

Event: Tin nhắn mới được gửi (New Message Sent)

Field	Type	Mô tả
assign_time	number	Timestamp (s) thời điểm được assign
is_create_contact	number	0 / 1 — khách hàng có được tạo mới không
from_display_name	string	Tên hiển thị người gửi
time_create_at	number	Timestamp (s) tạo message
conversation_id	string	ID hội thoại
from_avatar	string	Avatar người gửi
message	string	Nội dung (URL-encoded)
platform	string	Nền tảng gửi (zalo , facebook , web , ...)
to_id	string	ID người nhận
is_read_by_staff	array	Danh sách ID nhân viên đã đọc
src	number	Nguồn tin nhắn (0: hệ thống, ...)
to_avatar	string	Avatar người nhận
from_id	string	ID người gửi
message_short	string	Nội dung rút gọn (URL-encoded)
is_read	number	0 / 1 — đã đọc chưa
app_id	string	ID ứng dụng nền tảng (Zalo App ID, ...)
attachments	array	File đính kèm
to_display_name	string	Tên hiển thị người nhận
assign_by	array	Danh sách ID nhân viên đã assign
time	number	Timestamp (ms) nhận được message
start_date	string	ISO timestamp thời điểm bắt đầu hội thoại
oa_id	string	Zalo OA id

Field	Type	Mô tả
page_id	string	facebook fanpage
website_id	string	livechat
sendgrid_id	string	email sendgrid
chat_mode	string	public / private — chế độ chat
start_time	number	Timestamp (ms) thời điểm bắt đầu
type	string	Loại message (text , image , audio , ...)
is_platform_sender	number	0 / 1 — người gửi có phải platform không
message_id	string	Message id trên nền tảng
is_closed	number	0 / 1 — hội thoại đã đóng chưa
name_response	string	Tên người phản hồi
avatar_response	string	Avatar người phản hồi
payload	object	Thông tin đặc biệt (vd: đóng hội thoại)

Event: Trạng thái hội thoại thay đổi (Conversation Status Changed)

Field	Type	Mô tả
conversation_id	string	ID hội thoại
is_closed	boolean	Trạng thái đóng/mở hội thoại (true : đã đóng, false : đang mở)

Event: Thêm khách hàng mới (New Customer Added)

Field	Type	Mô tả
id	string	ID khách hàng
_id	string	ID khách hàng (duplicated)

Field	Type	Mô tả
system_name	string	Tên khách hàng
system_phone	string	Số điện thoại
system_email	string	Địa chỉ email
note	string	Ghi chú
social	array	Danh sách mạng xã hội
status	array	Trạng thái khách hàng (vd: Tiềm năng)
status[].id	string	ID trạng thái
status[].value	string	Tên trạng thái
status[].color	object	Màu sắc (r, g, b, a)
manager	object	Người quản lý
manager._id	string	ID người quản lý
manager.full_name	string	Tên người quản lý
system_create_by	string	ID người tạo
system_create_by_name	string	Tên người tạo
system_update_by	string	ID người cập nhật
system_update_by_name	string	Tên người cập nhật
system_manager	string	ID người quản lý
system_manager_name	string	Tên người quản lý
system_date_create	string	Ngày tạo (ISO)
system_date_update	string	Ngày cập nhật (ISO)
system_telco	string	Nhà mạng
createdAt	string	Timestamp tạo (ISO)
updatedAt	string	Timestamp cập nhật (ISO)
cf_*	string	Các trường tùy chỉnh (custom fields)

Event: Thêm khách hàng mới (Customer Updated)

Field	Type	Mô tả
id	string	ID khách hàng
_id	string	ID khách hàng (duplicated)
system_name	string	Tên khách hàng
system_phone	string	Số điện thoại
system_email	string	Địa chỉ email
note	string	Ghi chú
social	array	Danh sách mạng xã hội
status	array	Trạng thái khách hàng
status[].id	string	ID trạng thái
status[].value	string	Tên trạng thái
status[].color	object	Màu sắc (r, g, b, a)
manager	object	Người quản lý
manager._id	string	ID người quản lý
manager.full_name	string	Tên người quản lý
system_create_by	string	ID người tạo
system_create_by_name	string	Tên người tạo
system_update_by	string	ID người cập nhật
system_update_by_name	string	Tên người cập nhật
system_manager	string	ID người quản lý
system_manager_name	string	Tên người quản lý
system_date_create	string	Ngày tạo (ISO)
system_date_update	string	Ngày cập nhật (ISO)

Field	Type	Mô tả
system_telco	string	Nhà mạng
createdAt	string	Timestamp tạo (ISO)
updatedAt	string	Timestamp cập nhật (ISO)
cf_*	string	Các trường tùy chỉnh (custom fields)

Event: Xóa khách hàng (Customer Deleted)

Field	Type	Mô tả
deletedContactIds	array	Danh sách ID khách hàng đã xóa
deletedCount	number	Số lượng khách hàng đã xóa
deletedPotentialIds	array	Danh sách ID khách hàng tiềm năng đã xóa

Event: Tạo mới ticket (Ticket Created)

Field	Type	Mô tả
ticket_id	string	ID ticket
name	string	Tên ticket
description	string	Mô tả
type_ticket	string	ID loại ticket
level	string	Mức độ ưu tiên (low , medium , high)
status	string	Trạng thái (process , done , cancel)
customer	string	ID khách hàng
employee	string	ID nhân viên phụ trách
nameStaff	string	Tên nhân viên

Field	Type	Mô tả
created_by	string	ID người tạo
store_id	string	ID store
date_created	string	Ngày tạo (DD-MM-YYYY HH:mm:ss)
date_created_timestamp	number	Timestamp tạo (s)
date_expire	string	Ngày hết hạn (DD-MM-YYYY HH:mm:ss)
date_expire_timestamp	number	Timestamp hết hạn (s)
time_notify	string	Thời gian nhắc nhở
time_notify_unit	string	Đơn vị thời gian nhắc nhở (Phút , Giờ , Ngày)
file_path	array	Danh sách file đính kèm

Event: Cập nhật ticket (Ticket Updated)

Field	Type	Mô tả
id	string	ID ticket
_id	string	ID ticket (ObjectId)
ticket_id	string	ID ticket
name	string	Tên ticket
description	string	Mô tả
type_ticket	string	ID loại ticket
level	string	Mức độ ưu tiên
status	string	Trạng thái
customer	string	ID khách hàng
employee	string	ID nhân viên phụ trách
nameStaff	string	Tên nhân viên

Field	Type	Mô tả
created_by	string	ID người tạo
store_id	string	ID store
date_created	string	Ngày tạo
date_created_timestamp	number	Timestamp tạo
date_expire	string	Ngày hết hạn
date_expire_timestamp	number	Timestamp hết hạn
time_notify	string	Thời gian nhắc nhở
time_notify_unit	string	Đơn vị thời gian
is_remind	boolean	Đã nhắc nhở chưa
file_path	array	File đính kèm
createdAt	string	Timestamp tạo (ISO)
updatedAt	string	Timestamp cập nhật (ISO)

Event: Xóa ticket (Ticket Deleted)

Field	Type	Mô tả
id	string	ID ticket đã xóa