

# Пользователи в сегменте

Интерфейс вкладки "Пользователи" состоит из:

- [Закладка "Все пользователи"](#) - тут у нас отображаются все пользователи данного проекта, их тип, текущий статус, роль в данном сегменте, график работы, навыки и есть возможность деактивировать или разлогинить
- [Полномочия и роли в сегменте](#) - тут отображаются роли данного сегмента

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.

## Полномочия

Система позволяет гибко настраивать требуемый уровень доступа для разных групп пользователей в проекте.

| Полномочие    | Описание                 |
|---------------|--------------------------|
| Администратор | Полный доступ к проекту. |

|  |  |
|--|--|
| <b>Управление пользователями</b>                 | Дает возможность управлять пользователями в проекте, но не группами и их полномочиями.                           |
| <b>Просмотр дашборда</b>                         | Дает возможность просматривать обзор проекта в реальном времени.   |
| <b>Просмотр истории клиента</b>                  | Дает возможность просматривать историю обращений клиента.  |
| <b>Просмотр клиентов</b>                         | Дает возможность просматривать всех клиентов в проекте.  |
| <b>Управление клиентами</b>                      | Дает возможность изменять и управлять клиентами в проекте.   |
| <b>Просмотр обращений</b>                        | Дает возможность просматривать всех обращения в проекте.   |
| <b>Управление обращениями</b>                    | Дает возможность управлять всеми обращениями в проекте, в т.ч. закрывать, назначать, переводить обращения и т.д. |
| <b>Просмотр рассылок</b>                         | Дает возможность просматривать рассылки в проекте.   |
| <b>Отправка сообщений, управление рассылками</b> | Дает возможность отправлять сообщения в рассылках и управлять настройками рассылок.                              |
| <b>Просмотр отчетов</b>                          | Дает возможность просматривать существующие отчеты в проекте.  |
| <b>Просмотр автоответов</b>                      | Дает возможность просматривать настройки автоответов в проекте, но не менять их.                                 |
| <b>Управление автоответами</b>                   | Дает возможность создавать, изменять и удалять автоответы в проекте.   |
| <b>Просмотр быстрых ответов</b>                  | Дает доступ к быстрым ответам в проекте.   |
| <b>Управление быстрыми ответами</b>              | Дает доступ к быстрым ответам в проекте.   |
| <b>Просмотр каналов</b>                          | Дает возможность просматривать каналы в проекте, включая их настройки, но не дает возможность их изменять.       |
| <b>Управление каналами</b>                       | Дает возможность создавать, изменять и удалять каналы в проекте.   |
| <b>Просмотр категорий</b>                        | Дает возможность просматривать категории в проекте.  |
| <b>Управление категориями</b>                    | Дает возможность управлять создавать, удалять и изменять категории в проекте.                                    |
| <b>Просмотр показателей</b>                      | Дает возможность просматривать настройки показателей в проекте.  |
| <b>Управление показателями</b>                   | Дает возможность просматривать настройки показателей в проекте.  |
| <b>Просмотр рабочего времени</b>                 | Дает возможность просматривать рабочее время в проекте.  |
| <b>Управление рабочим временем</b>               | Дает возможность управлять создавать, удалять и изменять рабочее время в проекте в проекте.                      |
| <b>Просмотр правил распределения</b>             | Дает возможность просматривать правила распределения в проекте.  |
| <b>Управление правилами распределения</b>        | Дает возможность управлять создавать, удалять и изменять правила распределения обращений в проекте.              |
| <b>Просмотр внешних систем</b>                   | Дает возможность просматривать настроенные подключения к внешним системам.                                       |
| <b>Управление внешними системами</b>             | Дает возможность создавать, изменять и удалять подключения к внешним системам.                                   |
| <b>Просмотр персональных менеджеров</b>          | Дает возможность просматривать персональных менеджеров.  |
| <b>Управление персональными менеджерами</b>      | Дает возможность создавать, изменять и удалять персональных менеджеров.  |

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> <b>Получать уведомления об отклонениях</b> | Отправляет все уведомления об отклонении от целевых показателей участникам текущей группы. |
|---|--|