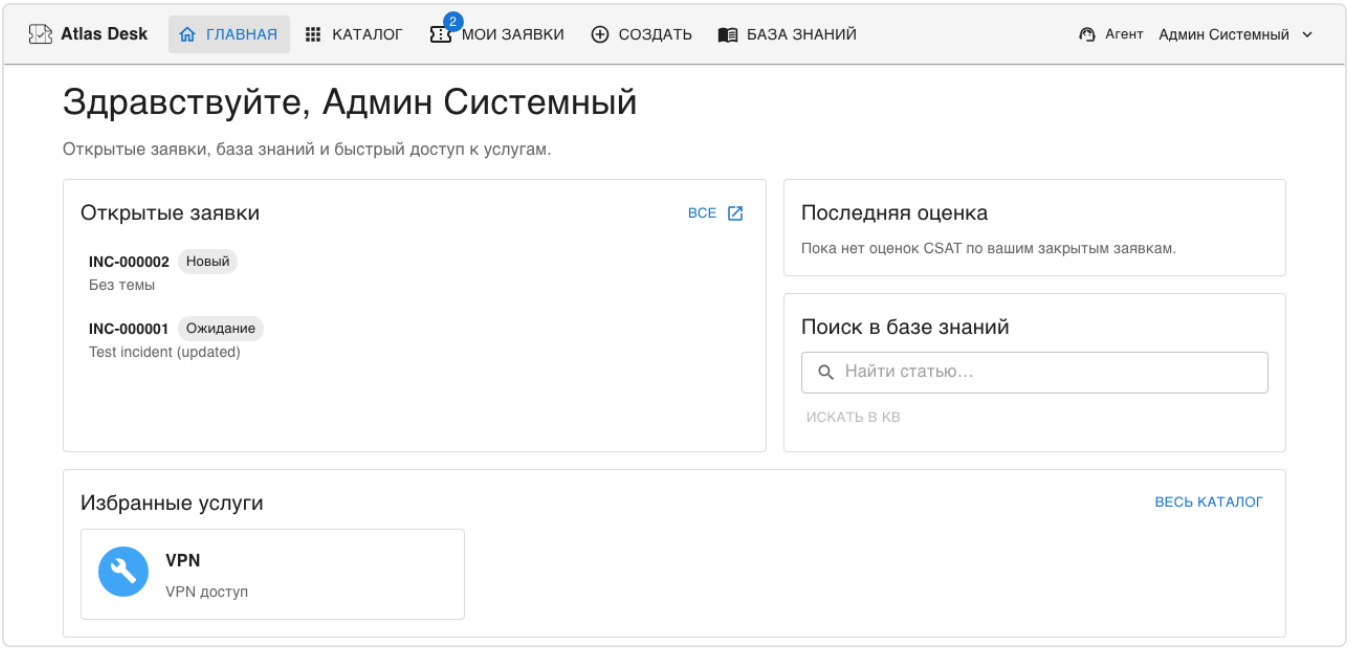
Портал заявителя

Самообслуживание: создать и отслеживать заявки, читать базу знаний.

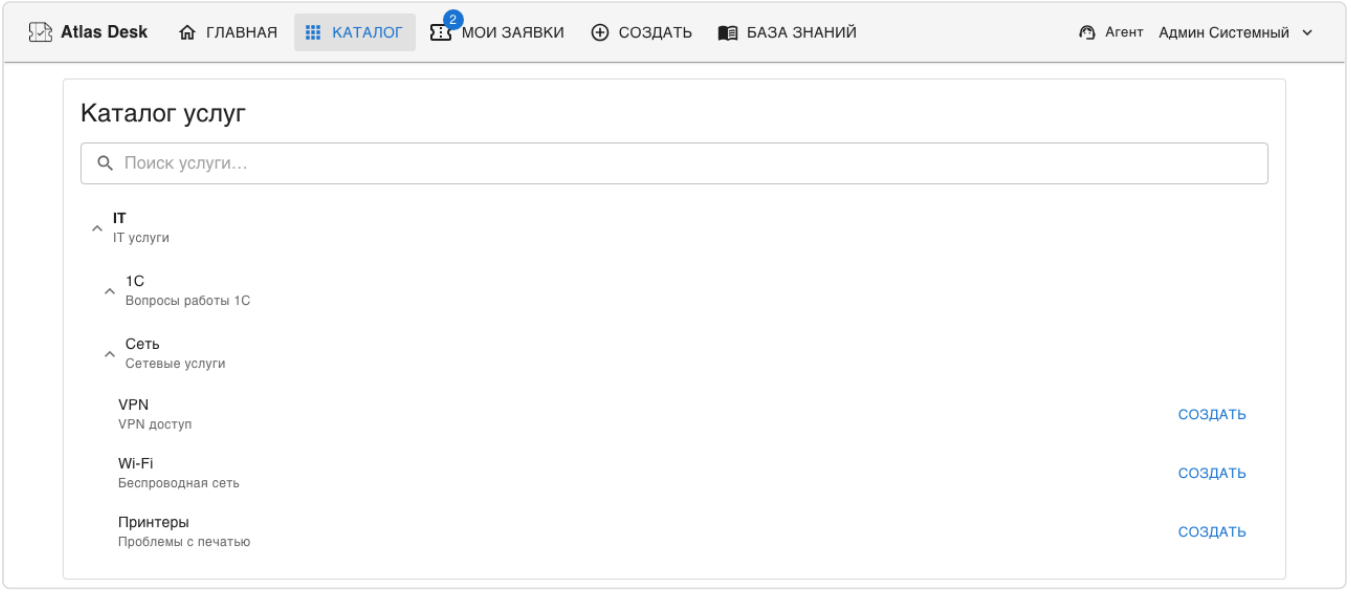
Вход и главная

1. Откройте портал и нажмите **Войти**.
2. После Keycloak откроется главная: открытые заявки, поиск в KB, избранные услуги.
3. Справа — меню пользователя (тема, выход). Если есть роли агента — ссылка **Агент**.



Каталог услуг

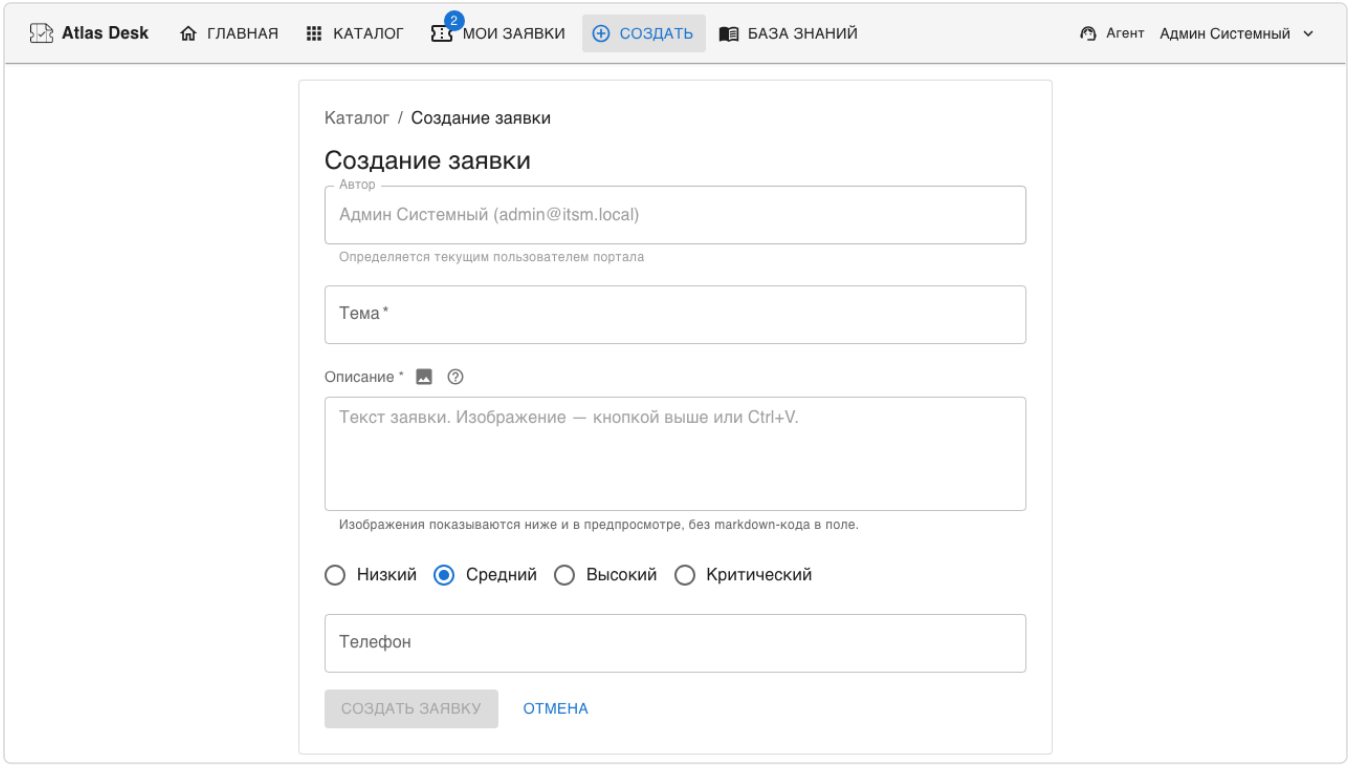
Каталог — иерархия услуг. Выберите услугу, чтобы создать заявку по ней. Поиск сверху.



Создать заявку

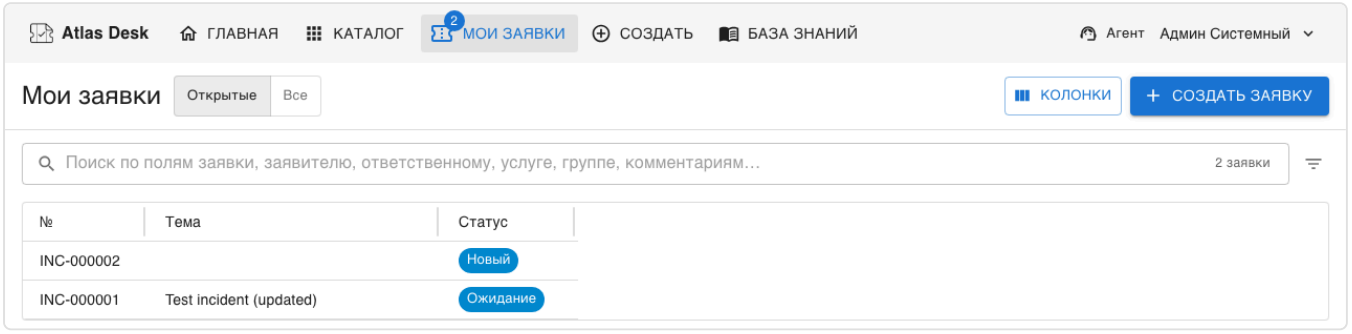
1. **Создать** в шапке или услуга из каталога.
2. Заполните тему и описание, при необходимости приложите файлы.
3. Отправьте. Заявка появится в **Мои заявки**.

Ответ на письмо-уведомление обычно добавляет комментарий к заявке (если почта настроена).



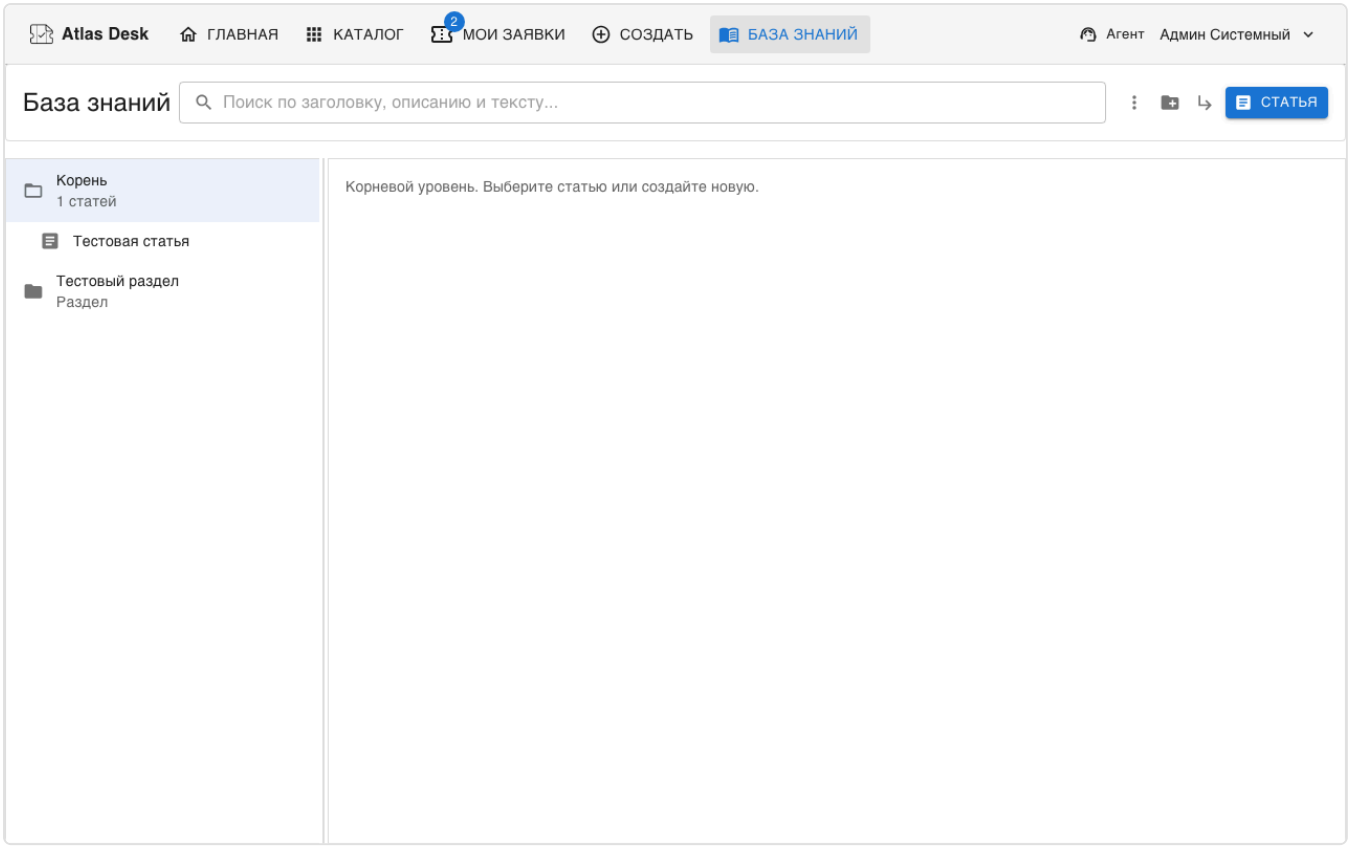
Мои заявки

- Переключатель **Открытые / Все**.
- Поиск и фильтры.
- Клик по строке — карточка: статус, комментарии, файлы.
- Можно добавить публичный комментарий; отмена — если доступна в вашем процессе.



База знаний

База знаний — разделы и статьи, видимые на портале. Поиск по статьям. Скрытые разделы пользователю не показываются.


Atlas Desk
ГЛАВНАЯ
КАТАЛОГ
2
МОИ ЗАЯВКИ
СОЗДАТЬ
БАЗА ЗНАНИЙ
Агент
Админ Системный
База знаний
Поиск по заголовку, описанию и тексту...
СТАТЬЯ
Корень
1 статей
Тестовая статья
Тестовый раздел
Раздел
Корневой уровень. Выберите статью или создайте новую.