

**Post Call Survey.**  
**1 етап.**  
**Спрощений 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

<b>1. Реалізація спрощеного CSAT</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Призначення і опис доробки</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Запис інформації про поставлену оцінку в БД</b>	<b>6</b>

## 1. Реалізація спрощеного CSAT

### 1.1. Призначення і опис доробки

#### Призначення доробки

Функціонал CSAT необхідний для оцінки клієнтом якості роботи агента та Контакт Центру в цілому.

#### Опис доробки

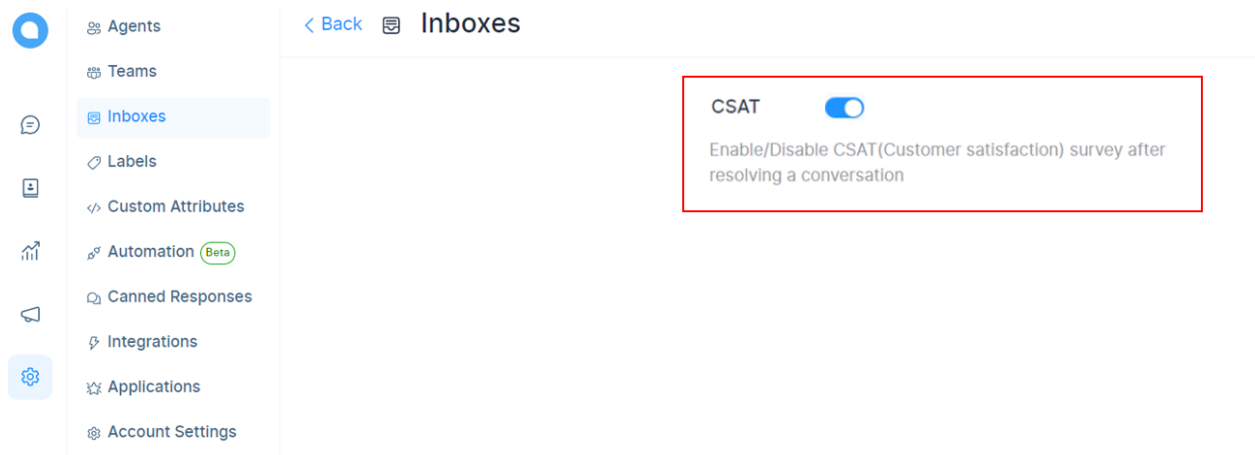
CSAT активується/деактивується окремо для кожного inbox. Функціонал активації/деактивації CSAT необхідно перенести з рідного chatwoot і додати перемикач.

Текстовки в залежності від локалізації:

En	Ua	Ru
Enable/Disable CSAT(Customer satisfaction) survey after resolving a conversation	Увімкнути/Вимкнути опитування CSAT(рівень задоволеності клієнта) після вирішення розмови	Включить/выключить опрос CSAT (степень удовлетворенности клиента) после завершения беседы
CSAT	CSAT	CSAT

Якщо CSAT Enabled – то в БД в таблиці inboxes поле csat\_survey\_enabled=true.

Якщо CSAT Disabled - csat\_survey\_enabled=false.

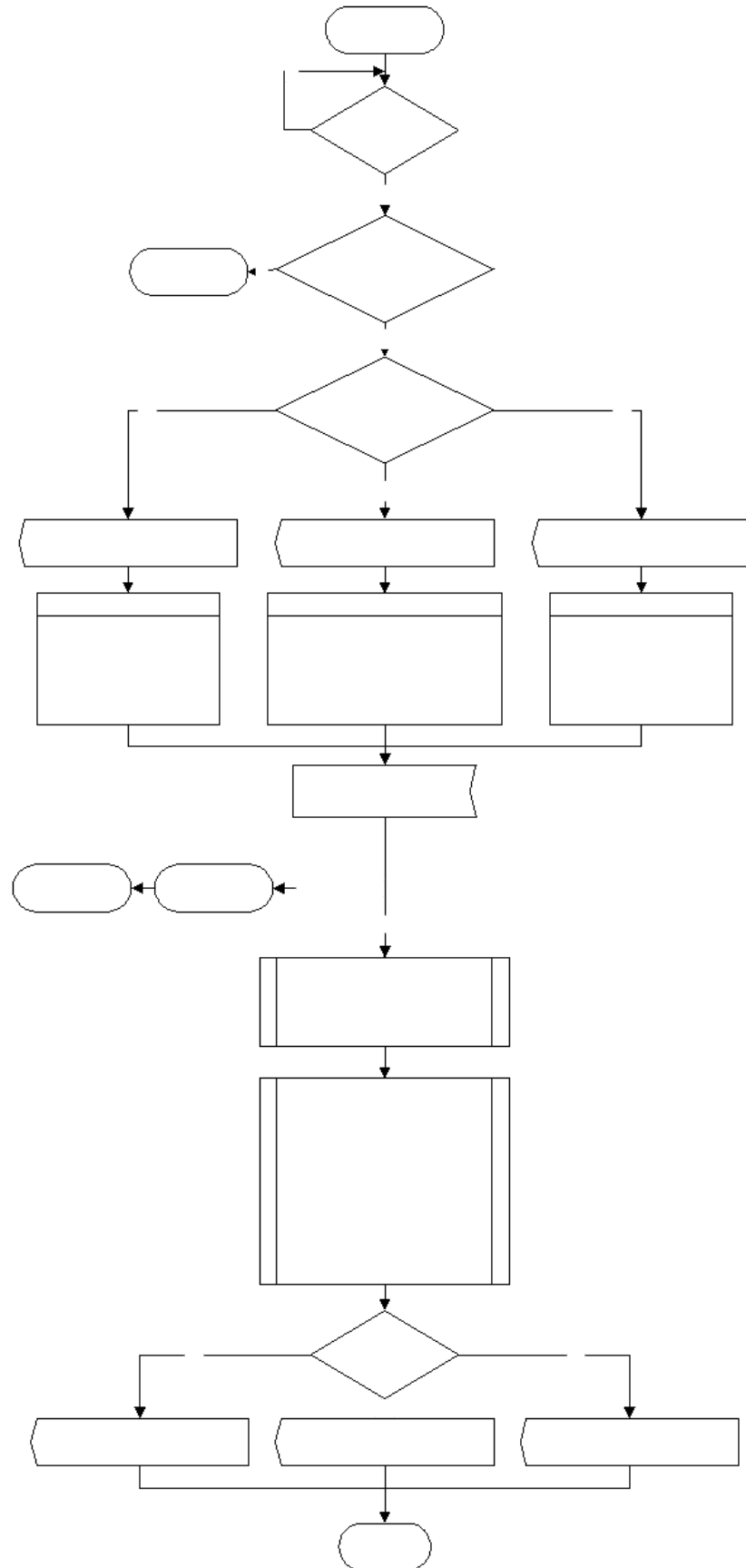
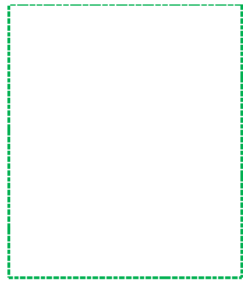


Сценарій CSAT запускається, коли:

- conversation перейшла в статус resolved

Схема сценарію наведена нижче.





## 1.2. Запис інформації про поставлену оцінку в БД

Коли клієнт обирає оцінку в CSAT, дані записуються в існуючу таблицю в БД `csat_survey_responses`.

Перелік параметрів в таблиці та принцип їх заповнення:

Назва параметру	Значення (приклад)	Опис параметру	Коментар
id	10	id запису в таблиці	
account_id	1	id аккаунта	
conversation_id	305	id conversation	
dialog_id	1050	id останнього діалогу, який був в цій conversation. Визначається по таблиці dialogs, поле id.	Додати новий параметр в таблицю
message_id	23687	id message (id повідомлення, яке було відправлено клієнту з пропозицією оцінити діалог, відповідно до таблиці message)	
rating	5	оцінка, яку вибрав клієнт (фіксується відповідне значення параметра Button value)	
feedback_message		коментар до оцінки	не використовуємо
contact_id	333	id контакту	
assigned_agent_id	1	id агента, який був assigned до даного останнього dialog_id. Визначається по таблиці dialogs, поле assignee_id.	Змінити принцип заповнення даного параметру (в стандартній реалізації chatwoot поле заповнюється тим id агента, який був прив'язаний до діалогу в момент проставлення оцінки)
assigned_team_id	5	id команди, яка була assigned до даного останнього dialog_id. Визначається по таблиці dialogs, поле team_id.	Додати новий параметр в таблицю
created_at	2022-06-22 14:09:53.987746	час створення запису	

updated_at	2022-06-22 14:09:53.987746	час оновлення запису	
------------	-------------------------------	----------------------	--



