

11. Модуль КОММУНИКАЦИИ

Модуль отвечает за обмен сообщениями между администраторами маркетплейса и мерчантами, между администраторами маркетплейса и клиентами, а также за нотификации по определенным событиям, связанным с сущностями системы

Сущности модуля

- **Адресат** - пользователь, клиент, мерчант, реферальный партнёр, которые являются получателем сообщения
- **Отправитель** - пользователь, клиент, мерчант, реферальный партнёр, которые являются отправителем сообщения
- **Автонотификация** - настройка отправки сообщения по указанным шаблонам сообщений и каналам. Имеет уникальный код, по которому оно вызывается по определенному событию системы, а также настройки для интерфейса показа сообщения в MMS и MAS
- **Ручная коммуникация** - ручная отправка коммуникации адресату или группе адресатов с указанием темы и текста сообщения с возможностью приложить файлы
- **Сообщение** - сущность, которая формируется через коммуникационный модуль отправителем по доступным ему внешним и внутренним каналам коммуникаций через ручную коммуникацию или через механизм автонотификаций
- **Содержание** - содержание того, что сообщается адресату через определенный канал по определённому событию. Сообщение содержит как общий текст так и набор переменных, которые зависят от адресата и сущности, связанной с событием (заказ, отправление, товар и т.п.).
- **Событие** - триггерное событие, на основе которого может быть отправлена автокоммуникация. Событие может быть вызвано системой в процессе автоматической или ручной обработки сущностей, например: поступление нового заказа от клиента, изменение статуса заказа, регистрация клиента и т.д.
- **Канал** - медиа-канал, через который адресату отправляется сообщение. Может быть email, смс, ЛК мерчанта или ЛК клиента, список сообщений в MMS
- **Шаблон сообщения** - шаблон текста сообщения, связанный с автонотификацией, и имеющий определенный канал отправки. Автонотификация может иметь несколько шаблонов сообщений с разным содержанием для разных каналов

Структура модуля

- Коммуникации с мерчантами
- Коммуникации с клиентами
- Коммуникации через Livetex
- Автонотификации
- Шаблоны сообщений

- Центр уведомлений
- Справочники

Коммуникации администратора системы с клиентами или мерчантами по сообщениям, созданным или полученным через ЛК Мерчанта или ЛК Клиента, производятся в виде чатов: по первичному сообщению Администратор, Клиент или Мерчант могут отправлять неограниченное число ответов в виде текста и приложенных файлов

Коммуникации с мерчантами

Список сообщений в MMS

Список сообщений и чатов с мерчантами находится в MMS: “Коммуникации - Мерчанты”

В список выводятся все сообщения пользователей, которые являются менеджерами мерчантов

Оператор меркетплейса:

- Может использовать фильтр
 - Тип
 - Тема
 - Прочитано
 - Направление
 - Мерчант
 - ID
 - Статус
 - Создано (с..по..)
 - Последнее сообщение (с..по..)
- Видит список сообщений
 - Тип
 - Тема
 - Направление
 - Мерчант
 - Пользователь (менеджер мерчанта)
 - ID
 - Последнее сообщение
 - Создано
 - Статус
- Видит отмеченные цветом сообщения, которые не были прочитаны и/или в которых есть новые ответы
- Может раскрыть сообщение и увидеть текст сообщения и всю переписку в чате по этому сообщению
- Может выполнить действие “Изменить” по каждому сообщению

- Может изменить поля сообщения
 - Тема
 - Статус
 - Тип
- Может написать ответ на сообщение
- Может создать новое сообщение

Ответ на сообщение

Оператор маркетплейса:

- Раскрывает сообщение
- Пишет текст ответа в чате сообщения
- Может приложить файлы
- Нажимает кнопку “Отправить сообщение”
 - Получатель видит в списке сообщений, что по сообщению есть новый ответ, может раскрыть сообщение и увидеть всю переписку и новый ответ

Создание нового сообщения

Оператор маркетплейса:

- Нажимает кнопку “Создать чат”
- Видит форму и заполняет поля
 - Мерчант
 - Может выбрать одного или нескольких мерчантов из списка
 - Роли пользователей мерчанта
 - Выбирает роли менеджеров мерчанта, которым будет отправлено сообщение
 - Пользователи
 - Выбирает менеджеров мерчанта, находящихся в командах указанных мерчантов с указанной ролью
 - Чекбокс “Добавить всех”
 - Автоматически добавляет всех менеджеров мерчантов, соответствующих условиям мерчанта и роли
 - Тип
 - Тема
 - Текст сообщения
 - Файл
- Нажимает кнопку “Создать чат”
 - Создается новое сообщение, которое Мерчант видит в своем списке сообщений

Список сообщений в MAS

Список сообщений и чатов мерчанта с платформой находится в MAS: “Коммуникации - Список чатов”

Оператор мерчанта:

- Может использовать фильтр
 - Тип
 - Тема
 - Прочитано
 - Направление
 - Пользователь
 - Статус
 - Создано (с..по..)
 - Последнее сообщение (с..по..)
- Видит список сообщений
 - Тип
 - Тема
 - Направление
 - Кол-во ответов
 - Пользователь (менеджер мерчанта)
 - Статус
 - Последнее сообщение
 - Создано
- Видит отмеченные цветом сообщения, которые не были прочитаны и/или в которых есть новые ответы
- Может раскрыть сообщение и увидеть текст сообщения и всю переписку в чате по этому сообщению
- Может выполнить действие “Изменить” по каждому сообщению
 - Может изменить поля сообщения
 - Тема
 - Статус
 - Тип
- Может написать ответ на сообщение
- Может создать новое сообщение

Ответ на сообщение

Оператор мерчанта:

- Раскрывает сообщение

- Пишет текст ответа в чате сообщения
- Может приложить файлы
- Нажимает кнопку “Отправить сообщение”
 - Получатель видит в списке сообщений, что по сообщению есть новый ответ, может раскрыть сообщение и увидеть всю переписку и новый ответ

Создание нового сообщения

Оператор мерчанта:

- Нажимает кнопку “Создать чат”
- Видит форму и заполняет поля
 - Тип
 - Тема
 - Текст сообщения
 - Файл
- Нажимает кнопку “Создать чат”
 - Создается новое сообщение, которое администратор маркетплейса видит в списке сообщений от мерчанта

Коммуникации с клиентами

Список сообщений в MMS

Список сообщений и чатов с мерчантами находится в MMS: “Коммуникации - Клиенты”

В список выводятся все сообщения пользователей, которые являются клиентами маркетплейса и реферальными партнерами

Оператор маркетплейса:

- Может использовать фильтр
 - Тип
 - Тема
 - Прочитано
 - Направление
 - Клиент
 - Роль клиента
 - ID
 - Статус
 - Создано (с..по..)
 - Последнее сообщение (с..по..)

- Видит список сообщений
 - Тип
 - Тема
 - Направление
 - Кол-во ответов
 - Клиент
 - Роль клиента
 - ID
 - Последнее сообщение
 - Создано
 - Статус
- Видит отмеченные цветом сообщения, которые не были прочитаны и/или в которых есть новые ответы
- Может раскрыть сообщение и увидеть текст сообщения и всю переписку в чате по этому сообщению
- Может выполнить действие “Изменить” по каждому сообщению
 - Может изменить поля сообщения
 - Тема
 - Статус
 - Тип
- Может написать ответ на сообщение
- Может создать новое сообщение

Ответ на сообщение

Оператор маркетплейса:

- Раскрывает сообщение
- Пишет текст ответа в чате сообщения
- Может приложить файлы
- Нажимает кнопку “Отправить сообщение”
 - Получатель видит в списке сообщений, что по сообщению есть новый ответ, может раскрыть сообщение и увидеть всю переписку и новый ответ

Создание нового сообщения

Оператор маркетплейса:

- Нажимает кнопку “Создать чат”
- Видит форму и заполняет поля
 - Роли пользователей
 - Пользователи

- Выбирает клиентов с указанной ролью
- Тип
- Тема
- Текст сообщения
- Файл
- Нажимает кнопку “Создать чат”
 - Создается новое сообщение, которое клиент видит в своем списке сообщений в ЛК

Список сообщений в ЛК Клиента

Список сообщений и чатов с маркетплейсом находится в личном кабинете клиента в секции “Сообщения”

В список выводятся все сообщения, написанные операторами маркетплейса или самим Клиентом, а также список сообщений по автонотификациям

Клиент:

- Переходит в ЛК в секцию “Сообщения”
- Видит список сообщений
 - Пиктограмма автора (МП или Клиент)
 - ID сообщения
 - Тема
 - Текст
 - Дата
- Видит отметку по сообщениям, которые не были прочитаны и/или в которых есть новые ответы
- Может открыть сообщение и увидеть текст сообщения и всю переписку в чате по этому сообщению
- Может написать ответ на сообщение
- Может создать новое сообщение

Ответ на сообщение

Клиент:

- Открывает сообщение
- Пишет текст ответа в поле “Сообщение”
- Нажимает кнопку “Отправить”

- Оператор маркетплейса видит в списке сообщений клиентов, что по сообщению есть новый ответ, может раскрыть сообщение и увидеть всю переписку и новый ответ

Создание нового сообщения

Клиент:

- Переходит в ЛК в секцию “Сообщения”
- Нажимает кнопку “Написать сообщение”
- Видит всплывающее окно и заполняет поля
 - Тема
 - Текст сообщения
- Нажимает кнопку “Отправить”
 - Создается новое сообщение, которое клиент видит в своем списке сообщений в ЛК, а оператор маркетплейса видит в списке сообщений клиентов

Коммуникации через LiveTex

Список сообщений в MMS

Список неперсонифицированных сообщений находится в MMS: “Коммуникации - Неперсонифицированные сообщения”

В список выводятся все сообщения, которые получены через неперсонифицированный чат или иные каналы связи на витрине, не требующие регистрации клиента

Оператор меркетплейса:

- Может использовать фильтр
 - Тема
 - Канал
 - Прочитано
 - Статус
 - ФИО
 - Email
 - Телефон
 - ID
 - Создано (с..по..)
- Видит список сообщений
 - ID

- Тема
- Канал
- ФИО
- Email
- Телефон
- Последнее сообщение
- Создано
- Статус
- Видит отмеченные цветом сообщения, которые не были прочитаны и/или в которых есть новые ответы
- Может раскрыть сообщение и увидеть текст сообщения и всю переписку в чате по этому сообщению
- Может выполнить действие “Изменить” по каждому сообщению
 - Может изменить поля сообщения
 - Тема
 - Статус
 - Тип
- Может написать ответ на сообщение

Ответ на сообщение

Оператор маркетплейса:

- Раскрывает сообщение
- Пишет текст ответа в чате сообщения
- Может приложить файлы
- Нажимает кнопку “Отправить сообщение”
 - Получатель видит в списке сообщений, что по сообщению есть новый ответ, может раскрыть сообщение и увидеть всю переписку и новый ответ

Массовая рассылка

Функционал массовой рассылки сообщений находится в MMS: “Коммуникации - Массовая рассылка” и предназначен для массовой рассылки сообщений мерчантам или клиентам.

Массовая рассылка возможна только через каналы Email или смс и не предполагает возможности ответов и переписки. Сообщения, отправленные через массовую рассылку, не выводятся в списках сообщений Клиентов или Мерчантов, но выводятся в карточке Клиента в списке сообщений

Оператор маркетплейса:

- Видит форму создания сообщения
- Выбирает роли пользователей, которым необходимо отправить сообщение
- Указывает мерчанта, если рассылка предназначена для конкретного мерчанта
- Указывает канал отправки
 - Может выбрать email или смс
- Указывает конкретных пользователей (операторов мерчанта или клиентов)
 - Список пользователей формируется исходя из выбранного канала отправки: для канала email показаны пользователи, у которых есть email, для канала смс соответственно у которых указан номер телефона
- Может добавить всех пользователей, подпадающих под вышеуказанные условия
- Указывает тему сообщения
- Указывает текст сообщения
- Может прикрепить файлы, которые будут приложены к сообщению, если выбран канал email
- Отправляет сообщение с указанными условиями и параметрами
 - В итоге сообщение уйдет через соответствующий канал всем пользователям на их email или номера телефонов

Автонотификации

Автонотификации предназначены для отправки автоматически генерируемых сообщений с определенным текстом по различным событиям в системе.

В системе должна быть запрограммирована обработка необходимых событий, под которые созданы автонотификации, с указанием кодов соответствующими кодами нотификаций.

Для добавления автонотификаций по новым событиям, необходимо сначала добавить все автонотификации, затем запрограммировать систему для вызова этих автонотификаций с соответствующими событиями кодами и передачей в них получателя и сущности, для которых настроена и предназначена автонотификация

Процесс настройки нотификаций

Администратор маркетплейса:

- Для каждого события, по которому необходимо отправлять сообщение, и получателя (Оператор МП, Мерчанта или Клиент), который должен получить сообщение, создает автонотификацию со своим уникальным цифро-буквенным кодом и темой

- Для автонотификации
 - Добавляет набор шаблонов с текстом сообщения для каждого канала, по которому необходимо отправить сообщение (email, смс, внутренний коммуникационный модуль и т.п.).
 - Использует в тексте шаблона специальные переменные, которые при отправке сообщения преобразуются в значения полей, которые в зависимости от переменной берутся из получателя сообщения или сущности, о которой в сообщении идет речь (и по которой произошло событие)
- Указывает, показывать ли нотификацию в “Центре уведомлений” в виде всплывающих сообщений
 - Может указать показывать или не показывать, а также выбрать “Только уведомление” для запрета отправки сообщений по шаблонам для случая, когда сообщение нужно показать только в “Центре уведомлений”
- Может указать, что автонотификация предназначена для мерчанта, заполняя поле "Показывать мерчанту" и выбрать, отправлять сообщение всем операторам мерчанта или только администратору мерчанта
- Может указать другую автонотификацию, которая будет отправлена оператору маркетплейса по этому же событию, в случае если автонотификация предназначена для мерчанта, а сообщения по одному и тому же событию должны получить и мерчант, и оператор маркетплейса

Система:

- При наступлении события выполняет вызов автонотификации с соответствующим кодом автонотификации, созданной и настроенной для этого события
- Для автонотификации указывает получателя сообщения и сущность, по которой произошло событие
- При обработке автонотификации проверяет, что она активна
- Отправляет сообщения по всем активным шаблонам сообщений автонотификации в соответствии с указанным в шаблоне каналом, преобразовывая переменные в тексте в значения полей исходя из переданных получателя и сущности
- Показывает сообщение в центре уведомлений, если стоит такая отметка
- Если указана автонотификация для администратора, то она вызывается для той же сущности

Список автонотификаций

Список автонотификаций находится в MMS: “Коммуникации - Автонотификации”

Оператор маркетплейса:

- Может использовать фильтр
 - ID
 - Тема
 - Название
 - Код
 - Активно
 - Канал
 - Показывать в центре уведомлений
 - Показывать мерчанту
 - Связанное уведомление админу
- Видит список автонотификаций
 - ID
 - Тема
 - Название / Код
 - Каналы
 - Активно
 - Показывать в центре уведомлений / Показывать мерчанту
 - Связанное уведомление админу
 - Отправить от
- Видит действия
 - Создать автонотификацию
 - Открывается карточка для создания автонотификации
 - В каждой строке
 - Изменить автонотификацию
 - Открывает карточку автонотификации
 - Удалить автонотификацию
- Может перейти в список шаблонов автонотификации, нажав на ссылку в названии автонотификации

Карточка автонотификации

Секция/Вкладка	Наполнение	Действия
----------------	------------	----------

Инфопанель	Основные данные по автонотификации <ul style="list-style-type: none"> • Название • Код • Тема • Активно • Показывать в центре уведомлений • Показывать мерчанту • Связанное уведомление админу • Отправить от лица пользователя 	Сохранить Отмена
Вкладки		
Вкладок нет		

Шаблоны сообщений

Список шаблонов сообщений

Список шаблонов открывается при переходе в автонотификацию из списка автонотификаций

Оператор маркетплейса:

- Видит список шаблонов сообщений
 - ID
 - Канал
 - Текст
 - Активно
 - Шаблон email
 - С заголовком
- Видит действия
 - Создать шаблон
 - Открывается карточка для создания шаблона сообщения
 - В каждой строке
 - Изменить шаблон
 - Открывает карточку шаблона
 - Удалить шаблон

Карточка шаблона сообщения

Секция/Вкладка	Наполнение	Действия
Инфопанель	Основные данные по шаблону <ul style="list-style-type: none"> • Канал • Текст • Активно • Шаблон email • С заголовком 	Сохранить Отмена
Вкладки		
Вкладок нет		

В системе содержится предустановленный набор **динамических переменных**, которые могут использоваться в тексте шаблона сообщения (см. в таблице ниже).

При обработке текста шаблона сообщения перед отправкой, все переменные заменяются на значения в зависимости от названия переменной, которые система получает на основе данных соответствующей сущности, ID которой приложено к сообщению. Обработка переменных для получения соответствующего значения запрограммирована в системе.

Переменная	Описание
{{ \$CUSTOMER_NAME }}	Имя покупателя
{{ \$ORDER_ID }}	Номер заказа
{{ \$LINK_PAY }}	Ссылка для оплаты заказа
{{ \$TOTAL_PRICE }}	Полная стоимость заказа
{{ \$PART_PRICE }}	Частичная стоимость заказа
{{ \$DELIVERY_TYPE }}	Тип доставки
{{ \$DELIVERY_DATE }}	Дата доставки
{{ \$DELIVERY_TIME }}	Время доставки
{{ \$DELIVERY_ADDRESS }}	Адрес доставки
{{ \$OPER_MODE }}	Режим работы

{{ \$CALL_TK }}	Контактный номер пункта выдачи или технической поддержки постамата
{{ \$FULL_NAME }}	ФИО принимающего товар
{{ \$NUMBER_BAL }}	Количество бонусов
{{ \$DEADLINE_BAL }}	Крайний срок жизни бонусов
{{ \$KEY_PASS }}	Проверочный код для смены пароля
{{ \$LINK_ACCOUNT }}	Ссылка на личный кабинет
{{ \$ORDER_TIME }}	Время оформления заказа
{{ \$ORDER_DATE }}	Дата оформления заказа
{{ \$ORDER_CONTACT_NUMBER }}	Контактный номер клиента в заказе
{{ \$ORDER_TEXT }}	Комментарий к заказу
{{ \$NAME_GOODS }}	Название товара
{{ \$DELIVERY_PRICE }}	Стоимость доставки
{{ \$CLASS_TYPE }}	Тип мероприятия: мастер-класс, курс, интенсив
{{ \$TICKETS_DAY }}	день/дня/дней
{{ \$START_TIME }}	Время начала мероприятия
{{ \$END_TIME }}	Время завершения мероприятия
{{ \$CALL_ORG }}	Контактный номер организаторов мероприятий
{{ \$MAIL_ORG }}	Эл. почта организаторов мероприятий
{{ \$SPEAKERS }}	Спикер(-ы)
{{ \$CLASS_ORDER_TEXT }}	Описание мероприятия
В случае, если мероприятие состоит из нескольких подмероприятий:	

Центр уведомлений

Центр уведомлений предназначен для оповещения о новых сообщениях от клиентов и мерчантов, а также для оповещения о новых всплывающих уведомлениях и показа всплывающих уведомлений.

Блок “Центра уведомлений” расположен в шапке системы (MMS и MAS) с правой стороны и представляет собой значки, рядом с которыми указывается количество неп прочитанных сообщений или всплывающих уведомлений

Сообщения

Информация о наличии новых сообщений и их количестве отображается в “Центре уведомлений” рядом с значком конверта. По нажатию на значок оператор переходит в список сообщений:

- В MMS
 - В список сообщений Мерчантов, Клиентов или неперсонифицированных сообщений, в зависимости от того, где именно найдены новые сообщения. Если новые сообщения есть в нескольких списках, то в первый список по порядку следования
- В MAS
 - В список сообщений

Всплывающие уведомления

Всплывающие уведомления предназначены для информирования о событиях в системе краткими сообщениями без отправки стандартного сообщения.

Информация о наличии новых уведомлений и их количестве отображается в “Центре уведомлений” рядом с значком сообщения. По нажатию на значок уведомления показываются в виде всплывающего списка с отметкой

Оператор маркетплейса или мерчанта:

- Может нажать на значок уведомлений и увидеть список уведомлений
- Видит прочитанные и неп прочитанные уведомления, которые отличаются фоном
- Видит неп прочитанные уведомления в верхней части списка
- Может перейти по ссылке из уведомления на карточку сущности, о которой идет речь в уведомлении
- Может нажать ссылку-кнопку “Пометить все как прочитанные”, для того чтобы отметить все уведомления как прочитанные. При этом счетчик уведомлений сбрасывается

Справочники

Каналы

Список каналов отправки сообщений находится в MMS “Коммуникации - Настройки - Каналы”

Добавление каналов производится не через интерфейс, т.к. для канала необходимо сначала запрограммировать в системе соответствующую обработку сообщений - в результате этих работ канал должен быть добавлен техническими средствами.

- Список каналов
 - Колонки
 - ID
 - Наименование
 - Активность
 - Направление
 - Действия
 - Редактировать канал
- Карточка канала
 - Наименование
 - Активность
 - Направление

Статусы

Список статусов обработки сообщений находится в MMS “Коммуникации - Настройки - Статусы”

Статусы предназначены для формирования процесса обработки сообщения, от начального статуса до конечного.

Изменение статусов сообщений происходит вручную оператором при обработке сообщения.

Статусы могут быть назначены на конкретный канал либо на все каналы - для возможности по разным каналам задать разный процесс обработки.

У статуса есть отметка о том, что он является начальным статусом в процессе обработки (поле “По умолчанию”), который устанавливается при создании сообщения.

У статуса есть отметка о том, что он является конечным в процессе обработки (поле “Конечный”), для понимания, что сообщение отработано до конца и вопросов больше нет

Статусу можно установить видимость для мерчанта, мерчант в MAS в списке сообщений может поменять статус сообщения на один из доступных ему статусов

- Список статусов
 - Колонки
 - Название

- Активность
 - По умолчанию
 - Доступен для мерчанта
 - Конечный
 - Канал
- Действия
 - Добавить статус
 - Редактировать статус
 - Удалить статус
- Карточка статуса
 - Название
 - Активность
 - По умолчанию
 - Доступен для мерчанта
 - Конечный
 - Канал

Темы

Список predetermined тем для сообщений находится в MMS “Коммуникации - Настройки - Темы”

Список тем ведется для облегчения работы операторов при создании коммуникации, для возможности выбора темы из списка. В список добавляют часто используемые темы сообщений, чтобы каждый раз не набирать их вручную. Для темы можно указать, кому она предназначена - для показа в MMS или для показа в MAS оператору мерчанта, т.к. темы для общения маркетплейса с клиентами и мерчантами, и для общения мерчанта с маркетплейсом могут значительно различаться

- Список тем
 - Колонки
 - Название
 - Активность
 - Канал
 - Только для мерчанта
 - Действия
 - Добавить тему
 - Изменить тему
 - Удалить тему
- Карточка темы
 - Название
 - Активность
 - Канал
 - Только для мерчанта

Типы

Список типов сообщений находится в MMS “Коммуникации - Настройки - Типы”

Типы сообщений используются для отметки принадлежности сообщения к какой-либо общей теме, к которой относится сообщение, например: маркетинг, заказы, претензии и т.п., что позволяет сразу видеть, по какой теме создано сообщения, а также использовать типы в последующем анализе сообщений за период и в отчетности.

- Список типов
 - Колонки
 - Название
 - Активно
 - Доступно для мерчанта
 - Канал
 - Действия
 - Добавить
 - Редактировать
 - Удалить
- Карточка типа
 - Название
 - Активно
 - Доступно для мерчанта
 - Канал

Шаблоны Email

Список шаблонов email для отправки сообщений находится в MMS “Коммуникации - Настройки - Шаблоны email”

Шаблон email используется для указания, как оформить сообщение при отправке его через канал “Email” и указывается в шаблоне сообщения автоидентификации. Без указания конкретного шаблона используется шаблон “Стандартный”.

Для начала использования нового шаблона, сначала добавляется файл шаблона в файловую структуру системы, после этого в списке создается новый шаблон, у которого в значении поля “Код” указывается имя этого файла

- Список шаблонов email
 - Колонки
 - ID
 - Наименование
 - Код
 - Действия
 - Добавить
 - Изменить
 - Удалить
- Карточка шаблона email

- ID
- Наименование
- Код

Переменные

Список переменных для шаблонов сообщений находится в MMS “Коммуникации - Настройки - Переменные”

В списке указаны только те переменные, для которых указаны статические значения (текст или html-код)

- Список переменных
 - Колонки
 - Название (код)
 - Значение
 - Действия
 - Редактировать значение переменной