

Название: AI-агент Smart Support Assistant.

1. User Story.

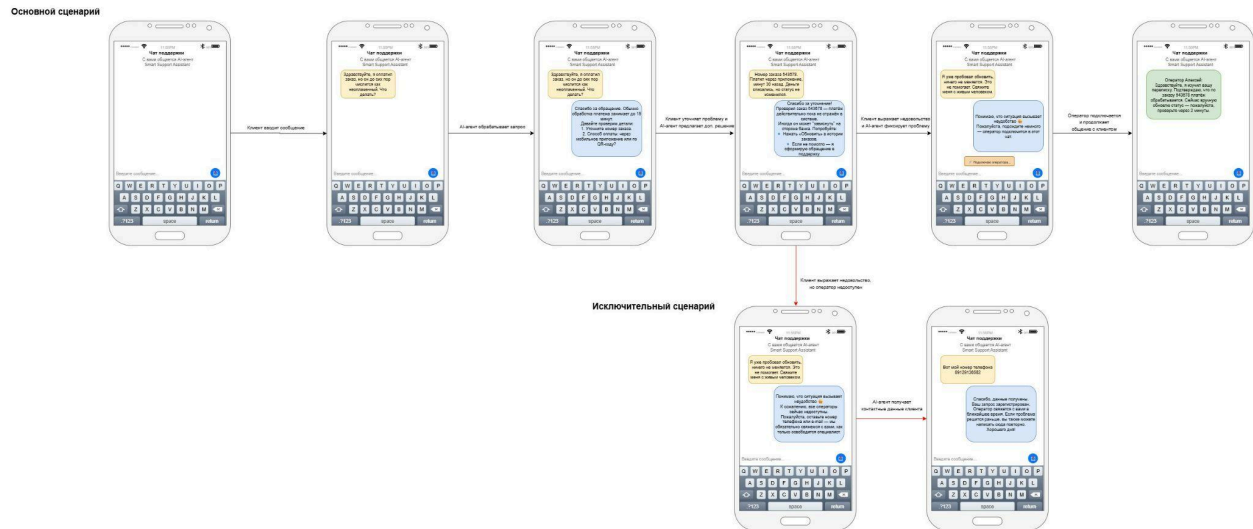
Как оператор службы поддержки, я хочу, чтобы AI-агент обрабатывал обращения до моего подключения, используя базу знаний и историю общения, и передавал чат мне, если клиент выражает недовольство, чтобы я подключался только при необходимости.

2. Use Case.

Элемент	Описание
Заголовок	Обработка обращений AI-агентом и передача оператору при недовольстве клиента
Акторы	Оператор службы поддержки, AI-агент, Клиент
Предусловия	AI-агент обучен и интегрирован с чатом поддержки
	В системе доступна база знаний и история общения с клиентами
	Оператор онлайн и готов принять чат при необходимости
Ограничения	AI-агент не принимает финальные решения по чувствительным вопросам (возвраты, жалобы на сотрудников и т.п.)
	Передача оператору осуществляется только при наличии явных индикаторов недовольства (например, негативные фразы, повторяющиеся жалобы)
	Максимальное время автономной работы AI без передачи оператору — 10 минут
Триггер	Клиент инициирует обращение в службу поддержки через чат
Основной сценарий	1. Клиент открывает чат и пишет сообщение с вопросом или проблемой
	2. AI-агент обрабатывает запрос, используя базу знаний и историю общения
	3. Клиент получает первый ответ и уточняет проблему, если решение не подходит
	4. AI-агент предлагает дополнительное решение или пояснение, опираясь на контекст
	5. Клиент продолжает диалог, указывает, что он недоволен (напр. "это не помогает", "свяжите меня с человеком")
	6. AI-агент фиксирует негативные сигналы,

	классифицирует их как маркер недовольства
	7. AI-агент уведомляет оператора и передает ему диалог с краткой сводкой
	8. Оператор подключается и продолжает общение с клиентом в том же чате
Альтернативный сценарий	2a. AI-агент не может найти подходящий ответ в базе знаний
	3a. AI-агент сообщает клиенту, что подключит оператора для дальнейшей помощи
	4a. AI-агент передаёт чат оператору по причине недостатка информации
	2b. AI-агент находит точный ответ на вопрос клиента в базе знаний и формирует персонализированный ответ с учётом истории обращений.
	3b. Клиент получает ответ и подтверждает, что проблема решена (например, "спасибо, всё понятно", "это помогло").
	4b. AI-агент завершает диалог, предлагает оценить помощь и при необходимости сохраняет детали обращения в историю.
Исключительный сценарий	5a. Оператор недоступен (офлайн или перегружен)
	6a. AI-агент сообщает клиенту о задержке и предлагает оставить контактные данные или дождаться ответа
Результат	Проблема клиента решена

3. Макет.



4. ВРМН-диаграмма.

