

Обязательные требования к разработке

Допустимые языки: PHP, Python

Допустимые фреймворки: Laravel >= 5.6, Symfony 3-4, Yii2, Django

Допустимые СУБД: Postgres, Mysql

Необходимо разработать систему, которая позволит реализовать взаимодействие между клиентами и компаниями посредством мессенджеров.

Для административного интерфейса допустимо использовать любую бесплатную тему, однако, предпочтительно AdminLTE.

MARVEL - <https://marvelapp.com/5gdhgh/screen/47457626>

Система должна позволять:

1. Подключать сторонние проекты и выдавать им ключ доступа, далее APIKEY.
2. Подключать к системе 4 мессенджера для проекта – Telegram, Viber, WhatsApp, VK.
3. Настроить систему чат-меню.
4. Настроить вебхуки.

При любых настройках WebHook, необходимо предусмотреть возможность BASIC AUTH, а также передачи Headers

✓ Чат бот включен

Задайте группы ключевых слов, на основе которых клиент получит соответствующие ответы без участия оператора. Указанный в наборе ответ будет отправлен если сообщение от клиента содержит хотя бы по одному слову из каждой группы ключевых слов и при этом не содержит ни одного слова из списка стоп-слов. Слова можно указать только в начальной форме, например, "тест" подойдет и для "тестировать". Регистр неважен. Сообщения длиннее 150 символов игнорируются.

Настройка WebHook

Отключить webhooks

В момент получения сообщения может отработать WebHook. Когда пришел POST запрос в систему, система пошлет запрос на ваш сервис для анализа данных и возможном ответе вашей системы (вместо чат бота)

URL adress

BASIC AUTH

Basic Auth

Your name

Headers

Add new header

Enter key

Enter value

Настройки операторов

- ☐ Не отвечать если чат назначен на оператора
- ☐ В случае ошибки WebHook отвечать

Введите текст ответа

Добавить

AI:

Представляет из себя небольшой ML, который позволит классифицировать фразы по категориям. То-есть, клиент забивает фразу в справочник и помечает эту фразу как “Биллинг”, и таких фраз он может забить N штук. Таким образом происходит «обучение с учителем».

Название набора

Тренировочные фразы

Введите здесь фразу....

Добавить фразу

#	Фраза	Действия
1	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt.	Удалить
2	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt.	Удалить
3	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt.	Удалить
4	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt.	Удалить
5	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt.	Удалить

Так же, необходимо иметь возможность задать выделения по текстам примеров, чтобы система понимала например слова “завтра” и “послезавтра” как соответствующие даты.

Параметры

Также как и в DialogFlow мы должны иметь возможность разметить параметры в сообщениях. Для того чтобы подтянуть из них значения. Это для WebHook

#	Название параметра	Тип переменной	Значение по умолчанию	Действие
1	DateMessage	Date()	NOW	удалить
2	TimeMessage	Time()	NOW	удалить
3	Full text	String	NULL	удалить
4	Order number	Integer	300	удалить
5	SomeOther	String	some text	удалить

Естественно, если система распознала событие, то она должна вернуть ответ. И тут возможно 2 варианта.

- 1. Система возвращает ответ из записанных статически заранее
- 2. Система шлет webhook на указанный в настройках события и получает оттуда ответ.

Варианты ответов

#	Фраза	Действие
1	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt.	Удалить
2	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt.	Удалить
3	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt.	Удалить

В общем и целом, логика поведения следующая:

1. Клиент шлет сообщение в чат
2. Мессенджер уведомляет систему
3. Система идет в «События AI» и определяет событие для этого сообщения.
4. Допустим клиент написал “Хочу купить ”
5. Событие смотрит свои настройки и определяет, есть ли меню для меня.
 - a. Если есть меню, то шлем его клиенту в ответ
 - b. Нет меню, шлем predetermined текст

Важно понимать, что при любом из вариантов ответа AI, мы можем включить WebHook. В таком случае, ответ WebHook конкатенируется с меню.

Чат меню

Для каждого сообщения, в зависимости от его категории, мы можем добавить меню, состоящее из пунктов. Когда клиент отвечает, в мессенджер, например «1» наша система должна ловить событие из мессенджера и выполнять predetermined действия.

1. Любой пункт меню может иметь персональный URL для webhook, при такой конфигурации уведомление о событии будет идти на конкретный обработчик на сервере интегратора.
2. Категория может иметь настройку URL для Webhook – в случаях, когда нет персонального webhook у пункта, будет обрабатывать.
3. Все меню глобально может иметь настройку URL для Webhook – эта настройка будет иметь важность только в случае отсутствия таковой у пункта меню и у категории.

Важно понимать, что меню может быть вложенным. То-есть может быть до 10 уровней вложенности от родительского меню. И к каждому у предыдущему пункту можно вернуться, необходимо иметь возможность задать код для возврата на предыдущее меню.

Шаблоны сообщений

#	Название	Событие	Интеграции	Callback	Статус	Действия	
1	Новый заказ.	Смена статуса	FB, VK, WA	<input checked="" type="checkbox"/>	Активен	редактировать	отключить
2	Проект новый	Смена статуса	Tel, Vib	<input type="checkbox"/>	Отключен	редактировать	включить
3	Поступила оплата	Баланс	Tel	<input checked="" type="checkbox"/>	Активен	редактировать	отключить
4	Завершен заказ	Смена статуса	FB, VK, WA, Tel, Vib	<input checked="" type="checkbox"/>	Активен	редактировать	отключить
5	Отменен заказ	Смена статуса	FB, VK, WA, Tel, Vib	<input type="checkbox"/>	Активен	редактировать	отключить

Суть шаблонов сообщений заключается в задании предварительных шаблонов для ответов на запросы клиентов. Важно то, что эти шаблоны должны быть настраиваемы не только для клиента, но и для канала данных.

Необходимо предусмотреть

1. CallBack по URL в систему интегратора, о том, что вот такое сообщение пошло клиенту. Это позволит интеграторам обеспечить более хорошую систему логирования.
2. Подключить меню к шаблону. То-есть, допустим мы шлем клиенту приглашение пойти в ресторан, и тут же шлем ему меню:
 - а. 1 – пойду
 - б. 2 – не пойду
3. Необходимо предусмотреть связь шаблонов с AI, чтобы была возможность из AI сразу инициировать отправку шаблона клиенту.

Шаблоны сообщений

Домой

Шаблоны

Название рассылки

Новый заказ

Код сообщения (new_order)

R

7

II

ABC

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

Текст шаблона

Подключить быстрое меню

Меню для нового заказа

Меню самообслуживания – это набор команд, отправив которые, клиент перейдет в подменю или сразу получит заданные вами ответы. С помощью меню ваш клиент может получить нужную информацию без участия оператора. В мессенджере Телеграм пункты меню выводятся в виде кнопок.

Меню клиента #1

Новое меню

Добавить пункт меню

#	Команда для выполнения	Название	Ответный текст	Cost
1	Accept	Принять	Спасибо, мы свяжемся	настройки
2	Cancel	Отказаться	Извините	настройки

У каждого пункта меню может быть predetermined текст, а также может быть настройка WebHook URL.

При наличии Webhook URL мы уведомляем систему интегратора о выборе данного пункта меню клиентом.

Меню самообслуживания

Домой

Меню

Родительский пункт

Команда пункта меню

Название

Р

Г

П

ABC

☰

☰

↕

☰

☰

☰

Ответный текст

Callback

Вызвать URL

☒ Переопределить ответ меню