Описание функционирования Чат бота

**Оглавление**

[Расположение проекта на Докере 1](#__RefHeading___Toc15712_3578344817)

[Структура проекта 1](#__RefHeading___Toc15714_3578344817)

[Инициализация чат бота 1](#__RefHeading___Toc15716_3578344817)

[Описание алгоритма работы меню и его скрипта 2](#__RefHeading___Toc15718_3578344817)

[Администрирование и разница в меню для разных прав 4](#__RefHeading___Toc15720_35783448171)

[Администрирование и пересылка сообщений сотрудникам в зависимости от разных прав 6](#__RefHeading___Toc15714_357834481721)

[Описание алгоритма работы 7](#__RefHeading___Toc920_1382194325)

[Репликация данных из админки в OkDesk 8](#__RefHeading___Toc15714_35783448171)

#### Расположение проекта на Докере

1.Бот для тестирования insitechAndy

www/bot.armorjack.ru/dockerTest/test3/files/botPhpAndy/

2. Рабочий бот InsitrchPhp

* инициализация чат бота https://api.telegram.org/bot1523664682:AAFaUl0tQiHs32rsssSo1vH6\_A5T9MTXP7E/setWebhook?url=https://bot.armorjack.ru:8443/kir/index.php
* размещение на сервере
* инициализация докера

cd /var/www/armorjack/data/www/bot.armorjack.ru/dockerTest/test3/files/kir

на докере

cd /var/www/public/

docker-compose build

docker-compose up -d

docker-compose down

проверки тестоваго докера

docker logs test4-web-1

http://bot.armorjack.ru:8085/

#### Структура проекта

1.

2.

#### Инициализация чат бота

1. Авторизуемся в Телеграмм. Через поиск находим BotFather (https://web.telegram.org/#/im?p=@BotFather), добавляемся к нему нажав «Start»;
2. Вводим /start
3. Появится список команд, доступных для работы с этим ботом. Введём /newbot
4. Придумываем уникальное имя для нашего бота. Например arch\_wood
5. Вводим уникальное имя пользователя для бота, которое обязательно должно оканчиваться на \_bot. В примере выше я придумал arch\_wood\_bot. Если имя уже занято, вы получите сообщение «Sorry, this username is already taken. Please try something different.» Тогда придется придумать что-то другое.
6. После того как уникальное имя боту будет задано мы получим сообщение с ключем (токеном), который будет выделен красным либо синим цветом (зависит от активной цветовой схемы месенджера). Токен для чат бота InsitechPhp: 1523664682:AAFaUl0tQiHs32rsssSo1vH6\_A5T9MTXP7E
7. Теперь настраиваем webhook для того, чтобы дать понять телеграму, где брать информацию о теле бота. Для нашего чат бота это будет следующий веб запрос (просто так не нажимать): <https://api.telegram.org/bot1523664682:AAFaUl0tQiHs32rsssSo1vH6_A5T9MTXP7E/setWebhook?url=https://bot.armorjack.ru:8443/kir/index.php>
8. В ответ должен прийти JSON файл: {"ok":true,"result":true,"description":"Webhook was set"}

#### Описание алгоритма работы меню и его скрипта

Меню считывается из конфигурационного файла (config\_ru.json) и содержит два верхних поля "lang" и "menus". Меню является файлом в формате json с небольшим изменением в него добавлена возможность прописывать комментарии это любая строка которая содержит // - эта строка удаляется

Для "lang" поле "id" и его перевод "trans"

"lang":[{  
 "id":"DeviceNotFound",  
 "trans":"Оборудование не найдено. Повторите!"  
 }]

Для "menus" активны следующие поля:

"**title**" заголовок меню (не может быть пустым), может быть перенос на следующую строку (\n) в поле "title" можно задать стиль текста "<b><i>Сообщение получено</i></b>", оно не должно содержать служебных символов " ' < > , если их необходимо добавить перед ними должен быть служебный тег !?, поле текста может быть прямым текстом, в кавычках "текст", либо без кавычек тогда это имя и берется из файлов перевода по имени

"**place**" показывает размещение кнопки в чат боте (в одну или несколько кнопок в строке) 0-начало строки, 1- продолжение, 2 - завершение (-1 или нет одна строка)  
 "**next**" указывает на меню "id" куда происходит переход при нажатии на эту кнопку, должен быть реальным иначе происходит зависание в последней ветке  
 "**type**" тип заявки (передается сверху вниз) если нет берется из верхнего уровня (по умолчанию incident)

"**msg**" текстовое сообщение выводится при выборе данного пункта (перед переходом на следующее меню)

Если в меню есть поле admin, то его значения должно совпадать с одним из значения поля "role": "user boss prog ploterhistory". Для текущего пользователя бота из файла admin.json, если отсутствует то поле меню удаляется

"menus":[  
 // стандартное меню  
 {  
 "id":"Start",  
 "title":"Начало !docker",  
 "menu":[  
 {  
 "name":"Подключили, заработало",

// тип заявки если нет берется из верхнего уровня (по умолчанию incident) "type":"incident",

// расположение меню 0-начало строки, 1- продолжение, 2 — завершение, нет одна строка

"place":"0",

// текстовое сообщение выводится при выборе данного пункта (перед переходом на следующее меню)

"msg":"Благодарим за обращение",

// следующее меню при выборе данного пункта (может указывать на сам себя тогда меню вызывается повторно

"next":"Start"

},  
 {  
 "name":"Запрос на гарантийный рез",  
 "place":"1",

"next":"proc1"  
 },  
 {  
 "name":"Послать QR код в админку",

"admin":"prog",  
 "place":"2",  
 "next":"SendQRMenu"  
 },  
 {  
 "name":"Редактировать существующую заявку",  
 "next":"proc2"  
 }  
 ]  
 },

//меню без кнопок (может иметь список элементов отображения)

{

"id":"test1",

"title":"Тесты для отладки (без кнопок)", // заголовок меню (может быть пустым)

//ссылка на видео (либо картинка)

"video":"cdn.webix.com/demodata/movie.mp4"

"photo":"admin-machine.armorjack.ru/chatbot/device\_type.jpg",  
 "next":"Start"

},

// меню с процедурами

// процедурами proc1,proc2,proc3 по завершению ведут в стартовое меню

// процедурами proc4 может вести на следующую ветку выбора

// proc1 - процедура ввода номера устройства, проверка координат и далее оформление заявки и добавление в нее комментариев

// proc2 - процедура добавления комментариев в заявку

// proc3 - формирование служебного меню для оформления статистики заявок

// proc4 - процедура создания заявки для сотрудников и добавление в нее комментариев

// proc5 - дополнение к proc4

{

"id":"menuIncedentOldId",

"title":"инцедент меню",

"menu":[

{

"name":"процедура 4",

// следующее меню после завершения выполнения процедуры (если нет то в начальное меню)

"afterProcId":"UserMenuInstruction0",

// текстовое сообщение после завершения выполнения процедуры

"afterProcMsg":"что-то",

// заголовок процедуры выводится перед выполнением процедуры

"startProcMsg":"Напишите, пожалуйста", "next":"proc4" // только для proc4

},

{

"name":"процедура 2",

"next":"proc2"

},

{

"name":"процедура 3",

"next":"proc3"

},

{

"name":"процедура 1",

"next":"proc4"

},

{

"name":"Вернуться в начальное меню",

"next":"Start"

}

]

}

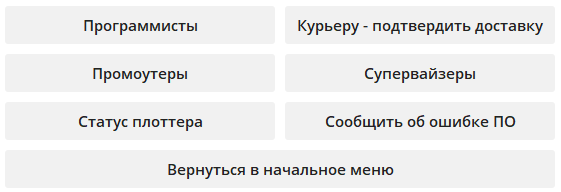
]

#### Администрирование и разница в меню для разных прав

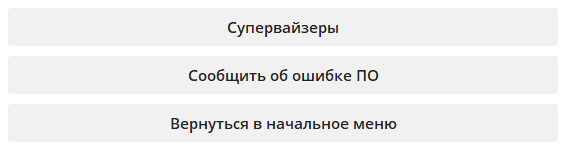
Права считываются из файла admin.json

{  
 "list": [  
 {  
 "role": "user boss prog lekala tp3 ",  
 "id": "1024085306",  
 "phone": "79638006969",  
 "user\_id": "181",  
 "name": "Не указано 10080"  
 }]  
 }

Если "role" содержит ключевое слово "prog" то в этом случае на все максимальные права и мы видим следующее меню, в не зависимости от других полей



Если "role" содержит только ключевое слово "user" то в этом случае мы видим минимальное меню



Дополнительные пункты меню отрываются по следующему алгоритму.

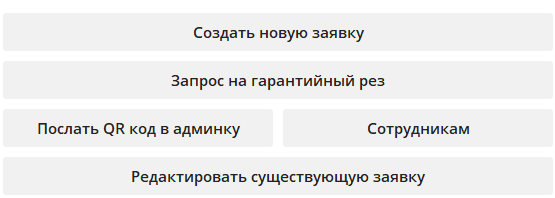
Работу для курьеров открывает файл списка курьеров carrier.json, если у клиента чат бота совпадет телефон с полем "phone" у него появляется пункт меню «Курьеру подтвердить доставку»

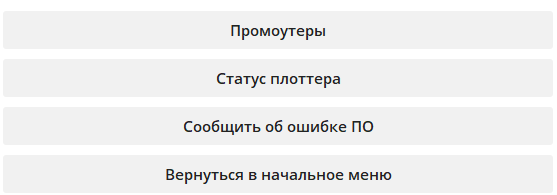
[  
 {  
 "id": 13357238850000,  
 "phone": 9218866929  
 },  
 {  
 "id": 691164992,  
 "phone": 9832834046  
 }  
]

Дополнительные права на работу для промоутеров открывает файл промоутеров promoter.json

[  
 {  
 "id": 1016014926,  
 "phone": 9040144628  
 },  
 {  
 "id": 1024602082,  
 "phone": 9150831763  
 },  
]

Если пользователь чат бота является сотрудником фирмы то он видит следующее меню

Различие в меню можно увидеть в пункте «Сотрудники» которое зависит от прав сотрудника и задается полем "role"



#### 

#### Администрирование и пересылка сообщений сотрудникам в зависимости от разных прав

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Событие | Флаг | Результат (Сообщение сотрудникам) |
| список сотрудников для удаления | serviceOkdesk | список сотрудников для удаления |
| --- | flag1 | список сотрудников кто за последние 15 дней не заходил в чат бот |
| --- | flag2 | список сотрудников кто за последние 24 часа не заходил в чат бот |
| --- | flag3 | Антонина Худякова +7 (995) 1547025 в чат бот не заходил |
| --- | serviceOkdesk | Сотрудник: Антонина Худякова +7 (995) 1547025 не активирован okDesk |
| --- | serviceOkdesk | Сотрудник: Антонина Худякова +7 (995) 1547025 не принят okDesk |
| --- | flag7 | По заявке № '123.' превышено время ожидания ответа клиента (ТТ/ответственный по ТТ не указан) |
| Событие к ТП3 | warning | Какой-то текст (Создан новый мастер-ключ.) |
| Событие к ARMJack (снять нельзя) | flag10 | Какой-то текст шлется провайдерам (Через 15 минут, в 10:00 начнется Ваш рабочий день. Необходимо до начала рабочего дня отметиться на плоттере) |
| Изменение ответственного (снять нельзя) | flag11 | Не заполнено поле ответственный, связаться с супервайзером |
| Создание заявки | flag13 | Поступило новое обращение №: 2765 |
|  | flag14 | заявка №2765 за установленное время не решена |
|  | flag15 | заявка №2765 за установленное время не взята в работу |
| Изменение статуса заявки (событие ТП3) | тп3 | Заявка https://insitech.okdesk.ru/issues/1234.' переведена на службу ТП-3 |
| Пункт в Меню для доступа к правам | ext0 |  |
| Пункт в Меню для программистов | ext1 |  |

Право задаются в поле "role" файла admin.json и имеют вид: "user boss prog admin tp3 arj"

Сообщения

1. вебхук okDesk добавление комментария к заявке (передача комментариев автору заявки) https://bot.armorjack.ru/botPhpWorkV2/web.php
2. вебхук okDesk Изменение статуса заявки https://bot.armorjack.ru/botPhpWork/webStat.php
   * берет значение из поля вебхука $dataHook['event']['new\_status']['code']
   * если оно имеет значение «directedL3» то выдает сообщение типа «Заявка https://insitech.okdesk.ru/issues/1234.' переведена на службу ТП-3» сотрудникам с установленным полем «tp3»
3. вебхук okDesk Создание заявки https://bot.armorjack.ru/botPhpWork/webCreate.php
   * выдает сообщение типа «Точка 'B1234' требует пополнение склада» сотрудникам если есть назначенные ответственные
   * если нет назначенных ответственных выдает сообщение типа « У точки нет ответственного супервайзера» сотрудникам с установленным полем «prog», а также пишет это сообщение в комментарий к заявке
4. вебхук okDesk Изменение ответственного https://bot.armorjack.ru/botPhpWork/webChangeAssignee.php
   * выдает сообщение типа «Заявка https://insitech.okdesk.ru/issues/53732 переведена на службу ТП-3» если есть назначенные ответственные
   * если нет ответственных сотрудникам выдает сообщение типа «Не заполнено поле ответственный, связаться с супервайзером» сотрудника с установленным полем «prog», а также пишет это сообщение в комментарий к заявке
5. вебхук на события от ТП3 hookTP3.php пересылает сообщения из поля [message] сотрудникам с установленным полем «tp3» в случае получения следующего json и совпадения поля [key]
   * {  
      [message] => Какой-то текст  
      [key] => NGQyZDdkMDNjNzFlNTQ5ZjJlNWM1ZGM4Y2I5MGUxNmE6  
     }
6. вебхук на события от armoJack hookArj.php пересылает сообщения из поля [message] сотрудникам с установленным полем «arj» в случае получения следующего json и совпадения поля [key]
   * {  
      [message] => Какой-то текст  
      [key] => NGQyZDdkMDNjNzFlNTQ5ZjJlNWM1ZGM4Y2I5MGUxNmE6  
     }
7. таймер в каждые 55 минут пересылает сообщения сотрудникам с установленным полем «prog» в случае следующих событий:
   * выдает сообщение типа «Заявка № '123' c торговой точки - 'b123' - находится в статусе <Пауза> уже более 30 минут.» сообщение уходит назначенному ответственному из базы okDesk для данной точки если он есть
   * выдает сообщение типа «По заявке № '123.' превышено время ожидания ответа клиента (ТТ/ответственный по ТТ не указан)» сообщение сотрудникам с установленным полем «admin»
8. репликатор (каждые 55 минут) либо раз в сутки в 9МСК пересылает сообщения сотрудникам с установленным полем «prog» в случае следующих событий:
   * выдает сообщение типа «Антонина Худякова +7 (995) 1547025 в чат бот не заходил» сообщения о тех сотрудниках okDesk кто не заходил в чат бот ни разу
   * выдает сообщение типа «Сотрудник: Антонина Худякова +7 (995) 1547025 не активирован okDesk»
   * выдает сообщение типа «Сотрудник: Антонина Худякова +7 (995) 1547025 не принят okDesk»
   * выдает сообщение типа «список сотрудников для удаления: Антонина Худякова »
   * выдает сообщение типа «список сотрудников кто за последние 15 дней не заходил в чат бот: Антонина Худякова » пересылает сообщения сотрудникам с установленным полем «commerce»
   * выдает сообщение типа «список сотрудников кто за последние 24 часа не заходил в чат бот: Антонина Худякова » пересылает сообщения сотрудникам с установленным полем «commerce»

#### Описание алгоритма работы

1 главный цикл бота (вызов index.php)

принимаем и декодируем сообщение от Telegramm в переменную $data

$adminParam получает параметры администратора по телефону из $data и файла где расписаны все роли в вид

{  
 "role": "any user admin",  
 "id": "470144957", id - telegrammBot  
 "phone": "79778944262",  
 "name": "I.li"  
},  
 чтение данных конкретного пользователя бота, данные лежат в директории /data, на каждого клиента свой файл в виде 470144957.txt где имя это id – telegrammBot, фал в формате json имеет вид

{

"id": 1335723885,

"phone": "89218866929",

"first\_name": "Андрей",

"last\_name": "Кирилов",

"currentMode": "-1",

"extMode": "-1",

"type": "Another\_problem",

"procMode": "-1",

"inventory\_number": "-1",

"currentMenu": "StartOld",

"idForFind": "",

"procName": "",

"history": "startClear<br>Что произошло?",

"historyMenu": "startClear<br>StartOld",

"historyRequest": "startClear<br>Создать новую заявку",

"skipMsg": "0",

"currentMenu1": 1,

"nextMenu": "",

"nextMsg": "Спасибо, я обязательно передам ",

"startMsg": "Напишите, пожалуйста, свой вопрос или просьбу связанную с работой "

}

Проверяем есть ли

#### Репликация данных из админки в OkDesk