



Инструкция
по использованию чат-бота

1. Авторизация.

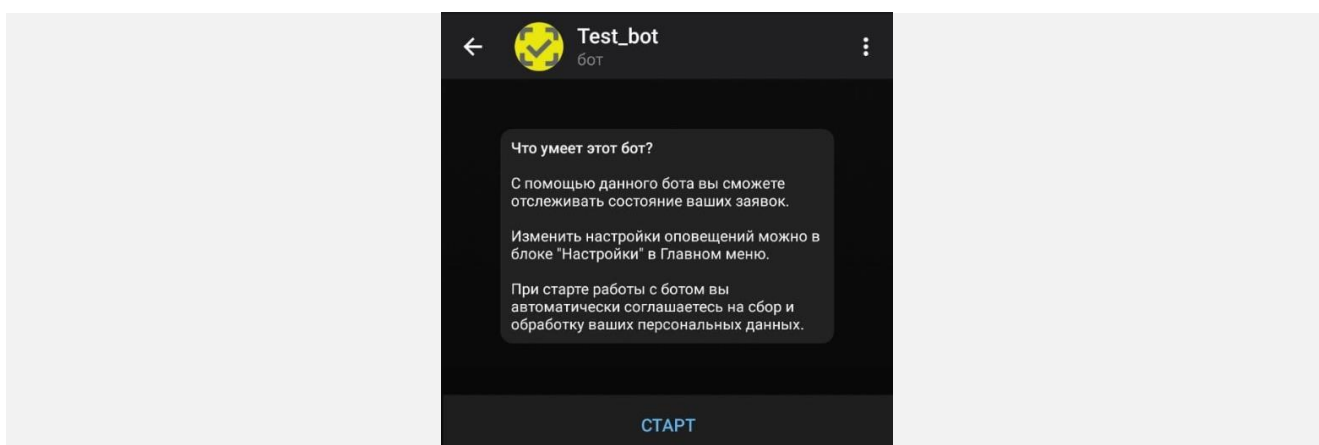
1.1. Для входа в чат-бот необходимо использовать предоставленную ссылку из письма.

- ✓ Бот выводит приветственное сообщение:

«С помощью данного бота вы сможете отслеживать состояние ваших обращений.

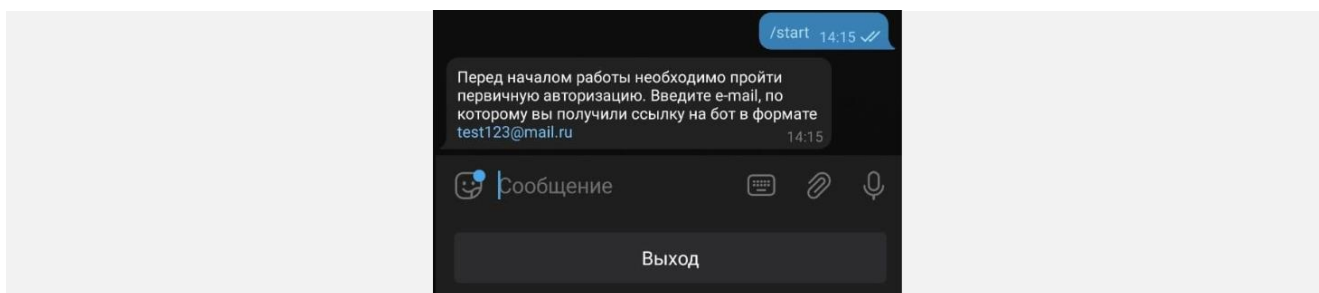
Изменить настройки можно в блоке «Настройки» в Главном меню.

При старте работы с ботом вы автоматически соглашаетесь на сбор и обработку ваших персональных данных.»



1.2. Далее нажимаете кнопку «Старт».

1.3. Бот отображает сообщение о необходимости авторизации: «Перед началом работы необходимо пройти первичную авторизацию. Введите e-mail, по которому вы получили ссылку на бот в формате test123@mail.ru:»

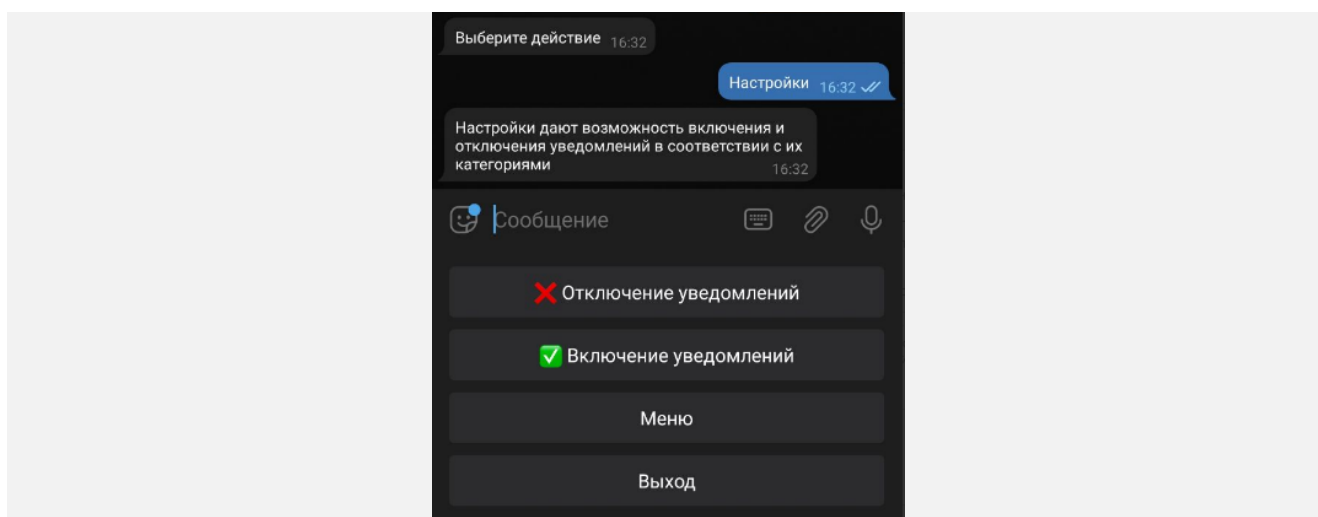


1.4. Вводите e-mail, с которого была выполнена регистрация обращения и на который была получена ссылка на чат-бот, и отправляете сообщение.

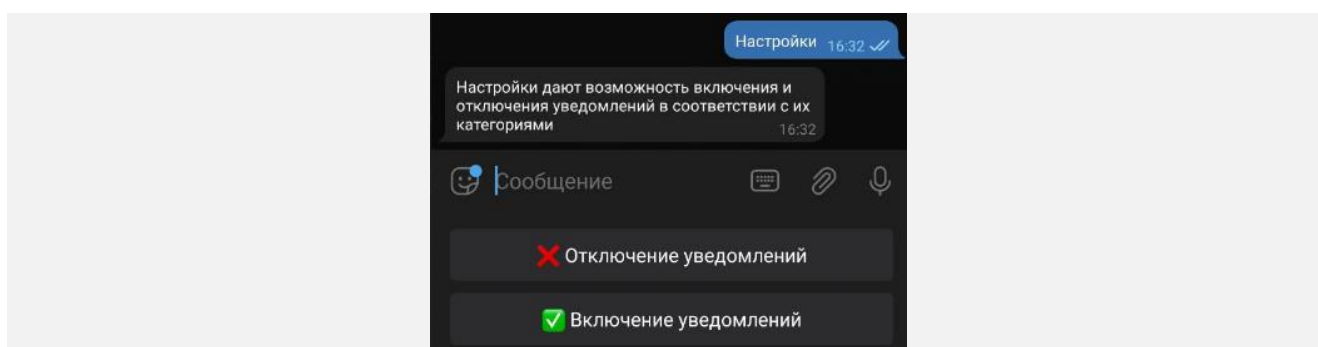
- ✔ Система проводит поиск среди существующих контактов по e-mail из Средств связи, в соответствии с введенными пользователем данными в Telegram. Аутентификация по e-mail успешно пройдена, пользователю отображается сообщение «Ввести уникальный код, из e-mail».
- ✔ Если вы не получали ссылку для регистрации и уникальный код, то просьба обратиться в службу технической поддержки по адресу support@crpt.ru

2. Управление получения автоуведомлений.

- 2.1 Бот присылает сообщение с текстом: «Настройки дают возможность включения и отключения уведомлений в соответствии с их категориями» и кнопками «Включение уведомлений», «Отключение уведомлений», «Меню» и «Выход».

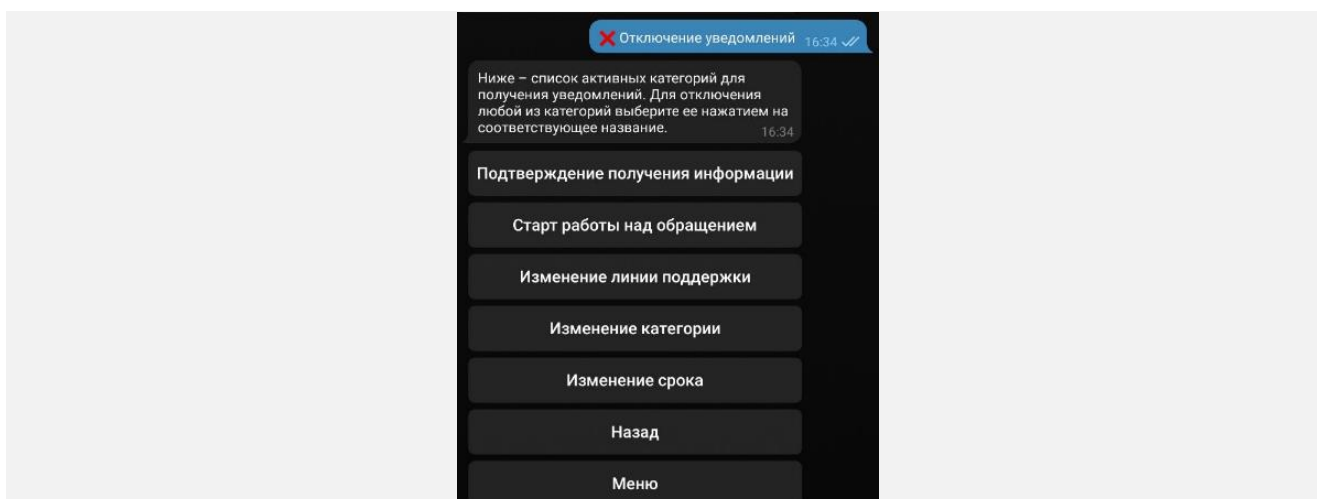


- 2.1. Нажимаете кнопку «Отключение уведомлений».

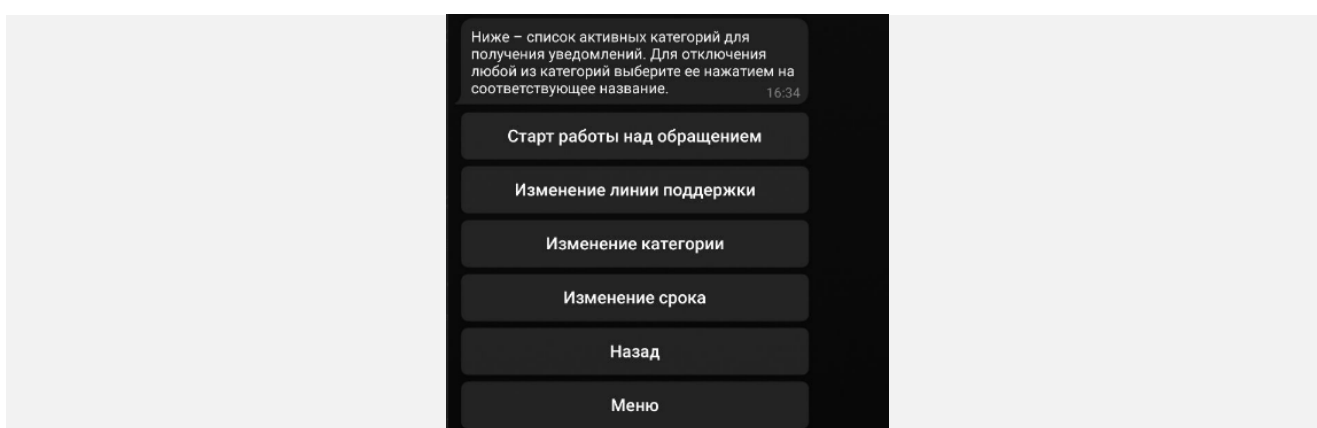


- 2.2. Бот присылает сообщение со списком категорий, доступных для отключения «Активные категории оповещений» с текстом: «Ниже – список активных категорий для получения уведомлений. Для

отключения любой из категорий выберите ее нажатием на соответствующее название.»



- 2.3. Из предоставленного списка категорий уведомлений (активных) выбирает категорию, которую необходимо отключить, нажимает на кнопку с названием соответствующей категории.
- 2.4. Бот присылает ответное сообщение с обновленной информацией категорий для отключения с текстом: «Ниже – список активных категорий для получения уведомлений. Для отключения любой из категорий выберите ее нажатием на соответствующее название.». Выбранная пользователем категория больше не активна, то есть по ней не будут приходить уведомления.



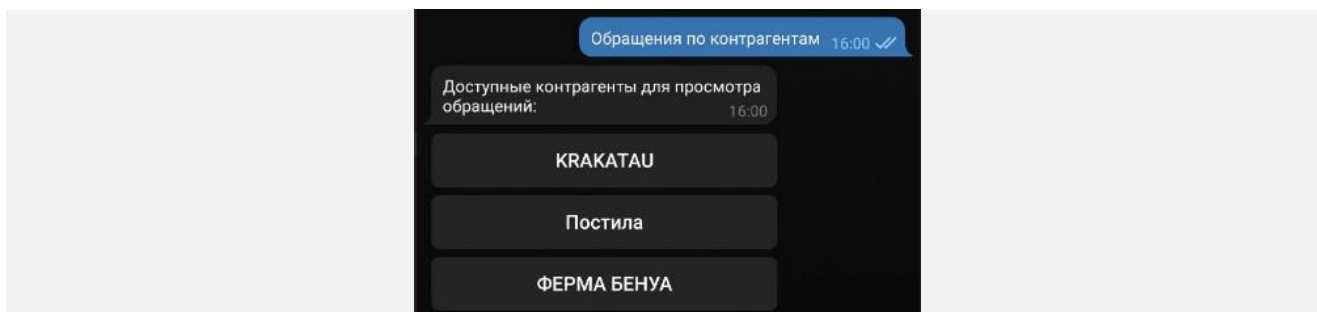
3. Информация по открытым обращениям по контрагенту.

- 3.1. Входите в чат-бот.
- 3.2. Переходите в главное меню бота.

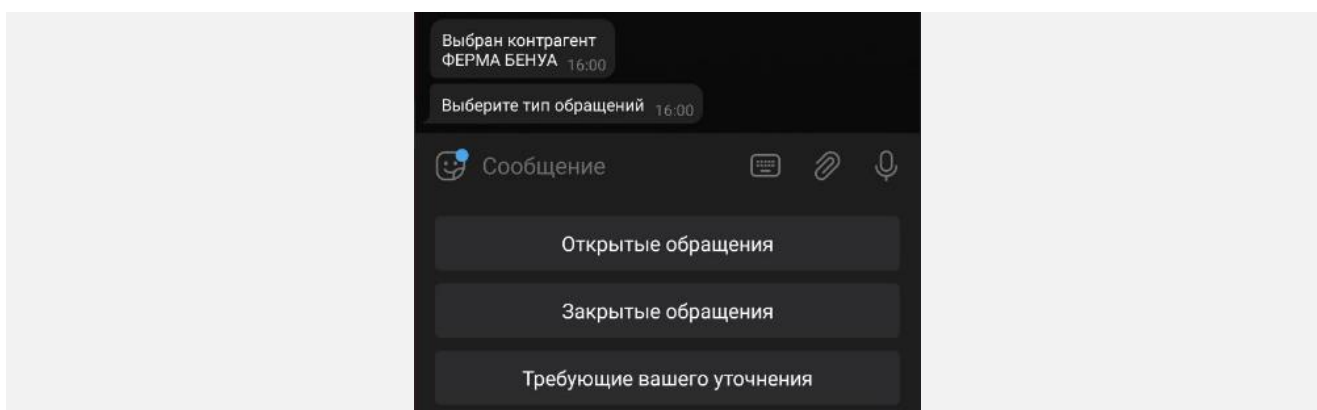
3.3. Отображаются кнопки «Последнее обращение», «Предоставить информацию», «Поиск по обращению», «Обращения по контрагентам», «Настройки».

3.4. Нажимаете кнопку «Обращения по контрагентам».

Бот присылает ответное сообщение со списком контрагентов, по которым есть обращения, зафиксированные текущим пользователем с текстом «Доступные контрагенты для просмотра обращений»:



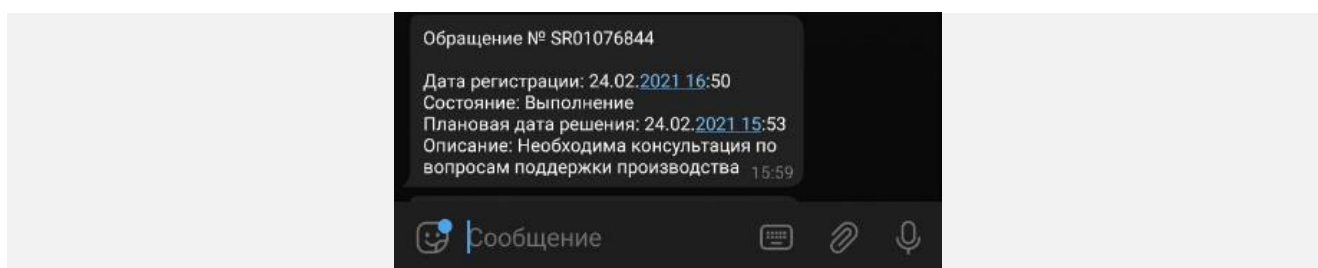
3.5. Нажимаете на кнопку с названием выбранного, из отображаемого списка, контрагента, в привязке к которому было зарегистрировано обращение. В результате данного действия бот присылает список статусов для просмотра обращений по ним.



3.6. Из предоставленного списка статусов «Открытые», «Закрытые», «Требующие моего уточнения», выбираете «Открытые», нажав на соответствующую кнопку.

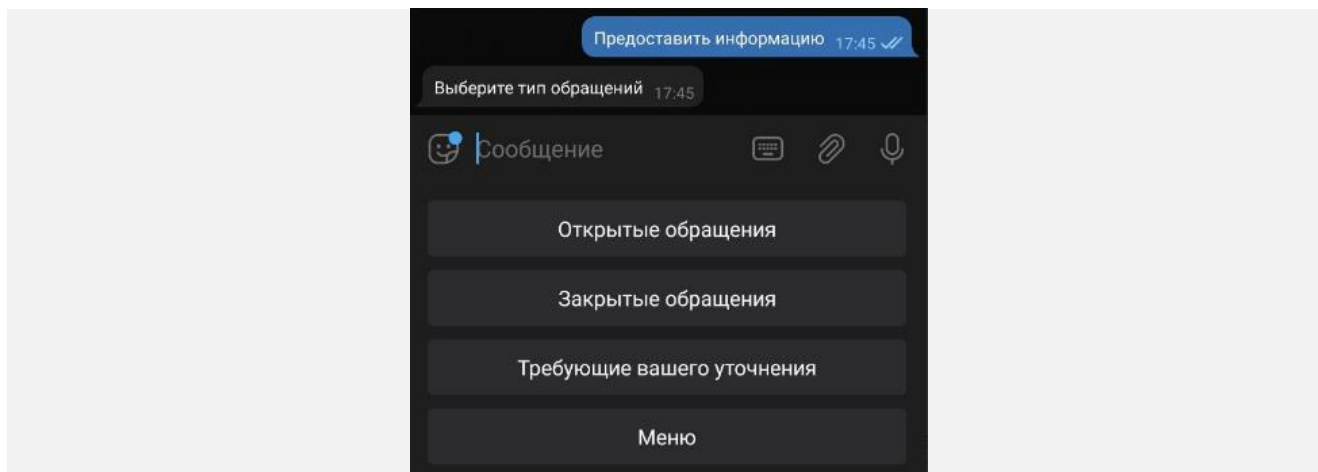
Бот присылает ответное сообщение с информацией об открытых обращениях по текущему контрагенту в виде отдельных сообщений в формате:

- ✓ «Обращение Номер – [Обращение].[Номер]
- ✓ Дата регистрации - [Обращение].[Дата регистрации]
- ✓ Состояние - [Обращение].[Состояние]
- ✓ Плановая дата решения - [Обращение].[Срок завершения]
- ✓ Описание - [Обращение].[Описание проблемы]



4. Добавление дополнительных данных по обращению.

- 4.1. Входите в чат-бот.
- 4.2. Переходите в главное меню.
- 4.3. Нажимаете кнопку «Предоставить информацию».



- 4.4. В списке статусов обращений выбираете «Требующие уточнения».
- 4.5. В списке обращений выбираете номер для внесения данных, нажимает на соответствующую кнопку с номером обращения.

Чат-бот присылает данные по обращению в виде:

- ✓ «Обращение Номер - [Обращение].[Номер]
- ✓ Дата регистрации - [Обращение].[Дата регистрации]

- ✓ Состояние - [Обращение].[Состояние]
- ✓ Плановая дата решения - [Обращение].[Срок завершения]
- ✓ Описание - [Обращение].[Описание проблемы]
- ✓ Текст уточнения - [Обращение].[Текст, который заполнил сотрудник в поле ввода сообщения при переводе обращения в состояние "Уточнение"] - рассматриваем два кейса 1 - Происхождение != Портал самообслуживания , 2 - Происхождение = Портал самообслуживания»

4.6. Чат-бот присылает сообщение: «Введите информацию по обращению или выберите пункт меню».

4.7. Вводите данные.

4.8. Нажимаете кнопку отправления сообщения.

Получаете сообщение об успешной фиксации дополнительной информации по обращению:

- ✓ «Уважаемый пользователь!

Мы получили ваше сообщение и приобщили его к обращению [Обращение].[Номер].

Плановый срок решения [Обращение].[Срок завершения]

И выполняется автоматически переходит в список открытых обращений»