Communication Chat- Plugin Component

<u>Use Case</u>

Some points to provide context to understand the use case:

1. The customer requires to build in Appian an integration with WhatsApp Business or other similar messaging application to receive and send messages between customer clients and the customer employees to solve questions about different topics (for example: products, doubts, claims, etc).

<u>Plugin Component</u>

The plugin is intended to provide an interactive chat where the messages received are displayed following the "standard" behaviors that we know in the main modern tools (Whatsapp web, Teams, etc).

1. The full Appian solution would be based in three modules:
   A. List of conversations (left side) - **Appian**
   B. Interactive chat where the messages are displayed (right side) - **Plugin Component**
   C. Input field to write the response message (bottom) – **Appian**

2. The plugin component is allowing some basic behavior which are expected in a chat as: set the scroll on a specific position: for example, on the bottom when you click a conversation or when you write a new message, or on a specific and dynamic position when you have pending messages to read.

The plugin would have the following **parameters**:

```
communicationChat(
  selectedChat: local!selectedChatPlugin,
  messagesData: index(local!messagesByChat, "data", null),
  totalCount: if(a!isNotNullOrEmpty(local!selectedChat), local!messagesByChat.totalCount, 0),
  batchSizeValue: if(a!isNullOrEmpty(local!batchSizeExtended),local!batchSize,local!batchSizeExtended),
  batchSizeSaveInto: local!batchSize,
  batchSizeByDefault: local!batchSizeByDefault,
  ownPhoneNumber: cons!WCC_BUSINESS_PHONE_NUMBER,
  controlValue: local!control,
  controlSaveInto: local!control,
  appianEventType: local!appianEventType,
  pluginEventTypeValue: local!pluginEventType,
  pluginEventTypeSaveInto: local!pluginEventType,
  messageByDefaultforPendingMessages: local!pendingMessagesText,
  language: local!language,
  containerBackgroundColor: cons!WCC_TEXT_ContainerBackgroundColor,
  containerHeight: "600px",
  fontSize: "0.9em",
  maxWidth: "75%",
  colorOwnMessages: cons!WCC_TEXT_ColorOwnMessages,
  colorOwnSelectedMessages: cons!WCC_TEXT_ColorOwnSelectedMessages,
  colorExtMessages: cons!WCC_TEXT_ColorExtMessages,
  colorExtSelectedMessages: cons!WCC_TEXT_ColorExtSelectedMessages,
  colorHorizontalBar:local!colorByDefaultBackGround,
  selectableMessages: local!selectableMessages,
  selectedMessageValue: local!messageSelected,
  selectedMessageSaveInto: local!messageSelected,
),
```

- selectedChat: the chat/conversation selected by the user.
- messagesData: the list of messages (paged) that it will be displayed.
- batchSize: the current batch size value.
- batchSizebyDefault: the batch size by default.
- totalCount: Total Count of messages (not only the messages of the batch retrieved).
- ownPhoneNumber: The phone number related to the Whatsapp Business Account or other.
- appianEventType: The event type saved in Appian interface. The plugin component will change the behavior based on it. Options: "event_newMessage", "event_selectedChat" o "event_selectedChatWithMessagesNotRead".
- pluginEventType: The event type saved in the plugin interface. The Appian interface will change the behavior based on it. Option: "event_loadingPreviuosMessages".
- control: Text to identify if the control is managed by the plugin or Appian.
- messageByDefaultForPendingMessages: Text to display when there are messages pending to read.
- Language: Used to format the dates displayed in the messages. Options: "es_ES" or "en_US".
- containerBackgroundColor:Container Background color for the interactive chat
- containerHeight:Container height for the interactive chat (default 600px)

- fontSize:Font Size for the text displayed in the interactive chat (default 0.9em)
- maxWidth:Max width for the messages displayed in the interactive chat (default 75%)
- colorOwnMessages: Background color for own messages. Default: #DCF8C6
- colorOwnSelectedMessages:Border color for own selected messages
- colorExtMessages: Background color for external messages. Default: #FFFFC4
- colorExtSelectedMessages:Border color for external selected messages
- colorHorizontalBar: Background color for the horizontal bar displayed when there are pending messages to read.
- selectableMessages:Flag (true/false) to enable/disable the messages selection functionality.
- selectedMessage:Message Id saved when a message is selected.

Mandatory requirements:

Also, the plugin requires receiving some fields as mandatory. Those are:

Message table

- arrivalDate
- phoneNumber
- messageId
- body: text of the message

Conversation/Chat table

- lastmessagenotread

Those fields are used by the plugin to ensure the proper working. Attached a database script as reference and an Appian App as example to understand better the logic applied in the code which is also required to have the expected behavior of the plugin. You could change the rest of the columns, but the above fields are mandatory.

Screenshots

Communication Chat

CHATS ACTIVOS

Alvaro Corral Carabias 02/06/2023
María Delgado 02/06/2023
Luis Monzón Benitez 30/05/2023
Ramón Riquelme Osado 28/05/2023
Felix Arranz 27/05/2023
José Pérez 25/05/2023
Luis García 24/05/2023

De acuerdo. Gracias
07/06/2023 17:01

¿Puede confirmar si ya funciona y puede realizar el bizum?
07/06/2023 17:01

Me acaba de llegar la confirmación de que el servicio está activo de nuevo. Ya podría hacer uso de Bizum.
07/06/2023 17:01

Confirmo que ya he podido realizarlo.
07/06/2023 17:02

Muchas gracias por la confirmación.
08/06/2023 07:52

Hola Álvaro
29/06/2023 21:53

He visto una llamada telefónica tuya, te la he devuelto pero no he podido localizarte ¿cuando te vendría bien que habláramos?
29/06/2023 21:53

Hello Appian
11/07/2023 09:01

Hello App Market!

Escribe un mensaje aquí...
0/500

Appian
Plugin Component

Communication Chat

CHATS ACTIVOS

Alvaro Corral Carabias 02/06/2023
María Delgado 02/06/2023
Luis Monzón Benitez 30/05/2023
Ramón Riquelme Osado 28/05/2023
Felix Arranz 27/05/2023
José Pérez 25/05/2023
Luis García 24/05/2023

¿Hay alguna novedad?¿Funciona ya el servicio?
07/06/2023 17:01

De acuerdo. Gracias
07/06/2023 17:01

¿Puede confirmar si ya funciona y puede realizar el bizum?
07/06/2023 17:01

Me acaba de llegar la confirmación de que el servicio está activo de nuevo. Ya podría hacer uso de Bizum.
07/06/2023 17:01

Confirmo que ya he podido realizarlo.
07/06/2023 17:02

Muchas gracias por la confirmación.
08/06/2023 07:52

Hola Álvaro
29/06/2023 21:53

He visto una llamada telefónica tuya, te la he devuelto pero no he podido localizarte ¿cuando te vendría bien que habláramos?
29/06/2023 21:53

Escribe un mensaje aquí...
0/500

CHATS ACTIVOS

Alvaro Corral Carabias	02/06/2023
María Delgado	02/06/2023
Luis Monzón Benitez	30/05/2023
Ramón Riquelme Osado	28/05/2023
Felix Arranz	27/05/2023
José Pérez	25/05/2023
Luis García	24/05/2023

Claro, puedo ayudarla con este tema.
07/06/2023 15:56

¿Estaría interesada en una tarjeta de crédito o de débito?
07/06/2023 15:57

Crédito
07/06/2023 18:55

De acuerdo, se la gestionamos y enviamos a su domicilio.
07/06/2023 19:52

La recibirá en un plazo de 7 días.
07/06/2023 19:52

¿Puedo ayudarla en algo más?
07/06/2023 19:53

Perfecto.
07/06/2023 20:55

No tengo más consultas. Muchas gracias.
07/06/2023 20:56

Escribe un mensaje aquí...
0/500

CHATS ACTIVOS

Alvaro Corral Carabias	02/06/2023
María Delgado	02/06/2023
Luis Monzón Benitez	30/05/2023
Ramón Riquelme Osado	28/05/2023
Felix Arranz	27/05/2023
José Pérez	25/05/2023
Luis García	24/05/2023

Escribe un mensaje aquí...
0/500

CHATS ACTIVOS

Alvaro Corral Carabias	02/06/2023
María Delgado	02/06/2023
Luis Monzón Benitez	30/05/2023
Ramón Riquelme Osado	28/05/2023
Felix Arranz	27/05/2023
José Pérez	25/05/2023
Luis García	24/05/2023

MENSAJES NO LEÍDOS

La verdad es que me gustaría disponer de una llamada aclaratoria de este tema.
02/06/2023 16:59

De acuerdo. ¿cuando tendría disponibilidad?
02/06/2023 17:00

Mañana por la tarde estaría disponible, entre las 15h y las 18h.
02/06/2023 17:01

Te llamaré mañana a las 16h. ¿De acuerdo?
02/06/2023 17:01

OK. Quedo a la espera de esa llamada.
02/06/2023 17:02

Muchas gracias.
02/06/2023 17:03

De nada!
05/06/2023 13:30

Buenas tardes.

Escribe un mensaje aquí...
0/500

CHATS ACTIVOS

Alvaro Corral Carabias	02/06/2023
María Delgado	02/06/2023
Luis Monzón Benitez	30/05/2023
Ramón Riquelme Osado	28/05/2023
Felix Arranz	27/05/2023
José Pérez	25/05/2023
Luis García	24/05/2023

¿Estaría interesada en una tarjeta de crédito o de débito?
07/06/2023 15:57

Crédito
07/06/2023 18:55

De acuerdo, se la gestionamos y enviamos a su domicilio.
07/06/2023 19:52

La recibirá en un plazo de 7 días.
07/06/2023 19:52

¿Puedo ayudarla en algo más?
07/06/2023 19:53

MENSAJES NO LEÍDOS

Perfecto.
07/06/2023 20:55

No tengo más consultas. Muchas gracias.
07/06/2023 20:56

Escribe un mensaje aquí...
0/500

CHATS ACTIVOS

Alvaro Corral Carabias 02/06/2023

María Delgado 02/06/2023

Luis Monzón Benítez 30/05/2023

Ramón Riquelme Osado 28/05/2023

Félix Arranz 27/05/2023

José Pérez 25/05/2023

Luis García 24/05/2023

Hola, Buenos días.
02/06/2023 15:53

Tengo una consulta
02/06/2023 15:54

Quisiera saber las condiciones de mi hipoteca actual
02/06/2023 15:55

Buenos días Álvaro
02/06/2023 15:56

Por supuesto, revisaré las condiciones de su hipoteca y se las haré llegar en unos minutos.
02/06/2023 15:57

De acuerdo, quedo a la espera
02/06/2023 15:59

La hipoteca de interés variable se caracteriza por sus bajas comisiones (a diferencia de una hipoteca fija, no tiene comisión por riesgo de interés) y un mayor plazo de amortización (lo habitual para este tipo de productos es ofrecer un periodo máximo de 30 años, aunque se puede llegar a los 35 y hasta los 40 años).
02/06/2023 16:56

Si desea más información o detalles, quizás podríamos tener una llamada.

Hello Appian|
12/500

CHATS ACTIVOS

Alvaro Corral Carabias 02/06/2023

María Delgado 02/06/2023

Luis Monzón Benítez 30/05/2023

Ramón Riquelme Osado 28/05/2023

Félix Arranz 27/05/2023

José Pérez 25/05/2023

Luis García 24/05/2023

De acuerdo. Gracias
07/06/2023 17:01

¿Puede confirmar si ya funciona y puede realizar el bizum?
07/06/2023 17:01

Me acaba de llegar la confirmación de que el servicio está activo de nuevo. Ya podría hacer uso de Bizum.
07/06/2023 17:01

Confirmo que ya he podido realizarlo.
07/06/2023 17:02

Muchas gracias por la confirmación.
08/06/2023 07:52

Hola Álvaro
29/06/2023 21:53

He visto una llamada telefónica tuya, te la he devuelto pero no he podido localizarte ¿cuando te vendría bien que habláramos?
29/06/2023 21:53

Hello Appian
11/07/2023 09:01

Escribe un mensaje aquí...
0/500

Communication Chat

CHATS ACTIVOS

Contacts	Date
Luis Monzón Benítez	28/08/2023
Alvaro Corral Carabias	25/07/2023
Ramón Riquelme Osado	21/07/2023
María Delgado	02/06/2023
Felix Arranz	27/05/2023
José Pérez	25/05/2023
Luis García	24/05/2023

Hola - Mensaje de prueba 1
25/07/2023 13:41

Hola - Mensaje de prueba 2
25/07/2023 13:42

Hola **App Market**. Este *Plugin Component* soporta formato en **negrita**, ~~tachado~~ y *cursiva* 😊
30/08/2023 11:05

Escribe un mensaje aquí...
0/500

Communication Chat

CHATS ACTIVOS

Contacts	Date
Luis Monzón Benítez	28/08/2023
Alvaro Corral Carabias	25/07/2023
Ramón Riquelme Osado	21/07/2023
María Delgado	02/06/2023
Felix Arranz	27/05/2023
José Pérez	25/05/2023
Luis García	24/05/2023

07/06/2023 17:01

¿Puede confirmar si ya funciona y puede realizar el bizum?
07/06/2023 17:01

Me acaba de llegar la confirmación de que el servicio está activo de nuevo. Ya podría hacer uso de Bizum.
07/06/2023 17:01

Confirmo que ya he podido realizarlo.
07/06/2023 17:02

Muchas gracias por la confirmación.
08/06/2023 07:52

Hola Álvaro
29/06/2023 21:53

He visto una llamada telefónica tuya, te la he devuelto pero no he podido localizarte ¿cuando te vendría bien que habláramos?
29/06/2023 21:53

Hello Appian
11/07/2023 09:01

Hello App Market!
11/07/2023 09:04

Escribe un mensaje aquí...
0/500

CHATS ACTIVOS

👤 Luis Monzón Benítez	28/08/2023
👤 Alvaro Corral Carabias	25/07/2023
👤 Ramón Riquelme Osado	21/07/2023
👤 María Delgado	02/06/2023
👤 Felix Arranz	27/05/2023
👤 José Pérez	25/05/2023
👤 Luis García	24/05/2023

Por supuesto, deme unos minutos para poder revisar que está ocurriendo.
07/06/2023 15:57

De acuerdo, quedo a la espera
07/06/2023 15:59

Ahora mismo parece que existe una incidencia con este servicio. Estamos trabajando en solucionarla.
07/06/2023 16:57

Disculpe las molestias.
07/06/2023 17:00

Le haré saber cuando esté solucionada.
07/06/2023 17:00

¿Hay alguna novedad?¿Funciona ya el servicio?
07/06/2023 17:01

De acuerdo. Gracias
07/06/2023 17:01

¿Puede confirmar si ya funciona y puede realizar el bizum?
07/06/2023 17:01

Me acaba de llegar la confirmación de que el servicio está activo de nuevo. Ya podría hacer uso de Bizum.
07/06/2023 17:01

Escribe un mensaje aquí...
0/500