

Полномочия и роли в сегменте

В данной закладка предназначена для создания ролей, определения доступов у ролей, назначение пользователям созданные роли



Роли в сегменте не являются группами распределения. Тут определяется только у кого какой доступ

Пользователи ?

Все пользователи

Роли в сегменте

Добавить роль

Боты 1

Модераторы 1

Продажи 1

Сопровождение 1

Тестировщики 1

Модераторы

Измeнить роль

Д

A

Алабичева Юлия

Модератор

✕

☒

Управление пользователями

Дает возможность управлять пользователями в сегменте, но не группами и их полномочиями.

☒

Просмотр истории клиента

Дает возможность просматривать историю обращений клиента.

☒

Удаление сообщений от оператора

Данное полномочие дает возможность удалять сообщения написанные оператором.

☒

Блокировка обращений

Дает возможность заблокировать обращение.

В каждом проекте существует собственная иерархия из групп и пользователей с полномочиями. Иерархия из групп позволяет моделировать сложную организационную структуру компании.

Группа — это группа с пользователями и/или подгруппами с определенными полномочиями. Полномочия в подгруппах наследуются у родительских групп. Например, если есть группа "Операторы" и подгруппа "Первая линия поддержки", то у пользователей из подгруппы будут все полномочия из родительской группы.

Примеры организационной структуры:

- Разделение на администраторов проекта, операторов, супервайзеров и аналитиков с разными уровнями доступа.
- Создание нескольких линий поддержки.
- Создание группы Операторы с подгруппами с разными навыками.
- Предоставление ограниченного доступа к системе сотрудникам внешнего контакт-центра.