

??-????????? ? ?????

GetCourse

Кратко: ассистент отвечает **только** в трёх отделах — **Asistent AI, Întrebări generale** и **Mobile App Support**. Во всех остальных отделах он не вмешивается никогда. Забрать диалог = перетащить его в свой отдел. Вернуть ассистенту = перетащить в «Asistent AI».

??? ??? ?????????

- Пользователи пишут в поддержку из любых каналов: **GetCourse (сайт), приложение, Telegram, WhatsApp, email**.
- Все диалоги видны в разделе «Сообщения» GetCourse: <https://fitnessmama.school/all-messages>
- После каждого своего ответа ассистент переносит диалог в отдел «**Asistent AI**» — это его «домашняя» очередь.

Раздел «Сообщения» в GetCourse

??????

	Отдел	Ассистент	Что в нём
1	Asistent AI	☐ отвечает	Диалоги, которые ведёт ассистент (прямая ссылка)
2	Întrebări generale	☐ отвечает	Новые обращения с сайта и мессенджеров
3	Mobile App Support	☐ отвечает	Обращения из мобильного приложения
4	Escalat de la AI	☐ молчит	Диалоги, переданные оператору автоэскалацией (прямая ссылка)

	Отдел	Ассистент	Что в нём
5	Все остальные	☐ молчит	Личные отделы сотрудников, Prioritate 1/2, Medic, Spam и т.д. — территория операторов

????? ??????? ??????????? ?
???????????

- 1. **Клиент попросил человека** — написал «operator», «manager», «albinuța» и т.п. → диалог автоматически переходит в **Escalat de la AI**, а в Telegram-группу приходит уведомление с кнопкой на диалог.
- 2. **Клиент флудит** — больше 20 сообщений в минуту → то же самое, автоматически.
- 3. **Оператор хочет вмешаться сам** → перетаскивает диалог **в свой отдел** (или любой другой, кроме трёх «ботовских»). С этого момента ассистент в диалоге не участвует.

Перевод диалога в другой отдел

Пока диалог находится в отделе оператора, ассистент его не трогает — даже если сессия диалога закроется автоматически.

??? ?????????? ??????? ???????????????

Перетащить диалог обратно в отдел «**Asistent AI**». Со следующего сообщения клиента ассистент продолжит беседу. Закрывать сессию не нужно.

Важно: ассистент отвечает только на **новые** сообщения. Если клиент что-то спросил, пока диалог был у оператора, — ответьте ему сами до возврата. Сразу после эскалации есть техническая пауза ~1 минута, в течение которой возврат не срабатывает; на практике она незаметна.

????? ???-?? ?????? ?? ????

Ассистент отвечает там, где не должен, или молчит там, где должен отвечать → отправьте Давиду ссылку на диалог.