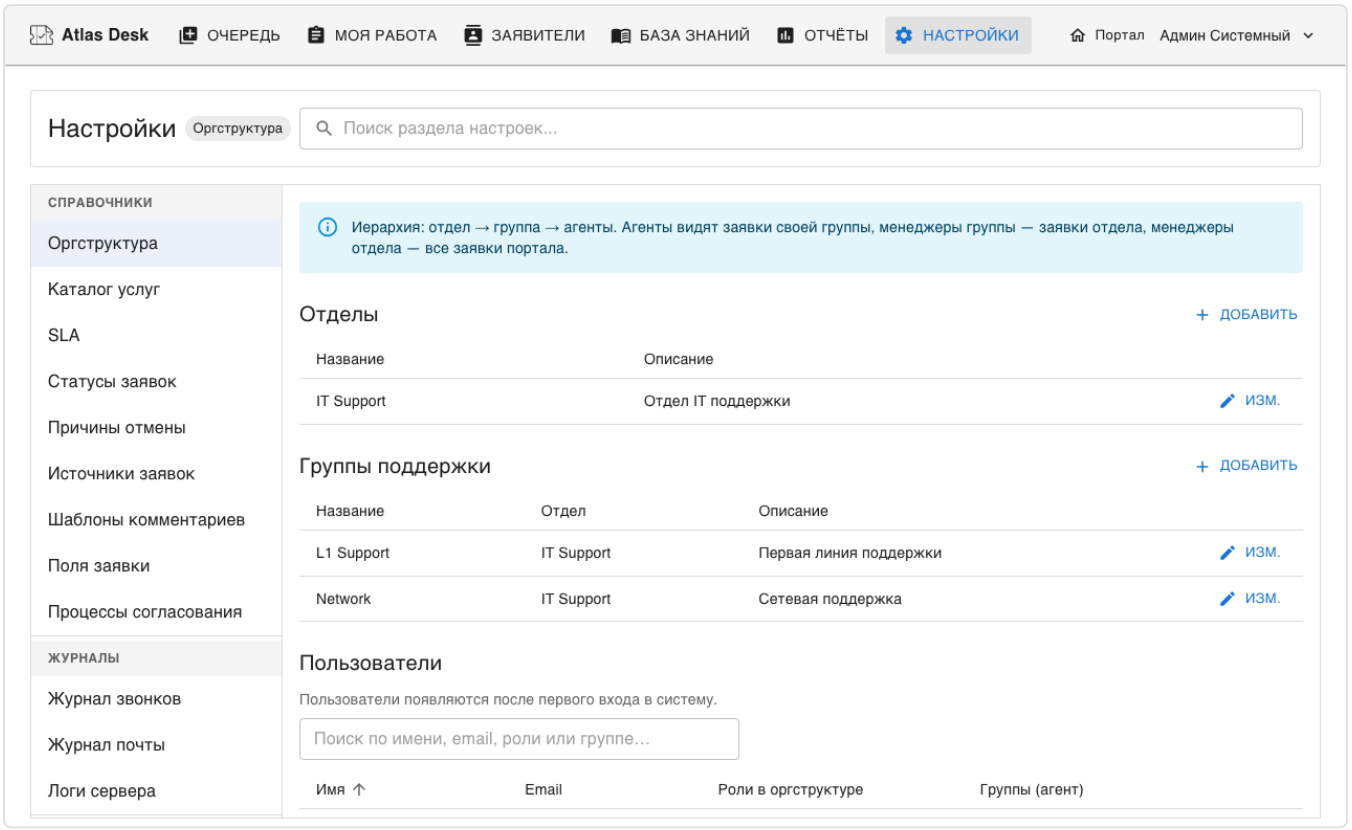
Администратор

Управление доступом, оргструктурой, услугами и справочниками.
В UI: **Агент → Настройки** (`MANAGER` / `ADMIN`). Роли агентов выдаются в **Keycloak**.

Учётные записи и роли

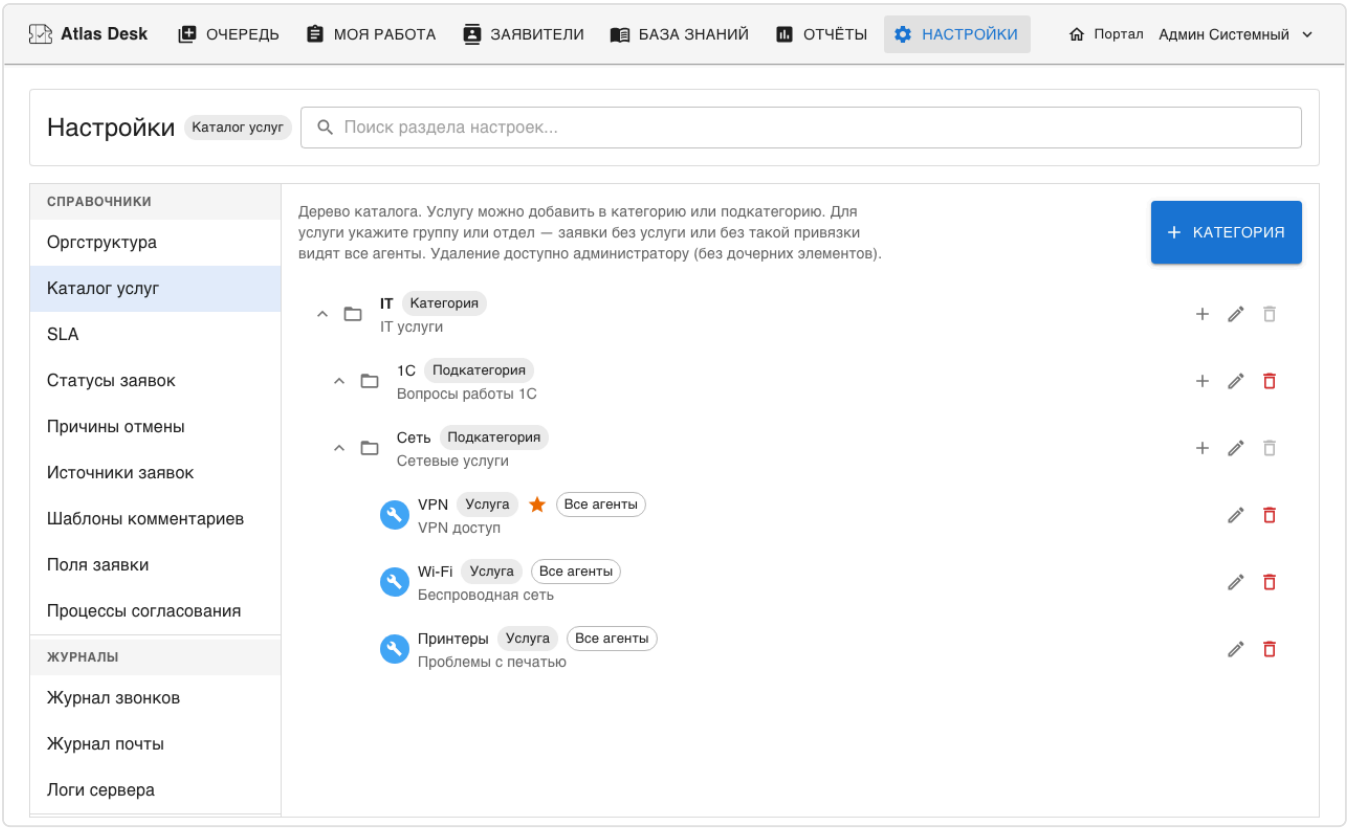
Где	Что
Keycloak	Роли `AGENT` / `MANAGER` / `ADMIN` (часто группы `itsm-agents` , `itsm-managers` , `itsm-admins`)
Настройки → Оргструктура	Отделы, группы, привязка пользователей; влияет на видимость заявок и пресет «На группе»

Без agent-ролей пользователь видит только портал.



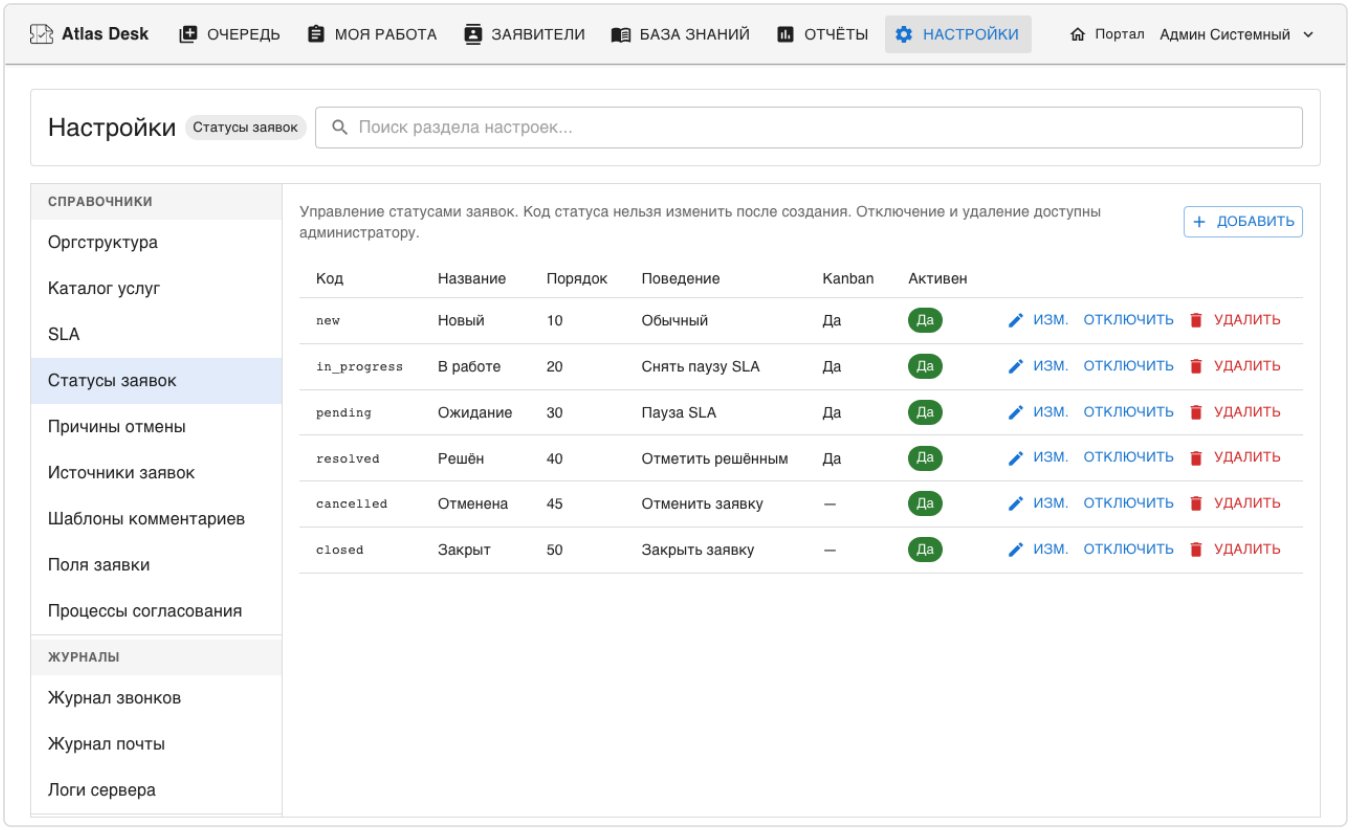
Каталог услуг

Дерево: категория → подкатегория → **услуга**.
У услуги задайте группу или отдел по умолчанию — иначе заявку видят все агенты.



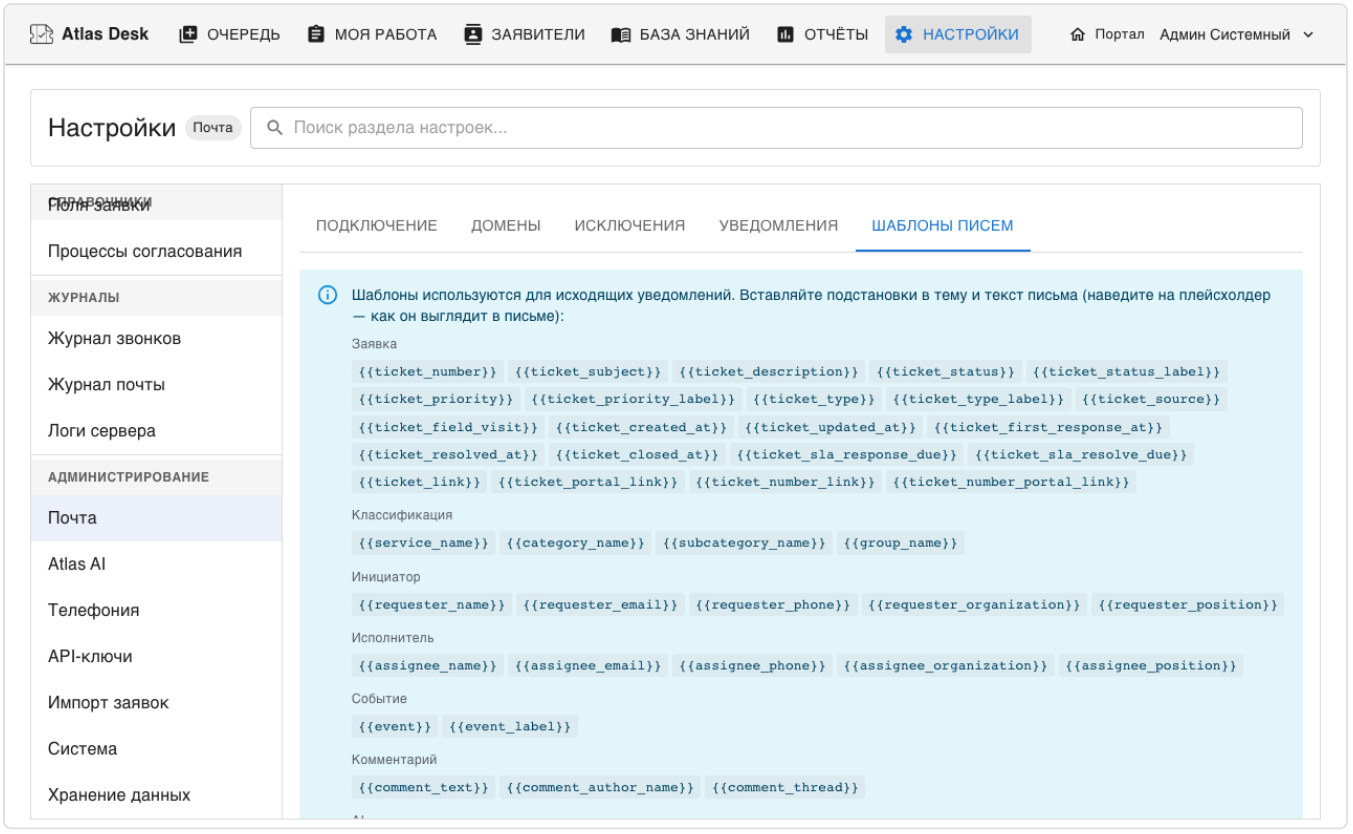
Права и справочники

Раздел	Назначение
Статусы / причины отмены / источники	Жизненный цикл заявки
Поля	Доп. поля заявки и задачи (в т.ч. на портале)
SLA	Нормативы
Процессы согласования	Многошаговые БП, автостарт по услуге
Шаблоны комментариев	Быстрые ответы агентам
KB (права разделов)	ACL на скрытые разделы — ADMIN
Система	Решения → KB, дайджесты, внешние ссылки
Почта	Ящики, домены, уведомления, шаблоны писем
Atlas AI	Провайдер и автопилот
API-ключи / импорт	Только ADMIN



Шаблоны писем

Почта → Шаблоны: тема и тело по событиям (`ticket_created` , `comment_added` , ...), плейсхолдеры `{{ticket_number_portal_link}}` и др.



Типовой порядок внедрения

1. Keycloak: админ и группы агентов.
2. Оргструктура: отделы / группы / люди.
3. Каталог услуг + привязка к группам.
4. Статусы, SLA, поля.
5. Почта и шаблоны.
6. KB: разделы на портале и скрытые с ACL.
7. По необходимости: Atlas AI, телефония, согласования.