Агент и менеджер

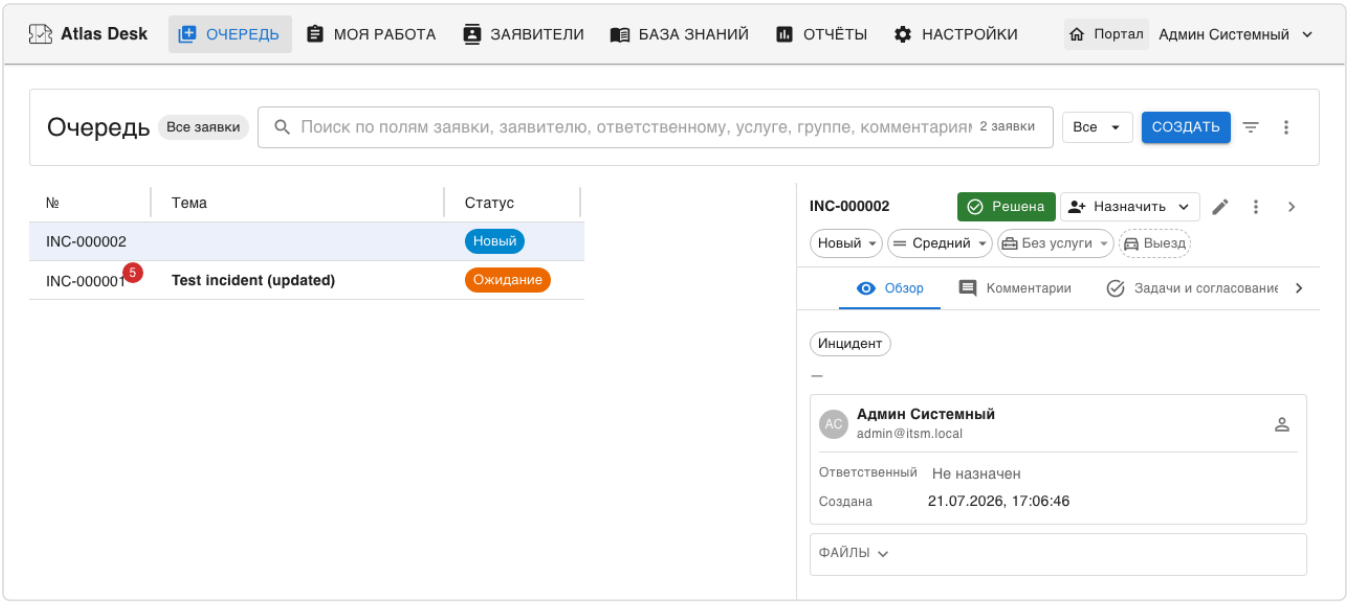
Работа с заявками, задачами, базой знаний. Переключение: **Агент** / **Портал** в шапке.

Очередь

Тулбар: поиск → пресет **Все / Неназначенные / На группе / Мои** → **Создать** → фильтры → ⋯ (таблица/канбан, колонки, экспорт).

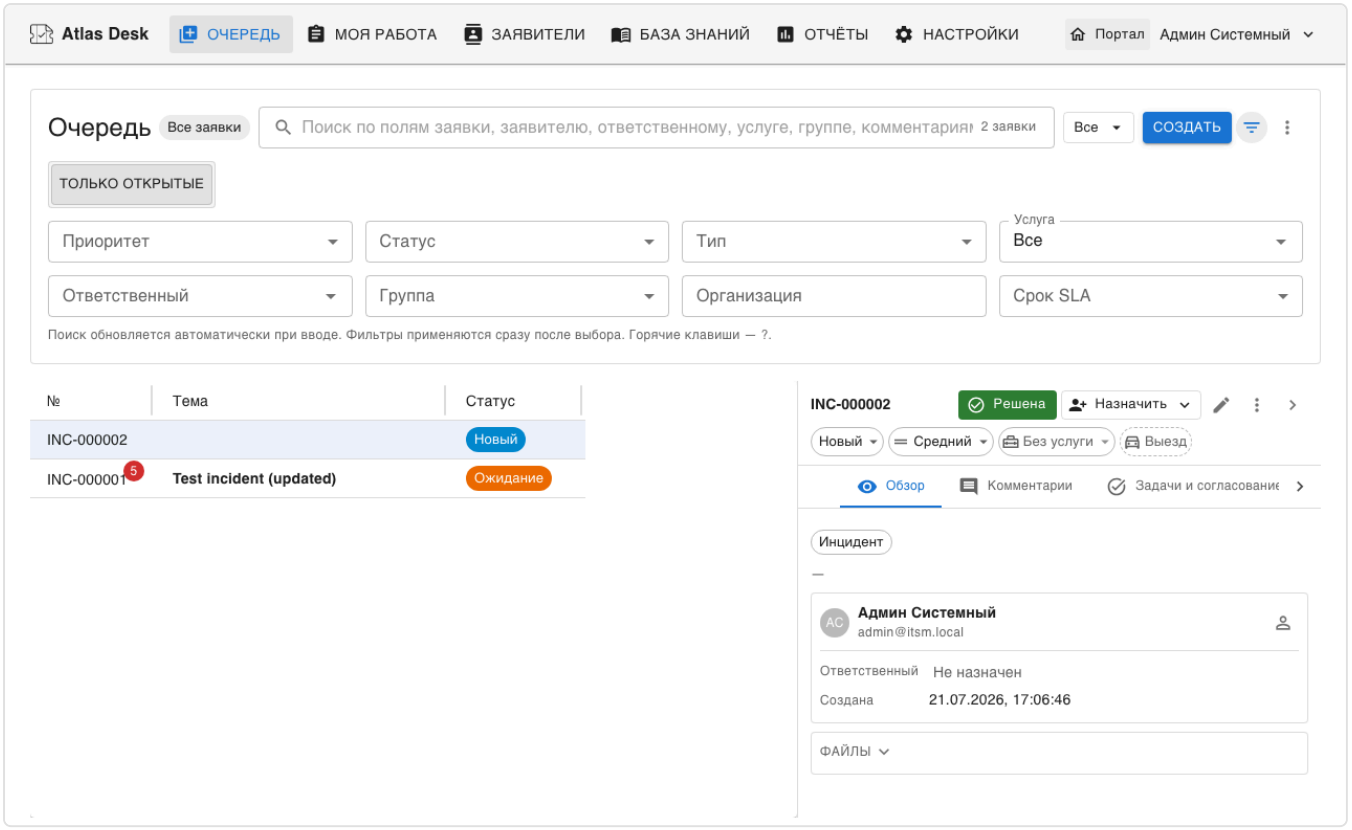
Действие	Как
Открыть	одинарный клик — сайдбар; двойной — на весь экран
Назначить себе	**Назначить** ▾ → «Назначить мне» (Shift+A)
Решить	**Решена** (R) — текст решения, опционально в KB
Комментарий	заявителю / внутренний; вложения; шаблоны
Раскладка	меню пользователя: classic / compact / inbox / focus

Горячие клавиши: `/` поиск, `J` / `K` навигация, `V` таблица↔канбан, `?` шпаргалка.



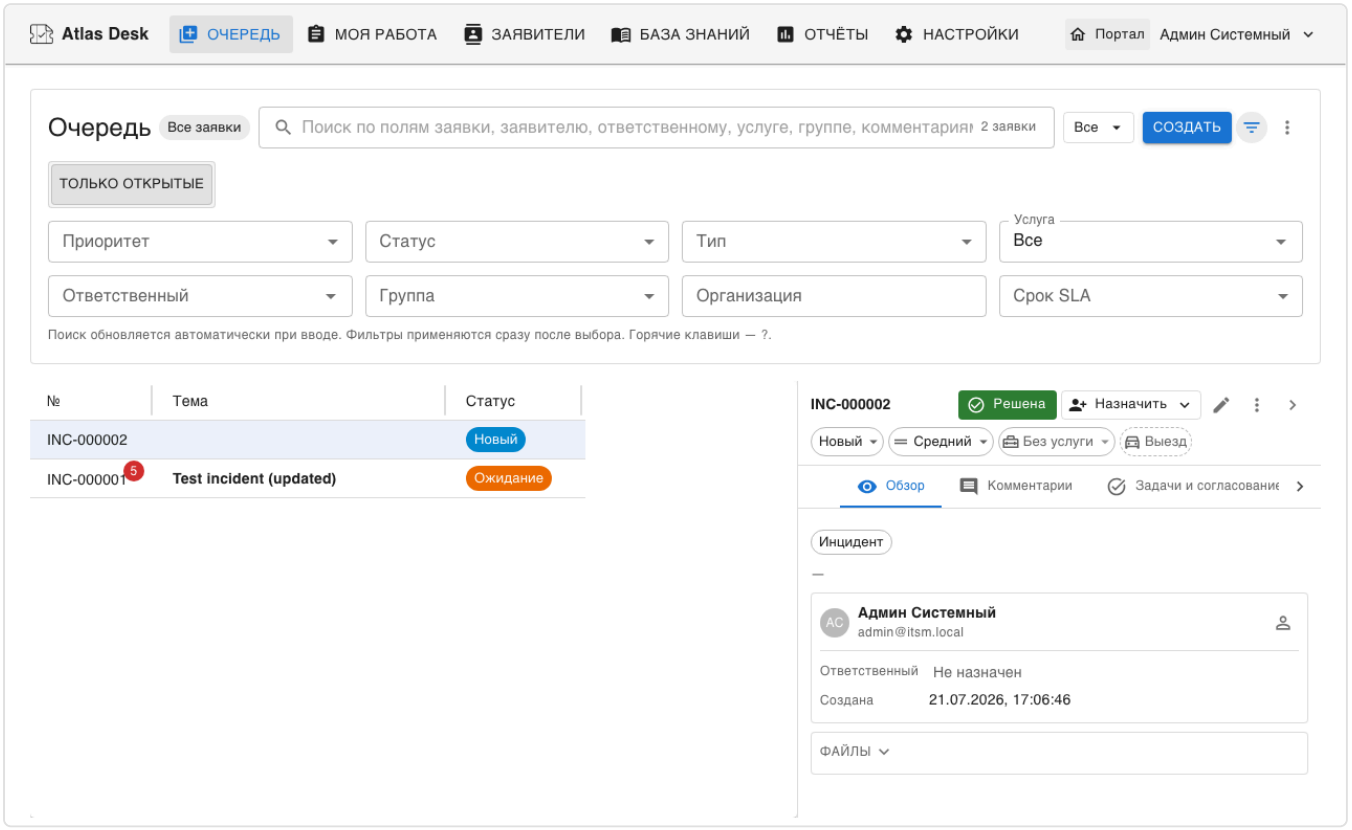
Фильтры и колонки

Панель фильтров: статус, приоритет, услуга, группа, SLA, «Только открытые».
⋯ → настроить колонки таблицы (сохраняются у вас).



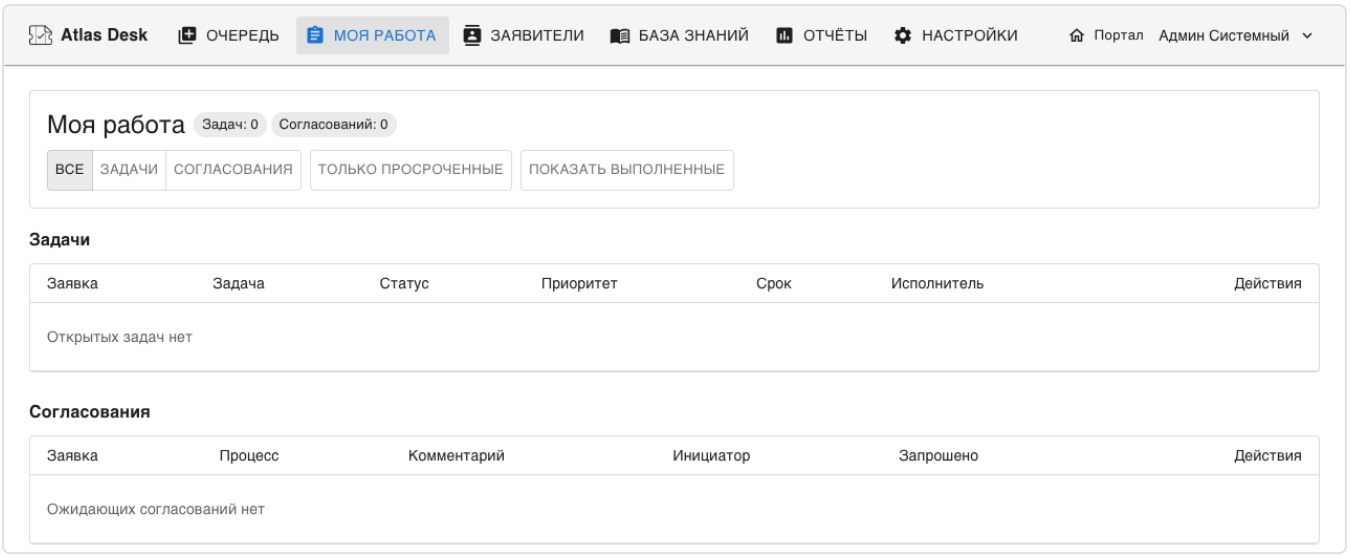
Карточка заявки

Обзор, комментарии, файлы, задачи и согласования. Статус / приоритет / услуга — в шапке карточки.



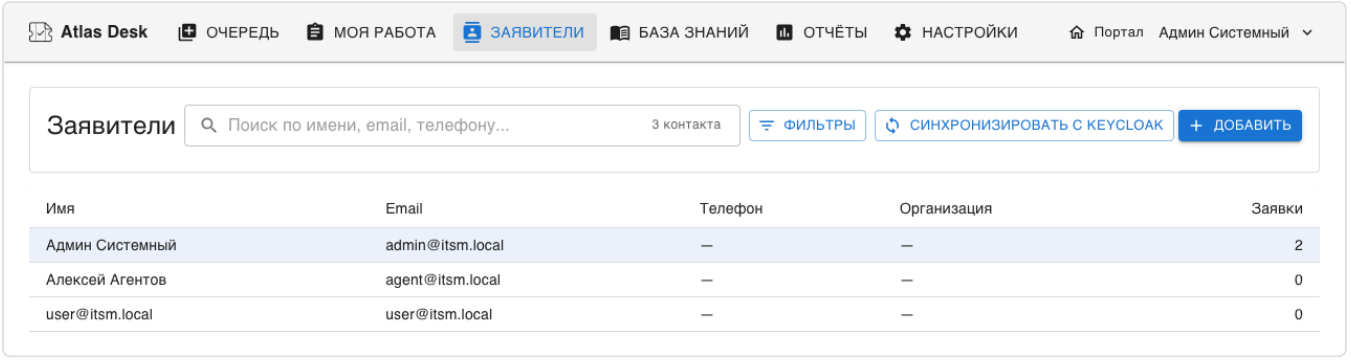
Моя работа

Задачи и согласования, назначенные вам. Групповая задача без исполнителя — **Взять себе**. Флаг **Показать выполненные**.



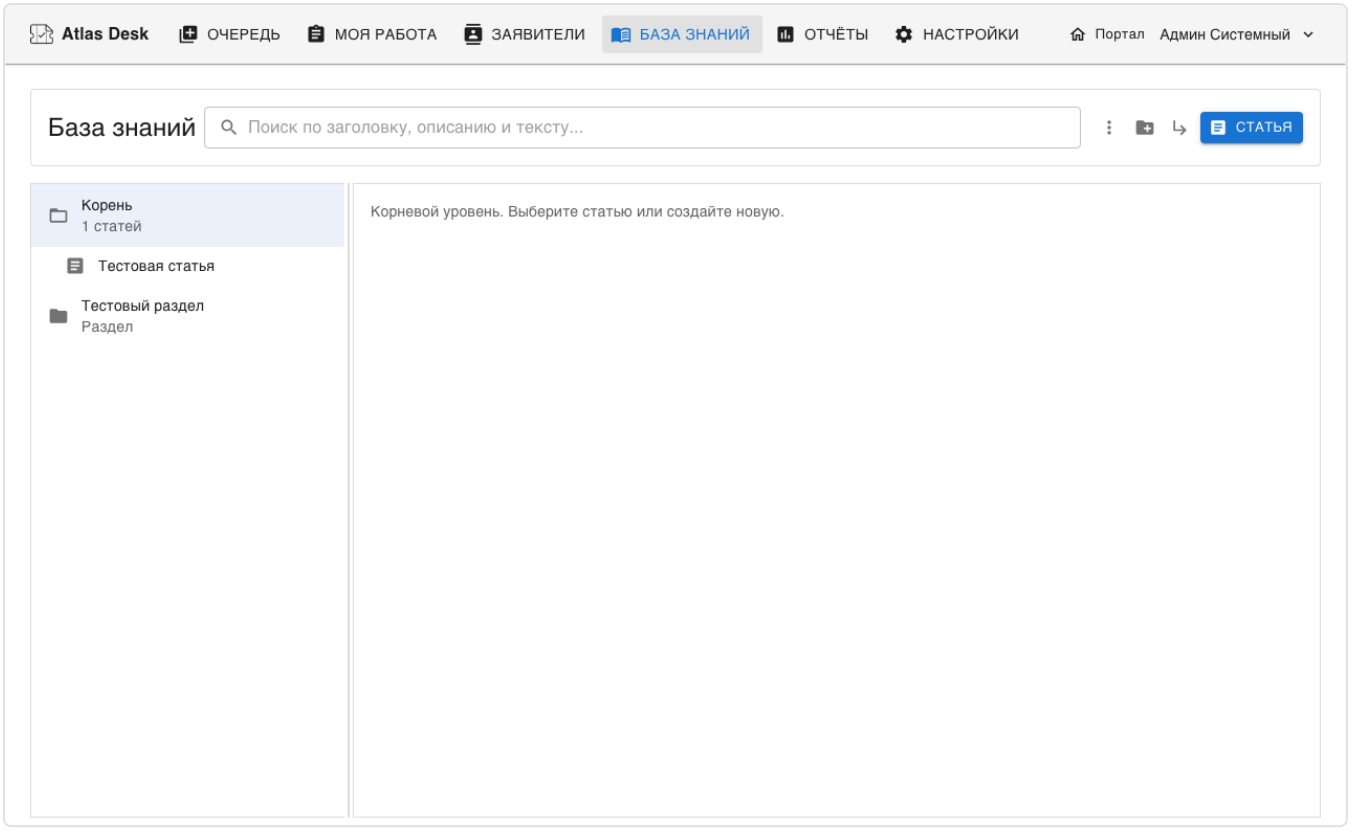
Заявители (клиенты)

Справочник контактов: поиск по имени / email / телефону, фильтры, **+ Добавить**. ADMIN: **Синхронизировать с Keycloak**.



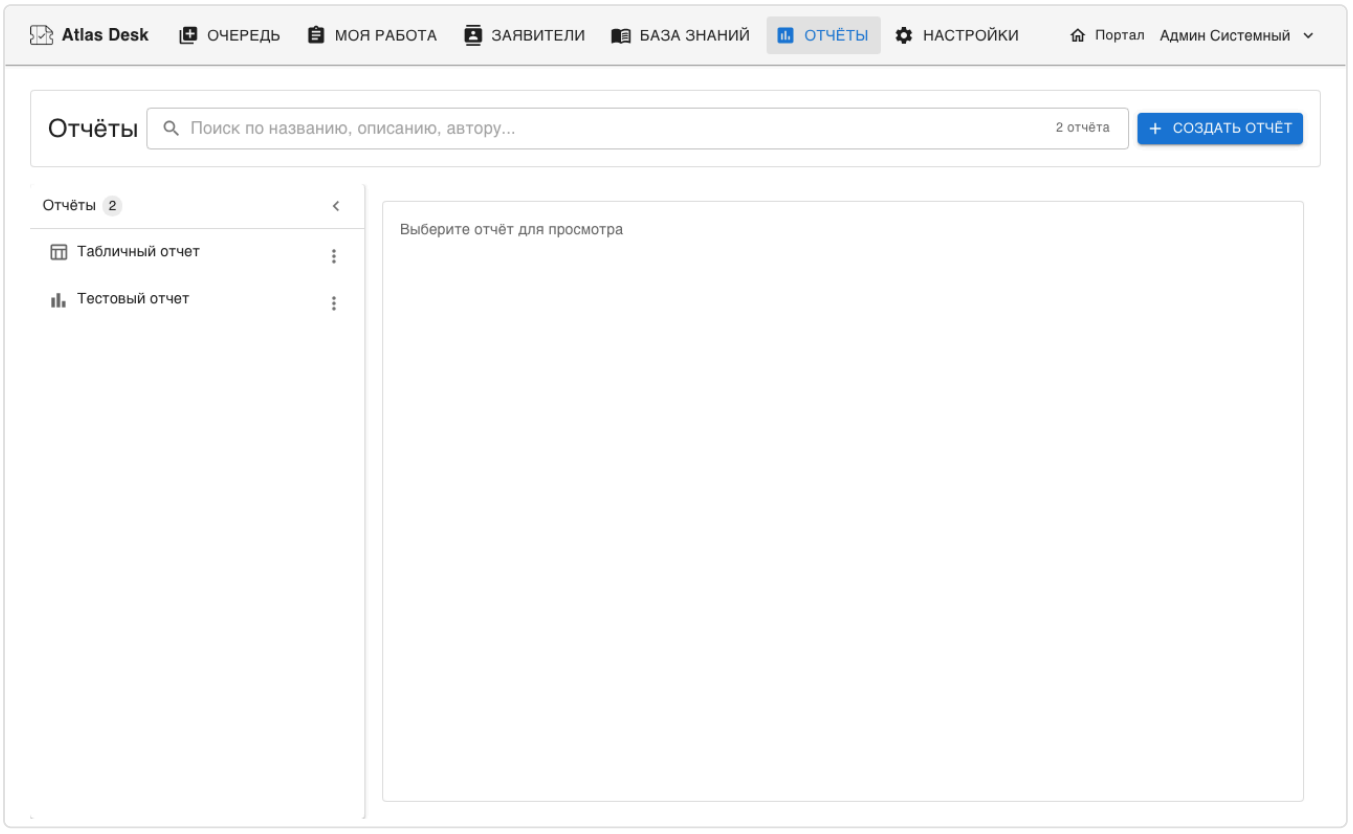
База знаний (агент)

Дерево разделов + редактор статьи. Создание статьи / раздела. Chip видимости: «На портале» / «Скрыт».



Отчёты

MANAGER+: таблицы и дашборды, выбор периода.



Настройки

Менеджер и админ: **Настройки** — см. admin.md.