**ТЗ на разработку скриптов для чат-бота**

Cистема Servicedesk Manage Engine Plus MSP 9.4 Сборка 9427(есть api, доступ в БД posgresql в которой мы поможем разобраться)

1. **Скрипт проверки наличия номера телефона в SD**

Для поиска используется api.

Через api можно искать и выгружать всех заявителей

http://sd.ххххх.ru:8080/sdpapi/admin/requester

Так как получение списка всех пользователей идет долго(20 сек), при первом обращении будет запрашиваться через api и при наличии одной записи с номером телефона обращающегося в выдаче будет записывать параметры, которые можно использовать для ускорения поиска через API/

Для хранения данных предлагаем использовать поле “Комментарий к клиенту”, если нет других технических возможностей.



Принцип работы скрипта описан ниже:

* 1. Если “Комментарий к клиенту” содержит:

requesterid, name, account

то поиск производится следующим методом get:

{

 "operation": {

 "details": {

 "accountname": "%account%",

 "searchstring": "%name%"

 }

 }

}

* 1. Если “Комментарий к клиенту” клиента пустой
		1. В случае использования родного API. Производится запрос всех пользователей get (обрабатывается долго):

*{*

 *"operation": {*

 *"details": {*

 *"noOfRows": "100000",*

 *"searchstring": ""*

 *}*

 *}*

*}*

* + 1. В случае написания своего API, не потребуется долго ждать. При поступлении запроса с номером телефона написанное вручную api может напрямую в БД найти заявителей с переданным номером телефона и вернуть все совпадающие в json:

*{*

 *"requesterid": "415812",*

 *"name": "Alex",*

 *"account": "CS126",*

 *"mobile": "7999999999"*

 *},*

* 1. В выдаче json из п. 1.2. необходимо сверять поле “mobile” в результатах выдачи с номером телефона клиента Chat2Desk. Пример выдачи:

 *{*

 *"site": "[$] CS126",*

 *"first name": "Alex",*

 *"businessimpact": null,*

 *"В подчинении у:": "-",*

 *"department": "General",*

 *"last name": "",*

 *"empId": "",*

 *"isvipuser": "false",*

 *"requesterid": "415812",*

 *"emailid": "a21@ххх.com",*

 *"landline": "",*

 *"jobtitle": "",*

 *"costperhour": "0.0",*

 *"middle name": "",*

 *"description": "",*

 *"name": "Alex",*

 *"Координатор": "-",*

 *"Доп. информация": "-",*

 *"account": "CS126",*

 *"mobile": "7999999999"*

 *},*

* 1. При наличии только одной записи (одного пользователя) с совпадающим номером телефона вернуть success и так как выгрузка идет долго после первого обращения записывать в поле “Комментарий к клиенту” в Chat2Desk и необходимые для создания заявки поля:
* requesterid = далее в ТЗ %requesterid%
* name = далее в ТЗ %name%
* account = далее в ТЗ %account%

Метод хранения можно избрать тот который удобно. Главное чтобы он был читабельный и не путались названия переменных и значения

* 1. При наличии нескольких пользователей с номером телефона выводить:

*Найдено более одного пользователя с привязанным телефоном:*

*список совпадений в формате json*

* 1. При отсутствии записей с номером телефона в результатах поиска выводить:

*Отсутствует номер телефона в базе ServiceDesk*

1. **Скрипт создания заявки (в скрипт попадают сообщения введенные в течение 5 минут, включая ссылки на изображения и документы в chat2desk)**

<http://sd.itexo.ru:8080/sdpapi/request>

post

{

 "operation": {

 "details": {

 "requester": "%name%",

 "subject": "{тема}",

 "description": "{сообщения введенные в течение 5 минут, включая ссылки на изображения и документы в chat2desk}",

 "account": "%account%"

 }

 }

}

При успешном результате вернуть success. Иначе fail.

1. **Скрипт проверки наличия заявки у пользователя**
	1. Очистить входящий в функцию параметр с номером заявки, который ввел пользователь от лишних знаков, оставить только цифры.
	2. Методом get вызвать:

[http://sd.itexo.ru:8080/](http://sd.itexo.ru:8080/sdpapi/request)sdpapi/request/{request\_id}

* 1. из результата json если поле "requester" НЕ соответствует %name% вернуть fail
	2. Иначе вернуть в сообщении(значения подставить из результата выдачи json):

**Заявка №{request\_id}**

Дата создания:createdtime (в виде ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:мм)

Тема: subject {обрезается 20 симв}

Описание: description {обрезается 100 симв}

Статус: status

Приоритет: priority

1. **Запуск скрипта запроса в SD списка открытых заявок**
	1. в API такого функционала нет. Необходимо создать свой api(сервер с ServiceDesk крутится на linux, можно обсудить варианты подключения), который будет напрямую делать выборку в БД заявок где requesterid = %requesterid% во всех статусах кроме:
* Closed
* Истекло время ожидания
* Отказ

С sql-запросом поможем.

* + 1. Выводить в виде json поля:
* workorderid,
* createdtime (в виде ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:мм),
* title (обрезается до 20 символов + "...")
	+ 1. При отсутствии заявок вывести null
	1. Скрипт на стороне Chat2Desk должен будет передать в созданный api requesterid и обработать входящий json преобразовав в текст сообщения в виде:

workorderid - createdtime - title

workorderid - createdtime - title

* 1. Для телеграм: workorderid всех заявок из выдачи отобразить в виде кнопок в следующем пункте алгоритма чат-бота
1. **Скрипт добавления сообщения к заявке в SD**
	1. В скрипт попадают сообщения введенные в течение 5 минут, включая ссылки на изображения и документы в chat2desk
	2. Вызывается методом post

[http://sd.itexo.ru:8080](http://sd.itexo.ru:8080/sdpapi/request)/sdpapi/request/{request\_id}/notes

{

 "operation": {

 "details": {

 "notes": {

 "note": {

 "ispublic": "false",

 "notestext": "{сообщения введенные в течение 5 минут, включая ссылки на изображения и документы в chat2desk}"

 }

 }

 }

 }

}

* 1. Меняем статус заявки:

 'http://localhost:8080/sdpapi/request/{requestid}?data={{"operation": {{"details": {{"status": "Открыто"}}}}}}&TECHNICIAN\_KEY={APIKEY}&format=json'