

# **Функціонал Запит номеру телефону, email 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

<b>1. Призначення і опис доробки</b>	<b>4</b>
<b>2. Реалізація функціоналу в BotFlow</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Сценарій запиту номеру телефона</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Сценарій запиту email</b>	<b>6</b>
<b>3. Зміни в UI NovaTalks</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Додавання додаткових функцій в поле вводу діалогу</b>	<b>7</b>
<b>3.2. Доробка функціоналу Private Note</b>	<b>9</b>
<b>3.3. Доробка функціоналу Canned Responses</b>	<b>9</b>

## 1. Призначення і опис доробки

### Призначення доробки

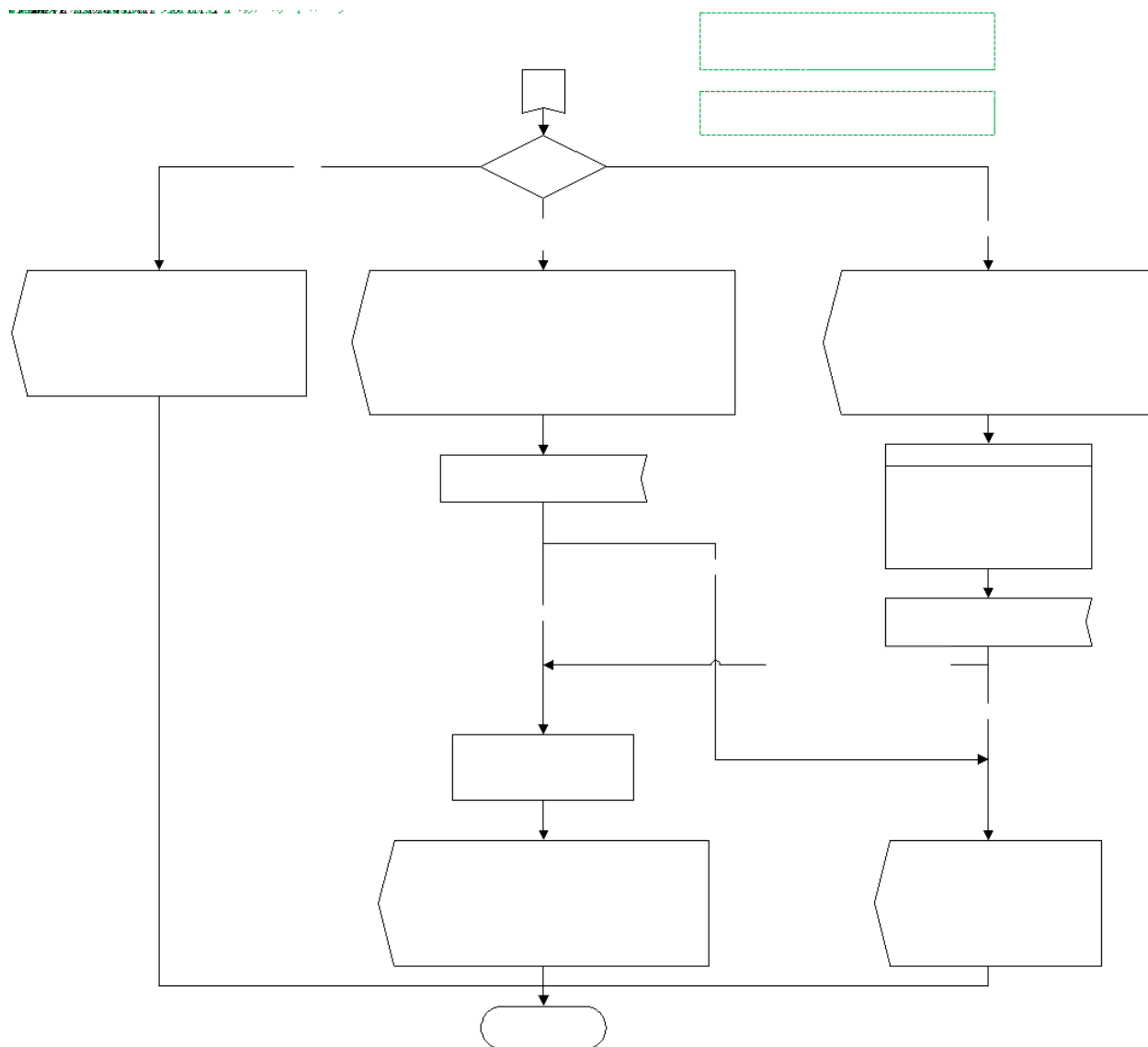
Даний функціонал необхідний для того, щоб оператор в розмові з клієнтом при виклиці відповідного системного шаблону/натисканні кнопки міг автоматично перевести діалог на чат бота для запиту номеру телефону/email клієнта. При успішному відпрацюванні сценарію номер телефону/email автоматично зберігається/оновлюється в карточці клієнта.

### Опис доробки

1. Розробник в UI NovaTalks в полі вводу додає додаткову вкладку Quick Commands з кнопками - Request phone number, Request email (3.1 Додавання додаткових функцій в поле вводу діалогу).
2. В кожній кнопці потрібно зашити функціонал певного системного шаблону (3.3 Доробка функціоналу Canned Responses). При натисканні на кнопку відправляється content такого системного шаблону.
3. Оператор в UI NovaTalks в полі вводу на вкладці Quick Commands натискає кнопку Request phone number / Request email або в полі Reply/Private Note обирає стандартний шаблон get-phone / get-email (3.2 Доробка функціоналу Private Note).
4. Здійснюється відправка content такого системного шаблону. В залежності від того, через яке поле була здійснена відправка, content відправляється або приватною нотаткою (якщо через поле Private Note/Quick Commands) або повідомленням, яке видиме для агента і клієнта (якщо через поле Reply).
5. Чат бот реагує на content та запускається сценарій чат бота (2 Реалізація функціоналу в BotFlow). Якщо сценарій успішно завершений, то номер телефону/email зберігається/оновлюється автоматично в карточці клієнта. Якщо не успішно – то не зберігається/оновлюється. Оператору приходить повідомлення в приватній нотатці про успішне/неуспішне завершення сценарію та завершується робота чат бота.

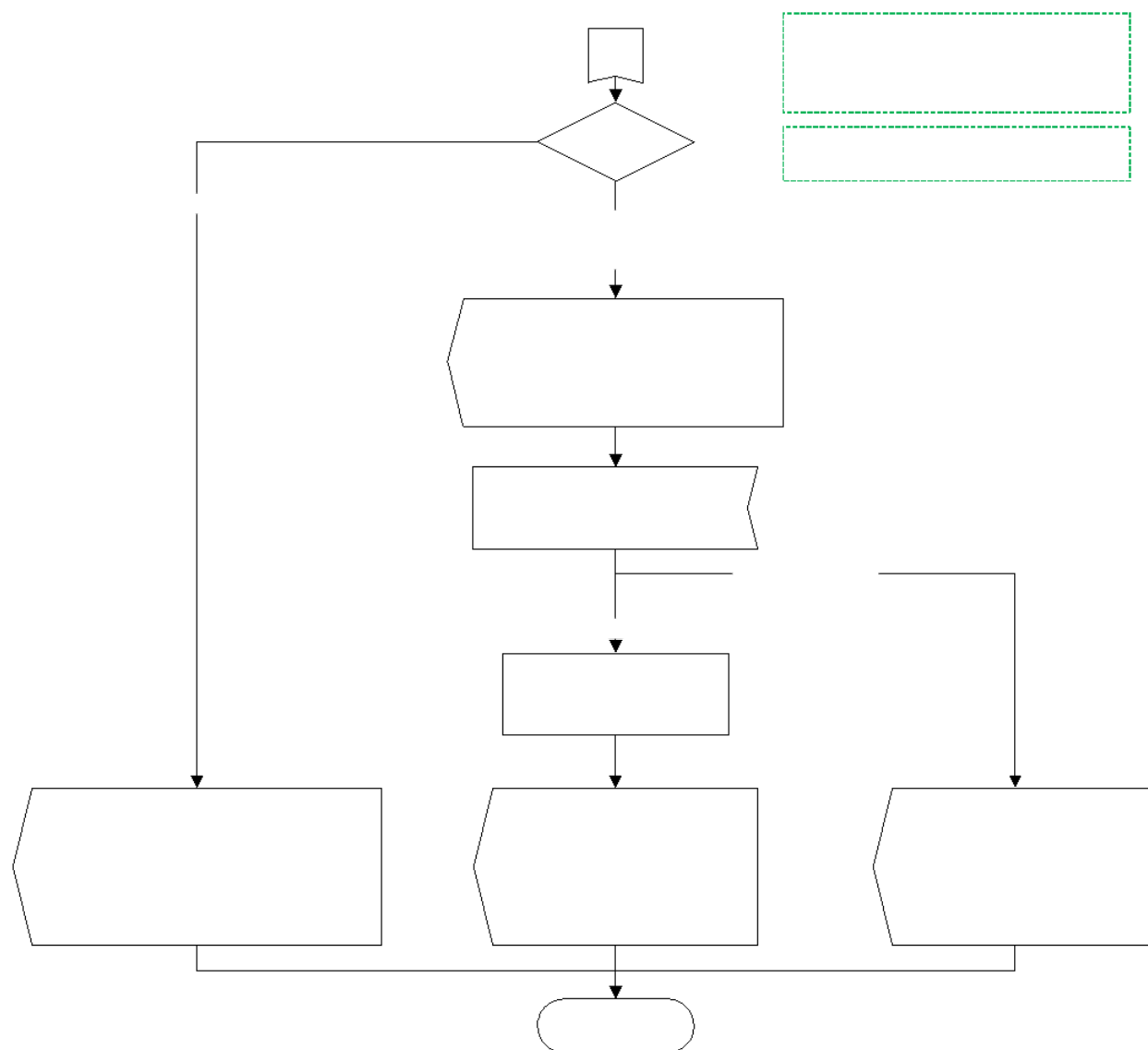
## 2. Реалізація функціоналу в BotFlow

### 2.1. Сценарій запиту номеру телефона



## 2.2. Сценарій запиту email

ДЛЯ ЧИТАННЯ НА ПОДРОБНІСТЬ ДІЯТИ СІСТЕМИ



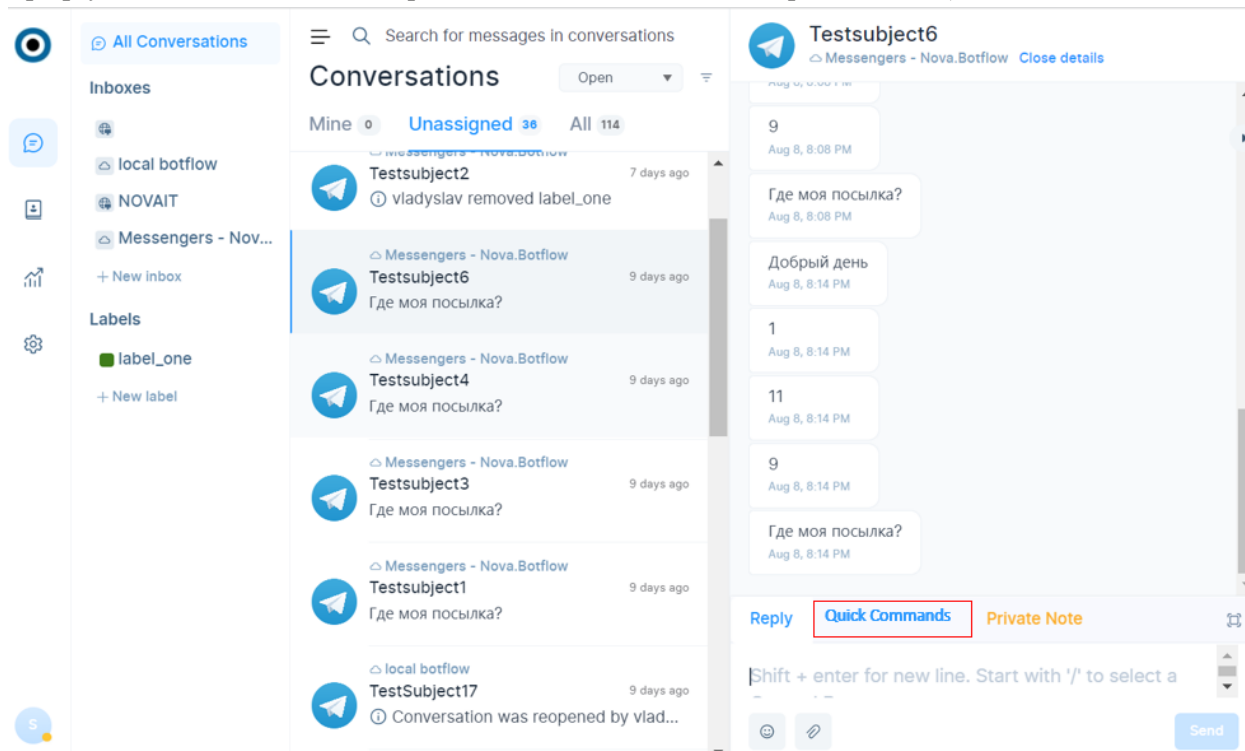
### 3. Зміни в UI NovaTalks

#### 3.1. Додавання додаткових функцій в поле вводу діалогу

В полі вводу діалогу необхідно додати нову вкладку – Quick Commands.

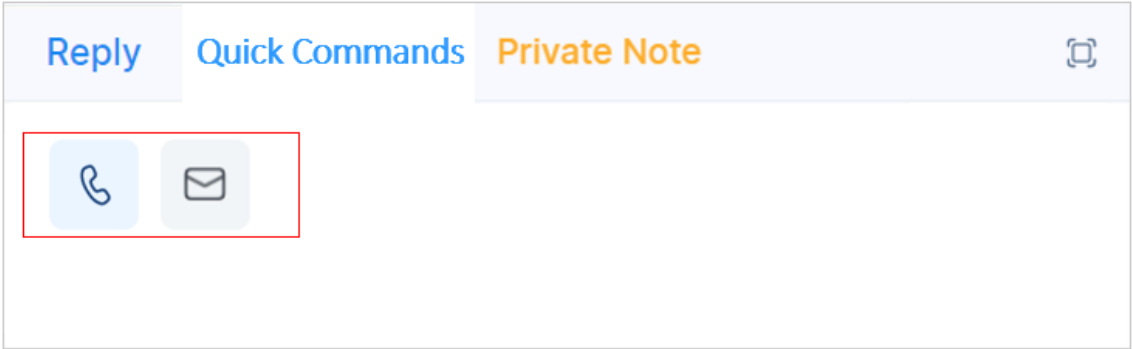
Місце розміщення – після вкладки Reply.

Стиль – аналогічний як у вкладки Reply (якщо вкладка обрана: колір шрифту – голубий, заливка -біла; якщо не обрана: колір шрифту – голубий, заливка – сіра; якщо навести на вкладку: колір шрифту – синій, заливка -біла/сіра, в залежності від того чи обрана вкладка).

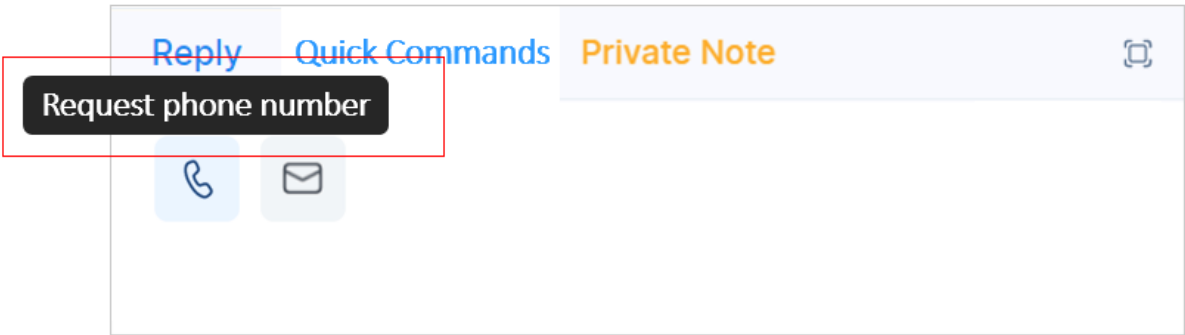


На вкладці необхідно розмістити 2 кнопки:

- Request phone number  
 Іконка – аналогічна як в розділі Contacts – Phone Number  
 Стиль кнопки - аналогічний як в розділі Contacts – Edit Contact (при наведенні на кнопку: колір кнопки – голубий; при не наведенні: колір кнопки – світло голубий).  
 Функціональність кнопки – в кнопку потрібно зашити функціональність системного шаблону get-phone (3.3 Доробка функціоналу Canned Responses). При натисканні на кнопку відправляється **content** шаблону в **приватній нотатці**.
- Request email  
 Іконка – аналогічна як в розділі Contacts – Email Address  
 Стиль кнопки - аналогічний як в розділі Contacts – Merge Contact (при наведенні на кнопку: колір кнопки – сірий; при не наведенні: колір кнопки – світло сірий).  
 Функціональність кнопки – в кнопку потрібно зашити функціональність системного шаблону get-email (3.3 Доробка функціоналу Canned Responses). При натисканні на кнопку відправляється **content** шаблону в **приватній нотатці**.



При наведенні на кнопку з’являється підказка в залежності від локалізації:



Назва полів в залежності від локалізації:

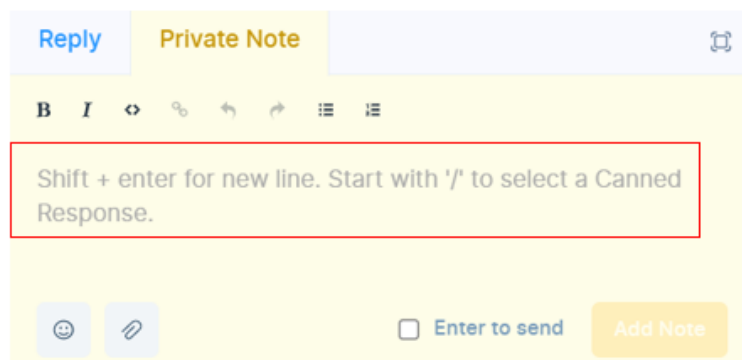
En	Ua	Ru
Quick Commands	Швидкі команди	Быстрые команды
Request phone number	Запит номеру телефону	Запрос номера телефона
Request email	Запит email	Запрос email



### 3.2. Доробка функціоналу Private Note

В полі вводу Private Note необхідно

- додати можливість вибору Canned Response, аналогічно як зараз це працює в полі Reply (при вводі '/' з'являється випадаючий список з усіма Canned Response і здійснюється пошук по введеним символам).
- змінити підказку у полі для вводу. Підказка повинна бути аналогічна як в полі Reply, в залежності від локалізації.



### 3.3. Доробка функціоналу Canned Responses

#### Створення системних шаблонів

В розділі Canned Responses необхідно створити системні шаблони, які повинні бути одразу закладені в систему при її інсталяції у замовника.

Список системних шаблонів:

Short code	Content
get-phone	get-phone
get-email	get-email

Потрібно **відключити можливість редагування і видалення системних шаблонів** (видалити кнопки Edit і Delete або зробити їх неактивними).