**Инструкция для администраторов бота поддержки METASFERA Welding**

Добро пожаловать! Этот бот создан для упрощения и автоматизации процесса обработки обращений от пользователей. Вся работа администраторов происходит в специальном Telegram-чате, который должен быть настроен в режиме "Форум" (с топиками).

**1. Основные компоненты**

Рабочее пространство администратора состоит из нескольких ключевых топиков:

* **🕹️ Панель управления (Дашборд):** Это главный экран, где в реальном времени отображается сводка по всем активным обращениям. Вы можете быстро оценить нагрузку и увидеть, какие заявки требуют внимания. Заявки сгруппированы по статусам:
* **Новые обращения (L1):** Заявки, которые еще никто не взял в работу.
* **В работе:** Заявки, которые находятся на рассмотрении у конкретного оператора.
* **Эскалация (L2/L3):** Заявки, переданные на 2-ю или 3-ю линию поддержки.
* **Линия 1:** В этот топик приходят краткие уведомления обо всех **новых** обращениях.
* **Линия 2 / Линия 3:** Сюда поступают уведомления о заявках, которые были эскалированы (переданы) с первой линии.
* **Топик обращения:** Для каждой новой заявки автоматически создается отдельный топик (чат). Его название выглядит так: [Новый] Обращение #123 от @username. **Вся работа по заявке ведется именно в этом индивидуальном топике.**

**2. Жизненный цикл заявки: пошаговая инструкция**

**Шаг 1: Поступление новой заявки**

1. Когда пользователь создает обращение, бот автоматически создает для него новый топик.
2. В топик **"Линия 1"** приходит уведомление о новой заявке.
3. Заявка появляется в секции **"Новые обращения"** на **Панели управления**.

**Шаг 2: Принятие заявки в работу**

1. Откройте топик нужного обращения. Внутри вы увидите полную информацию: ФИО пользователя, тип обращения, текст и приложенные фото.
2. Под сообщением с деталями заявки находятся кнопки для установки приоритета: **"Критичный", "Высокий", "Средний", "Низкий"**.
3. **Нажатие на одну из этих кнопок означает, что вы берете заявку в работу.**
4. После нажатия:

* Название топика изменится, и в нем появится ваше имя: Тикет #123 [В работе - @admin\_username] от @username.
* На **Панели управления** заявка переместится из "Новых" в секцию "В работе" под вашим именем.
* Пользователь получит уведомление, что его обращение принято в работу.

**Шаг 3: Общение с пользователем**

* Чтобы задать пользователю уточняющий вопрос или сообщить о ходе решения, просто **напишите сообщение в топик этой заявки**. Бот автоматически перешлет его пользователю.
* Когда пользователь отвечает, его сообщение также автоматически появится в этом топике.

**Шаг 4: Эскалация (перевод на другую линию)**

* Если для решения вопроса требуется помощь специалиста другой линии, используйте кнопки **"На 2 линию"** или **"На 3 линию"** в панели управления тикетом.
* После нажатия:
* В топик соответствующей линии (Линия 2 или Линия 3) придет уведомление.
* На **Панели управления** заявка переместится в секцию "Эскалация".
* Пользователь получит уведомление о том, что его обращение передано.

**Шаг 5: Завершение работы**

1. Когда вопрос решен, нажмите кнопку **"❌ Закрыть задачу"** в топике обращения.
2. После этого:

* Уведомления об этой заявке будут удалены из топиков **Линия 1, 2 и 3**.
* Заявка исчезнет с **Панели управления**.
* Топик обращения будет переименован в [Закрыт] Обращение #123... и автоматически закрыт (архивирован).
* Пользователь получит финальное уведомление о закрытии.

**3. Дополнительные команды для администраторов**

Эти команды вводятся как обычные сообщения в чат с ботом или в админский чат.

* /start\_digest — запускает процесс создания рассылки для всех пользователей бота (кроме администраторов). Бот пошагово предложит добавить текст, фото и документы, покажет предпросмотр и после подтверждения отправит дайджест. Использовать команду следует в топике **General**
* /get\_photo <ID фото> — позволяет получить фотографию по её уникальному идентификатору (file\_id). Этот ID можно найти в Google Таблице, куда дублируется вся информация по обращениям.
* /recreate\_topics — **(служебная команда!)** Полностью удаляет и заново создает системные топики (Панель управления, Линии 1, 2, 3). Используйте эту команду только в том случае, если топики были случайно удалены или что-то работает некорректно.

**4. Важные моменты**

* **Не пишите сообщения в системные топики** ("Панель управления", "Линия 1", "Линия 2", "Линия 3"). Они предназначены только для уведомлений от бота. Для общения между операторами существует **General**
* Вся коммуникация и управление конкретной заявкой должны происходить **только внутри ее собственного топика**.