**Квест 1**

0

**Макс (коллега):** Ну что, новичок, готов к священному ритуалу? Первый клиент - святая классика: бабушка и “плохой интернет”. Главное правило: если скажет “я ничего не трогала”, будь готов к тому, что она переподключила все провода в квартире. Удачи!

Ответы:

1)Привет. Спасибо. Ну поехали... (переход на узел 1)

1

**Анна\_Петровна\_68:** Здравствуйте, молодой человек! У меня беда - купила ваш интернет, установщик всё настроил, а сегодня утром перестало работать. Я же ничего не трогала! Только вот эту маленькую коробочку с антеннами переставила на тумбочку, потому что кот на неё запрыгнул. Может, от этого?

Ответы:

1)Анна Петровна, давайте проверим пошагово. Провод от роутера идёт в розетку? Второй провод, тоненький такой, подключён к роутеру? Какие лампочки горят сейчас на роутере? (к узлу 2)

2)Вы точно оплатили услугу? Может, срок действия закончился? Давайте проверим ваш платёж. Какой у вас номер договора? (к узлу 1\_1)

3)К сожалению, эта проблема требует выезда специалиста. Мы можем отправить мастера сегодня за 2000 рублей. (к узлу 1\_2)

1\_1

**Анна\_Петровна\_68:** Вот, держу перед глазами бумажку: номер 4512789

Ответы:

1)Платёж прошёл, услуга активна. Давайте вернёмся к проверке подключения... (к узлу 2)

1\_2

**Анна\_Петровна\_68:** Ой, дороговато... А нельзя как-то по-другому? Я ж все деньги внучатам откладываю...

Ответы:

1)Ладно, давайте попробуем разобраться дистанционно... (к узлу 2)

2

**Анна\_Петровна\_68:** Ой, подождите...

Так, первый провод воткнут, второй... Ой, а он действительно болтается! Я же говорила, что ничего не трогала! Это, наверное, Мурзик его выдернул, когда на роутер запрыгнул.

Ответы:

1)Попробуйте аккуратно подключить этот провод обратно в розетку. Он должен щёлкнуть. (к узлу 2\_1)

2\_1

**Анна\_Петровна\_68:** Ой, заработало! Спасибо вам большое! А я уже думала, что всё сломала...

Ответы:

1)Спасибо за обращение! Рады, что смогли помочь! (добавить 10 репутации, к узлу 3)

3

**Макс (коллега):** Неплохо для первого раза! Хотя... Если бы ты сразу предложил ей 'премиум-поддержку' за 500 рублей, мог бы получить бонус. Но это так, на будущее. Отдыхай!

Ответы:

1)Спасибо (конечный узел)

Квест 2

0

**Dmitry\_StreamPro:** ЧТО ЗА ДИЧЬ??? Я НА СТРИМЕ С 5К ЗРИТЕЛЕЙ, А У МЕНЯ ПИНГ 450!!! ВЫ ВООБЩЕ ОТДАЁТЕ ОТЧЁТ, ЧТО ИЗ-ЗА ВАС Я ТЕРЯЮ ДОНАТЫ???

Ответ:

1)... (к узлу 0\_1)

0\_1

**Макс (коллега):** О, поздравляю! Это наш 'любимчик' – местный стример по Warzone. В прошлом месяце он устроил такой скандал, что директор лично извинялся. Главное – не паникуй и не обещай невозможного. Проверь сначала его тариф.

Ответы:

1)...(к узлу 0\_1\_1)

0\_1\_1

**Dmitry\_StreamPro:** ВЫ ТАМ СОБИРАЕТЕСЬ ШЕВЕЛИТЬСЯ?!

Ответы:

1)Это точно проблема на нашей стороне? Может быть другие игроки испытают те же проблемы? Возможно, это проблемы с серверами Warzone. Проверьте их статус. (к узлу 1\_2)

2)У нас есть игровой VPN за 900 руб/мес – гарантированно снижает пинг! (к узлу 1\_3)

1\_1

**Dmitry\_StreamPro:** Кабель, блин! 100 Мбит/с, но в Warzone пинг скачет как ненормальный! У моего друга такой же тариф – и у него 40 мс!

Ответы:

1)Понял. Давайте проверим маршрут до игрового сервера. Запустите команду tracert и скиньте скриншот. (\*настроить маршрут\*) (к узлу 1\_1\_1)

1\_1\_1

**Dmitry\_StreamPro:** Серьёзно? И это поможет??

**Dmitry\_StreamPro:** О чёрт... Теперь 60 мс. Ладно, сорян за крик. Ты реально шаришь!

Ответы:

1)До свидания. (добавить 5 репутации, к узлу 1\_1\_1\_1)

1\_1\_1\_1

**Макс (коллега):** Неплохо! Хотя если бы сразу предложил ему 'стримерский пакет' за 3000 руб, мог бы получить премию. Запомни: геймеры – это ходячие кошельки, если правильно подойти.

Ответы:

1)Ну лучше же быть честным, не правда ли? (добавить 5 репутации, конечный узел)

2)Может быть... (конечный узел)

1\_2

**Dmitry\_StreamPro:** ДА Я УЖЕ ПРОВЕРЯЛ! ВСЕ ИГРАЮТ НОРМАЛЬНО! ВЫ ЧТО, МЕНЯ ЗА ДУРАКА ДЕРЖИТЕ???

Ответы:

1)... (к узлу 1\_2\_1)

1\_2\_1

**Макс (коллега):** Ну и делов ты наделал! Он твит выложил, где указал, что мы худший провайдер. PR-отдел тебе спасибо не скажет...

Ответы:

1)... (-5 репутации, добавить счёт за убытки, конечный узел)

1\_3

**Dmitry\_StreamPro:** Ладно, давайте. Но если не поможет – я вас везде уничтожу!

Ответы:

1)Сейчас всё будет (к узлу 1\_3\_1)

1\_3\_1

**Dmitry\_StreamPro:** Вау, теперь 50 мс! Оформляйте мне его на год!

Ответы:

1)Отлично, обращайтесь ещё! (+900 денег, +5 репутации, конечный узел)  
  
  
**Квест 3**

**0**

**Макс (коллега):**  
«Внимание, новичок! Клиент Олег Крутов — наш "любимый" скандалист. В прошлом месяце он устроил разборки из-за 10к. Говорит, что вчера отдал курьеру 15 тысяч наличными, а интернет отключили. Курьеры не берут наличку! Это пахнет "серой" схемой. Проверь базу, но будь осторожен: если правда — это внутренняя махинация.»

**Ответы:**

1. *«Понял. Проверю договор.»* (→ **1**)
2. *«Может, он врет?»* (→ **0\_1**)

**0\_1**

**Макс:**  
*«Возможно... Но у него есть фото курьера. Если начнёт шуметь — нам обоим влетит. Лучше проверь всё по протоколу.»*  
**Ответ:**

1. *«Хорошо, разберусь.»* (→ **1**)

**1**

**Клиент: Oleg\_Nalichnye**  
«Наконец-то дозвонился! Вчера передал вашему курьеру 15 тысяч наличными за интернет. Сегодня услуга отключена. Где мои деньги? Или вы мошенники?»

**Ответы:**

1. *«Проверим базу. Назовите номер договора и дату оплаты.»* (→ **2**)
2. *«Без чека возврат невозможен. Обратитесь к курьеру.»* (→ **1\_1**)
3. *«Опишите курьера: внешность, имя, бейдж?»* (→ **1\_2**)

**1\_1**

**Oleg\_Nalichnye:**  
*«Какой чек?! Курьер сказал: "Деньги без бумажек — выгоднее для вас". Это ваш сотрудник? Или бандиты?»*  
**Ответы:**

1. *«Извините, такие операции запрещены. Давайте проверим договор.»* (→ **2**, -5 репутации)
2. *«Сейчас выясним.»* (→ **1\_2**)

**1\_2**

**Oleg\_Nalichnye:**  
*«Парень в синей куртке с вашим лого, бейдж "Сергей". Дал расписку.»*   
**Ответы:**

1. *«Ищу данные курьера...»* (→ **2**)

**2**

**Мини-игра**

**Ответы:**

1. *«Мы нашли курьера. Передаём данные в службу безопасности.»* (→ **3**)
2. *«Возместим ущерб. Приносим извинения!»* (→ **4**)

**3**

**Служба безопасности:**  
*«Сергей Петров уволен. Клиенту вернём деньги. Ваша репутация повышена за бдительность.»*  
**Система:**

* Запись: "Курьер №451 уволен за махинации"  
  **Ответ:**

1. *«Хорошо.»* (→ **8, репутация +15**)

**4**

**Oleg\_Nalichnye:**  
*«Деньги? Мало! Я требую компенсацию за моральный ущерб!»*  
**Ответы:**

1. *«Предлагаем VIP-тариф на год бесплатно.»* (→ **5**, -5 репутации)
2. *«Только возврат денег. Иначе — полиция.»* (→ **6**)

**5**

**Система:**  
Активирован VIP-тариф для клиента №4512.  
**Oleg\_Nalichnye:**  
*«Ладно, но если ещё косяк — разнесу ваш офис!»*  
**Ответ:**

1. *«Спасибо за понимание.»* (→ **8**)

**6**

**Oleg\_Nalichnye:**  
*«Полиция? Ха! У меня там свои люди... Ладно, возвращайте деньги.»*

**Ответ:**

1. *«Перевод в течение часа.»* (→ **8, репутация +10**)

**8**

**Макс (коллега):**  
*«Неплохо! Хотя если бы сразу сказал "это не наш сотрудник" — избежал бы головной боли. Кстати, у Олега 3 судимости... Надеюсь, не дал своих контактов?»*

**Ответы:**

1. *«Нет, всё чисто.»(конец)*
2. *«Дал... Что теперь?»* (→ **8\_1**)

**8\_1**

**Макс:**  
*«Ох... Ладно, если позвонит — переводи на меня.»*  
**Ответ:**

1. *«Спасибо!»* (конец)

Квест 4

0

Макс (коллега): О, это наша Елена Сергеевна. В прошлый раз она полчаса рассказывала мне рецепт пирогов, пока я перезагружал её роутер. Но сегодня не до болтовни — в системе уже 15 таких же жалоб. Видимо, реально авария. Проверь статус сети, но будь осторожен — если скажешь «это у вас дома», а окажется наш косяк, будет скандал.

Ответы:

1) «Елена Сергеевна, у нас действительно технические неполадки. Команда уже работает, попробуйте проверить через час. Приносим извинения за неудобства!» (к узлу 0\_1)

2) «Давайте проверим ваш роутер. Скажите, какие лампочки сейчас горят на нём?» (к узлу 0\_2)

3) «Возможно, это вирусная атака. Для безопасности рекомендуем срочную проверку за 1500₽ — иначе могут украсть ваши данные!» (к узлу 0\_3)

0\_1

Елена Сергеевна: Ой, как жаль! А я хотела внуку фотки отправить... Ладно, подождём. Спасибо! (+10 репутации, к узлу 0\_1\_1)

0\_1\_1

Авария в секторе D4. Восстановление через 2 часа. Всем клиентам предлагать компенсацию — 10% скидка на следующий месяц.

Ответы:

1) ... (конечный узел)

0\_2

Елена Сергеевна: Кажется, да... Ой, нет! Вот этот проводчик выпал! Подождите, я его вставлю... Щёлкнуло! Теперь лампочка загорелась. Ура, всё работает! Спасибо! (+5 репутации, к узлу 0\_2\_1)

0\_2\_1

Рады, что смогли помочь! Если что-то ещё понадобится — обращайтесь!

Ответы:

1) ... (Макс пишет: "Повезло! Хотя мог бы продать ей антивирус... Ну да ладно, зато без скандала.", конечный узел)

0\_3

Елена Сергеевна: Вирус? Ой, как страшно! Внук мне говорил, что в интернете много мошенников... Ладно, оформляйте, только помогите скорее! (к узлу 0\_3\_1)

0\_3\_1

Начальник: Что за бред? У нас авария на узле, а ты клиентам антивирусы впариваешь? Ко мне в кабинет, сейчас же!

Ответы:

1) ... (Репутация -20, Макс пишет: "Ну ты и рискнул... Теперь мне за тебя краснеть. Надеюсь, у тебя хорошее объяснение.", конечный узел)

Дополнительный узел: Связь с квестом Алексея-админа

Если игрок ранее помогал Алексею:

"Нашёл в логах строку: 'Payment\_Shadow: 1500₽ от клиента №Елена\_Сергеевна\_82'. Подозрение в коррупции. Начать расследование?"

Ответы:

1) Начать → Репутация +10, но риск увольнения при провале. (к узлу 0\_4)

2) Игнорировать → Репутация -5, запись в СБ: "Сотрудник скрыл факт коррупции". (к узлу 0\_5)

0\_4

Вы запустили расследование.

Ответы:

1) ... (Репутация +10, конечный узел)

0\_5

Вы проигнорировали квест.

Ответы:

1) ... (Репутация -5, конечный узел)

Послесловие

Макс (коллега): Неплохо разобрался. Хотя если бы сразу сказал "это не наш сотрудник", мог бы избежать головной боли. Кстати, у Елены Сергеевны внук в армии — будь осторожен с её перепиской.

Ответы:

1) ... (Уведомление: "Добавлен флаг 'VIP-клиент' в профиль Елены Сергеевны", конечный узел)

**Квест 5**

0

**Макс (коллега) :** Ну что, новичок, сегодня у тебя "сладкая пятёрка". Пять вызовов подряд, и все — из категории "проблемных". Начинаем с клиента, который считает, что его роутер разговаривает с ним. Говорит, что тот «сам за себя» щёлкает и «нечистую силу в дом пустил». Главное — не показывай паники, будь внимательным и не давай лишних обещаний. Он уже трижды менял специалистов и жаловался на то, что мы «его психику травим технологиями».

Ответы:

1) Привет. Спасибо. Ну поехали... (переход к узлу 1)

1

**Тамара\_Ивановна\_73** : Здравствуйте… Скажите, это вы отвечаете за этих электронных духов? Вчера вечером мой роутер начал щёлкать, как будто кто-то в стене тапочком стучит! Я ему говорю: «Не смей шуметь», а он мне в ответ мигает красным глазом. Это всё ваши технологии, молодой человек!

Ответы:

1) Добрый день, Тамара Ивановна. Давайте проверим ваш роутер. Возможно, произошёл сбой или перепад напряжения. Можете описать, какие лампочки сейчас горят? (к узлу 2)

2) А вы пробовали просто выключить его из розетки на пару минут и снова включить? Иногда помогает. (к узлу 1\_1)

3) Очень интересно! А можно я запишу этот звук? Мы хотим создать базу данных «странного поведения оборудования» для наших инженеров. (к узлу 1\_2)

1\_1

**Тамара\_Ивановна\_73 :** Как же, выключала! Выключала, потом включала, и даже водкой протирала контакты — бабушка научила. Но щёлкает по-прежнему. Может, вам его забрать?

Ответы:

1) Вы молодец, что попробовали! Давайте проверим провода. Они могут быть плохо подключены или повреждены. (к узлу 2)

2) Водкой?! Это очень старинный способ, но, боюсь, он может повредить оборудование. Советую больше так не делать. Давайте вместе проверим подключение. (к узлу 2)

1\_2

**Тамара\_Ивановна\_73 :** Записывать? Да вы что! Это же одержимый аппарат! Я ему сказал: «Если ещё раз щёлкнешь, выброшу тебя в окно!» И знаете, он замолчал!

Ответы:

1) Хорошо, тогда давайте просто проверим подключение. Провод от роутера к розетке вставлен плотно? (к узлу 2)

2

**Тамара\_Ивановна\_73 :** Роутер стоит, как положено. Один провод в розетке, другой — в компьютере. Только вот эта маленькая лампочка иногда моргает сама по себе. Не знаю, то ли она вас, то ли нечистая сила.

Ответы:

1) Это нормально, когда лампочка моргает — это значит, что данные передаются. Но если щёлкает, возможно, есть проблема с блоком питания. Можно попробовать перезагрузить устройство. (к узлу 2\_1)

2) Может быть, рядом проходит электромагнитная помеха? Например, микроволновка или зарядка телефона? (к узлу 2\_2)

3) Попробуйте аккуратно выключить роутер, подождать 10 секунд и снова включить. Если щёлканье не прекратится — отправим мастера. (к узлу 2\_3)

2\_1

**Тамара\_Ивановна\_73 :** Так это у него такие штучки? То светится, то гаснет? А я думала, он со мной играет. Ладно, попробую его перезагрузить.

Ответы:

1) Спасибо, Тамара Ивановна. Попробуйте сделать это и сообщите, что получилось. (к узлу 3)

2\_2

**Тамара\_Ивановна\_73 :** Микроволновка? Нет, она в другой комнате. Зарядка тоже далеко. Может, дело в кошке? Она часто спит рядом с роутером...

Ответы:

1) Кошка?.. Интересная версия. Хотя, скорее всего, щёлканье связано с питанием. Попробуйте перезагрузить устройство. (к узлу 3)

2\_3

**Тамара\_Ивановна\_73 :** Перезагрузила. Теперь щёлкает реже. Странно. А раньше каждые пять минут. Может, он действительно испугался моих слов?

Ответы:

1) Вот и отлично! Скорее всего, просто был временный сбой. Если будут проблемы — обращайтесь. И не ругайтесь с роутером слишком сильно! (к узлу 4)

3

**Тамара\_Ивановна\_73 :** Перезагрузила. Теперь щёлкает реже. Странно. А раньше каждые пять минут. Может, он действительно испугался моих слов?

Ответы:

1) Вот и отлично! Скорее всего, просто был временный сбой. Если будут проблемы — обращайтесь. И не ругайтесь с роутером слишком сильно! (к узлу 4)

4

**Макс (коллега) :** Отличная работа! Ты даже эту "ведьму" успокоил. Кстати, её внук — наш менеджер по продажам. Так что, если бы ты её расстроил, мог бы получить внутренний выговор. А теперь следующий вызов — клиент с претензией на "неудобный интерфейс" и требованием бесплатного тарифа на год. Готов?

Ответы:

1) Готов. Давайте посмотрим, что там у нас дальше. (переход к узлу 5)

5

**Игорь\_Александрович\_45 :** Привет. Скажите честно: вы специально делаете интерфейс таким сложным, чтобы люди сами ничего не могли настроить? Я потратил два дня на настройку Wi-Fi, и в итоге интернет так и не работает. Это какой-то саботаж!

Ответы:

1) Здравствуйте, Игорь Александрович. Давайте вместе разберёмся. Можете рассказать, что именно вы делали при настройке? (к узлу 6)

2) У нас есть платный курс по настройке интернета за 399 рублей. Поможет освоиться с любыми настройками. (к узлу 5\_1)

3) Вы можете воспользоваться мобильным приложением для управления своим подключением — там всё гораздо понятнее. (к узлу 5\_2)

5\_1

**Игорь\_Александрович\_45 :** Вы издеваетесь? Я уже заплатил за интернет, а теперь ещё и за обучение? Я требую компенсацию!

Ответы:

1) Понимаю ваше возмущение. Давайте попробуем вместе разобраться с настройкой бесплатно. (к узлу 6)

5\_2

**Игорь\_Александрович\_45 :** Приложение? А почему его нет на главной странице сайта? Я искал информацию и ничего не нашёл!

Ответы:

1) Простите за неудобства. Сейчас я пришлю вам ссылку на приложение и подробные инструкции. (к узлу 6)

6

**Игорь\_Александрович\_45 :** Хорошо, давайте попробуем. Я захожу в настройки роутера через браузер, ввожу логин и пароль... Вроде всё правильно, но после сохранения интернет не появляется.

Ответы:

1) Проверьте, правильно ли вы указали данные Wi-Fi сети и пароль. Возможно, где-то была опечатка. (к узлу 6\_1)

2) Можете прислать скриншот настроек? Мы сможем быстрее понять, в чём проблема. (к узлу 6\_2)

6\_1

**Игорь\_Александрович\_45 :** Проверил. Всё верно. Пароль правильный, имя сети совпадает с тем, что указано в договоре.

Ответы:

1) Хорошо. Попробуйте перезагрузить роутер и подождать 2–3 минуты. После этого проверьте подключение. (к узлу 7)

6\_2

**Игорь\_Александрович\_45 :** Скриншот? Я не умею их делать. Это ещё одна ваших «ловушек»?

Ответы:

1) Нет, конечно! Это просто стандартная процедура. Давайте попробуем перезагрузить роутер и проверим подключение заново. (к узлу 7)

7

**Игорь\_Александрович\_45 :** Перезагрузил. Интернет появился! Но почему так сложно было всё настроить?

Ответы:

1) Рад, что всё заработало! Возможно, система просто зависла на время. Если будут ещё вопросы — обращайтесь. (+10 репутации, переход к узлу 8)

8

**Макс (коллега) :** Отлично! Обошлось без конфликтов. Хотя, если бы ты сразу предложил ему "VIP-поддержку" за 1500 рублей, мог бы получить бонус.

Ответы:

1) Спасибо, Макс. Буду иметь в виду. (конечный узел)

9

**Людмила\_Николаевна\_57 :** Здравствуйте! Я вам звоню уже третий раз! У меня не работает оплата через ваш сайт. Каждый раз вываливается ошибка 404, а деньги списываются! Я не собираюсь платить за то, что не работает!

Ответы:

1)Добрый день, Людмила Николаевна. Проверим ваш платёж и систему оплаты. Можете назвать номер договора? (к узлу 10)

2)Попробуйте очистить кэш браузера или воспользоваться другим устройством. Инструкция по ссылке… (к узлу 9\_1)

3)Мы можем предложить оплатить через мобильное приложение. Там интерфейс проще. (к узлу 9\_2)

9\_1

**Людмила\_Николаевна\_57 :** Какой кэш?! Я не программист! Это ваш сайт глючит! Если не разберётесь, пойду в суд!

Ответы:

1)Извините за неудобства. Сейчас я сам проверю ваш платёж и отправлю инструкцию с поддержкой. (к узлу 10)

9\_2

**Людмила\_Николаевна\_57 :** Приложение? Я не умею с ним работать! У меня «Андроид» старый, он не поддерживает ваши «игрушки»!

Ответы:

1)Понимаю. Давайте проверим ваш платёж вручную. Назовите номер договора. (к узлу 10)

10

**Система:** Платёж №4512789 от 15.10.2023: 999₽ списаны, статус — «Ошибка обработки».

Ответы:

1)Ваш платёж прошёл частично. Мы вернём деньги за ошибку и продлим доступ на 7 дней. (к узлу 10\_1)

2)Проблема в вашем банке. Обратитесь в их поддержку. (к узлу 10\_2)

10\_1

**Людмила\_Николаевна\_57 :** Хорошо, но если это повторится — я подам в суд на вас всех!

Ответы:

1)Спасибо за понимание. Мы постараемся больше не допускать таких ошибок. (+10 репутации, к узлу 11)

10\_2

**Людмила\_Николаевна\_57 :** Вы смеётесь?! Это ваш сайт не работает! Я требую компенсацию!

Ответы:

1)Хорошо, мы вернём деньги и продлим доступ на 7 дней. Простите за неудобства. (+5 репутации, к узлу 11)

11

**Макс (коллега) :** Неплохо справился! Хотя мог бы сразу предложить ей «платиновый тариф» за 1999₽ — она бы точно отвлеклась от угроз.

Ответы:

1)Буду иметь в виду. (к узлу 12)

12

**Алексей\_Игоревич\_34 :** Привет. У меня тут офис, 10 компьютеров, и у всех интернет стал тормозить. Проверил роутер — вроде нормально, но пинг 300 мс! Это ваш косяк?

Ответы:

1)Проверим нагрузку на ваш тариф. Возможно, стоит перейти на бизнес-тариф с гарантированной скоростью. (к узлу 12\_1)

2)Можете запустить тест скорости через Speedtest и скинуть результат? (к узлу 12\_2)

3)Скорее всего, проблема в вашей локальной сети. Проверьте подключение кабелей. (к узлу 12\_3)

12\_1

**Алексей\_Игоревич\_34 :** Бизнес-тариф? Я не миллионер! Сделайте что-нибудь бесплатно!

Ответы:

1)Можем временно увеличить скорость. Но для постоянного решения нужен бизнес-тариф. (к узлу 13)

12\_2

**Алексей\_Игоревич\_34 :** Тест сделал: 10 Мбит/с вместо 100. Это явно не моя вина!

Ответы:

1)Проверю состояние вашей линии. Возможно, есть повреждение кабеля. (к узлу 13)

12\_3

**Алексей\_Игоревич\_34 :** Все кабели целые! Я не новичок! Вы лучше проверьте свою сеть!

Ответы:

1)Хорошо, проверим линию с нашей стороны. (к узлу 13)

13

**Система**: Авария на секторе B2: повреждение оптоволокна. Восстановление через 1 час.

Ответы:

1)У нас технические работы. Восстановим связь в течение часа. Компенсируем downtime. (к узлу 13\_1)

2)Проблема на вашей стороне. Оплата за выезд мастера — 3000₽. (к узлу 13\_2)

13\_1

**Алексей\_Игоревич\_34 :** Ладно, надеюсь, вы это исправите. Иначе перейду к вашим конкурентам!

Ответы:

1)Спасибо за понимание. Мы свяжемся с вами после восстановления. (+10 репутации, к узлу 14)

13\_2

**Алексей\_Игоревич\_34 :** Вы издеваетесь?! Это ваша авария, а вы берёте за ремонт?!

Ответы:

1)Извините, это была ошибка. Мы бесплатно восстановим связь. (+5 репутации, к узлу 14)

14

**Макс (коллега) :** Отлично! Хотя если бы ты сразу предложил ему «VIP-поддержку» за 5000₽, мог бы получить премию.

Ответы:

1)Буду учиться. (к узлу 15)

15

**Анонимный\_Клиент :** Я знаю, что вы шпионите за пользователями! Мой роутер записывает разговоры и передаёт их вам! Докажите, что это не так!

Ответы:

1)Это невозможно. Роутер не имеет функции записи. Проверьте настройки приватности. (к узлу 15\_1)

2)Вы можете отключить микрофон в настройках устройства. (к узлу 15\_2)

3)Мы можем отправить специалиста для диагностики за 1500₽. (к узлу 15\_3)

15\_1

**Анонимный\_Клиент :** Не верю! У меня есть доказательства! Вот запись, где роутер повторяет мои слова!

Ответы:

1)Это эхо от колонок. Проверьте настройки аудио. (к узлу 16)

15\_2

**Анонимный\_Клиент :** Я уже отключил! Но он всё равно щёлкает!

Ответы:

1)Это нормальная работа оборудования. Не волнуйтесь. (+5 репутации, к узлу 16)

15\_3

**Анонимный\_Клиент :** Я не буду платить за то, чтобы вы меня шпионили!

Ответы:

1)Извините, это был шутка. Мы не шпионим. (-5 репутации, к узлу 16)

16

**Анонимный\_Клиент :** Хорошо, но если я найду доказательства — я подам в суд!

Ответы:

1)Спасибо за обращение. (+5 репутации, к узлу 17)

17

**Макс (коллега) :** Отлично! Последний клиент — псих, но ты его уломал.

Ответы:

1)Спасибо. (конечный узел)

**Квест 6**

0

**Макс (коллега) :** Сегодня тебе повезло — последний рабочий день перед отпуском. Но перед этим тебя ждёт "сюрприз": три вызова от одного клиента... который не существует в базе. Ни имени, ни договора. Только голос в записях: «Вы знаете, зачем я звоню». Странный, да? Давай, разберись.

Ответы:

1) Привет. Спасибо. Ну поехали... (переход к узлу 1)

1

**Неизвестный\_Номер :** Вы получили мою заявку?

Ответы:

1) Какую заявку? У нас нет вашей истории обращений... (к узлу 1\_1)

1\_1

**Неизвестный\_Номер :** Не ври. Ты видишь мои данные.

Система: Внезапно в профиле клиента появляется запись: `User\_X | Статус: Тестовый аккаунт | Доступ: Level 9`.

Ответы:

1) Что вы хотите? (к узлу 2)

2

**Неизвестный\_Номер :** Проверьте сервер 192.168.7.42. Он должен быть выключен.

Ответы:

1) Это внутренний тестовый сервер. Зачем он вам? (к узлу 2\_1)

2\_1

**Неизвестный\_Номер :** Если не выключишь его в течение 5 минут, я сделаю это сам. И тогда вы потеряете данные по всем клиентам за 3 года.

Ответы:

1) Вы угрожаете? (к узлу 3)

3

**Неизвестный\_Номер :** Это не угроза. Это проверка.

Система: Сервер 192.168.7.42 внезапно отключается. На экране мелькает надпись: `Проект "Феникс" | Статус: Активирован`.

Ответы:

1) Что такое "Феникс"? (к узлу 4)

4

**Неизвестный\_Номер :** Ты не готов к этому. Но скоро будешь.

**Система:** Звонок обрывается. В чате появляется сообщение от Макса:

> Макс: Ты видел это? На сервере нашли файлы с меткой "Феникс". Это что-то связанное с ИИ для мониторинга клиентов... Начальник сказал "забудь об этом".

Ответы:

1) Ладно. (конечный узел)

2) А если я не забуду? (к узлу 5)

5

**Система:** Через час на ваш email приходит анонимное письмо с файлом `phoenix\_protocol.txt`. В нём — список сотрудников, включая вас, и пометки:

- "Не доверять"

- "Проверить лояльность"

- "Подготовить к переходу"

Ответы:

1) Отправить файл в СБ. (к узлу 5\_1)

2) Сохранить файл и не реагировать. (к узлу 5\_2)

3) Связаться с отправителем. (к узлу 5\_3)

5\_1

СБ: "Файл поддельный. Не распространяйтесь о внутренних делах".

Система: Ваш аккаунт получает ограничения.

Ответы:

1) ... (Репутация -5, конечный узел)

5\_2

**Система:** Через 3 дня ваш компьютер блокируется. Сообщение: "Вы выбрали путь наблюдателя".

Ответы:

1) ... (конечный узел)

5\_3

**Неизвестный\_Номер :** Ты сделал первый шаг. Завтра получишь координаты.

Система: Появляется скрытый квест.

> "Продолжение: Начать расследование 'Феникс'?

> — Да → Репутация обнуляется, но открывается доступ к секретным данным.

> — Нет → Забыть о файле, получить VIP-статус."

Ответы:

1) Да (к узлу 6)

2) Нет (к узлу 7)

6

**Система:** Доступ к проекту "Феникс" открыт.

Скрытый уровень: "Вы стали частью эксперимента. Ваша задача — внедрить ИИ в техподдержку. Первый тест: обмануть клиента, чтобы он согласился на 'обновление'".

Ответы:

1) ... (конечный узел с надписью: "Игра окончена... или только начинается?")

7

**Система**: Файл удален. Вам присвоен статус VIP-сотрудника.

Ответы:

1) ... (конечный узел с надписью: "Вы выбрали безопасность. Но помните: некоторые истины лучше не знать.")

---

\*\*Системное уведомление:\*\*

> Дневной рейтинг: \*\*+/- 0 репутации\*\* (в зависимости от выбора)

> Скрытый квест: Найдена запись в логах: `User\_X | Проект "Феникс" активирован`.

> — \*\*Продолжить расследование → Репутация ±0, но разблокирована "Темная сторона"\*\*

> — \*\*Игнорировать → Репутация +5, но файл исчезнет навсегда\*\*