**Легенда:**

*Текст курсивом* – описание действий бота.

Текст без курсива – сообщения, которые выдаёт бот при взаимодействии с пользователем.

- кнопки на экране или основном меню бота.

[Привлеките внимание читателя с помощью яркой цитаты из документа или используйте это место, чтобы выделить ключевой момент. Чтобы поместить это текстовое поле в любой части страницы, просто перетащите его.]

% данные % - динамические данные, которые использует/подставляет бот.

**ЛОГИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БОТА С КЛИЕНТОМ:**

*Начальное сообщение после первого входа в бот:*

**Что умеет этот бот?**

Компания «%Компания-заказчика%» занимается %описание услуг компании-заказчика%.

Мы являемся одними из лидеров на рынке Украины в сфере %текст заказчика%.

|  |
| --- |
| Start |

*После старта выдаётся сообщение:*

Вас приветствует бот компании «%Компания-заказчика%».

С помощью этого бота Вы сможете %текст заказчика%.

*Гиперссылка на экране с текстом:* Наш сайт

Нажмите поиск и найдите то, что Вас интересует.

|  |  |
| --- | --- |
| Поиск | Акции |
| Избранное | Корзина |
| Мои заказы | |
| Настройки | Помощь |

1. *При нажатии* ***кнопки «Акции»*** *показываем самую новую по времени акцию:*

%Картинка с товаром%

%Короткое описание акции%

*Вариант 1:* ***Экранные кнопки*** *(фиксированные – не меняются при переходе на следующий товар, динамичные – меняются на +1 и т.д. при переходе на выбранную страницу):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перейти к акции (Подробнее) | | |
| 1 *(Фиксированная)* | 2 *(Динамичная)* | 3 *(Динамичная)* |
| 4 *(Динамичная)* | 5 *(Динамичная)* | N *(Фиксированная)* |

*Вариант 2: Отображение* ***экранных кнопок****:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перейти к акции (Подробнее) | | |
| << | %№ страницы% (%всего страниц%) | >> |

*В* ***меню кнопок*** *только одна кнопка:* Главное меню

* 1. *При нажатии кнопки «Перейти к акции (Подробнее)» отображается страница выбранной акции или новости в полном объёме картинок и текстов с гиперссылками, если необходимо.*

***Экранная кнопка*** *Назад возвращает к списку акций, а именно к странице с акцией, из которой вернулись:*

|  |
| --- |
| Назад |

*В* ***меню кнопок*** *только одна кнопка:* Главное меню

1. *При нажатии* ***кнопки «Избранное»*** *показываем перечень выполненных заказов в формате:*

%Короткое описание избранного товара или категории%

%Картинка избранного товара или категории%

*Отображение экранных кнопок:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| << | %№ страницы% (%всего страниц%) | | >> |
| Перейти к товару/категории | | Удалить из избранного | |

* 1. *При нажатии на* ***кнопку «Перейти к товару»*** *осуществляем переход на страницу товара или категории. Формат страницы описан далее в пункте «Поиск товара».*
  2. *При нажатии на* ***кнопку «Удалить из избранного»*** *данный товар или категория удаляется из перечня.*

*В* ***меню кнопок*** *только одна кнопка:* Главное меню

1. *При нажатии на* ***кнопку «Корзина»*** *выдаём сообщение:*

*%Название товара 1%*

***Экранные кнопки****:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| - | %количество% | + | %общая сумма% | х |

*%Название товара N%*

***Экранные кнопки****:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| - | %количество% | + | %общая сумма% | х |

*Надпись:*

Подтвердить заказ?

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Подтверждаю | Очистить корзину |

*В* ***меню кнопок*** *только одна кнопка:* Главное меню

*Далее идём по алгоритму начиная с пункта 7.2.2. данной инструкции.*

1. *При нажатии* ***кнопки «Мои заказы»*** *показываем перечень выполненных заказов в формате:*

Заказ: № %номер заказа%

Создан: %dd-mm-yyyy% %hh-mm%

На сумму:%общая стоимость% %валюта%

Корзина: %наименование товара 1% за %цена за единицу% в количестве %количество% шт.

%наименование товара N% за %цена за единицу% в количестве %количество% шт.

Статус: %статус заказа% *(напр., обработан заказ, отправлен, выполнен, отменён).*

*Отображение экранных кнопок:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| << | %№ страницы% (%всего страниц%) | | >> |
| Заказать ещё раз | | Оставить отзыв | |

*В* ***меню кнопок*** *только одна кнопка:* Главное меню

* 1. *При нажатии кнопки «Заказать ещё раз» переносим весь заказ в корзину и переходим в меню корзины как указано в п.7.2.2 данной инструкции.*
  2. *При нажатии кнопки «Оставить отзыв» переходим в меню отзывов с последовательными сообщениями:*

Оцените, качество товара от 1 до 5 (1 – очень плохое, 5 – отлично):

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Оцените, насколько товар соответствует описанию и заявленным характеристикам от 1 до 5 (1 – не соответствует, 5 – полностью соответствует):

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Оцените, насколько доставка соответствовала обещанным срокам от 1 до 5 (1 – не соответствует, 5 – полностью соответствует):

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Оставьте комментарий:

*Экранная кнопка:*

|  |
| --- |
| Пропустить |

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Благодарим Вас за отзыв.

*В* ***меню кнопок*** *только одна кнопка:* Главное меню

1. *При нажатии на* ***кнопку «Настройки»*** *отображаем перечень кнопок:*

|  |  |
| --- | --- |
| Данные по доставке | Управление картами |
| Уведомления | Выбор языка |

* 1. *При нажатии на кнопку «Данные по доставке» выводим кнопки:*

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО | Служба доставки |
| Телефон | Адрес доставки |

* + 1. *При нажатии на кнопку «ФИО» последовательно выводим сообщения с записями в базу данных введённых значений:*

Введите Вашу фамилию:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите Ваше имя:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите Ваше отчество:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Ваши данные сохранены: % фамилия% %имя % %отчество%

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Назад | Изменить данные |

*В* ***меню кнопок*** *только одна кнопка:* Главное меню

* + 1. *При нажатии на кнопку «*Служба доставки*» выводит экранные кнопки:*

|  |  |
| --- | --- |
| Новая почта | Укрпочта |

*Желательно синхронизировать бота с АПИ служб доставки в плане чтения списка отделений.*

*При выборе службы доставки выводится подтверждающее сообщение:*

Служба доставки %выбранная служба% сохранена*.*

*Далее выводится сообщение с выбором отделения по умолчанию:*

Введите населённый пункт доставки:

*(Возможное выпадение предлагаемых похожих вариантов из АПИ службы доставки. Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите номер отделения:

*(Возможное выпадение предлагаемых похожих вариантов из АПИ службы доставки. Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

*Выводим сообщение:*

Данные сохранены.

***Экранные кнопки:***

|  |  |
| --- | --- |
| Назад | Изменить |

* + 1. *При нажатии на кнопку «Адрес доставки» выводим сообщение:*

Выберите подходящий вариант внесения адреса:

***Экранные кнопки:***

|  |  |
| --- | --- |
| Ввести адрес вручную | Использовать мою геолокацию |

* + - 1. *При выборе* ***кнопки «Ввести адрес вручную»*** *последовательно выводим сообщения с записями в базу данных введённых значений:*

Введите страну доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите область доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите район доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите населённый пункт доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите улицу доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите номер дома:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите квартиру (если отсутствует номер, введите 0):

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

*Выводим итоговую информацию по доставке:*

Данные сохранены.

Адрес доставки: %страна%, %область%, %район%, %населённый пункт%, %отделение%

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Назад | Изменить |

*При нажатии кнопки «Изменить» возвращаемся к первому сообщению данного подпункта «Введите страну доставки».*

*Кнопка «Назад» возвращает в меню на 1 уровень выше.*

* + - 1. *При нажатии кнопки «Использовать мою геолокацию» бот запрашивает доступ к GPS и используем модуль считывания геокоординат. Далее делаем запрос в сервис карт для определения адреса по геокоординатам.*

*Отображаем сообщение:*

Ваш адрес %результат поиска%.

|  |  |
| --- | --- |
| Подтвердить | Ввести адрес вручную |

*После нажатия кнопки «Подтвердить» сохраняем адрес и выводим сообщение:*

Адрес доставки сохранён.

*В* ***меню кнопок*** *только одна кнопка:* Главное меню

*После нажатия кнопки «Ввести адрес вручную» переходим в одноименное меню (описание указано выше).*

* + 1. *При нажатии на кнопку «Телефон» выводим сообщения:*

Введите Ваш номер телефона в формате +ХХ(код страны)ХХХ(код оператора)ХХХХХХХ(номер телефона), например +380931234567:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

*Выводим сообщение:*

Данные сохранены.

* 1. *При нажатии на кнопку «Управление картами» появляются* ***экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| GooglePay / ApplePay | Добавить карту банка |

* + 1. *При нажатии* ***кнопки «GooglePay / ApplePay»*** *запрашиваем доступ к карте магазина Google Play / AppStore.*
    2. *При нажатии* ***кнопки «Добавить карту банка»*** *выводим сообщение:*

Введи номер карты (16 цифр):

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите срок действия карты в формате (MM/YY):

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите код CVV (3 цифры):

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

*Сохраняем данные и выводим сообщение:*

Благодарим. Ваша карта сохранена.

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Назад | Изменить |

* 1. *При нажатии на кнопку «Уведомления» выводим* ***экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Включить все уведомления | Оставить только акции/новости |
| Уведомления только в избранном | Отключить все уведомления |

* 1. *При нажатии на кнопку «Выбор языка» выводим кнопки:*

|  |  |
| --- | --- |
| Українська мова | Русский язык |
| English | Главное меню |

*При выборе языка выводим сообщение подтверждения выбора языка:*

Обрано українську мову (Выбран русский язык / English language selected)

*Дополнительно, кнопку «Главное меню» меняем на выбранный язык:*

Головне меню / Главное меню / Main menu

1. *При нажатии на* ***кнопку «Помощь»*** *выдаём перечень вариантов:*

|  |
| --- |
| Чат с оператором |
| Звонок оператору (тарификация согласно Вашего тарифа) |

*При нажатии на* ***кнопку «Чат с оператором»*** *открываем диалоговое окно.*

*При нажатии на* ***кнопку «Звонок оператору»*** *запускаем стандартную программу смартфона для набора номера с вставленным заготовленным номером для помощи клиенту (или используем альтернативный метод звонка).*

1. ***Кнопка «Поиск»*** *выдаёт сообщение:*

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Поиск по имени | Меню категорий |

* 1. *При выборе* ***кнопки «Поиск по имени»*** *пишем сообщение:*

Введите имя категории или товара, который Вы ищете:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

***Экранные кнопки****:*

|  |
| --- |
| Назад |

*Далее ищем все категории и товары, у которых есть совпадение с введённым словом или фразой и отображаем в формате:*

%Имя товара или категории%

%Картинка товара или категории%

***Экранные кнопки:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| << | %№ страницы% (%всего страниц%) | | >> |
| Добавить в корзину | | Добавить в избранное | |
| Перейти в корзину | | Назад к поиску | |

*Кнопка «Добавить в корзину» доступна только для товара. При нажатии кнопки «Добавить в корзину» выводим сообщение:*

Товар добавлен в корзину.

* 1. *При выборе* ***кнопки «Меню категорий»*** *выводим сообщение:*

Выберите категорию товара:

*Вариант 1:*

***Экранные кнопки****:*

|  |
| --- |
| Категория 1 %\*(*значок звезды, если категория избранная*)% |
| Категория 2 %\*(*значок звезды, если категория избранная*)% |
| Категория N %\*(*значок звезды, если категория избранная*)% |

*Вариант 2:*

%Имя категории% %\*(*значок звезды, если категория избранная*)%

%Картинка категории%

***Экранные кнопки:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| << | %№ страницы% (%всего страниц%) | | >> |
| Перейти в категорию | | Добавить в избранное | |
| Перейти в корзину | | Назад к поиску | |

* + 1. *После выбора категории показываем первый товар:*

%Короткое описание товара% %\*(*значок звезды, если товар избранный*)%

Цена: %Цена%, %Валюта%

%Картинка с товаром%

*Вариант 1:* ***Экранные кнопки*** *(фиксированные – не меняются при переходе на следующий товар, динамичные – меняются на +1 и т.д. при переходе на выбранную страницу):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Добавить в корзину | | Добавить в избранное | |
| Поиск по имени | Смотреть отзывы | | Назад |
| 1 *(Фиксированная)* | 2 *(Динамичная)* | | 3 *(Динамичная)* |
| 4 *(Динамичная)* | 5 *(Динамичная)* | | N *(Фиксированная)* |

*При нажатии на кнопку «Добавить в корзину» на данном товаре, эта кнопка заменяется на другую - «Перейти в корзину». Дополнительно выводится надпись:*

Товар добавлен в корзину.

*На следующем товаре присутствует набор кнопок с добавленной кнопкой:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Добавить в корзину | Перейти в корзину | Добавить в избранное |
| Поиск по имени | Смотреть отзывы | Назад |
| 1 *(Фиксированная)* | 2 *(Динамичная)* | 3 *(Динамичная)* |
| 4 *(Динамичная)* | 5 *(Динамичная)* | N *(Фиксированная)* |

*Вариант 2:* ***Экранные кнопки****:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Добавить в корзину | | Перейти в корзину | Добавить в избранное | |
| Поиск по имени | | Смотреть отзывы | Назад | |
| << | %№ страницы% (%всего страниц%) | | | >> |

* + 1. *При нажатии на кнопку «Перейти в корзину» выдаём сообщение:*

*%Название товара 1%*

***Экранные кнопки****:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| - | %количество% | + | %общая сумма% | х |

*%Название товара N%*

***Экранные кнопки****:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| - | %количество% | + | %общая сумма% | х |

*Надпись:*

Подтвердить заказ?

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Подтверждаю | Очистить корзину |

*При нажатии* ***кнопки «Очистить»*** *корзина очищается и выдаётся надпись:*

Товары удалены из корзины. Выберите интересующий Вас пункт меню.

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Поиск | Акции |
| Избранное | Корзина |
| Мои заказы | |
| Настройки | Помощь |

* + 1. *При нажатии* ***кнопки «Подтверждаю»*** *подставляются данные из профиля в настройках и переходим к выбору способа доставке (см. ниже). В случае отсутствия сохранённых данных, пишется надпись:*

Напишите фамилию и имя получателя:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Напишите номер телефона получателя в формате 380ххххххххх:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Выберите службу доставки:

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Новая почта | Укрпочта |
| Мист Экспресс | … |

Выберите способ доставки:

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Отделение | Адресная доставка |

*При нажатии кнопки «Отделение» подставляем сохраненные данные из профиля доставки или, в случае отсутствия их, выводим надпись:*

Введите область доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите район доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите населённый пункт доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите номер отделения для доставки (только цифры):

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

*Выводим итоговую информацию по доставке:*

**Данные получателя:**

Фамилия и имя: % Фамилия и имя %

Номер телефона: % Номер телефона %

Служба доставки: % Служба доставки %

Способ доставки: % Способ доставки %

Адрес доставки: % область%, %район%, % населённый пункт %, % отделение %

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Продолжить | Изменить |

* + 1. *При нажатии кнопки «Адресная доставка» подставляются данные из профиля в настройках и выводим итоговые данные получателя (см. ниже). В случае отсутствия сохранённых данных, выводим надпись:*

Введите область доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите район доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите населённый пункт доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите улицу доставки:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите номер дома:

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

Введите квартиру (если отсутствует номер, введите 0):

*(Ожидание нажатия кнопки подтверждения)*

*Выводим итоговую информацию по доставке:*

**Данные получателя:**

Фамилия и имя: % Фамилия и имя %

Номер телефона: % Номер телефона %

Служба доставки: % Служба доставки %

Способ доставки: % Способ доставки %

Адрес доставки: % область%, %район%, % населённый пункт %, % отделение %

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Продолжить | Изменить |
| Сохранить данные о доставке | |

*При нажатии кнопки «Изменить» возвращаемся к полю ввода фамилии и имени.*

*При нажатии кнопки «Сохранить данные о доставке» сохраняются данные в профиле пользователя и в последующих покупках сразу выводим итоговую информацию по доставке (как указано выше). Далее выводится сообщение:*

Данные о доставке сохранены

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| Продолжить | Изменить |
| Сохранить данные о доставке | |

* + 1. *При нажатии кнопки «Продолжить» выводим сообщение:*

Выберите способ оплаты:

|  |
| --- |
| Карта банка |
| Наличными (при получении) |

*При нажатии кнопки «Карта банка» вывести сообщение:*

Выберите метод оплаты:

***Экранные кнопки****:*

|  |  |
| --- | --- |
| LiqPay *(ссылка на страницу оплаты)* | Google Pay / Apple Pay |

*При нажатии кнопки «LiqPay» переходим на сгенерированную ссылку оплаты с выбором подключённых банков для оплаты (Privat Pay, …).*

*При нажатии кнопки «Google Pay / Apple Pay» отображаем страницу оплаты указанной системой.*

*После подтверждённой оплаты методом предоплаты выводим на экран сообщение:*

Благодарим, оплата заказа %номер заказа% прошла успешно!

*В* ***меню кнопок*** *только одна кнопка:* Главное меню

*Через 5 дней после успешной покупки выводим автоматическое сообщение:*

Уважаемый клиент, Вы недавно совершили покупку в нашем магазине. Мы будем признательны за отзыв о качестве товара и предоставленных услуг.

Для этого перейдите в меню «Мои заказы» на главной странице бота и выберите пункт «Оставить отзыв».

Благодарим за Ваше время и интерес к нашей продукции.

* + 1. *При нажатии в товаре на кнопку «Смотреть отзывы» выводим по 5 отзывов на данный товар в сортировке по убыванию даты (от самого свежего до самого старого) в формате:*

%имя пользователя% %дата отзыва%

Качество товара: %Качество товара%

Соответствие описанию: %Соответствие описанию%

Скорость доставки: %Скорость доставки%

Комментарий: %Комментарий%

%имя пользователя% %дата отзыва%

Качество товара: %Качество товара%

Соответствие описанию: %Соответствие описанию%

Скорость доставки: %Скорость доставки%

Комментарий: %Комментарий%

*И т.д.*

*После 5 отзывов* ***экранная кнопка:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Предыдущие 5 | Назад к товару | Следующие 5 |

***Кнопка «Предыдущие 5»*** *доступна только на втором наборе отзывов и вызывает предыдущий набор отзывов, пока пользователь не перейдёт на 1 страницу отзывов.*

***Кнопка «Следующие 5»*** *вызывает следующий набор отзывов, пока они не закончатся. При окончании отзывов кнопка «Следующие 5» становится недоступной.*

***Кнопка «Назад к товару»*** *переводит пользователя к выбранному товару (далее следуем логике, как в пункте 7.2.1. инструкции).*

*В* ***меню кнопок*** *только одна кнопка:* Главное меню