент проставлення оцінки)
<code>assigned_team_id</code>	5	<code>id</code> 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	

1.4. Запис інформації про налаштування CSAT в БД

Необхідно створити нову таблицю csat в БД з переліком CSAT та їхніми налаштуваннями. Як аналог можна використовувати принцип заповнення таблиці automation_rules. Дані в таблицю повинні записуватись в момент створення нового csat, оновлення чи видалення.

Назва таблиці: csat

Перелік параметрів та принцип їх заповнення:

Назва параметру	Значення (приклад)	Опис параметру
id	1	Id CSAT. Присвоюється по порядку в момент створення нового CSAT (аналогічний принцип присвоєння використовується в таблиці automation_rules). Id повинен бути унікальним
name	Test	Назва CSAT, яка фіксується в налаштуваннях в полі CSAT Name. Назва повинна бути унікальна.
description	testy	Опис CSAT, який фіксується в налаштуваннях в полі Description
sequence number	1	Порядковий номер CSAT. Фіксується автоматично системою, в залежності від номеру по порядку розміщення CSAT.
tags to whom to send	[{"values": ["legal", "fop"]}]	Перелік тегів, кому відправляти. Фіксується в налаштуваннях в полі Tags to whom to send
tags_to_whom_not_to_send	[{"values": ["vip"]}]	Перелік тегів, кому не відправляти. Фіксується в налаштуваннях в полі Tags to whom not to send
inboxes	[{"values": ["main"]}]	Перелік inboxes, кому відправляти. Фіксується в налаштуваннях в полі Inboxes
messengers	[{"values": ["viber"]}]	Перелік месенджерів, кому відправляти. Фіксується в налаштуваннях в полі Messengers
teams	[{"values": ["sale_team"]}]	Перелік команд, кому відправляти. Фіксується в налаштуваннях в полі Teams
sending restriction	12	Обмеження відправки csat в одну і ту ж conversation. Фіксується в налаштуваннях в полі Restrict sending CSAT in the same conversation not often than (hours)
message proposal	Please, rate your conversation	Повідомлення клієнту з пропозицією оцінити розмову. Фіксується в налаштуваннях в полі Send a message with a proposal to evaluate the dialogue
buttons	[{"values": ["1"], "attribute_key": "button_value"}, {"values": ["good"], "attribute_key": "button_name"}]	Налаштування всіх кнопок. Фіксується в налаштуваннях в розділі Buttons
created at	2022-05-17 09:54:46.089845	Коли створено запис про CSAT
updated at	2022-05-17 09:56:56.662176	Коли оновлено запис про CSAT
active	1	Активовано (значення – 1) чи деактивовано CSAT (значення – пусто)

