**Приложение №1**

**Ориентировочное Техническое задание**

***Цель:*** Необходимо создать механизм подачи и хранения «заявок пользователя услуги ЖКХ» на сайт посредством «телеграммбота» на базе Web-сервера не содержащего публичной части.

***Таблицы базы данных:***

*«Клиенты»* с параметрами: ФИО, город, улица, № дома, литера дома, квартира, № телефона, № договора, личный счет (наполняется администратором системы через дружественный веб интерфейс)

*«Категория заявки»:* наименование категории (наполняется администратором системы через дружественный веб интерфейс)

*«Подкатегория заявки» (*подчиненный справочник «Категория заявки»: наименование подкатегории, (наполняется администратором системы через дружественный веб интерфейс)

 *«Исполнители»*: ФИО, должность (наполняется администратором системы через дружественный веб интерфейс)

Справочник статусов заявки (перечисление): новая, назначена исполнителю, в работе, выполнена, закрыта, в архиве)

 *«Журнал заявок»* в виде таблицы с возможностью настройки видимости столбцов и параметрами «пагинации», фильтрами по каждому из параметров. Возможностью выгрузки таблицы в «Еxcel»

Заявка имеет следующую форму: см. приложение «ФормаЗаявки»

Заявка будет создаваться и наполнятся с помощью чат-бота телеграмм через диалог с пользователем.

 ***Взаимодействие с «telegram» :***

При первом входе к боту ( когда бот еще не знает id пользователя ) пользователь имеет только кнопку идентификация . При активации бот предлагает ввести лицевой счет пользователя , и следующим шагом номер телефона .

Поскольку ЛС пользователя уникален то бекенд бота произовдит поиск по ЛС в бд клиентов, проверяя есть ли уже зарегестрированный пользователь с таким ЛС ? Если есть — добавляем в бд пару telegram\_id, номер телефона в соответствие данном ЛС

Таким образом у одного ЛС может быть несколько telegram\_id, номер телефона пар . ( т.к. в квартире может быть несколько жильцов ) , на наш взгляд до 10 ( и если получаем 10 ый то освобождаем первый) ( то есть в бд так же нужен timestamp создания пары telegram\_id, номер\_телефона).

После идентификации пользователя бот , уже зная его id не просит авторизации т. к. уже знаком с пользователем дает кнопку «Создать заявку» .

Все обязательные данные о клиенте ( улица, дом, квартира ) берутся из наполненной БД .

При прохождении этапов создания пользователь формируется заявка, с просьбой подтверждения контактного номера тел, из пары telegram\_id, номер\_тел. ( Достаем из teletgram\_id $номер\_тел, показываем пользователю с с вопросом : ваш номер телефона ?

Если да подтверждаем создание заявки.

Если нет — спрашиваем номер телефона, просим ввести новый тел, спрашиваем удалить ли старый и либо добавляем второй номер, либо заменяем старый новый, сохраняем в БД.