

## **Описание технологической задачи: реализация WhatsApp-бота**

WhatsApp-бот — программный компонент (сервис/модуль), предназначенный для автоматической обработки входящих сообщений пользователей в WhatsApp и обмена данными с системой «Комек» посредством HTTPS-запросов. Пользователь должен иметь возможность взаимодействовать с ботом через личный чат WhatsApp, отправляя текстовые сообщения и (при необходимости) медиафайлы. Логика бота должна обеспечивать формирование обращения, его регистрацию в системе «Комек», получение статуса заявки и отправку уведомлений пользователю при изменении статуса. Дополнительно бот должен поддерживать режим переключения на диалог с оператором контакт-центра по запросу жителя.

## **Функциональные требования к WhatsApp-боту**

WhatsApp-бот должен обеспечить следующий перечень функций:

- Создавать обращения в автоматизированной системе «Комек» на основании данных, полученных от пользователя в WhatsApp (описание, адрес/локация, категория при наличии);
- Отправлять пользователю автоматическое уведомление о регистрации обращения с указанием номера обращения (идентификатора);
- Обеспечивать возможность просмотра статуса обращения, включая этапы: «Зарегистрировано», «В работе», «Исполнено»;
- Отправлять уведомления пользователю при смене статуса обращения со стороны специалистов/диспетчеров системы «Комек»;
- Отображать текущий статус обращения по запросу пользователя (например, командой/кнопкой «Статус»);
- Обеспечивать возможность **переключения на переписку с оператором** (режим «Связаться с оператором»), при котором диалог

передается оператору, а пользователь получает подтверждение подключения;

- Поддерживать передачу вложений (фото/видео) при подаче обращения (если это предусмотрено каналом и политиками WhatsApp Business API), с сохранением ссылки/идентификатора вложения в карточке обращения в системе «Комек»;
- Обеспечивать корректную идентификацию пользователя по номеру телефона WhatsApp и привязку обращений к данному номеру.