Produktová dokumentace se přesouvá do modernější a rozšířené podoby na docs2.feedyou.ai. Stávající již nebude rozšiřována a časem bude nahrazena.

Jaká data WebChat ukládá a posílá

Unikátní identifikace uživatele

Ve výchozím stavu je každé zobrazení WebChatu nezávislé, spouští komunikaci znovu a tedy neukládá do cookies ani Local/Session Storage nic, tedy ani žádný identifikátor uživatele. Mělo by tedy být možné bota zobrazit nehledě na souhlas uživatele s cookie lištou. Liší se to v případě použití některé z tzv. persistentních variant WebChatu

Persist user

V módu persist user si WebChat pamatuje uživatele při přechodu mezi stránkami, a tudíž si ukládá do Local Storage (obdoba Cookies, která ale narozdíl od nich neodchází na server a zůstává jen v browseru) náhodně vygenerované ID uživatele, aby při další návštěvě bylo možné navázat.

> Pokud by byl požadavek na ukádání ID uživatele do jiného úložiště (např. vygenerovat si ID a uložit do cookies při první návštěvě, při dalších ho načíst), nebo ho na webu už stejně známe díky přihlášení a není tedy potřeba generovat a ukládat na straně WebChatu, je toto možné komplet zařidit po svém na straně dodavatele webu a toto ID nám jen dodat do kódu WebChatu napřímo v nastavení `user.id`

Z pohledu legislativy spadá unikátní ID uložené do Local Storage do kategorie technickách cookies, protože umožňuje unikátně identifikovat daného uživatele, ale je nutné pro správnou funkci bota, tzn. aby nevyskakoval stále znovu. Rozhodnutí kdy bota zobrazit v závislosti např. na cookie liště je ale vždy na straně správce webu, aby kód WebChatu zavolal až ve správnou chvíli.

Teoreticky je možné pro případ, že uživatel cookies nepovolí, dodělat do kódu WebChatu možnost parametru, který dodavatel webu v tomto případě nastaví a tím se persist mód vypne. Bot si tedy nic ukládat nebude za cenu toho, že při každém načtení stránky bude začínat odznovu.

Persist conversation

V módu persist conversation si navíc oproti persist user ukládá do Session Storage (obdoba Local Storage, která se ale vymaže při zavření tabu/okna) i unikátní ID konverzace, aby při prokliku na jinou část webu dokázal po dobu jedné hodiny donačíst minulou konverzaci.

Automatické rozbalení

Nehledě na použitou variantu si v případě šablon, kde chatovací okno vyskakuje z bubliny nebo panelu, WebChat ukládá do Local Storage informaci o tom, kdy uživatel okno naposledy ručně zavřel, abychom ho při návštěvě během následujících 24 hodin neotevírali automaticky.

Data odesílaná do bota

WebChat z dané webové stránky posílá botovi při inicializaci kromě ID uživatele (viz výše) pouze URL adresu na které je spuštěn + obecné informace o použitém zařízení (mobil/desktop, browser, operační systém). Volitelně se pak z webu může předávat to, co je předáno do kódu WebChatu jako tzv. "user data", např. jazyk, jméno uživatele apod. Závisí to na realizovaném use-case a je to plně v klientově kontrole.

Dále jsou všechny vstupy uživatele během konverzace, jako textové odpovědi a kliky na tlačítka, odesílány do bota a tam ukládány pro analytické účely.

Revision #10
Created 14 June 2022 08:30:02 by Jan Dvořák
Updated 19 July 2022 09:31:49 by Jan Dvořák