Бот АХОша – это виртуальный помощник команды АХО.

АХОша доступен в телеграмм-канале по ссылке: https://t.me/hseaho_bot

Его главная цель – облегчить процесс оформления заявок, сделать его быстрым, удобным и доступным онлайн.
АХОша интегрирован с действующим сервисом «Универсальное обращение в АХО», поэтому оформленная заявка сразу поступает на исполнение в соответствующую Дирекцию административно-учебного комплекса.

Пользователям, посредством АХОши, доступны следующие опции:

1. подача заявки с кнопки /start (доступно из ≡ Меню) - инициируется традиционная подача заявки;
2. подача заявки с 📎 - подача заявки инициируется после отправки фото (данный формат подачи заявки подходит для обращений по событиям за пределами контура здания);
3. кнопка «Остановить создание заявки» (доступно из ≡ Меню) - на случай если в процессе ввода заявки пропала потребность в ее создании;
4. кнопка «Помощь» (доступно из ≡ Меню) - которая в настоящее время реализована как информационное уведомление, где указано куда обращаться в случае возникновения трудностей при работе с ботом. На обратной стороне ботопомощи – вполне себе живые люди, так что все обращения будут обработаны и помощь оказана.

Пошагово – установка, знакомство с АХОшей, создание заявок:

запустить бота по QR-коду		или по ссылке: https://t.me/hseaho_bot

Знакомство с АХОшей	Появится видео обращение АХОши с самопрезентацией 	Появится сообщение: «Это бот для подачи заявки на получение административно-хозяйственной услуги. Для начала работы необходимо идентифицировать вас. Пожалуйста введите свою рабочую почту формата @hse.ru, @edu.hse.ru и ожидайте код подтверждения.»

пройти аутентификацию (единожды)		В активном поле для ввода: ввести адрес корпоративной электронной почты в формате @hse.ru, @edu.hse.ru и нажать
	АХОша направит на указанный адрес корпоративной электронной почты код подтверждения	Появится сообщение: «Введите полученный код». В активном поле для ввода: ввести код подтверждения, который бот направил на корпоративную электронную почту и нажать
Бот готов к использованию		

Реализовано два трека подачи заявки:

Трек подачи заявки	Что нужно сделать	Детальное описание действия
С кнопки **/start** (традиционная подача заявки)	Войти в ≡ Меню	Выбрать в ≡ Меню необходимое действие: Создать заявку /start Остановить создание заявки /stop Помощь /help
	Нажать кнопку «Создать заявку» /start	Появится сообщение: /start «Пожалуйста, выберите адрес, нажав кнопку ниже. Если адреса нет в выпадающем списке, начните вводить его вручную, и он появится в списке адресов для выбора.» Кнопка «Выбрать адрес»
	Нажать кнопку «Выбрать адрес»	Появится список адресов. Выбрать адрес из предложенного списка и нажать на него. Если адреса нет в выпадающем списке, начать вводить его вручную, в активной строке для ввода (после автоматически подгруженного имени бота «@hseaho_bot »!), введенный адрес появится в списке адресов для выбора. Нажать на появившийся в списке адрес.
		Появится сообщение: V Адрес сохранен! «Выберите номер помещения, нажав кнопку ниже. Если номера помещения нет в выпадающем списке, начните вводить его вручную и он появится в списке помещений для выбора.»

	Нажать кнопку «Выбрать помещение»	Появится список помещений. Выбрать помещение из предложенного списка и нажать на него. Если помещения нет в выпадающем списке, начать вводить его вручную, в активной строке для ввода (после автоматически подгруженного имени бота «@hseaho_bot »!), введенный номер помещения появится в списке помещений для выбора. Нажать на появившийся в списке номер помещения. (Для инфо: буква в нумерации помещения вводится в английском формате! Регистр ввода буквы (строчная или заглавная) – не имеет значения
		Появится сообщение: V Номер помещения сохранен! «Пожалуйста, напишите короткий комментарий к месту (внутри, снаружи и т.д.):»
	Написать короткий комментарий к месту (внутри, снаружи и т.д.)	Текстовое поле. Указать более подробную информацию к месту события. Нажать:
		Появится сообщение: V Комментарий сохранен! «Выберите тип обращения» Ниже появится список типов обращений
	«Выберите тип обращения»	Выбрать из предложенного списка типов обращений, тип, который больше всего соответствует обращению. В случае если подходящего типа в предложенном списке нет, необходимо выбрать тип обращения «Прочее». Нажать на выбранный тип обращения
		Появится сообщение: V Тип обращения сохранен! «Пожалуйста предоставьте подробную информацию по вашему обращению:»
	«Пожалуйста предоставьте подробную информацию по вашему обращению:»	Текстовое поле. Написать более подробную информацию о самом событии. Нажать:
		Появится сообщение: V Детальное описание сохранено! «Хотите прикрепить файл?» V Да X Нет

<table>
<tr><td rowspan="4"></td><td>«Хотите прикрепить файл?»
V Да X Нет</td><td colspan="2">В случае если необходимо прикрепить файл:
Нажать кнопку «V Да».
Появится сообщение:
«Пожалуйста загрузите файл (документ или фото):»
Необходимо нажать на 📎 ниже (рядом с кнопкой ≡ Меню)
Сделать фото или загрузить из медиатеки.
Появится сообщение:
V Файл загружен!</td><td>В случае если нет необходимости прикреплять файл:
Нажать кнопку «X Нет».</td></tr>
<tr><td>Проверка корректности введенной информации в заявку</td><td colspan="3">Появится полная информация о заявке с указанием всей введенной информацией:
«Заявка:
Адрес:
Помещение:
Комментарий к месту:
Тип обращения:
Детальное описание:
Файл:

Все данные корректны?»
V Да X Нет</td></tr>
<tr><td></td><td>Если все данные корректны:
Нажать «V Да»</td><td>Если данные внесены и сохранены некорректно:
Нажать «X Нет»</td></tr>
<tr><td>Внесение изменений в заявку</td><td></td><td>Появится сообщение:
«Хотите ли вы что-то изменить?»
Адрес:
Помещение:
Комментарий к месту:
Тип обращения:
Детальное описание:
Файл:</td></tr>
</table>

			В предложенном списке необходимо выбрать поле, которое необходимо изменить и нажать на кнопку с его названием. Появится сообщение с предложением внести соответствующее изменение. В активном поле для ввода ввести корректную информацию и нажать Появится сообщение: V …. сохранен/сохранено!	
	Проверка корректности введенной информации в заявку	Появится полная информация о заявке с указанием всей введенной информацией: «Заявка: Адрес: Помещение: Комментарий к месту: Тип обращения: Детальное описание: Файл: Все данные корректны?» V Да X Нет		
		Если все данные корректны: Нажать «V Да»	Если данные опять внесены и сохранены некорректно: Нажать «X Нет» и повторить предыдущий шаг по внесению изменений в заявку.	
	Отправка заявки	Появится сообщение: «Отправляем заявку…» V Заявка №…… успешно отправлена!		
	Заявке присвоен номер и она отправляется на исполнение в соответствующую дирекцию (в зависимости от выбранного адреса)			
	Бот информирует о всех статусах прохождения заявки. Например: «По заявке №…. статус изменился на В работе (Менеджер АХО)» и т.п.			
	Оценка выполнения работ по заявке	По завершении работ по заявке: Появится сообщение: «Пожалуйста, оцените выполнение заявки.» *Удовлетворен* *Не удовлетворен* *Заявка не выполнена*		
		Если вы удовлетворены качеством выполнения заявки:	Если вы не удовлетворены качеством	Если вы считаете, что работы выполнены не качественно или заявка закрыта без фактического выполнения работ:

	«Пожалуйста, оцените выполнение заявки.» *Удовлетворен* *Не удовлетворен* *Заявка не выполнена*	Нажать «*Удовлетворен*»	выполнения заявки: Нажать «*Не удовлетворен*» и оставить подробный комментарий	Нажать «*Заявка не выполнена*». При нажатии этой кнопки заявка возвращается в работу в соответствующую дирекцию. При повторном выполнении заявки, она проходит все этапы, которые проходит первично созданная заявка
		Появится сообщение: «Пожалуйста, оставьте комментарий к заявке № ….»		
	«Пожалуйста, оставьте комментарий к заявке № ….»	Текстовое поле. Введите комментарий к выполненной заявке		
	Завершение работы бота над заявкой	Появится сообщение: «Спасибо! Ваша оценка и комментарий по заявке №…. Отправлены.»		

Трек подачи заявки	Что нужно сделать	Детальное описание действия
С 📎 (инициация заявки с фото)	Нажать 📎 (справа от ≡Меню)	Сделать фото или загрузить из медиатеки. Появится сообщение: «Пожалуйста, выберите адрес, нажав кнопку ниже. Если адреса нет в выпадающем списке, начните вводить его вручную и он появится в списке адресов для выбора.» Кнопка «Выбрать адрес»
	Кнопка «Выбрать адрес»	Появится список адресов. Выбрать адрес из предложенного списка и нажать на него. Если адреса нет в выпадающем списке, начать вводить его вручную, в активной строке для ввода (после автоматически подгруженного имени бота «@hseaho_bot »!), введенный адрес появится в списке адресов для выбора. Нажать на появившийся в списке адрес.
		Появится сообщение: V Адрес сохранен! «Выберите тип обращения»

	«Выберите тип обращения»	Выбрать из предложенного списка типов обращений, тип, который больше всего соответствует обращению. В случае если подходящего типа в предложенном списке нет, необходимо выбрать тип обращения «Прочее». Нажать на выбранный тип обращения		
		Появится сообщение: V Тип обращения сохранен! «Пожалуйста предоставьте подробную информацию по вашему обращению:»		
	«Пожалуйста предоставьте подробную информацию по вашему обращению:»	Текстовое поле. Написать более подробную информацию о самом событии. Нажать:		
		Появится сообщение: V Детальное описание сохранено!		
	Проверка корректности введенной информации в заявку	Появится полная информация о заявке с указанием всей введенной информацией: «Заявка: Адрес: Помещение: Комментарий к месту: Тип обращения: Детальное описание: Файл: Все данные корректны?» V Да X Нет		
		Если все данные корректны: Нажать «V Да»	Если данные внесены и сохранены некорректно: Нажать «X Нет»	
	Внесение изменений в заявку		Появится сообщение: «Хотите ли вы что-то изменить?» Адрес: Помещение:	

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td></td><td rowspan="3"></td><td colspan="2">Комментарий к месту:
Тип обращения:
Детальное описание:
Файл:

В предложенном списке необходимо <u>выбрать</u> поле, которое необходимо изменить и <u>нажать</u> на кнопку с его названием.
Появится сообщение с предложением внести соответствующее изменение.
В активном поле для ввода <u>ввести</u> корректную информацию и нажать
Появится сообщение:
V …. сохранен/сохранено!</td><td></td></tr>
<tr><td><u>Проверка</u> корректности введенной информации в заявку</td><td colspan="2">Появится полная информация о заявке с указанием всей введенной информацией:
«Заявка:
Адрес:
Помещение:
Комментарий к месту:
Тип обращения:
Детальное описание:
Файл:

Все данные корректны?»
V Да X Нет</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"><table><tr><td>Если все данные корректны:</td><td>Если данные опять внесены и сохранены</td></tr></table></td><td></td></tr>
</table>

			Нажать «V Да»	некорректно: Нажать «X Нет» и повторить предыдущий шаг по внесению изменений в заявку.	
		Появится сообщение: «Отправляем заявку…» V Заявка № …. успешно отправлена!			
	Заявке присвоен номер и она отправляется на исполнение в соответствующую дирекцию (в зависимости от выбранного адреса)				
	Бот информирует о всех статусах прохождения заявки. Например: «По заявке №…. Статус изменился на В работе (Менеджер АХО) и т.п.				
	Оценка выполнения работ по заявке	По завершении работ по заявке: Появится сообщение: «Пожалуйста, оцените выполнение заявки.» *Удовлетворен* *Не удовлетворен* *Заявка не выполнена*			
	«Пожалуйста, оцените выполнение заявки.» *Удовлетворен* *Не удовлетворен* *Заявка не выполнена*	Если вы удовлетворены качеством выполнения заявки: Нажать «*Удовлетворен*»	Если вы не удовлетворены качеством выполнения заявки: Нажать «*Не удовлетворен*» и оставить подробный комментарий	Если вы считаете, что работы выполнены не качественно или заявка закрыта без фактического выполнения работ: Нажать «*Заявка не выполнена*». При нажатии этой кнопки заявка возвращается в работу в соответствующую дирекцию. При повторном выполнении заявки, она проходит все этапы, какие проходит первично созданная заявка	
		Появится сообщение: «Пожалуйста, оставьте комментарий к заявке № ….»			

	«Пожалуйста, оставьте комментарий к заявке № ….»	Текстовое поле. Введите комментарий к выполненной заявке
	Завершение работы бота над заявкой	Появится сообщение: «Спасибо! Ваша оценка и комментарий по заявке № …. отправлены.»