

Magento AI Chat Product Guide

Product scope

- Гостьовий AI-чат на storefront для пошуку товарів, доставки, повернень і policy questions
- Режим verified customer з email OTP за замовчуванням і optional phone OTP
- Safe Magento-aware personalization без installable Magento module
- Merchant і superadmin control plane з audit-friendly settings та runtime gates

Onboarding flow

1. Створіть merchant account і workspace.
2. Підключіть Magento через API credentials.
3. Оберіть plan і перевірте entitlements.
4. Опублікуйте storefront snippet.
5. Перегляньте onboarding status, widget health і verification defaults.

Merchant navigation

- Overview: launch status, next-step recommendations, current blockers
- Setup: onboarding, integrations, widget installation, workspace settings
- AI Chat: bot settings, language behavior, knowledge sources, workflows
- Personalization: verified-session scopes, returns policies, customer-safe automation
- Customers: verified sessions, safe projections, recent verified activity
- Insights: chat, recommendation, operational analytics
- Documentation: setup guides, security notes, generated PDF product guides
- Billing: plan, entitlements, usage pressure, billing state
- Settings: team access і runtime defaults

Superadmin navigation

- Dashboard: tenant health, verification risk, latest product documents, alerts
- Accounts and Stores: tenant directory, flags, notes, runtime state, integrations
- Plans and Usage: plan definitions, billing oversight, usage pressure
- Security: suspicious verification attempts, API blocking, audit visibility
- Content and Documentation: feature flags, product guides, knowledge-related visibility
- System: operations center, maintenance windows, platform controls

Verification model

- Email OTP увімкнений з коробки.
- Phone OTP можна увімкнути per store і per plan.
- Verification створює time-limited Verified Customer Session замість Magento login session.
- Safe scopes керують доступом до orders, profile summaries і personalized recommendations.
- OTP challenges мають short TTL, rate limits і audit trail.

Identified customer capabilities

- Вітання клієнта з safe profile context, де це доступно
- Пояснення recent order status і shipment state
- Адаптація returns guidance до recent order context і policy wording
- Safe recommendation context на базі recent purchase summaries
- Handoff package для агента з verification state, order context і transcript snippets

Safe boundaries

- Жодних password reset або account management actions у widget
- Жодних raw Magento payloads у LLM providers
- Жодних risky autonomous order actions
- Жодного customer enumeration у verification responses

Where to review results

- Merchant dashboard для launch status і recommended next steps
- Customers page для verified sessions і customer-safe context
- Handoffs page для escalations і agent notes
- Analytics page для usage та operational visibility
- Superadmin operations, security і dashboard surfaces для platform oversight

Troubleshooting basics

- Якщо widget завантажується, але verification недоступна, перевірте entitlements і runtime policy
- Якщо order-aware answers blocked, перевірте scopes і customer session status
- Якщо Magento-backed lookups fail, перевірте runtime credentials і connector health
- Якщо documents або PDFs відсутні, перевірте generated documents registry і upload paths