**Интерфейс «Приветствие» /start**

Доступ:

- Не зарегистрированный пользователь.

|  |  |
| --- | --- |
| Отправитель | Сообщение |
| Бот | Добро пожаловать в тикет-систему "KIVETicket"  Вы не зарегистрированы.  - Для получения доступа нажмите на кнопку "Запросить доступ" или введите команду /register;  - Если вы являетесь администратором, нажмите на кнопку "Вход для администратора" или введите команду /loginadmin |

Кнопки доступны на протяжении всего процесса действия интерфейса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кнопка | Команда | Действие |
| Вход для администратора | /loginadmin | Перенаправляет на интерфейс «Вход для root» |
| Запросить доступ | /register | Перенаправляет на интерфейс «Запрос доступа к системе» |

Доступ:

- Администратор

|  |  |
| --- | --- |
| Отправитель | Сообщение |
| Бот | Вы вошли как «Администратор».  - Для утверждения запросов на вход пользователей в систему нажмите на кнопку «Запросы на вход» или введите команду /regrequests;  - Чтобы начать работу с заявками нажмите на кнопку «Заявки» или введите команду «/requests» |

Кнопки доступны на протяжении всего процесса действия интерфейса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кнопка | Команда | Действие |
| Запросы на вход | /regrequests | Перенаправляет на интерфейс «Запросы на вход» |
| Заявки | /requests | Перенаправляет на интерфейс «Работа с заявками» |

Доступ:

- Исполнитель

|  |  |
| --- | --- |
| Отправитель | Сообщение |
| Бот | Вы вошли как «Исполнитель».  Чтобы начать работу с заявками нажмите на кнопку «Заявки» или введите команду «/requests» |

Кнопки доступны на протяжении всего процесса действия интерфейса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кнопка | Команда | Действие |
| Заявки | /requests | Перенаправляет на интерфейс «Работа с заявками» |

Доступ:

- Пользователь

|  |  |
| --- | --- |
| Отправитель | Сообщение |
| Бот | Вы вошли как «Пользователь».  - Чтобы создать заявку нажмите на кнопку «Создать заявку» или введите команду «/createrequests»  - Чтобы посмотреть созданные заявки нажмите на кнопку «Мои заявки» или введите команду /myrequests |

Кнопки доступны на протяжении всего процесса действия интерфейса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кнопка | Команда | Действие |
| Создать заявку | /createrequest | Перенаправляет на интерфейс «Создание заявки» |
| Мои заявки | /myrequests | Перенаправляет на интерфейс «Мои заявки» |

**Интерфейс «Запрос доступа к системе» /register**

Доступ:

- Незарегистрированный пользователь

|  |  |
| --- | --- |
| Отправитель | Сообщение |
| Бот | Для входа в систему вам потребуется ввести следующие данные:  - ФИО;  - Отдел;  - Телефон;  - Должность.  Данные обрабатываются на основании вашего согласия на обработку персональных данных, данное вами в отделе кадров. |

Кнопки доступны на протяжении всего процесса действия интерфейса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кнопка | Команда | Действие |
| Начать | /registerproc | Перенаправляет на интерфейс «Процесс регистрации запроса пользователя на вход в систему» |
| Отмена | /start | Перенаправляет на интерфейс «Приветствие» |

**Интерфейс «Процесс регистрации запроса пользователя на вход в систему» /registerproc**

Доступ:

- Не зарегистрированный пользователь

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Отправитель | Сообщение |
| 1 | Бот | Введите фамилию |
| 2 | Пользователь | <ФАМИЛИЯ> |
| 3 | Бот | Введите имя |
| 4 | Пользователь | <ИМЯ> |
| 5 | Бот | Введите отчество |
| 6 | Пользователь | <ОТЧЕСТВО> |
| 7 | Бот | Выберите ваш отдел:  <СПИСОК ОТДЕЛОВ>  №. Название… |
| 8 | Пользователь | <НОМЕР ОТДЕЛА> |
| 9 | Бот | Введите должность |
| 10 | Пользователь | <ДОЛЖНОСТЬ> |
| 11 | Бот | Введите номер телефона +7\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* |
| 12 | Пользователь | <НОМЕР ТЕЛЕФОНА> |
| 13 | Бот | Данные получены, отправить заявку? |

Кнопки доступны только после завершения получения данных

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кнопка | Команда | Действие | Доступ |
| Отправить | /sendregreq | Регистрирует запрос, перенаправляет на интерфейс «Приветствие» | 13 Сообщение |
| Отмена | /start | Перенаправляет на интерфейс «Приветствие» | 1 Сообщение |

**Интерфейс «Вход для администратора» /loginadmin**

Доступ:

- Не зарегистрированный пользователь, администратор

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Отправитель | Сообщение |
| 1 | Бот | Введите пароль root |
| 2 | Пользователь | <ПАРОЛЬ ROOT> |
| 3 | Бот | Вход |

Кнопки доступны только после завершения получения данных

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кнопка | Команда | Действие | Доступ |
| Вход | /adminaccount | Перенаправляет на интерфейс «Аккаунт администратора» | 3 Сообщение |
| Отмена | /start | Перенаправляет на интерфейс «Приветствие» | 1 Сообщение |

**Интерфейс «Запросы на вход» /regrequests**

Доступ:

- Администратор

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Отправитель | Сообщение |
| 1 | Бот | Все активные запросы  <СПИСОК ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ>  - ID  - ФИО  - Должность  - Отдел  - Номер телефона  - Электронная почта  Выберите запрос по ID |
| 2 | Пользователь | <ID> |
| 3 | Бот | Назначьте роль пользователя  <СПИСОК РОЛЕЙ>  - ID  - РОЛЬ  Введите ID роли |
| 4 | Пользователь | <ID> |

Кнопки доступны только после завершения получения данных

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кнопка | Команда | Действие | Доступ |
| Принять запрос | /acceptreq | Принимает запрос на вход | 4 Сообщение |
| Отклонить запрос | /cancelreq | Отклоняет запрос | 4 Сообщение |
| Отмена | /accreqcancel | Перенаправляет на начало интерфейс «Запросы на вход» | 1-4 Сообщение |
| Закрыть | /start | Перенаправляет на интерфейс «Приветствие» | 1-4 Сообщение |

**Интерфейс «Создание заявки» /createrequest**

Доступ:

- Пользователь

|  |  |
| --- | --- |
| Отправитель | Сообщение |
| Бот | Для того чтобы создать заявку требуется следующая информация:  - Подробное описание проблемы (до 1000 символов);  - Вложенные файлы (скриншот и тп., какой-либо документ), связанные с проблемой (не более 100 Мб); |

Кнопки доступны на протяжении всего процесса действия интерфейса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кнопка | Команда | Действие |
| Начать | /registerrequest | Перенаправляет на интерфейс «Процесс регистрации заявки пользователя» |
| Отмена | /start | Перенаправляет на интерфейс «Приветствие» |

**Интерфейс «Процесс регистрации запроса пользователя на вход в систему» /registerrequest**

Доступ:

- Пользователь

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Отправитель | Сообщение |
| 1 | Бот | Подробно опишите проблему (до 1000 символов) |
| 2 | Пользователь | <ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ> |
| 3 | Бот | Вложите файлы (опционально) |
| 4 | Пользователь | <ВЛОЖЕНИЕ ФАЙЛОВ> |
| 5 | Бот | Данные получены, отправить заявку? |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кнопка | Команда | Действие | Доступ |
| Отправить | /sendrequest | Регистрирует заявку, перенаправляет на интерфейс «Приветствие» | 5 Сообщение |
| Вернуться к описанию проблемы | /backtodescription | Возвращает на действие «Описание проблемы» | 3 Сообщение |
| Вернуться к вложению файлов | /backtofiles | Возвращает на действие «Вложение файлов» | 5 Сообщение |
| Далее | /regreqnext | Перемещает на действие далее | 2, 4 Сообщение |
| Отмена | /start | Перенаправляет на интерфейс «Приветствие» | 1-5 Сообщение |