



ПИЛОТНОЕ РУКОВОДСТВО

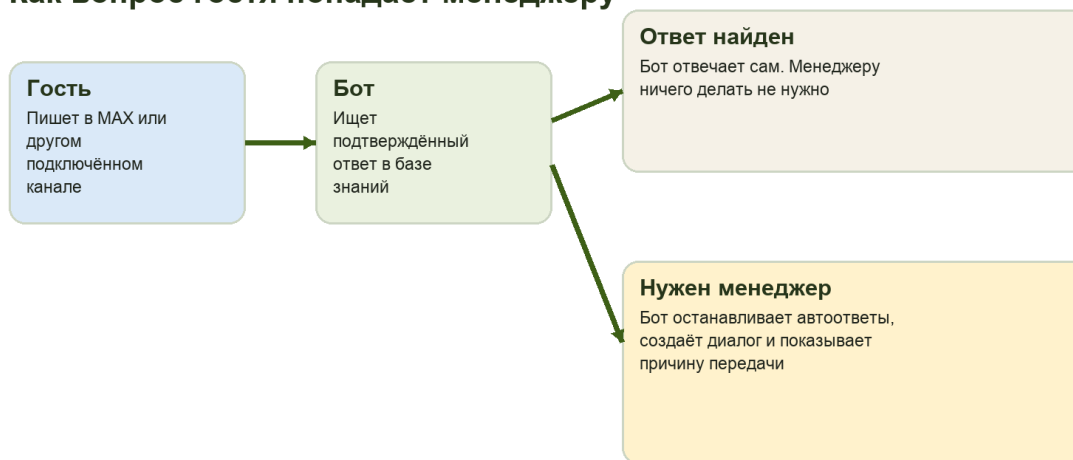
Кабинет брониستا ЗДЕСЬ

Диалоги, брони, оплата, звонки, заезды и TTLock

Статус документа

Версия 0.18 описывает фактически развёрнутый пилот. Ручной ответ из реального диалога уходит гостю в исходный подключённый канал. Для тренировки создан отдельный «Учебный диалог». Ручная смена допустимой стадии и резервная отметка заезда включены с аудитом. В карточке видны маршрут первого контакта, готовность полного теста и расчёт расписания. Финансовые записи разрешены только для одной учебной брони; автоответы базы знаний, массовые отправки и действия TTLock остаются выключенными.

Как вопрос гостя попадает менеджеру



После закрытия диалога бот снова может отвечать

Путь вопроса от гостя к менеджеру

Для бронистов, руководителя и сисадмина/разработчика

Как пользоваться руководством

Сначала прочитайте разделы 1-5. Они нужны для ежедневной работы с вопросами гостей. Разделы 6-11 описывают операционные экраны. Разделы 12-18 нужны для базы знаний, сложных случаев, обучения и полного теста.

! Правило показа

Для ответа откройте канал «Учебный диалог»: сообщение останется внутри кабинета. Кнопка «Отправить» в любом реальном канале боевая. Платёжные действия изолированы одной учебной бронью. TTLock-действия выключены; ручная стадия и кнопка «Заехал» являются боевыми и журналируются.

Раздел	Для чего нужен
Диалоги	Вопросы, которые бот передал человеку
Брони	Канбан и карточки броней со связанными диалогами, письмами, звонками, расписанием и замками
Письма по броням	Письма площадок, требующие действия по конкретной брони
Звонки	События UIS и пропущенные звонки
Заезды	Заезды на сегодня и будущая ручная отметка факта заезда
Замки TTLock	Каталог, последнее сохранённое состояние и журнал; действия временно выключены из-за квоты
Объекты	Настройка наличия и суммы возвратного залога по каждой квартире
База знаний	Проверка квартирных карточек, будущих ответов бота и правил передачи менеджеру
Обратная связь	Замечания по кабинету, привязанные к разделу и при необходимости к брони

Быстрый старт

1. Откройте <https://assistant.yourapart.ru/booking/>.
2. Введите имя, ID менеджера и ключ доступа, который выдал сисадмин/разработчик. Перед обучением каждому сотруднику выдаётся собственная учётная запись.
3. Откройте вкладку «Новые», выберите диалог и проверьте карточку брони справа.
4. Нажмите «Взять диалог». В конце смены нажмите «Передать смене»: вопрос вернётся в общую очередь, а бот останется на паузе.
5. Подготовьте ответ. Для тренировки выберите «Учебный диалог»: сообщение сохранится только в кабинете.
6. Нажмите «Закрыть», когда вопрос решён. Бот снова получит право отвечать на обычные вопросы.
7. Откройте «Брони», найдите ту же бронь и проверьте переходы в диалог и замок объекта.

8. Откройте «Объекты» и проверьте правило залога. Менять его может руководитель.
9. Откройте «Обратную связь» и сохраните замечание, если нашли неточность или неудобное действие.

Сценарий демонстрации команде

Этап	Что показать	Важно проговорить
1	Вход через Firefox или Safari	Доступ закрытый; у каждого сотрудника будет собственная учётная запись
2	Полосу подключённых каналов и очередь диалогов	Очередь реальная. Для ответа выбрать канал «Учебный диалог»
3	Историю учебного диалога и карточку тестовой брони	Учебный ответ никуда не уходит; назначение не мешает преемственности смен
4	Канбан, переходы в бронь, диалог и заезды	Допустимые переходы и резервная отметка заезда уже включены и журналируются
5	Письма по броням и звонки UIS	Это реальные поступившие события; действие по письму пока выполняется на площадке
6	Замки, объекты, залого и платёжный пилот	TPLock выключен; Т-Банк разрешён только на одной учебной брони
7	Базу знаний и форму обратной связи	Автоответы выключены до приёмки материалов; замечания менеджеров уже можно сохранять

Перед началом показа

Откройте «Учебный диалог» и карточку тестовой брони. Проверьте зелёную полосу каналов и не демонстрируйте телефоны, комментарии или переписку реальных гостей на общем экране.

1. Что делает система

Система ведёт связь с гостем вокруг конкретной брони. Она получает события бронирования, выбирает канал, запускает расписание сообщений и передаёт вопрос менеджеру, если подтверждённого ответа нет.

Как вопрос гостя попадает менеджеру



Бот отвечает сам или передаёт диалог менеджеру

Роли

Участник	Ответственность
Бот	Отправляет сообщения по расписанию, отвечает по проверенной базе знаний, фиксирует кнопки и передаёт сложный вопрос человеку.
Бронист	Берёт диалог, проверяет факты, отвечает гостю и закрывает вопрос.
Руководитель	Разбирает спорные оплаты, возвраты, аварии и принудительно возвращает зависший диалог в очередь.
Сисадмин/разработчик	Управляет доступом, каналами, тестовыми списками, журналами и техническими настройками.
RealtyCalendar	Даёт системе квартиры, даты, гостя, телефон, комментарий и финансовые поля брони, если они заполнены.
Bitrix	Пока остаётся параллельным рабочим контуром. Новый кабинет не меняет его процессы.

Работа по сменам

У диалога один ответственный в конкретный момент, но владение не постоянное. Кнопка «Передать смене» возвращает вопрос в общую очередь, сохраняет всю историю и не включает бота. Следующий бронист берёт тот же диалог и продолжает с последнего сообщения.

Каналы связи

Канал	Как подключается
MAX	Официальный бот. Уже используется в пилоте; после первого Start повторный инвайт не нужен.
Telegram-бот	Официальный бот на том же ядре расписания, базы знаний и диалогов.
Telegram рабочего номера	Номерная линия Wappi: первое приглашение можно отправить гостю в обычный Telegram-чат.
WhatsApp	Номерная линия Wappi. Менеджер отвечает из единого окна, гость остаётся в WhatsApp.
Авито	Прямой API-адаптер переписки. Сообщения привязываются к гостю и брони, когда данных достаточно.
ЦИАН	Прямой API-адаптер переписки на том же принципе, что Авито.
Почтовые площадки	Ozon Travel, 101Hotels, Отелло, Островок, Туту, Яндекс Путешествия, Суточно.ру, TVIL и другие OTA присылают оповещения о сообщениях гостей. Кабинет создаёт срочную карточку и ведёт менеджера в чат площадки.
ApartSharing	Основной канал сведений по AS-брони. Прямой ответ из нашего кабинета появится только после подтверждённого API.

Бот и транспорт - разные вещи

MAX и Telegram имеют официальных ботов. Номерные Telegram и WhatsApp подключены через Wappi и доставляют обычные сообщения. Авито и ЦИАН работают через API, часть площадок - через рабочую почту. Для менеджера всё это одна очередь диалогов с общей карточкой брони.

2. Текущий режим пилота

Функция	Сейчас
Вход в кабинет	Работает по HTTPS. Поддержка персональных ключей и ролей готова, но их ещё не выдали сотрудникам
Брони RealtyCalendar	Имя, телефон и комментарий берутся из списка и при необходимости дочитываются из карточки брони; файл хранится в защищённом контуре кабинета
Канбан и карточка брони	Карточки кликабельны. Разрешённые переходы работают после подтверждения и записываются в аудит. В карточке видны рассчитанные шаги сообщений и их shadow-статус
Диалоги	Общая очередь, назначение, передача следующей смене, история и закрытие работают

Функция	Сейчас
Ответ менеджера	Работает для MAX, Telegram-бота, номерного Telegram, WhatsApp, Авито и ЦИАН. Отправка происходит только после явного нажатия менеджера
TTLock	Каталог и последнее сохранённое состояние доступны для чтения; все действия выключены из-за исчерпанной месячной квоты
Кнопка «Заехал»	Включена как резерв для квартир без замка; требует подтверждения и записывается в аудит
База знаний	126 объектов и 9 общих ответов вынесены на проверку; публикация гостям выключена
Обратная связь	Работает: замечание хранится в кабинете и не меняет бронь или внешние системы
Оплата	Два магазина Т-Банка проверены на одной учебной брони: проживание 100 Р и залог 500 Р. Другие брони запрещены
Объекты и залог	Руководитель может сохранить признак залога и сумму; импортированное значение Bitrix помечается как требующее сверки
Письма	Боевой сбор из двух рабочих ящиков включён. Операционные письма и оповещения о сообщениях гостей распознаются; связь с бронью назначается только при достаточных доказательствах
UIS	Боевой webhook принимает новые события. Исторический импорт развёрнут и запускается каждые 30 минут, но UIS пока отклоняет запросы Data API как ip_not_whitelisted. IP сервера внесён, заявка в поддержку создана
Уведомления	Единая локальная очередь уже собирает новые диалоги, пропущенные звонки, письма по броням и ошибки доставки. Внешние MAX-эскалации выключены
Планировщик	Расписание AS и прямого контура рассчитывается нашей системой. Триггеры и доступность каналов проверяются в shadow; массовая боевая отправка выключена

Граница боевого режима

Ручной ответ, допустимая смена стадии и резервная отметка заезда являются боевыми. Платёжные действия разрешены только для учебной брони rs:176506295. Автоответы базы знаний, массовые отправки, создание/удаление кода и открытие замка выключены.

3. Вход и безопасность

Переход на персональные учётные записи

Система уже умеет привязать отдельный ключ к конкретному ID менеджера и роли. Пока список сотрудников и ключи не выданы, общий пилотный доступ не считается персональной учётной записью.

- После выдачи используйте только свой ID менеджера. Имя в форме нужно для подписи ответа.
- Не пересылайте ключ в общий чат и не сохраняйте его в заметках телефона.
- После работы нажмите профиль в левом нижнем углу и выйдите.
- Если система снова просит ключ, войдите заново. Не пытайтесь подбирать другой ID.

Если вход не работает

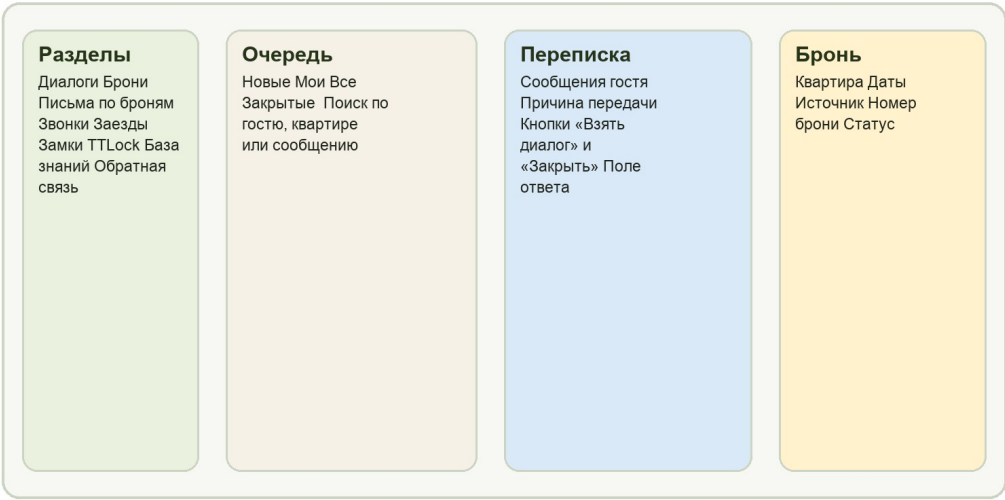
1. Проверьте адрес. Он должен начинаться с <https://assistant.yourapart.ru/booking/>.
2. Во время пилота используйте Firefox или Safari. Проблема маршрута в Chrome и Яндекс Браузере будет устранена при переносе кабинета на российский сервер.
3. Сделайте снимок ошибки без ключа доступа.
4. Передайте сисадмину/разработчику время ошибки, свой ID, браузер и снимок экрана.

Персональные данные

Внутри защищённого кабинета брониستا видит рабочий телефон и комментарий RC - они нужны для связи. Кабинет не показывает секреты каналов и ID чатов. Паспорт, реквизиты карты и фото документов нельзя просить в обычном чате. Для AS-брони используется проверка в ApartSharing; собственного защищённого загрузчика документов в кабинете пока нет.

4. Устройство кабинета

Карта кабинета



Четыре рабочие зоны кабинета

Зона	Что проверить
Левое меню	Разделы и счётчики единых уведомлений, диалогов, писем, пропущенных звонков, заездов и TTLock
Очередь	Статус диалога, непрочитанное сообщение, квартира, канал и время
Переписка	Вопрос гостя, история, назначение и поле ответа
Карточка брони	Статус, квартира, даты, источник и связанные диалоги, письма, звонки и замок

Кабинет обновляет списки раз в 15 секунд. Кнопка с круговой стрелкой запускает проверку сразу.

Центр уведомлений

Раздел «Уведомления» собирает события, на которые нужно отреагировать: сообщение гостя, пропущенный звонок, операционное письмо или сбой доставки. Это не копия переписки: карточка только ведёт к исходному разделу.

Элемент	Как работать
Приоритет	Красные карточки берите первыми. Жёлтые требуют внимания; обычные и информационные обрабатывайте по очереди.
«Открыть»	Перейти в исходный диалог, бронь, звонок или письмо и проверить факты.
«Принять»	Показать смене, что событие уже в работе. Оно остаётся активным.
«Выполнено»	Нажимать после фактического решения. Карточка перемещается в историю, но не удаляется.

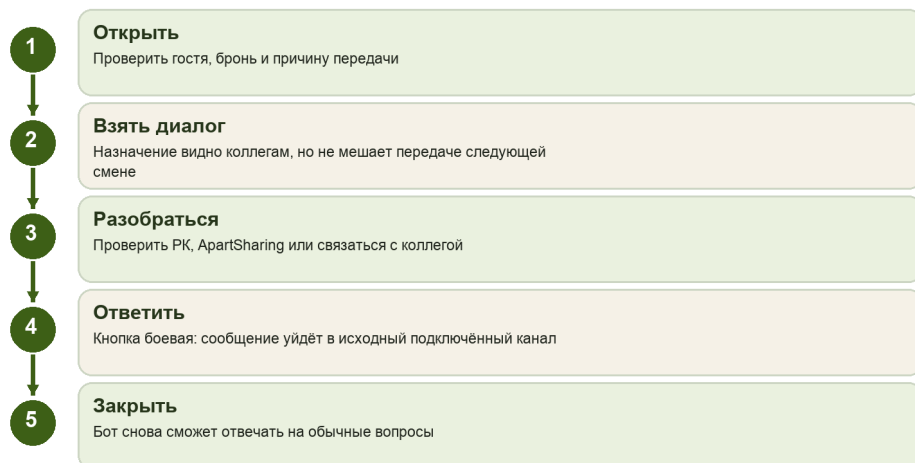
Элемент	Как работать
Звук	Включается кнопкой внутри раздела и работает только пока вкладка открыта. Браузерный баннер включается той же кнопкой, если браузер разрешил показ.

Важно

Учебная учётная запись видит уведомления, но не может менять их статус. В карточках не показываются текст гостя, тема письма или телефон.

5. Работа с диалогом

Работа с новым вопросом



Пять действий менеджера

Шаг 1. Проверьте контекст

- Совпадают ли гость, квартира и даты.
- Почему бот передал вопрос: нет знания, доступ, оплата, персональные данные или экстренная ситуация.
- Какой канал указан: MAX, Telegram, WhatsApp или другой подключённый источник.
- Что бот уже написал гостю. Не повторяйте тот же ответ.

Граница истории

Кабинет показывает сообщения MAX, которые сервис записал после включения полного журналирования. Старые сообщения из MAX автоматически в историю не подгружаются.

Шаг 2. Возьмите диалог

Нажмите «Взять диалог» до ответа. Надпись «Диалог у вас» подтверждает назначение. Перед окончанием смены нажмите «Передать смене». Руководитель может вернуть в очередь диалог сотрудника, который уже не на смене.

Шаг 3. Подготовьте ответ

Проверьте факт в источнике. Для оплаты и возврата откройте ApartSharing и РК. Для доступа проверьте инструкцию квартиры и состояние замка. Бот не должен становиться источником непроверенной информации.

Шаг 4. Ответьте

Введите ответ и ещё раз проверьте имя гостя, бронь и канал. В реальном канале кнопка «Отправить» боевая: сообщение сразу уходит гостю. В «Учебном диалоге» ответ сохраняется только в кабинете. При неясном статусе не нажимайте кнопку повторно до проверки журнала.

Шаг 5. Закройте

Закрывайте диалог после решения вопроса. Бот снова сможет отвечать на типовые сообщения. Если гость напишет по той же проблеме, кабинет вернёт диалог в работу.

Не закрывайте рано

Если вы ждёте проверку оплаты, техника или решение руководителя, оставьте диалог в работе либо передайте смене. Заккрытие возвращает боту право отвечать.

6. Какие вопросы бот передаёт человеку

Причина	Действие менеджера
Нет подтверждённого знания	Проверить источник. Ответить и предложить материал для базы знаний.
Гость не может попасть	Считать срочным. Проверить адрес, код, замок и резервный способ доступа.
Оплата или возврат	Не обещать срок без проверки. Сверить ApartSharing, РК и платёж в нашем сервисе; при споре подключить руководителя.
Персональные данные	Не просить паспорт, карту или фото документов в обычном чате. Для AS использовать ApartSharing; в остальных случаях следовать письменному регламенту компании.
Экстренная ситуация	Сразу позвонить гостю или экстренной службе по инструкции компании.
Бот не понял сообщение	Уточнить вопрос одним коротким сообщением.

Приоритеты

Метка	Примеры	Реакция
Срочно	Нет доступа, авария, угроза безопасности	Брать первым и переходить к звонку при необходимости
Новый	Бот передал обычный вопрос	Взять в работу по очереди
В работе	Виден текущий ответственный	Прочитать историю; при смене взять или передать диалог без потери контекста
Закрыт	Вопрос решён	Бот снова отвечает автоматически

7. Что бот сообщает гостю

Этап	Триггер	Смысл сообщения
Приглашение	Бронь есть, бот ещё не запущен	Ссылка на официальный чат МАХ. После первого запуска повторный инвайт не нужен.
Подтверждение	Start или новая бронь известного гостя	Квартира, даты, самостоятельное заселение и ссылка на ApartSharing.
Время заезда	Сразу после подтверждения	Заезд после 14:00, выезд до 12:00, просьба указать время и состав гостей.
День заезда	14:00	Проверить статус оплаты в ApartSharing без указания суммы.
После заселения	Первое подтверждённое открытие или ручная отметка	Пожелание отдыха и ссылка на информацию по квартире.
Перед выездом	Двухдневная и более длинная бронь: вечер накануне	Время выезда, продление и завершение аренды. Для однодневной брони вечерний текст пропускается.
Время выезда	09:00 в день выезда	Кнопки «До 10:00», «До 11:00», «До 12:00» или своё время. Однодневная бронь получает этот запрос.
После выезда	12:00 плюс безопасная пауза	Спасибо, прямое бронирование, каналы и кнопки отзывов.

Дубли в период теста

Bitrix и наш бот могут отправить похожие сообщения в разные чаты. Участники теста фиксируют оба времени и канал. Для реального гостя такую параллельную схему включают только после отдельного решения.

8. Письма по броням

Раздел принимает два типа событий: операционные письма по брони и оповещения о новом сообщении гостя в чате площадки. Второй тип особенно важен для каналов без полноценного API: менеджер получает предупреждение и сразу переходит в чат ОТА.

1. Откройте «Письма по броням» и проверьте площадку, тему и номер брони.
2. Если тип карточки — «Новое сообщение гостя», сразу откройте чат площадки и ответьте там. Не ждите отдельного диалога в кабинете, если API этой ОТА не подключён.
3. Если карточка уже содержит внутренний ID, откройте бронь и выполните действие на площадке.
4. Если стоит метка «Нужно привязать бронь», найдите бронь по номеру площадки, квартире и датам.
5. Не привязывайте письмо по одному имени гостя. При сомнении оставьте его без связи и передайте руководителю.
6. Кабинет не подтверждает и не отменяет бронь автоматически.

Письмо относится к брони

Тема письма сама по себе не доказывает связь. Нужен точный номер площадки либо одна уникальная бронь с совпадающими объектом и датами.

Что отбирается

Сбор из двух рабочих почтовых ящиков включён. Оповещения «гость написал в чате» принимаются от Ozon Travel, 101Hotels, Отелло, Островка, Туту, Яндекс Путешествий, Суточно.ру, TVIL и других разрешённых ОТА. Реклама, отчёты, общие рассылки, коды входа и уведомления безопасности в очередь броней не попадают.

9. Звонки UIS

Раздел показывает входящие, исходящие и пропущенные звонки. Полный рабочий номер виден авторизованному бронисту и доступен для звонка; система пытается связать событие с гостем и активной бронью.

Ситуация	Что делать
Пропущенный звонок связан с бронью	Откройте бронь и перезвоните по действующей инструкции компании.
Бронь не определена	Проверьте звонок в UIS. Не связывайте его с бронью по догадке.
Есть запись	Прослушивайте её в UIS. Кабинет не выдаёт секретную ссылку на запись.
Повторный звонок	Посмотрите активный диалог гостя, чтобы не просить повторить уже известный вопрос.

Что реально подключено

Безопасный webhook UIS принимает новые события звонков. Кабинет показывает полный рабочий номер и пытается связать звонок с активной бронью. Исторический импорт настроен на запуск каждые 30 минут, но UIS пока возвращает ip_not_whitelisted. IP сервера уже добавлен, обращение в поддержку создано. По рекомендации UIS проверка повторяется спустя час; токен перевыпускается только если доступ не восстановится. Запись разговора пока прослушивается в UIS.

10. Канбан и карточка брони

Раздел «Брони» собирает бронирования RealtyCalendar в семь колонок. Карточка открывается кликом, из неё можно перейти в диалог и к замку. Стадия вычисляется из статуса и дат. Менеджер может выбрать разрешённую стадию в карточке или перетащить карточку в канбане; система требует подтверждение и записывает старое и новое значение в журнал.

От брони к диалогу и замку



Карточка брони связывает операционные события в одном месте

Колонка	Что означает
До заезда	Будущая действующая бронь
Заезд сегодня	Дата заезда наступила, факт заезда ещё не отмечен
Проживают	Статус «Заехал», выезд позже сегодняшнего дня
Выезд сегодня	Гость заехал, дата выезда сегодня
Требуется проверки	Даты и статус противоречат друг другу или бронь просрочена
Завершены	Система получила явный статус «Выехал». Одна прошедшая дата не закрывает бронь автоматически
Отменены	Бронь отменена

1. Найдите бронь строкой поиска или фильтром объекта.
2. Откройте карточку и сверьте объект, даты, источник и номер брони.
3. Из карточки откройте диалог гостя либо замок объекта. Там же видны связанные письма, звонки, расписание сообщений и события TTLock.
4. Если карточка попала в «Требуется проверки», прочитайте указанную причину, сверьте статус в РК и выберите подтверждённую стадию. При конфликте источников передайте ID сисадмину/разработчику.

Как формируются стадии

«Проживают» и «Выезд сегодня» появляются после точного флага начала брони из РК либо ручной кнопки менеджера. «Завершены» требует точного флага завершения или подтверждённого ручного перехода. Если даты и статус противоречат друг другу, карточка показывает причину в «Требуется проверки».

Маршрут первого контакта

Блок показывает, как наша система связалась бы с гостем при старте новой брони. Это предварительное решение без отправки и без показа номера телефона. МАХ имеет первый приоритет: если гость уже запускал МАХ-бота, повторный инвайт не нужен.

Результат	Что означает
Активный бот найден	Гость уже запускал МАХ- или Telegram-бота. Следующие сообщения можно направлять в существующий чат.
Нужно первое приглашение	Активного бота нет. Пилот показывает порядок номерных линий: ChatApp в МАХ, затем Telegram и WhatsApp через Wappi.
Нужна проверка менеджера	Нет доказанного активного бота или телефона для первого контакта. Автоматическая отправка запрещена.
Не требуется	Бронь завершена, отменена или находится в прошлом.

Контакт не раскрывается

В этом блоке нет номера, chat_id, user_id или адреса доставки. Их отсутствие проверяет серверный preflight.

Готовность полного теста

Перед чистым двухдневным прогоном карточка проверяет девять условий. Зелёная готовность не запускает тест и не выполняет внешних действий; она означает только отсутствие известных blockers.

Проверка	Что требуется
Будущие даты	Заезд не раньше сегодня, выезд позже заезда.
Две ночи	Минимум две ночи для проверки вечернего и утреннего сценариев.
Контур	Подтверждён ApartSharing или прямой сценарий без AS.
Телефон	В RC есть нормализуемый номер гостя.
Маршрут	Есть активный бот либо доказанная номерная линия приглашения.
Расписание	Центральный планировщик построил цепочку сообщений.
Оплата	Прямая бронь находится в единственном платёжном allowlist либо AS order ID доказан.
Залог	Для полного прямого теста залог включён в настройке объекта.
Замок	С объектом точно сопоставлен тестовый TTLock.

Только диагностика

Блок имеет режим read-only и external_writes=0. Полноту списка и отсутствие внешних действий проверяет preflight.

Расписание сообщений в карточке

Блок показывает расчёт собственного планировщика для выбранного контура. Он нужен для проверки окна и причины пропуска. В пилоте наличие строки не означает, что сообщение уже отправлено гостю: ориентируйтесь на статус шага.

Статус	Что означает
Ещё рано	Время отправки не наступило.
Готово по времени	Окно наступило, но durable-триггер ещё не создан очередным циклом.
Триггер создан · shadow	Система зафиксировала шаг и проверяет маршрут без боевой отправки.
Не отправлять · ответ получен	Гость уже указал время выезда; повторный утренний вопрос подавлен.
Окно закрыто	Шаг не отправляется задним числом после перезапуска.
Отправлено	В журнале есть подтверждённая доставка именно этого шаблона.
Нужен менеджер / ошибка	Нет допустимого канала или результат доставки неоднозначен; повторять вручную без проверки нельзя.

Защита от дублей

Каждый шаг имеет устойчивый ключ по брони и коду сообщения. После закрытия временного окна система не отправляет старое сообщение задним числом. При неясном сетевом результате слепой повтор запрещён.

11. Заезды и TTLock

Раздел «Заезды» показывает брони с сегодняшним заездом. Раздел «Замки TTLock» состоит из каталога сопоставленных устройств и журнала событий открытия.

Каталог замков

Что видно	Как читать
Название объекта	Основное название берётся из RealtyCalendar
TTLock	Псевдоним и техническое имя показаны только для диагностики
Батарея и шлюз	Помогают оценить готовность к удалённым операциям
Коды доступа	В пилоте видны тип, период, источник и состояние. Полный код скрыт временно, пока не готово раскрытие по кнопке с аудитом
Поиск и объект	Можно отфильтровать каталог и журнал по квартире

Замки в TTLock не переименовываем

Кабинет показывает объект по названию РК, но никогда не меняет имя устройства в TTLock. Псевдоним и техническое имя остаются как есть.

События открытия

Статус TTLock	Значение	Действие
Гость и бронь сопоставлены	Периодический код совпал с квартирой и датами брони	В пилоте только наблюдать. После приёмки первое событие сможет запустить «Заехал».
Открытие есть - гость не подтверждён	Бронь найдена, но код не связан однозначно	Не считать гостя заехавшим. Передать сисадмину/разработчику.
Не удалось связать с бронью	На дату открытия нет одной подходящей брони	Проверить даты, объект и актуальность РК.
Замок не сопоставлен	У замка нет связи с квартирой	Передать сисадмину/разработчику ID объекта, не менять замок в TTLock.
Служебное открытие	Открыл сотрудник или использован другой тип доступа	Действий не требуется.
Неуспешная попытка	Замок отклонял действие	При жалобе гостя проверить батарею, шлюз и резервный доступ.

Предпросмотр действий с кодами и замком

Действия TTLock сейчас выключены для всех объектов: месячная квота провайдера исчерпана, частый поллинг остановлен. Каталог и последнее сохранённое состояние доступны для просмотра. После восстановления квоты тестовые действия будут снова ограничены объектом 291751 и отдельным подтверждением.

Проверка	Что сделать	Что произойдёт
Создание кода	Выбрать прямую бронь и ввести телефон гостя	Система рассчитает последние четыре цифры и период брони. Код не появится в замке.
Бронь ApartSharing	Выбрать AS-бронь	Создание будет недоступно: кодом управляет ApartSharing.
Удаление кода	Выбрать точный код, связанный с бронью, и причину	Система проверит ограничения. Код останется в замке.
Удалённое открытие	Выбрать текущую бронь и причину	Система проверит даты, сопоставление и шлюз. Дверь не откроется.

Граница preview

Надпись «Проверка пройдена» означает только успешную проверку правил. Она не подтверждает создание или удаление кода и не означает, что дверь открылась.

Правила боевого режима

Сценарий	Правило после отдельного включения
Бронь ApartSharing	Код создаёт ApartSharing. Наша система не создаёт второй код.
Прямое заселение без AS	Периодический код действует в даты брони. По умолчанию это последние четыре цифры телефона гостя.
Удаление кода	Можно удалить только гостевой код, однозначно связанный с этой бронью. Причина обязательна.
Защищённые коды	Служебный, мастер-код и несвязанный код удалить из кабинета нельзя.
Удалённое открытие	Потребуются нужная роль, действующая бронь, шлюз, подтверждение и запись в журнале.

Когда допустимо удалить гостевой код

Неоплата, отмена, нарушение правил или угроза безопасности. В боевом режиме удаление заблокирует доступ по конкретной брони и останется в журнале действий.

Кнопка «Заехал»

Кнопка включена как резерв для квартир без замка и при недоступности TTLock. Перед нажатием сверьте гостя, объект и дату: действие подтверждается, переводит бронь в «Проживают» и записывается в аудит.

12. База знаний

Бот отвечает только из опубликованной и актуальной базы. Черновик, противоречие или отсутствующее поле приводят к передаче менеджеру.

Слой	Примеры	Кто обновляет
Общие правила	Заезд, выезд, связь, оплата, возвраты, документы	Руководитель направления
Квартира	Wi-Fi, парковка, вход, техника, мусор, особенности дома	Ответственный за базу квартир
Инструкции	Пошаговый доступ, фото, видео и резервный способ	Операционный руководитель
Эскалации	Авария, нет доступа, деньги, жалоба, безопасность	Руководитель

Слой	Примеры	Кто обновляет
Ссылки	ApartSharing, сайт, отзывы, каналы и контакты	Маркетолог или сисадмин/разработчик

Как менеджер помогает базе

- Если бот передал типовой вопрос, проверьте, есть ли правильный ответ в исходной таблице.
- Если ответа нет, запишите вопрос, квартиру, правильный ответ и источник.
- Если старый ответ неверен, отметьте риск и сообщите ответственному до публикации.
- Не добавляйте в базу разовый код, телефон гостя, паспорт, банковские данные или внутренний комментарий.

Статус актуальности

Квартирное знание публикуется только для активной неархивной квартиры РК. Карточка из Bitrix без подтверждения в РК остаётся черновиком.

13. Оплата, залог и контур без ApartSharing

У брони есть модель обслуживания: ApartSharing, прямое заселение или временный статус «не определён». В карточке брони менеджер подтверждаемым действием выбирает AS либо контур без AS. Это меняет только состояние нашей системы и определяет будущий сценарий оплаты, сообщений и доступа; RC и Bitrix в пилоте не изменяются.

Два магазина Т-Банка

Назначение	Правило
Оплата проживания	Отдельный магазин/терминал с PayType O. Менеджер вводит сумму вручную и создаёт ссылку для конкретной брони.
Возвратный залог	Другой магазин/терминал с PayType T: сумма авторизуется, затем операция подтверждается либо холд отменяется после проверки.
Ручная ссылка	Сумма, назначение, бронь и сотрудник обязательны. Повторный запрос не должен создавать вторую операцию.
Уведомление банка	Только подписанный callback меняет статус. Переход гостя по ссылке сам по себе не считается оплатой.

Состояние пилота

Два магазина и подписанные callback проверены на одной учебной брони. Проживание 100 Р подтверждено. По залогу 500 Р был выполнен частичный Cancel на 100 Р; остаток 400 Р имеет ручной статус и не трогается нашей системой. Реальные операции по другим броням запрещены allowlist до нового чистого сквозного теста.

Сообщения после создания ссылки

PAY-1 и DEP-1 проверены на учебном МАХ-чате: проживание и залог отправляются отдельными сообщениями и имеют разные ссылки. Повторная отправка защищена ключом идемпотентности.

Возврат и удержание залога

Действие	Что делает система
Вернуть полностью	Освобождает весь доступный холд через Cancel. Частичный возврат в этом действии не используется.
Удержать часть/весь	Подтверждает списание выбранной суммы на расчётный счёт ИП через Confirm; доступный остаток банк возвращает гостю.
Платёж уже PARTIAL_REVERSED	Новые API-действия блокируются. Это ручная ситуация: при необходимости удержать полностью в кабинете банка и вернуть разницу гостю по реквизитам.

Залог на уровне объекта

В разделе «Объекты» для каждой квартиры хранится правило: залог не нужен либо залог нужен с суммой в рублях. В пилоте импортированное значение Bitrix помечается как требующее сверки. Подтверждённое правило хранится в карточке объекта нашей системы с RC ID; после отказа от Bitrix именно оно становится источником настройки. Руководитель включает или отключает залог, проверяет сумму и сохраняет настройку. Изменение записывается с автором и датой.

Сценарий	Сообщение и действие
AS, залога нет	Гость оплачивает и получает данные в ApartSharing. Отдельная ссылка на залог не отправляется.
AS, залог есть	Система сообщает сумму и отправляет отдельную ссылку магазина залогов; статус хранится рядом с бронью.
Без AS	Система отправляет ссылку на проживание, при необходимости отдельную ссылку на залог и после выполнения условий выдаёт код.
Гость отказался от AS	Менеджер переводит бронь в прямой контур, проверяет телефон, сумму, залог и только после этого отправляет ссылки.

Платёжный мост ApartSharing → RealtyCalendar

Мост сравнивает подтверждённо оплаченную сумму ApartSharing с уже отражёнными платежами РК и предлагает добавить только положительную разницу. Повтор не должен создавать дубль. Возвраты и отрицательные расхождения автоматически не исправляются: они создают проверку руководителю. До подтверждения смысла полей AS мост работает в shadow-режиме и не считается источником долга гостя.

Вопрос гостя	Допустимый ответ
Я оплатил, но вижу напоминание	Проверить оплату. Если она прошла, подтвердить, что дополнительных действий не требуется.
Сколько доплатить	Назвать сумму только после проверки в источнике. Не вычислять её по переписке.

Вопрос гостя	Допустимый ответ
Когда вернут залог	Проверить факт удержания и условия брони. Не обещать срок по шаблону без данных.
Нужен возврат	Передать руководителю. Финансовые корректировки не выполняются без проверки исходной операции.

Запрет на догадку

Сообщение бота о проверке оплаты не означает задолженность. Оно просит гостя проверить статус в ApartSharing.

14. Аварийные сценарии

Ситуация	Первые действия
Гость не может войти	Взять диалог, проверить бронь и адрес, перейти к звонку, проверить TTLock и резервный доступ.
Нет света, воды, протечка	Уточнить квартиру и масштаб, предупредить руководителя, действовать по аварийной инструкции объекта.
Угроза жизни или пожар	Попросить вызвать 112 и покинуть опасную зону. Параллельно уведомить ответственного.
Спорная оплата	Не обвинять гостя. Проверить ApartSharing, РК и платёжный журнал, зафиксировать расхождение, передать руководителю.
Ошибка кабинета	Не повторять отправку много раз. Сохранить время, экран и ID брони, сообщить сисадмину/разработчику.

Неясный статус отправки

Если после боевого запуска кабинет не подтвердил доставку, не нажимайте «Отправить» повторно. Дубль может уйти гостю после восстановления канала.

15. Обратная связь от менеджеров

Менеджеры изучают кабинет до реального пилота. Замечания сохраняются прямо в разделе «Обратная связь». Запись должна содержать раздел, действие, фактический и ожидаемый результат. Формулировка «неудобно» без примера не помогает найти исправление.

Поле	Что написать
Дата и время	Система запишет автоматически

Поле	Что написать
Раздел	Диалоги, брони, письма, звонки, заезды, TTLock или вход
Бронь	Внутренний ID без телефона и паспорта гостя
Действие	Что нажали или искали
Результат	Что произошло
Ожидание	Как должно работать
Срочность	Блокирует работу, мешает или улучшение

Как отправить

Откройте «Обратная связь», выберите раздел и срочность, при необходимости укажите внутренний ID брони, опишите действие, результат и ожидание. Телефон, паспорт и другие данные гостя в форму не вносите.

Чек-лист ознакомления

- Войти и выйти из кабинета.
- Найти диалог по гостю или квартире.
- Взять тестовый диалог, сохранить ответ и закрыть его.
- Открыть карточку брони и сверить даты с РК.
- Открыть письма, звонки, заезды, карточку брони и каталог TTLock.
- Открыть каталог TTLock, найти объект 291751 и убедиться, что действия недоступны до восстановления квоты.
- Найти минимум одно непонятное место и сохранить его в разделе «Обратная связь».

16. Полный тест с отдельным замком

Полный тест: двухдневная бронь и отдельный замок



Боевой А4 разрешаем только для ID тестовой брони. Остальные объекты остаются в shadow-режиме.

Тест проходит только на отдельном замке, тестовом объекте и тестовой брони

До создания брони

1. Выбрать физический замок, который не управляет дверью действующего гостя.
2. Определить его TTLock lock_id и проверить журнал открытий.
3. Проверить связь замка с тестовым объектом в нашем runtime-хранилище. Имя устройства в TTLock не менять.
4. Добавить единственный ID будущей брони в разрешённый список А4.
5. Убедиться, что номер получателя уже запустил MAX-бота.
6. Зафиксировать, какие сообщения Bitrix останутся параллельно через ChatApp.

Сценарий двухдневной брони

№	Этап	Проверка
1	Создание	Создать бронь на 2 ночи. Сверить квартиру, даты и номер.
2	Приглашение	Если бот уже активен, новое сообщение идёт прямо в MAX. Иначе проверить внешний инвайт.
3	Подтверждение	Получить подтверждение и сообщение о стандартном времени заезда.
4	Оплата	Для AS-контура оплатить в ApartSharing; для прямого контура оплатить отдельную ссылку Т-Банка. В обоих случаях сверить callback и статус.
5	14:00	Получить сообщение дня заезда. Сверить точный текст и кнопки.

№	Этап	Проверка
6	Замок	Для AS-брони дождаться кода ApartSharing. Для отдельного теста прямого контура создать периодический код на даты брони.
7	Заезд	После восстановления квоты сначала проверить shadow-кандидат. После разрешения для одного booking_id повторить и получить одно A4.
8	Повтор	Открыть замок второй раз. Второе A4 не должно появиться.
9	Вечер	Получить сообщение перед выездом, потому что бронь не однодневная.
10	09:00	Получить запрос времени выезда и нажать одну из кнопок.
11	После 12:00	Получить итоговое сообщение с кнопками сайта, каналов и отзывов.
12	Очистка	Удалить только созданный для теста гостевой код и разрешение A4. Сопоставление замка удалить лишь по плану теста.

Критерий успеха

Каждое сообщение приходит один раз и в своё окно. Первое подтверждённое открытие создаёт один факт заезда. Повторное открытие не меняет состояние и не отправляет A4 повторно.

17. Ежедневный чек-лист после боевого запуска

Начало смены

- Проверить вход в кабинет и плашку режима.
- Открыть срочные и новые диалоги.
- Открыть «Уведомления», принять критические события и включить звук на рабочей вкладке.
- Проверить пропущенные звонки и письма по броням.
- Посмотреть ожидаемые заезды и предупреждения TTLock.

В течение смены

- Брать диалог перед ответом.
- Проверять квартиру и даты до обещания гостю.
- Оставлять денежные и аварийные вопросы в работе до решения.
- Закрывать решённые диалоги, чтобы вернуть бота в автоматический режим.

Перед передачей смены

- Проверить свои незакрытые диалоги.
- Передать срочные вопросы с номером брони и выполненными действиями.
- Зафиксировать ошибки кабинета и неясные статусы отправки.
- Выйти из кабинета на общем устройстве.

Граница ответственности

Кабинет помогает видеть контекст и вести переписку. Решение по возврату, компенсации, переселению или аварии принимает сотрудник с соответствующими полномочиями.

18. Короткие ответы на частые вопросы

Почему я не вижу диалог?

Проверьте вкладку «Все», строку поиска и назначение другому менеджеру.

Почему ответ не ушёл гостю?

Не нажимайте «Отправить» повторно. Проверьте отметку доставки и журнал канала, затем передайте ID диалога сисадмину/разработчику.

Можно ли ответить гостю из кабинета?

Да. Для подключённых реальных каналов кнопка «Отправить» боевая. Во время обучения используйте только «Учебный диалог»: из него сообщение никуда не уходит.

Что означает красная или жёлтая карточка TTLock?

Система не смогла доказать связь открытия с конкретной бронью и гостем.

Можно ли открыть замок из кабинета?

Сейчас нельзя: действия TTLock выключены из-за исчерпанной квоты. После восстановления они останутся под ролью, подтверждением и аудитом.

Можно ли удалить код гостя?

Сейчас нельзя: действия TTLock выключены. После восстановления разрешат удалять только точный гостевой код с обязательной причиной.

База знаний уже отвечает гостям?

Нет. Проверенный кандидат виден менеджерам, но отключён от гостевых чатов до приёмки материалов.

Можно создать ссылку на оплату?

Только в разрешённой учебной брони. В других карточках финансовое действие заблокировано allowlist.

Почему в карточке есть расписание, но сообщения нет?

Проверьте статус шага. Во время пилота триггеры и маршруты работают в shadow; строка расписания сама по себе не подтверждает отправку.

Что означает маршрут первого контакта?

Это безопасный предварительный выбор канала. Он не показывает номер и не отправляет приглашение.

Можно начинать полный тест, если блок зелёный?

Зелёный блок подтверждает только технические предпосылки. Сам прогон запускают отдельно и проходят последовательно по чек-листу.

Почему в Bitrix другой статус?

Во время пилота системы работают параллельно. Сообщите ID брони и оба статуса сисадмину/разработчику.

Версия 0.18, актуализирована 19.07.2026. После нового чистого сквозного теста и обратной связи менеджеров документ получит версию 1.0 с финальными правами и скриншотами принятого интерфейса.