Atlas Desk

Инструкции пользователя

Портал · Агент / менеджер · Администратор

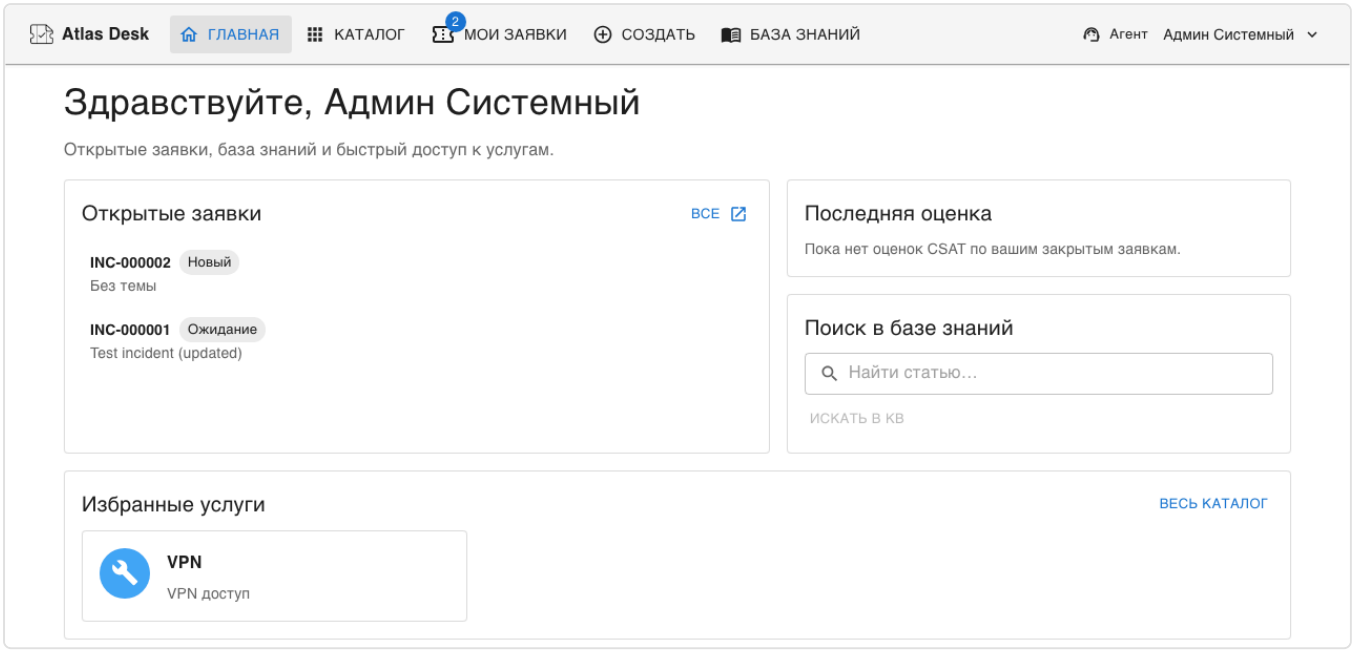
Документация · 2026-10-06

Портал заявителя

Самообслуживание: создать и отслеживать заявки, читать базу знаний.

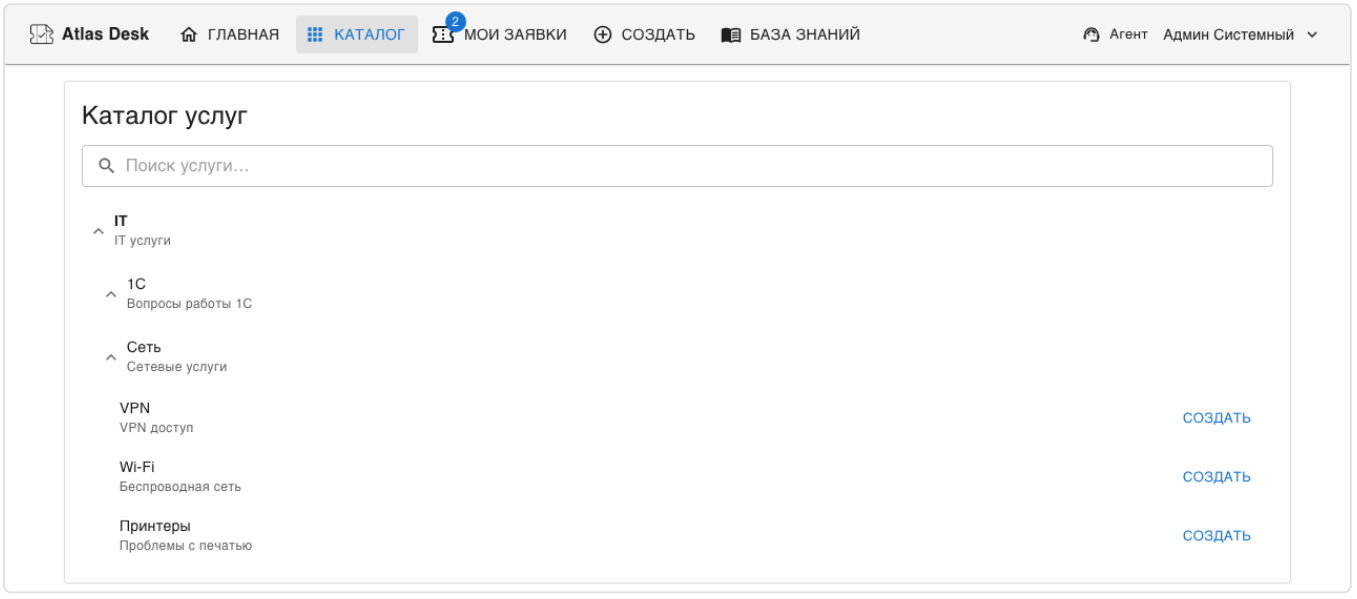
Вход и главная

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



Каталог услуг

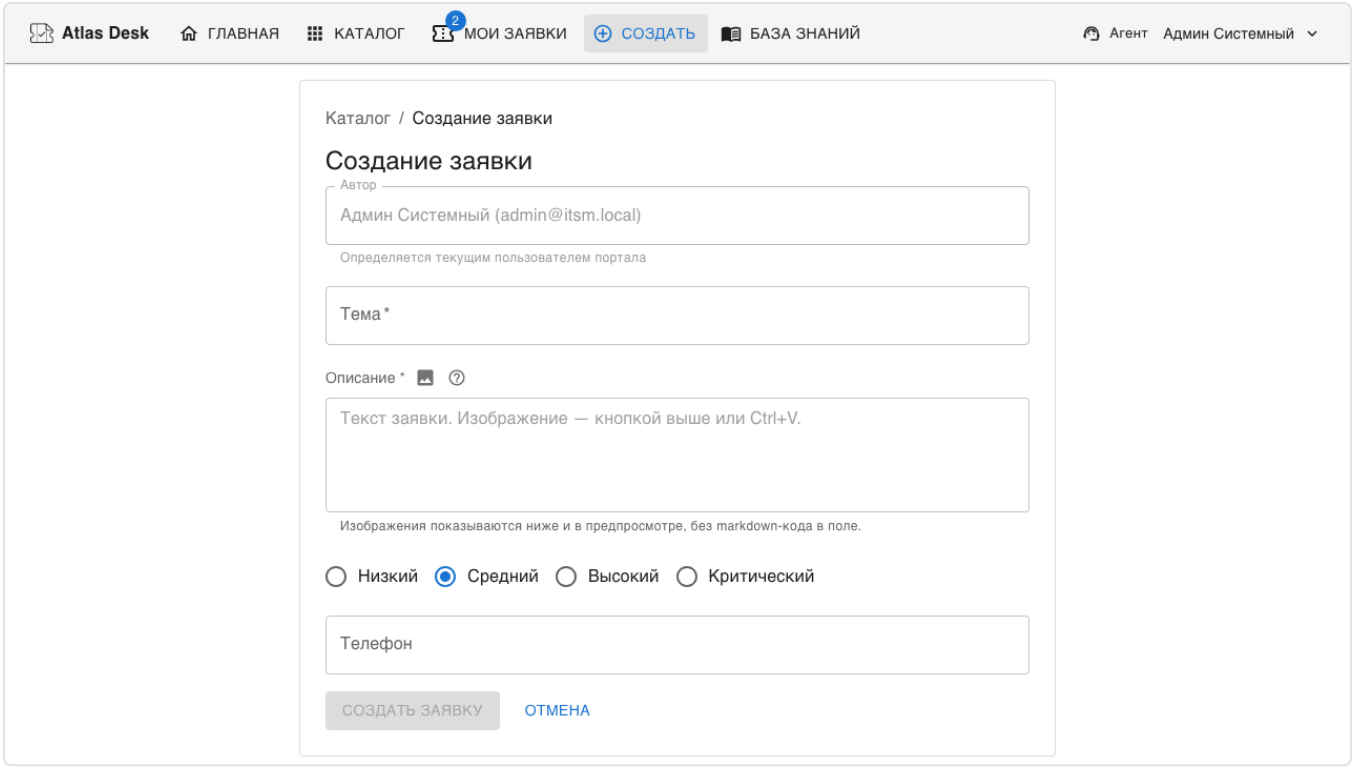
Каталог — иерархия услуг. Выберите услугу, чтобы создать заявку по ней. Поиск сверху.



Создать заявку

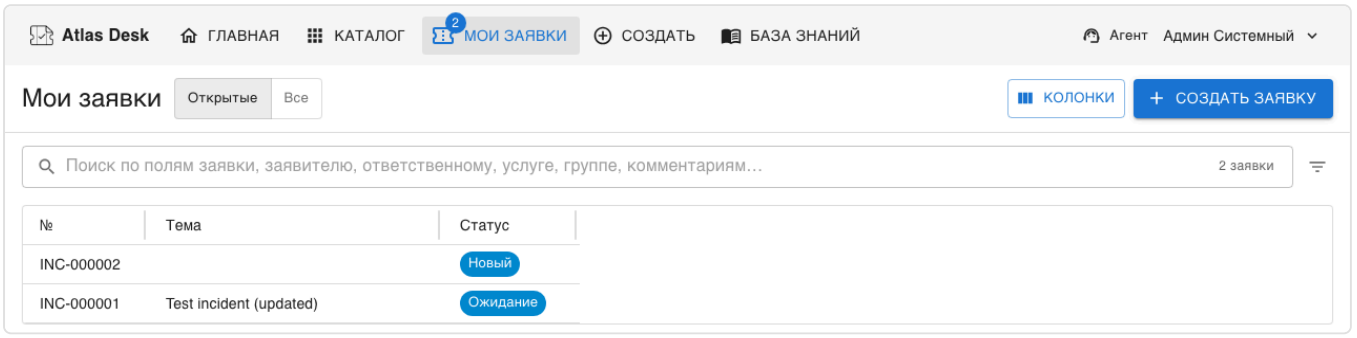
1. **Создать** в шапке или услуга из каталога.
2. Заполните тему и описание, при необходимости приложите файлы.
3. Отправьте. Заявка появится в **Мои заявки**.

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



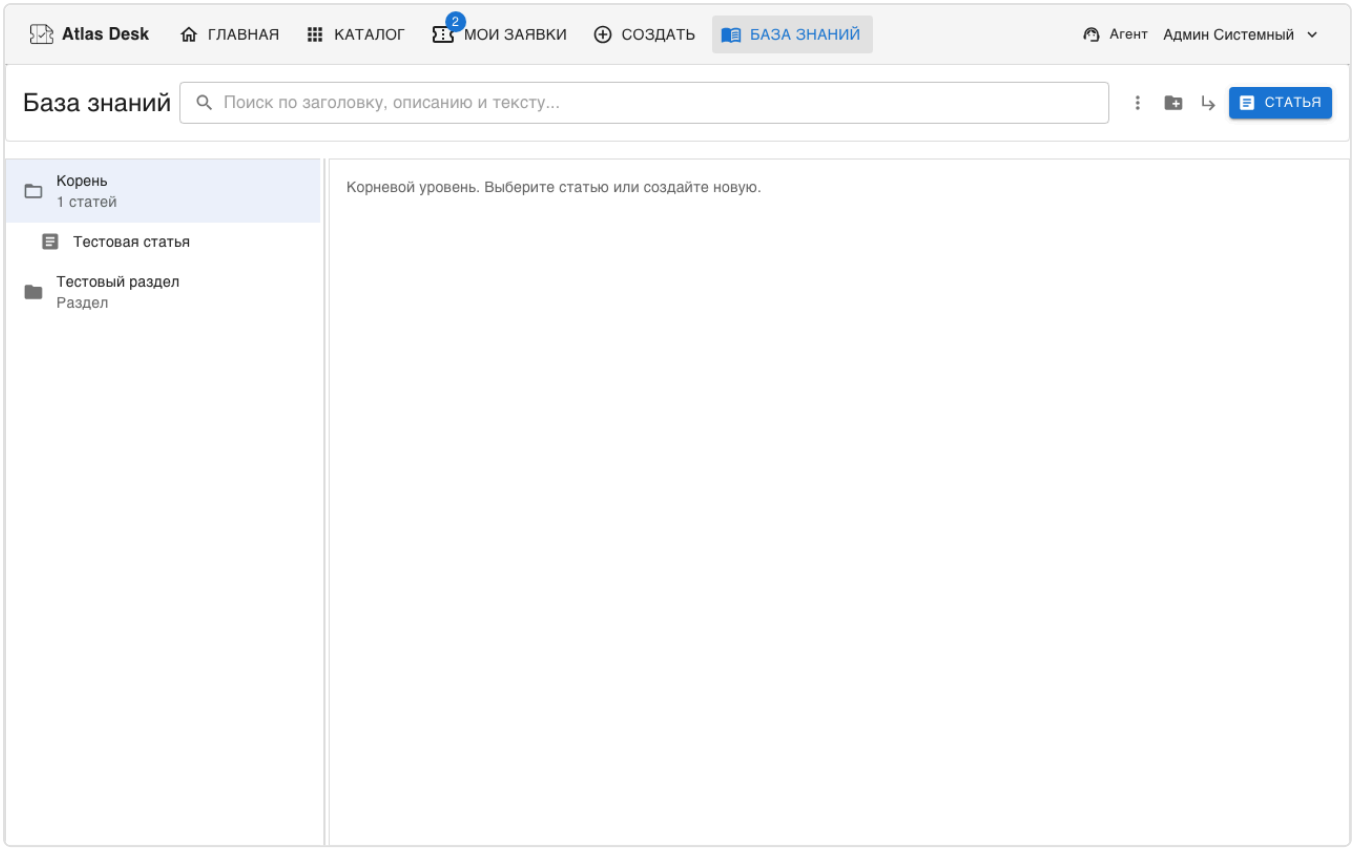
Мои заявки

- 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.

Агент и менеджер

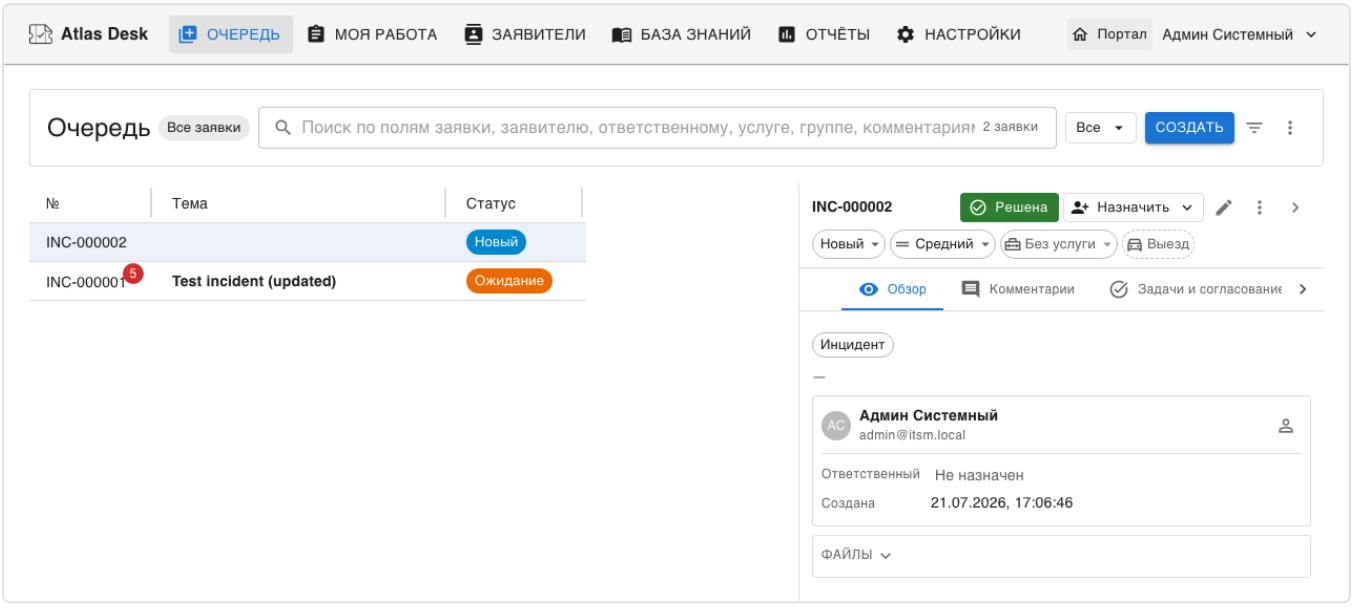
Работа с заявками, задачами, базой знаний. Переключение: **Агент** / **Портал** в шапке.

Очередь

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

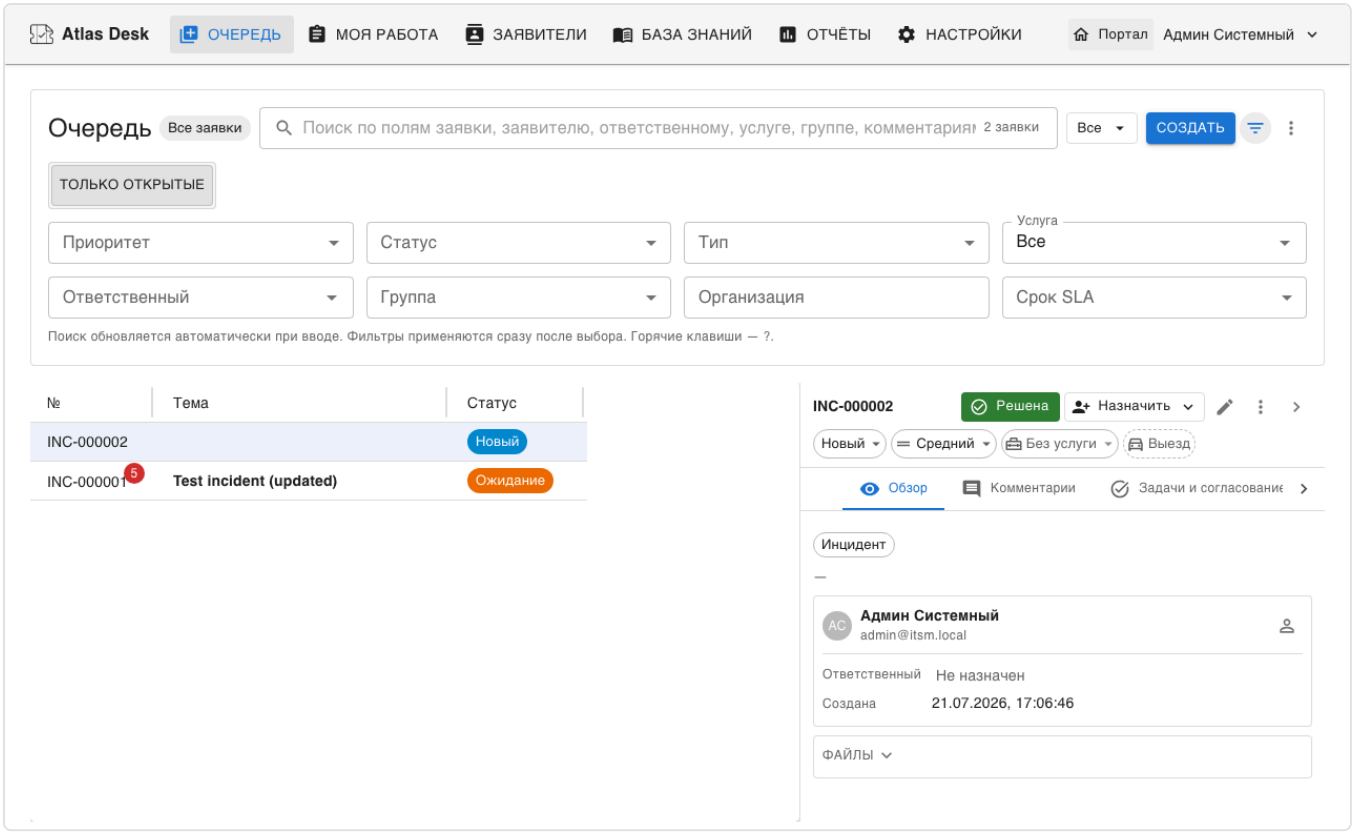
Действие	Как
Открыть	одинарный клик — сайдбар; двойной — на весь экран
Назначить себе	**Назначить** ▾ → «Назначить мне» (Shift+A)
Решить	**Решена** (R) — текст решения, опционально в KB
Комментарий	заявителю / внутренний; вложения; шаблоны
Раскладка	меню пользователя: classic / compact / inbox / focus

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



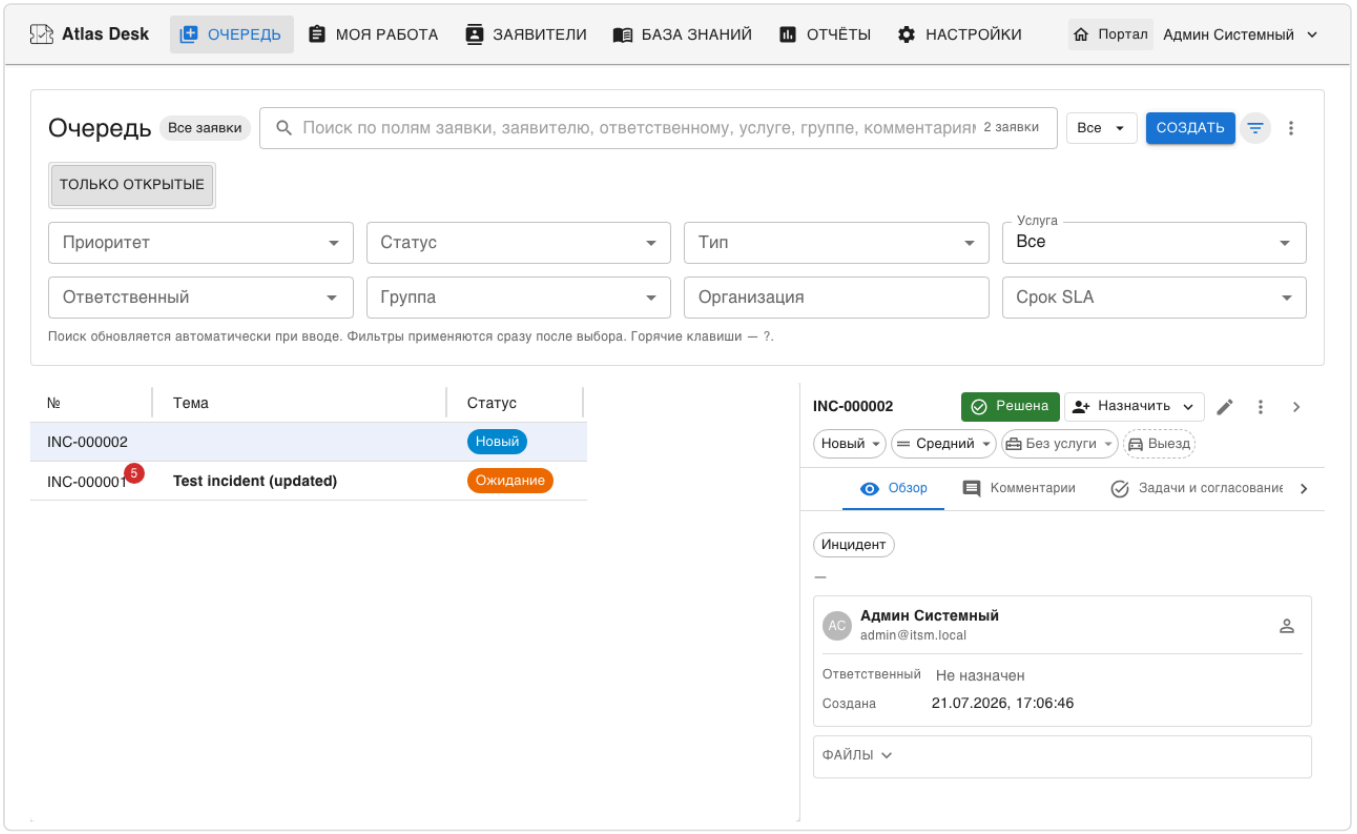
Фильтры и колонки

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



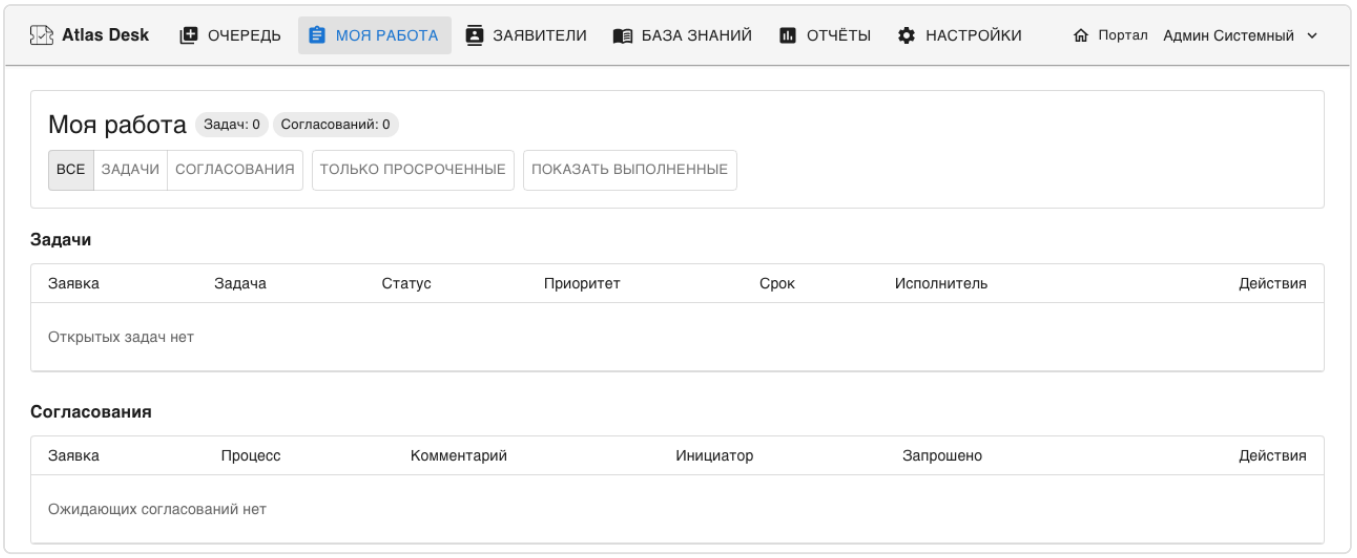
Карточка заявки

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



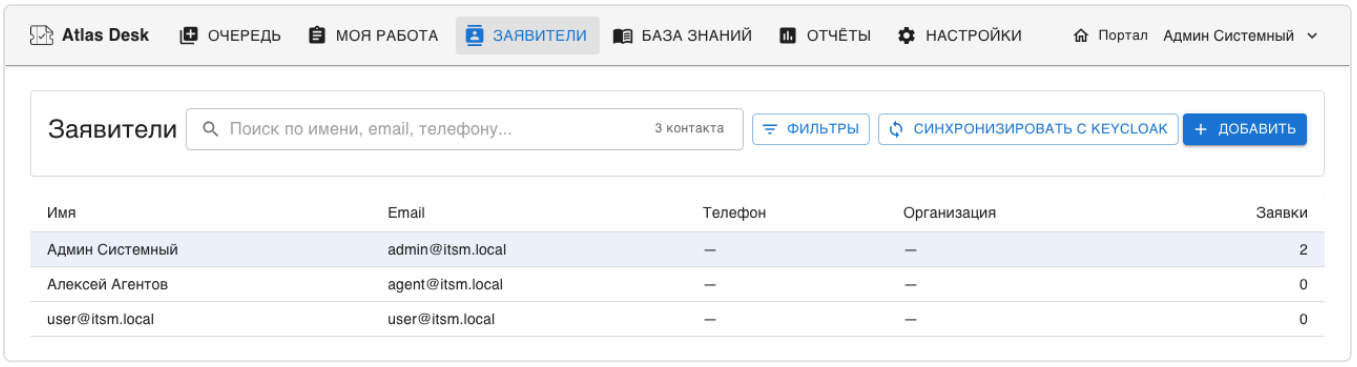
Моя работа

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



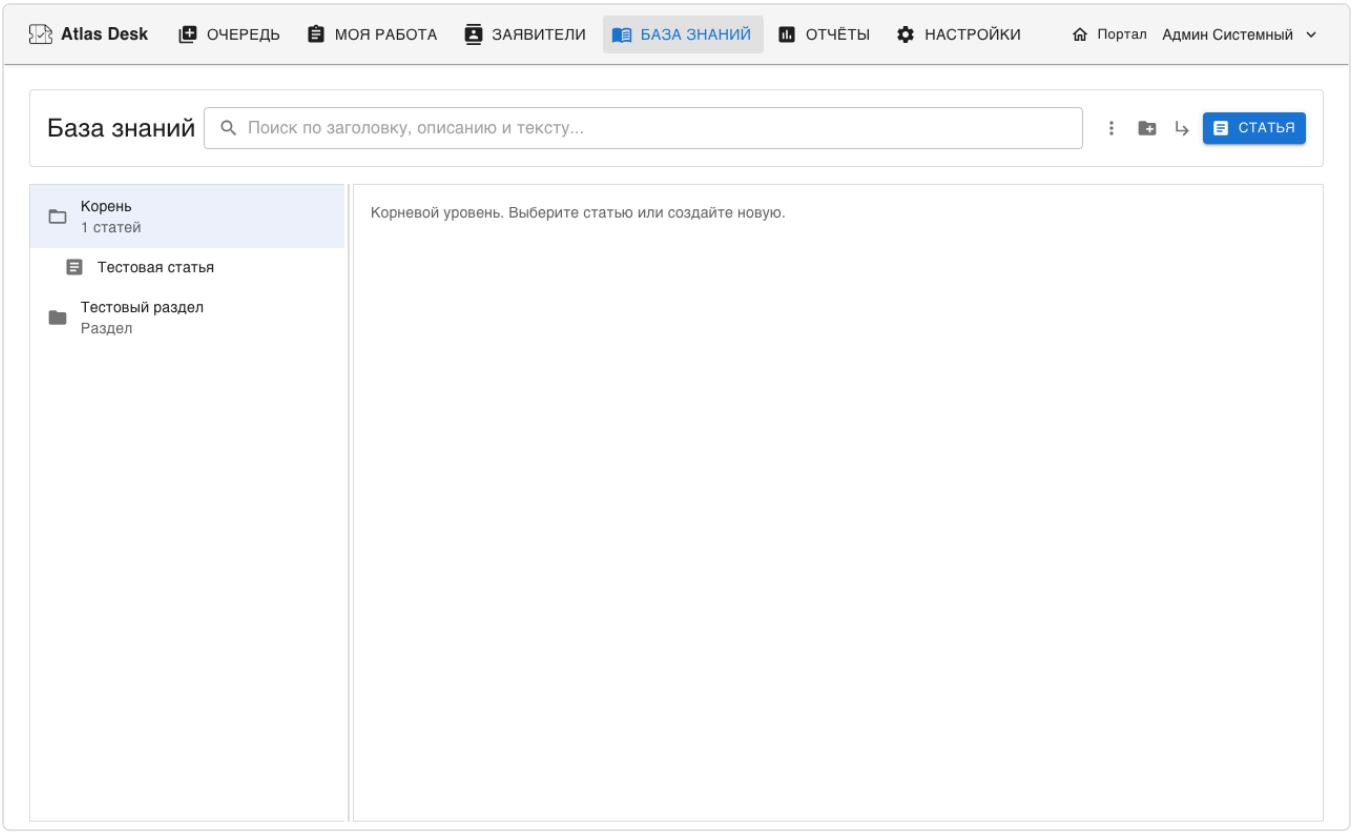
Заявители (клиенты)

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



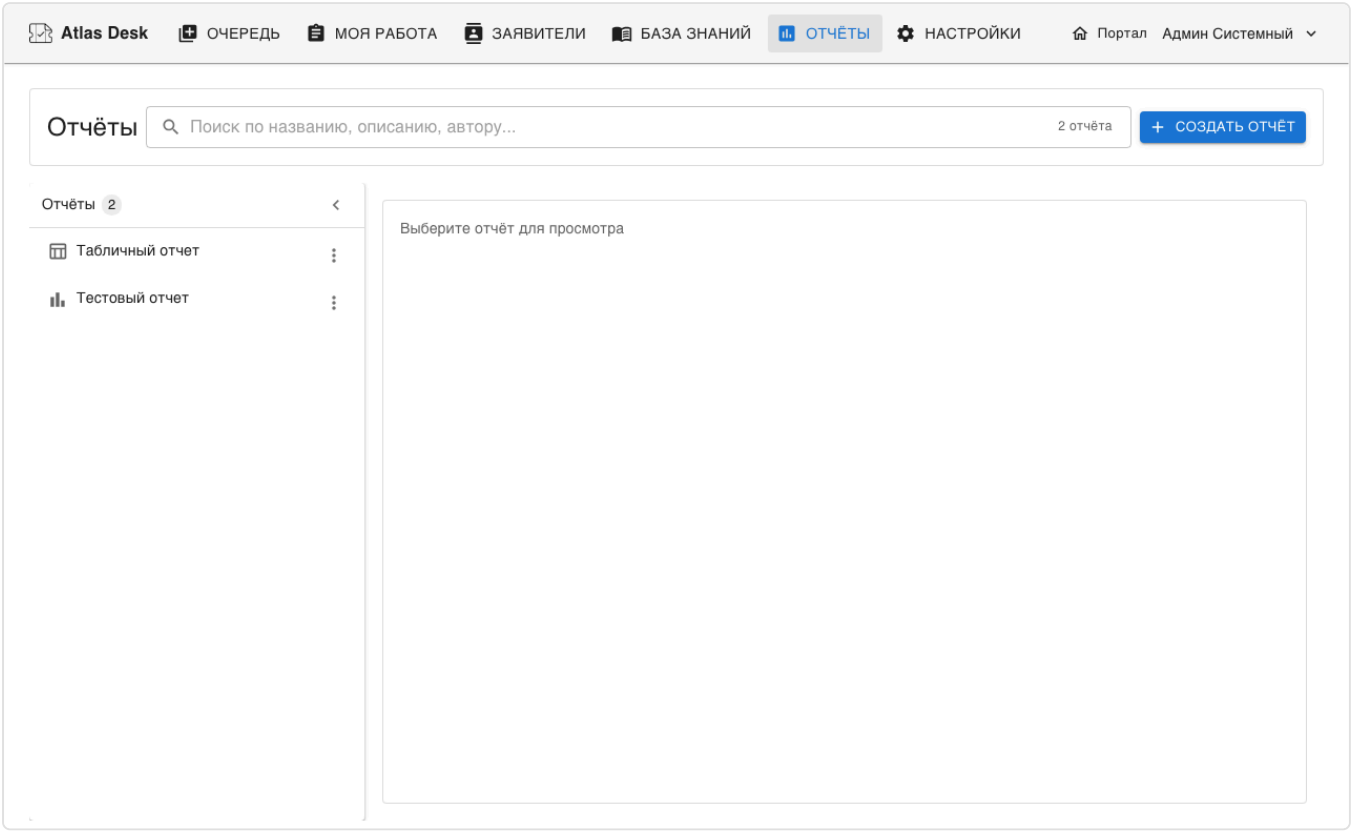
База знаний (агент)

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.

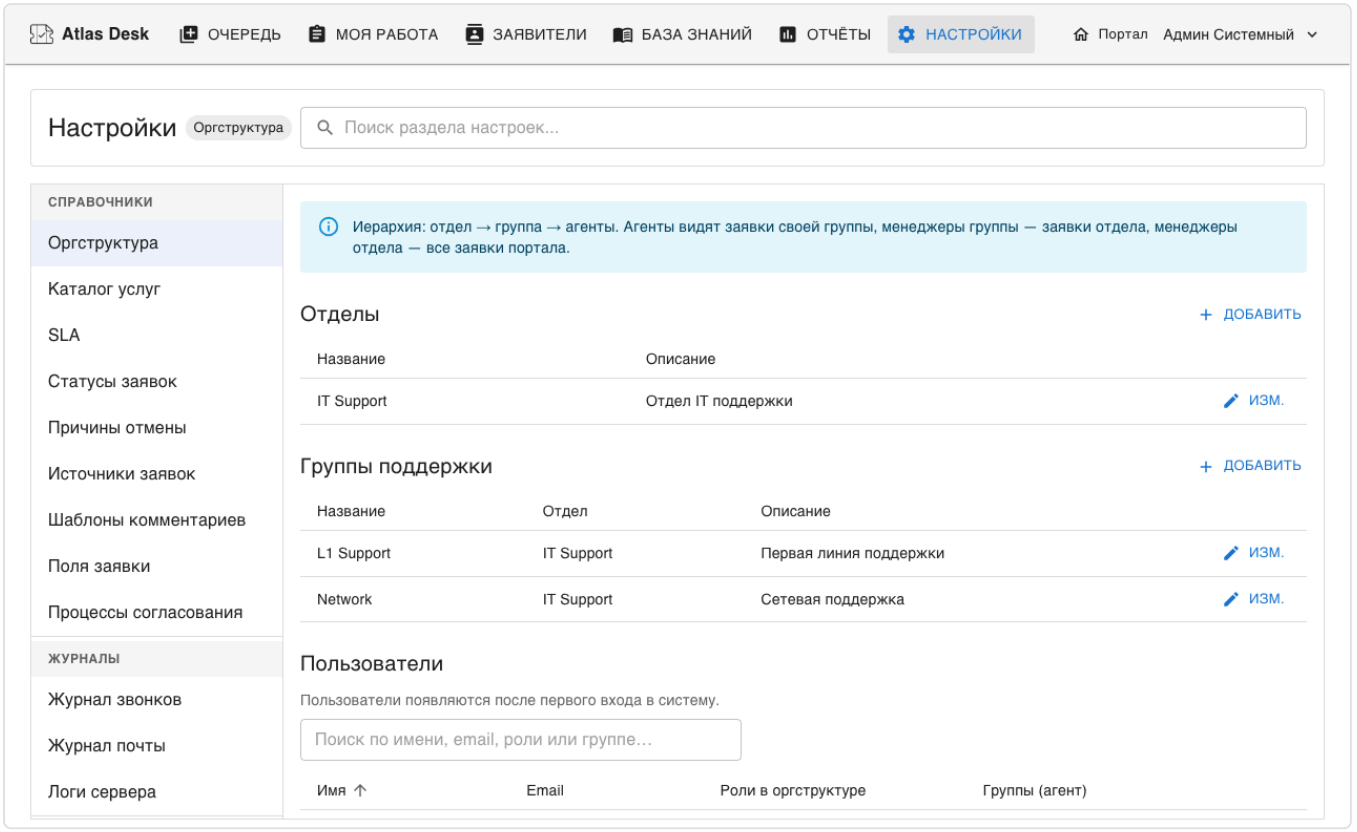
Администратор

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

Учётные записи и роли

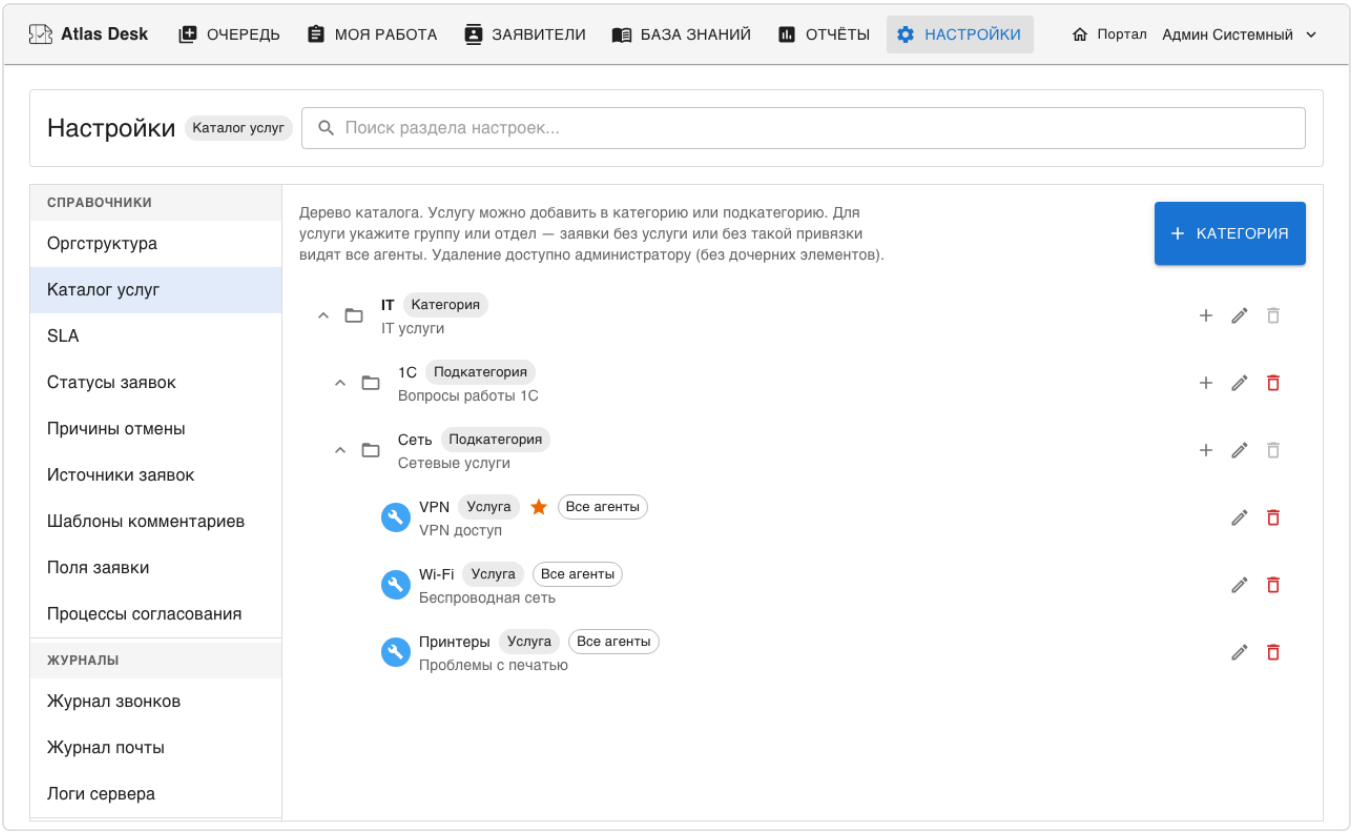
Где	Что
Keycloak	Роли `AGENT` / `MANAGER` / `ADMIN` (часто группы `itsm-agents` , `itsm-managers` , `itsm-admins`)
Настройки → Оргструктура	Отделы, группы, привязка пользователей; влияет на видимость заявок и пресет «На группе»

Без agent-ролей пользователь видит только портал.



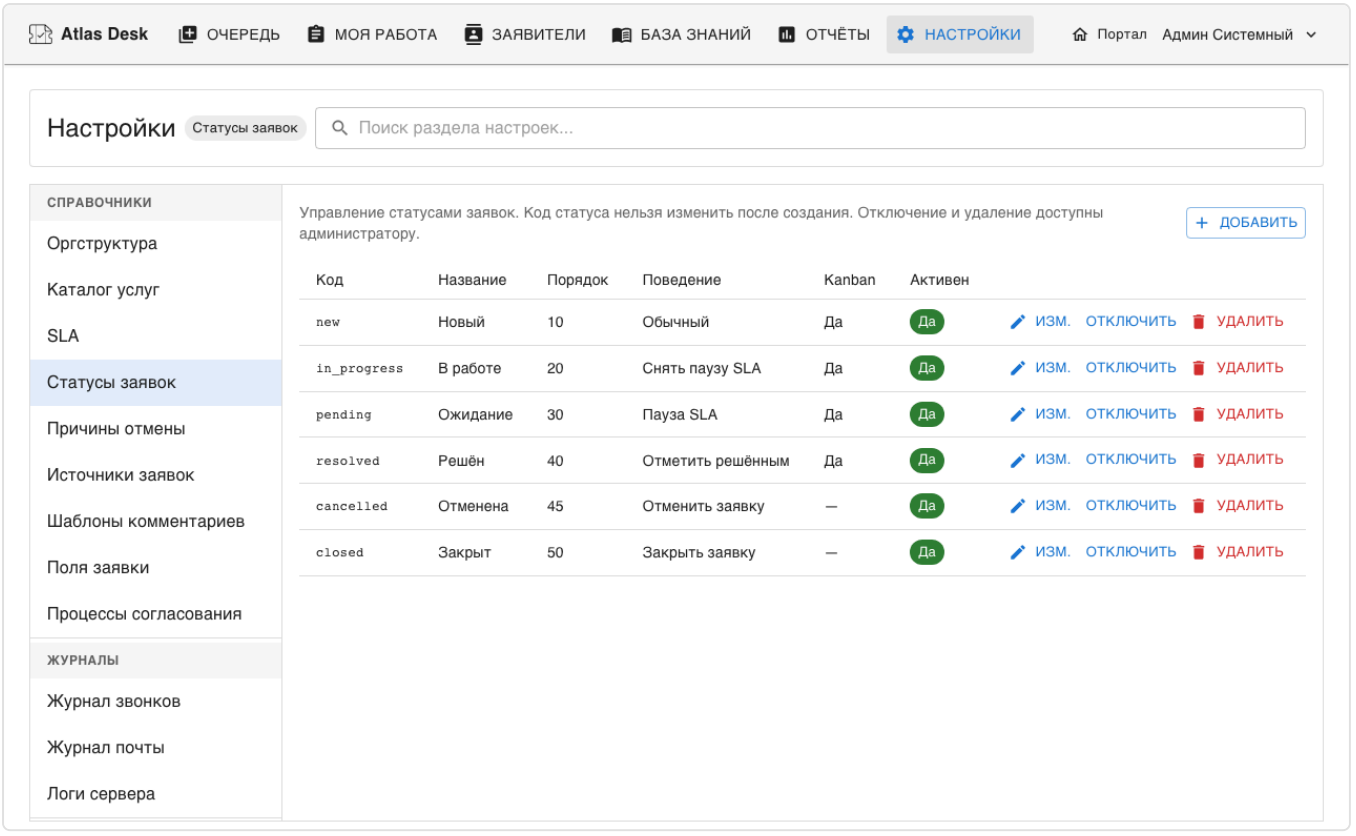
Каталог услуг

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



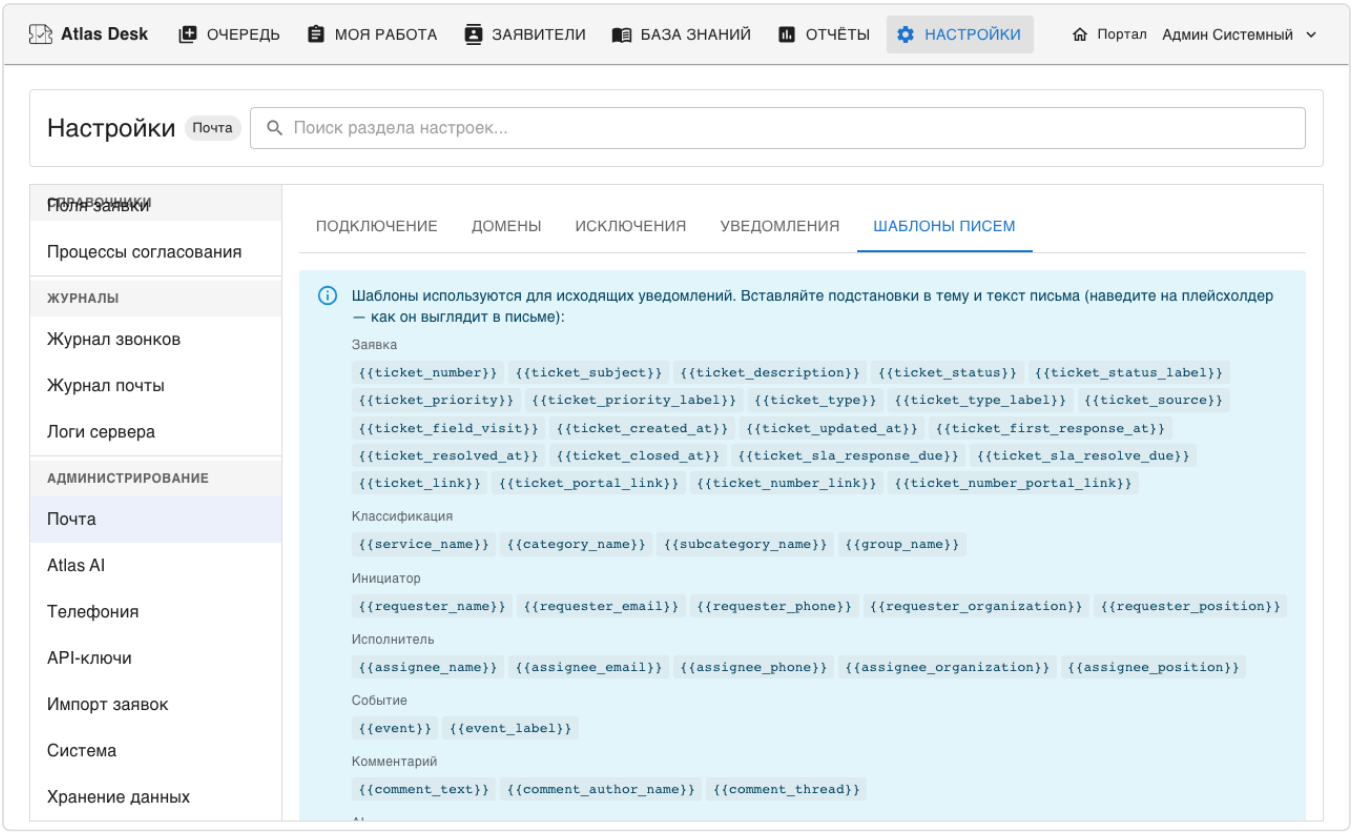
Права и справочники

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.