



TeamWFA

ДОКУМЕНТАЦИЯ

TeamWFA Organization UI — Руководство администратора

Консоль организации

АУДИТОРИЯ

Владельцы и администраторы организации, сотрудники поддержки, эксперты дополненной реальности

ВЕРСИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ

2.0

ДАТА

15 октября 2026 г.

Содержание

КОНСОЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ

1. О консоли
2. Вход в консоль
3. Главное меню
4. Организация и пользователи

УПРАВЛЕНИЕ

5. Устройства
6. Группы
7. Политики

РАСШИРЕНИЕ БРАУЗЕРА

8. Назначение и установка
9. Подключение из консоли

ОБРАЩЕНИЯ

10. Обзор раздела
11. Очередь и виды
12. Карточка обращения
13. Создание обращения вручную
14. Очереди и операторы
15. Каналы приёма
16. Сроки обработки
17. Типы обращений
18. Шаблоны ответов
19. Спам и карантин
20. Поведение службы
21. Уведомления
22. Оценка качества

- 23. Отчёты
- 24. Справочники
- 25. Телефония

ДОПОЛНЕННАЯ РЕАЛЬНОСТЬ

- 26. Обзор
- 27. Сессии
- 28. Журнал
- 29. Справочники

БЕЗОПАСНОСТЬ

- 30. Аудит
- 31. Сессии
- 32. Роли и права
- 33. Дополнительные роли и допуски
- 34. Таблица прав

СКАЧАТЬ

- 35. Скачать

НАСТРОЙКИ

- 36. Состав настроек
- 37. Каналы доставки
- 38. Уведомления
- 39. Сценарии
- 40. Развертывание
- 41. Лицензии
- 42. ПДн
- 43. Безопасность
- 44. Доступ

АККАУНТ

45. Аккаунт

Нумерация страниц в этом выпуске не проставляется — переходы работают по оглавлению сайта.

1.1 О консоли

Консоль организации — веб-приложение, в котором владелец, администраторы и сотрудники поддержки ведут организацию в TeamWFA: приглашают сотрудников, управляют компьютерами и их политиками, работают с обращениями и сессиями дополненной реальности, настраивают вход и уведомления.

Консоль открывается в браузере по адресу <https://web.teamwfa.net> или по адресу входа, который организация задала себе сама (см. [Доступ](#)). Устанавливать ничего не нужно.

1.2 Кто работает в консоли

В консоль входят сотрудники с ролями **Владелец**, **Администратор**, **Оператор** и **Аудитор**. Сотрудник с ролью **Пользователь** работает только в клиенте TeamWFA. Что именно видит и может каждая роль — в главе [Роли и права](#).

1.3 Разделы

Разделы перечислены в том порядке, в каком они идут в главном меню, — в том же порядке построена эта документация.

Раздел	Что в нём
Организация	Карточка организации, сотрудники, группы пользователей, приглашения
Управление	Устройства организации, группы устройств, политики подключения
Обращения	Очередь запросов от заявителей, справочники, отчёты
AR	Сессии дополненной реальности: видеосвязь эксперта с полевым сотрудником
Безопасность	Журнал аудита, активные сеансы, роли
Скачать	Установщики клиентов и политика обновлений
Настройки	Параметры обращений, каналы доставки, уведомления, сценарии, развёртывание, лицензии, персональные данные, пароли, вход

1.4 Что зависит от тарифа

Удалённый доступ, «Обращения» и «Дополненная реальность» — отдельные продукты, у каждого своя лицензия. Если продукт не подключён, пункт меню остаётся на месте, но с замком, а внутри раздела объясняется, какой тариф нужен.

«Обращениями» и «Дополненной реальностью» сотрудник пользуется только с **именным местом** — его выдаёт владелец или администратор в **Настройки → Лицензии**. Без места раздел закрыт даже владельцу.

1.5 Условные обозначения

Важно

Обязательно к прочтению: несоблюдение приведёт к отказу в доступе или потере данных.

Примечание

Пояснение или рекомендация.

Пример

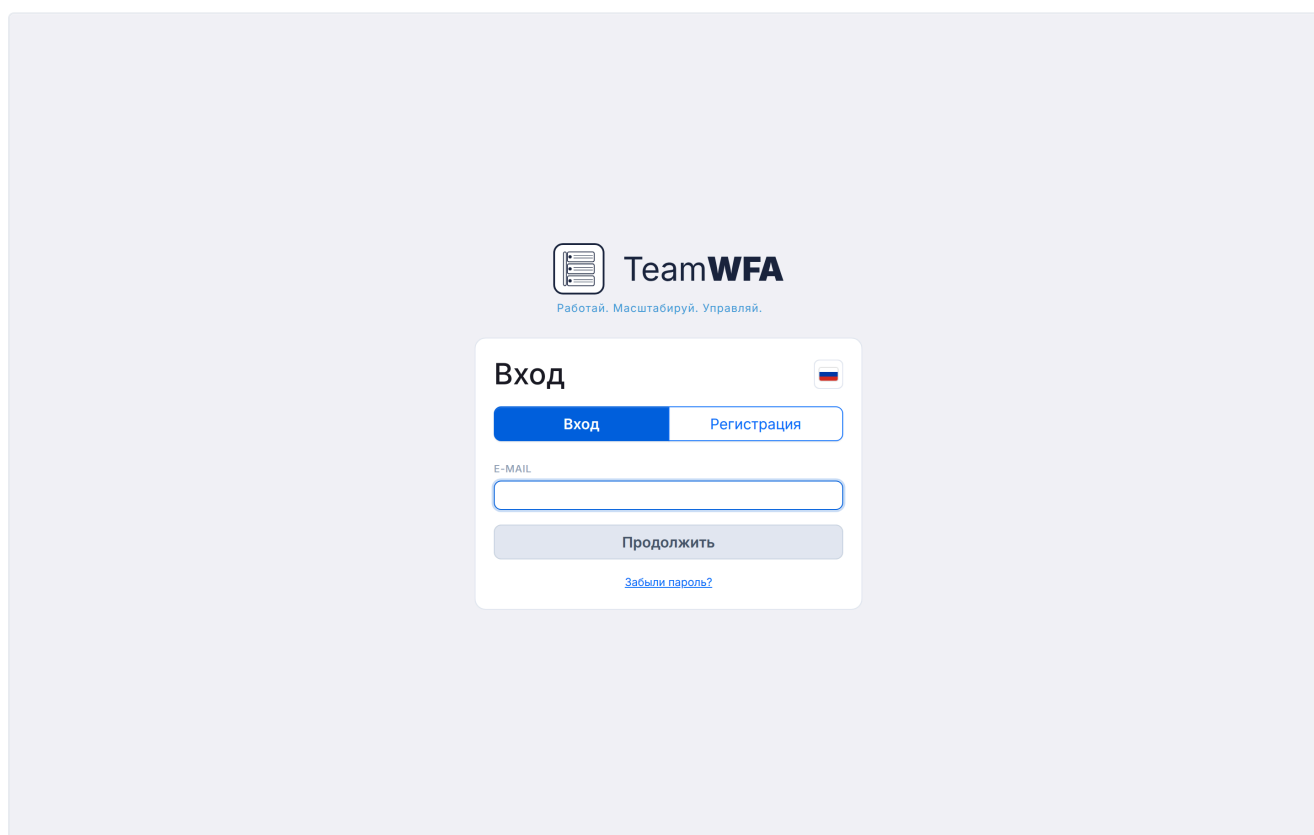
Пример настройки или типовой задачи.

Надписи интерфейса — кнопки, пункты меню, названия полей — выделены **полужирным**. Путь по меню записывается через стрелку: **Настройки → Лицензии**.

2.1 Вход в консоль

2.2 Вход по почте и паролю

1. Откройте <https://web.teamwfa.net> или адрес входа своей организации.
2. Если появился баннер о cookie, выберите **Принять необязательные** или **Только необходимые** — вход работает в обоих случаях.
3. Введите адрес почты и нажмите **Продолжить**.
4. Введите пароль и нажмите **Войти**.
5. Подтвердите вход звонком — см. ниже.



Страница входа

Язык интерфейса переключается флажком в правом верхнем углу.

Страницы входа, восстановления доступа и личных документов следуют выбранной теме интерфейса. Некорректная ссылка подтверждения почты, приглашения или сброса пароля показывает пояснение на выбранном языке.

2.3 Подтверждение звонком

При входе паролем консоль просит подтвердить, что это вы: позвоните со своего мобильного на служебный номер, который показан на экране. Код вводить не нужно — консоль сама узнает о звонке и продолжит вход. На ожидание отводится ограниченное время, оставшиеся секунды видны на экране.

Первый вход. Консоль попросит указать российский мобильный номер в поле **Мобильный телефон**, нажать **Продолжить** и подтвердить номер таким же звонком. После этого номер привязан к учётной записи, и следующие входы подтверждаются звонком с него.

Если служба звонков временно недоступна, консоль отправит код на почту — введите его в поле **Код из письма**.

Если нет доступа к телефону

Потерянный или сменённый номер заменяется по заявке: вы подтверждаете почту и новый номер, а замена происходит через 24 часа. Задержка нужна на случай, если заявку подал не владелец учётной записи.

1. Войдите паролем. На экране **Подтверждение звонком** рядом с вопросом «Нет доступа к телефону?» нажмите **Восстановить** — консоль отправит код на почту учётной записи.
2. Введите его в поле **Код из письма** и нажмите **Продолжить**.
3. Укажите **Новый мобильный номер** и нажмите **Проверить**.
4. Позвоните с нового номера на служебный номер, который показан на экране. Код вводить не нужно.
5. Откроется экран **Заявка принята**: номер заявки, новый номер и время замены (**Замена после**). Все активные сеансы учётной записи завершаются.

Через 24 часа номер заменится сам — после этого войдите как обычно, подтвердив вход звонком с нового номера. До замены вход ограничен.

О заявке приходит письмо на почту учётной записи, а владельцы и администраторы ваших организаций получают уведомление. Если заявку подали не вы, войдите и подтвердите вход звонком со своего номера: консоль покажет заявку — нажмите **Отменить**. При подозрительной активности заявку может приостановить поддержка TeamWFA, тогда номер не заменится.

В сутки можно подать не больше трёх заявок. Новый номер должен отличаться от старого и не принадлежать другой учётной записи.

Без ожидания. Номер участника сразу сбросит владелец организации: в окне **Настройки пользователя**, в строке **Проверка по номеру**, кнопкой **Сбросить**. После обычного предупреждения дополнительный звонок владельцу не нужен. Ваши сеансы завершатся, начатая заявка отменится, а при следующем входе вы привяжете новый номер звонком. Номер владельца, а также сотрудника, который состоит ещё в других организациях, сбрасывает поддержка TeamWFA.

Код сброса номера из трёх групп по шесть цифр, который консоль выдавала раньше, больше не действует.

2.4 Вход через организацию (SSO)

Если организация настроила вход через корпоративный каталог, после ввода почты консоль сама перейдёт на страницу входа организации. Там вы входите корпоративной учётной записью; звонок в этом случае не нужен.

- **Войти паролем вместо этого** — вход паролем TeamWFA, если организация его не запретила.
- Если организация разрешает вход только через каталог, консоль скажет об этом прямо на странице входа.
- Если вы состоите в нескольких организациях с SSO, консоль предложит выбрать, через какую войти. Выбор не ограничивает доступ: после входа видны все ваши организации.

2.5 Вход через Яндекс ID или VK ID

Под формой входа есть кнопки **Яндекс** и **VK** — вход без пароля через учётную запись Яндекса или VK с тем же адресом почты. К учётной записи TeamWFA привязывается только один такой способ; отвязать его можно в **Аккаунте**, но сначала задайте пароль, иначе войти будет нечем.

Если учётной записи с этим адресом ещё нет, консоль предложит создать её — вместе с новой организацией на бесплатном тарифе, где вы станете владельцем.

2.6 Приглашение в организацию

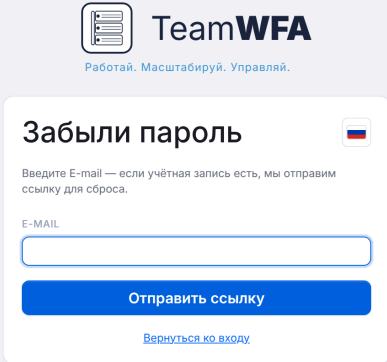
Сотрудник, которого пригласили, получает письмо со ссылкой.

1. Откройте ссылку из письма — откроется страница **Принятие приглашения**.
2. Укажите **Полное имя** и придумайте пароль. Если организация входит через SSO, пароль не нужен.
3. Нажмите **Вступить**, затем войдите.

Ссылка действует ограниченное время. Если срок истёк, попросите администратора отправить приглашение заново.

2.7 Забыли пароль

1. На странице входа нажмите **Забыли пароль?**
2. Введите адрес почты и нажмите **Отправить ссылку**.
3. Перейдите по ссылке из письма и задайте новый пароль.



Страница «Забыли пароль»

Письмо приходит, только если учётная запись с этим адресом существует; страница в любом случае отвечает одинаково.

2.8 Выход и автоматический выход

Кнопка выхода — внизу боковой панели, консоль переспросит **Выйти из учётной записи?** Если долго не работать в консоли, она завершит сеанс сама; через сколько минут — задаёт администратор в **Настройки → Безопасность**.

После нескольких неудачных попыток входа подряд вход временно блокируется. Порог и длительность блокировки тоже задаются в **Настройки → Безопасность**.

2.9 Мобильный вход в PWA

Для `web.teamwfa.net` подготовлен переход после обычного входа: на Android и iPhone — в PWA Full, на компьютере — в консоль организации. Функция находится в разработке и на действующем сайте ещё не включена. Явный вход для нативного клиента сохраняется; вход с адреса отдельной организации не получает автоматического перенаправления на другой сайт. Подробности — в главе PWA Full для Android и iPhone.

3.1 Главное меню

Окно консоли состоит из бокового меню слева, верхней панели и рабочей области.



ОРГАНИЗАЦИЯ



УПРАВЛЕНИЕ



УСТРОЙСТВА



ГРУППЫ



ПОЛИТИКИ



ОБРАЩЕНИЯ



ОЧЕРЕДЬ



СПРАВОЧНИКИ



ОТЧЁТЫ



AR



СЕССИИ



ЖУРНАЛ



СПРАВОЧНИКИ



БЕЗОПАСНОСТЬ



 АУДИТ

 СЕССИИ

 РОЛИ

 СКАЧАТЬ

 НАСТРОЙКИ 

 ОБРАЩЕНИЯ

 AR

 УВЕДОМЛЕНИЯ

 СЦЕНАРИИ

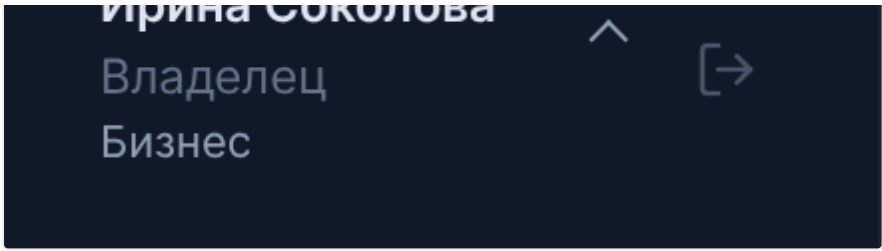
 РАЗВЕРТЫВАНИЕ

 ЛИЦЕНЗИИ

 ПДН

 БЕЗОПАСНОСТЬ

 ДОСТУП



Главное меню: все группы раскрыты

3.2 Боковое меню

Пункты сверху вниз:

Пункт	Что открывает
Организация	Карточка организации: сотрудники, группы, приглашения. Если вы состоите в нескольких организациях, пункт называется Организации и ведёт к их списку
Управление → Устройства, Группы, Политики	Компьютеры организации, группы устройств и политики подключения
Обращения → Очередь, Справочники, Отчёты	Работа с обращениями заявителей
AR → Сессии, Журнал, Справочники	Сессии дополненной реальности
Безопасность → Аудит, Сессии, Роли	Журнал действий, идущие сеансы, роли организации
Скачать	Установщики клиентов и политика обновлений
Настройки	Обращения, AR, Уведомления, Сценарии, Развертывание, Лицензии, ПДн, Безопасность, Доступ

Пункты, на которые у вас нет прав, в меню не показываются. Пункт с замком означает, что продукт не входит в тариф организации: раздел открывается, но вместо содержимого объясняет, какой тариф нужен.

Щелчок по группе раскрывает её и сразу открывает первый пункт, например **Обращения → Очередь**, — и в развёрнутом меню, и в свёрнутом. Если вы уже внутри группы, страница не меняется; повторный щелчок сворачивает группу.

Сворачивание меню и панели подключения

Стрелка посередине правой границы главного меню сворачивает его в колонку значков и разворачивает обратно. Значки подпунктов раскрытых групп остаются видны; название пункта можно прочитать в подсказке.

В разделе **Управление → Устройства**, когда расширение TeamWFA доступно, можно отдельно свернуть панель **ID И СЕАНСЫ** крестиком в её заголовке. Тогда вверху главного меню появляется значок кабеля. В раскрытом меню рядом написано **ID И СЕАНСЫ**, в свёрнутом виден только значок. Нажатие возвращает вертикальную панель. В остальных разделах этот пункт не показывается.

3.3 Нижняя часть меню

- **Выбор организации** — если вы состоите в нескольких организациях. От выбора зависит, чьи устройства, обращения и настройки показывает консоль.
- **Профиль** — ваше имя, роль в выбранной организации и тариф. Щелчок открывает меню: **Профиль** ведёт в Аккаунт, **Мои документы** — к подписанным вами документам.
- **Выход** — завершение сеанса с подтверждением.

3.4 Верхняя панель

- **Колокольчик** — уведомления: вкладка **Обращения** с новыми ответами по обращениям и упоминаниями, вкладка **Система** с событиями устройств, лицензий и безопасности. Упоминание отмечено пурпурным знаком @, именем автора и выдержкой; нажатие открывает обращение на том сообщении, где вас позвали, — см. Карточка обращения. Число на значке — непрочитанные обеих вкладок. Ящик общий с приложением Full: отметка о прочтении, сделанная в консоли, на компьютере или телефоне, видна везде сразу. Какие уведомления будут приходить, настраивается в **Настройки → Уведомления**.
- **Всплывающие уведомления** — при активной вкладке новые события появляются в фирменных карточках одинаковой ширины в правом нижнем углу. Видно не больше двух карточек одновременно, остальные ждут в очереди. Обычные и важные закрываются через 5 секунд своего показа, критичные — только вручную. В фоновой вкладке используется системное уведомление браузера, если пользователь разрешил его в **Настройки → Уведомления**. Заккрытие карточки не отмечает строку ящика прочитанной.
- **Не беспокоить** — значок круга с минусом внутри панели уведомлений. Сроки: **На 1 час**, **На 2 часа**, **До конца рабочего дня**, **До завтра, 09:00**. Конец рабочего дня берётся из календаря организации; пункт доступен в рабочее время. Пока режим действует, ваш статус — **Занят**.

Отдельной кнопки «Доступен» нет: доступность восстанавливается по окончании срока или после **Выключить**.

- **Оформление** — значок солнца и луны. Режим **Системная** следует светлой или тёмной теме устройства и меняется вместе с ней; **Светлая** и **Тёмная** закрепляют выбранное оформление. Выбор сохраняется в этом браузере.
- **Флажок языка** — русский или английский интерфейс.

3.5 Строка состояния

Внизу окна — версия консоли и надпись **Лицензия: активна**. Если навести на неё указатель, появится тариф организации и дата окончания подписки. После этой даты организация переходит на минимальный тариф, пока подписку не продлят.

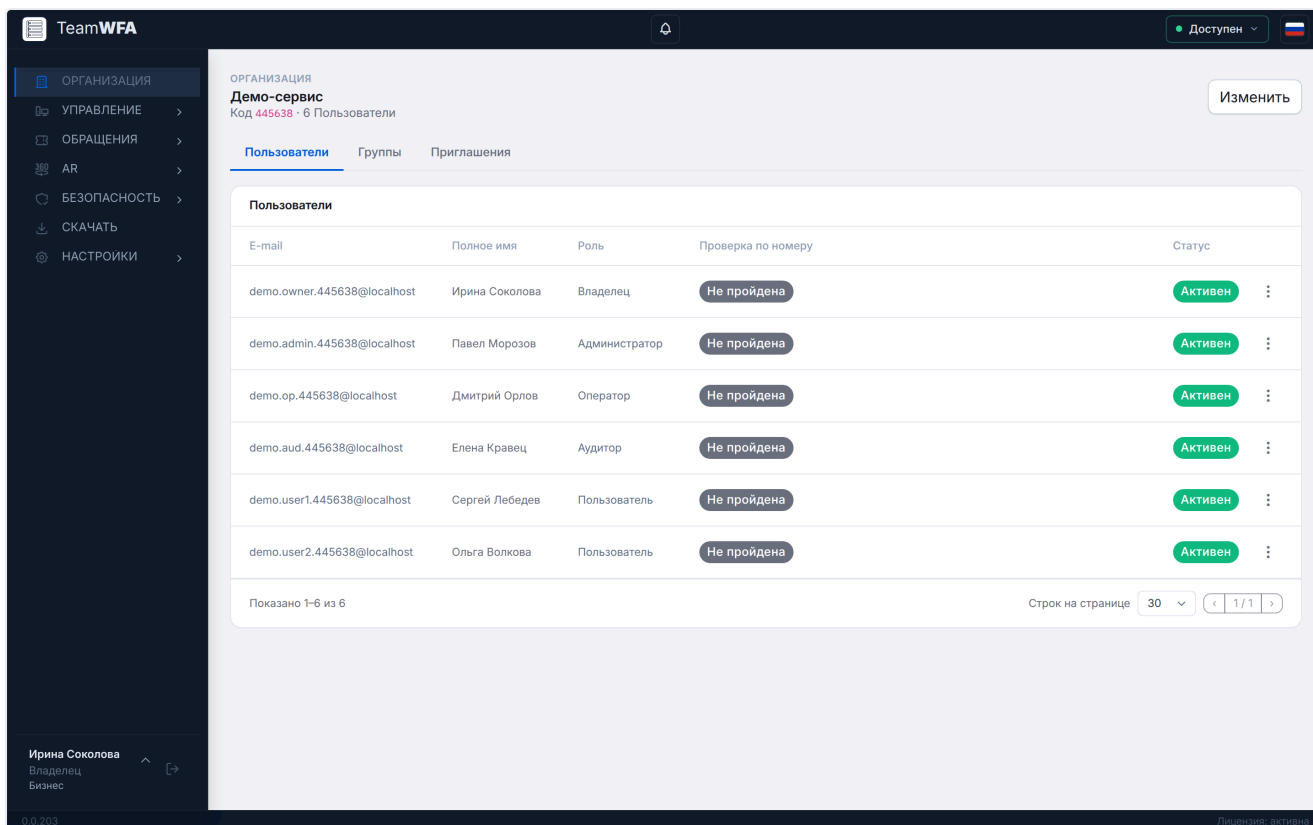
3.6 Сочетания клавиш

В окнах с формой — создание, изменение, отправка — основную кнопку можно нажать с клавиатуры: **Ctrl+Enter**, на Mac — **Cmd+Enter**. Сочетание срабатывает так же, как щелчок по кнопке **Сохранить**, **Создать**, **Добавить**, **Отправить** или **Изменить** этого окна, где бы ни стоял курсор. Если кнопка недоступна, сочетание ничего не делает.

Сочетание действует только в открытом окне. На страницах разделов и в окнах, которые подтверждают удаление и другие необратимые действия, оно не работает: такие действия выполняются только щелчком.

4.1 Организация и пользователи

Пункт меню **Организация** открывает карточку вашей организации. Если вы состоите в нескольких организациях, пункт называется **Организации** и сначала показывает их список: код, имя, число пользователей и статус. Метка **Нужен админ** означает, что в организации ещё нет администратора.



Карточка организации: вкладка «Пользователи»

4.2 Шапка карточки

- **Название** организации и кнопка **Изменить** — в окне меняются **Имя** и **Заметка**. Нужно право «Карточка организации».
- **Код** организации с кнопкой копирования — по нему организацию узнаёт поддержка TeamWFA.
- Число пользователей.

Создать новую организацию или удалить существующую из консоли нельзя — это делает администратор платформы TeamWFA.

4.3 Вкладка «Пользователи»

Сотрудники организации:

Колонка	Что показывает
Е-mail	Адрес, под которым сотрудник входит
Полное имя	Имя сотрудника
Роль	Владелец, Администратор, Оператор, Аудитор или Пользователь
Проверка по номеру	Подтверждён ли мобильный номер: Пройдена или Не пройдена
Статус	Активен или Отключён

В меню  строки:

- **Настройки** — карточка сотрудника (см. ниже);
- **Удалить** — исключить из организации. Владельца и самого себя исключить нельзя. Если эта организация для сотрудника базовая, консоль предупредит отдельно.

Настройки пользователя

Окно **Настройки пользователя** открывает карточку сотрудника. Менять её может тот, у кого есть право «Правка пользователей» — по умолчанию владелец и администратор; остальные видят карточку только для чтения.

Поле	Назначение
Полное имя	Имя сотрудника в консоли
Публичное имя	Как сотрудника видят заявители в «Обращениях»
Новый пароль	Задать пароль вместо сотрудника. Пустое поле — пароль не меняется. Кнопка Сгенерировать пароль подбирает пароль по требованиям организации
Проверка по номеру	Кнопка Сбросить снимает подтверждённый номер, если сотрудник потерял или сменил телефон: сеансы сотрудника завершаются, при следующем входе он привяжет новый номер. Доступна только владельцу; номер владельца и сотрудника, который состоит ещё в других организациях, сбрасывает поддержка TeamWFA. После обычного предупреждения номер сбрасывается сразу, без дополнительного подтверждения звонком
Организации	В каких организациях состоит сотрудник и с какой ролью в каждой
Дополнительная роль	Добавляет права поверх основной роли — см. Дополнительные роли
Персональные допуски	Отдельные права, выданные лично. Выдаёт и отзывает только владелец

Изменить собственную роль или исключить себя нельзя.

4.4 Вкладка «Группы»

Группы пользователей объединяют сотрудников, чтобы выдавать доступ сразу всем: например, разрешить группе «Бухгалтеры» подключаться к компьютерам группы устройств «Бухгалтерия».

1. В форме **Создать группу** укажите **Имя** и при желании **Заметку**.
2. Щёлкните по группе, чтобы открыть её состав.
3. **Добавить участника** — начните вводить имя или адрес почты сотрудника и выберите его в списке: сотрудник сразу добавляется в группу.

Создавать группы и менять их состав могут владелец и администратор.

4.5 Вкладка «Приглашения»

Новый сотрудник попадает в организацию по приглашению. Приглашать может тот, у кого есть право «Приглашение пользователей», — по умолчанию владелец и администратор.

1. В карточке **Отправить приглашение** укажите **E-mail** и **Роль**.
2. Нажмите **Отправить**.

Сотрудник получит письмо со ссылкой. Как принять приглашение — в главе **Вход в консоль**.

В таблице ниже видно, кому и когда ушло приглашение, принято ли оно и не истёк ли срок: **Ожидает** или **Истекло**. Непринятое приглашение можно **Отменить**.

Пример

Администратор приглашает инженера поддержки: вводит его рабочую почту, выбирает роль **Оператор** и нажимает **Отправить**. После того как инженер примет приглашение, администратор выдаёт ему именное место «Обращения» в **Настройки → Лицензии**.

Какие роли может выдать владелец, а какие администратор, — в главе **Роли и права**.

4.6 Блокировка входа

Если сотрудник несколько раз подряд ошибся с паролем, вход для него блокируется на время, заданное в **Настройки → Безопасность**. На странице сотрудника — на неё ведёт ссылка с адреса почты в журнале аудита — появляется полоса **Вход заблокирован до ...** с кнопкой **Снять блокировку**.

5.1 Устройства

Управление → Устройства — все компьютеры организации, на которых установлен клиент TeamWFA. Раздел входит в продукт «Удалённый доступ»: если он не подключён, на пункте меню замок, а вместо списка — пояснение «Удалённое управление не входит в тариф».

5.2 Список

Устройства сгруппированы по группам устройств: у каждой группы видны число устройств, привязанная политика и сколько устройств сейчас в сети. Первой идёт группа **Мои устройства** — ваша личная закладка.

Колонка	Что показывает
Устройство	Имя компьютера и его ID с кнопкой копирования
Система	Операционная система
Имя пользователя	Кто работает за компьютером
Заметки	Произвольная пометка администратора
Статус	В сети или когда был в сети последний раз

Метки рядом с именем:

- **Ожидает подтверждения** — устройство пригласили в группу, но пользователь компьютера ещё не подтвердил;
- **Кросс-подключение** — устройство другой организации, к которому разрешено подключаться;
- **Требуется обновление** — на компьютере устаревшая версия клиента.

Поиск по имени, ID и пользователю находится в общей карточке с группами устройств. Слева от поиска — кнопка с иконкой монитора и подсказкой **Только в сети**. Включите её, чтобы оставить только доступные сейчас компьютеры: экран на иконке станет зелёным.

5.3 Сведения об устройстве

Щелчок по строке открывает панель **Сведения**:

- имя (карандаш — **Переименовать**) и состояние;

- операционная система, оборудование (процессор, память, диски), версия клиента;
- ID, внешний и внутренний IP-адрес, MAC-адрес — с кнопками копирования;
- **Группа устройств** — выпадающий список для переноса в другую группу;
- домен, имя пользователя, время последнего сеанса;
- **Заметки** — до 300 символов.

Внизу панели кнопки стоят одна под другой: подключение, **Обновить**, **Удалить**.

5.4 Подключение из консоли

Кнопка подключения есть только у устройства, которое сейчас в сети. Консоль передаёт подключение в клиент TeamWFA на вашем компьютере — клиент Full должен быть установлен.

- Короткое нажатие подключает в последнем выбранном режиме.
- Если удерживать кнопку, появится выбор режима: **Управление**, **Просмотр**, **Файлы**, **RDP**, **Терминал**, **VPN**, **Камера**. В строке устройства режимы показаны значками, в панели **Сведения** — вертикальным списком с подписями.

Какие режимы действительно доступны, определяет политика группы, в которой состоит устройство.

5.5 Панель «ID И СЕАНСЫ»

Если в браузере доступно расширение TeamWFA, слева от списка устройств появляется вертикальная панель **ID И СЕАНСЫ**. Сама панель раскрывается только в разделе **Управление** → **Устройства**. Значок её открытия стоит в главном меню на любой странице консоли — если у организации подключено удалённое управление (тариф не «Гость» и не «Гость+»). Нажатие на значок в другом разделе открывает **Устройства** с раскрытой панелью.

В верхней части панели введите ID, выберите доступный режим и нажмите **Подключиться**. Доступность режима зависит от возможностей расширения и политики устройства. Ниже показаны активные сеансы: имя устройства, режим и ID. Нажатие на карточку открывает окно сеанса, крестик в карточке завершает этот сеанс.

Если для сеанса запрашивается заметка, окно завершения показывает большое поле **Введите заметку** со счётчиком до 1000 символов. В обязательном режиме пустое поле вызывает ошибку; в режиме **Предлагать** его можно оставить пустым.

Расширение держит не больше одного сеанса каждого режима к одному устройству. Если такой сеанс уже идёт или устанавливается, повторное нажатие **Подключиться** — в панели или в строке устройства — второго сеанса не открывает: окно расширения выходит на передний

план с уже открытым сеансом. Другой режим к тому же устройству открывается отдельным сеансом, а завершившийся или не установившийся сеанс новому подключению не мешает.

Если устройство ждёт пароль, в окне сеанса появляется окно **Требуется пароль**: введите пароль и нажмите **ОК** или дождитесь, когда подключение примут на устройстве.

Скопированный пароль вставляется правой кнопкой мыши → **Вставить** или клавишами Ctrl+V.

Флажок **Запомнить пароль** избавляет от ввода при следующих подключениях к этому устройству из этого браузера; хранится не сам пароль, а его хеш, и если устройство его не примет, он забудется. Неверный пароль — окно **Неправильный пароль**, кнопка **Повтор** возвращает к вводу; после нескольких неверных попыток подряд устройство на время перестаёт принимать вход. **Отмена** закрывает подключение. Если устройство принимает подключение только кнопкой, окно показывает «Ждём, когда на устройстве примут подключение...» и ждёт до 5 минут.

Крестик в заголовке панели сворачивает только панель — сеансы продолжаются. В верхней части главного меню появляется значок кабеля с подписью **ID И СЕАНСЫ**. Если главное меню свёрнуто, остаётся только значок. Нажмите на него, чтобы вернуть панель. Состояние панели сохраняется при переходах между разделами; сворачивание главного меню управляется отдельно. Значок виден в главном меню и в остальных разделах консоли.

Параметры расширения

Параметры открываются из меню значка расширения в браузере — пункт **Параметры** — или со страницы расширений браузера. В разделе **Сеанс управления** один флажок — **Блокировать экран после завершения сеанса**, по умолчанию он снят.

- Флажок снят: после сеанса экран устройства остаётся как был.
- Флажок установлен: после сеанса в режиме **Управление** устройство блокирует экран и требует входа. Настройка действует для всех устройств, в том числе в уже открытых сеансах.

Настройка хранится в браузере оператора и на других сотрудников не распространяется. Так же работает одноимённая настройка клиента Full.

5.6 Добавление устройства

Кнопка **Добавить** над списком:

1. Укажите **ID устройства** — его видно в окне клиента на том компьютере.
2. Проверьте **Имя узла** — оно подставится само.
3. Выберите **Группу устройств** и подтвердите.

Если выбрана группа организации, на компьютер уходит запрос. Пока пользователь не подтвердит его в клиенте, устройство не входит ни в группу, ни в организацию. Группа **Мои устройства** — личная закладка, подтверждения она не требует.

Для установки на много компьютеров сразу удобнее ключи развёртывания — см. Развертывание.

5.7 Перенос в другую группу

В панели **Сведения** выберите новую группу в поле **Группа устройств** и подтвердите **Перенести**. Устройство сразу получит политику новой группы. Оператор переносит устройства только между группами, которыми управляет сам.

5.8 Обновление клиента

Чтобы обновить клиент, не дожидаясь, пока он проверит обновления сам:

1. Для всей группы откройте меню **:** в её заголовке и выберите **Обновить**. Обновление охватит всю группу, включая устройства, скрытые поиском и фильтром **Только в сети**. Для одного устройства откройте панель **Сведения** и нажмите **Обновить** между подключением и удалением.
2. Выберите **Версию клиента** и укажите, **Когда устанавливать: После сеанса** или **Сразу**. Выбранная версия — нижняя граница: устройство установит последнюю доступную сборку для своего вида клиента, системы и разрядности. При выборе **Сразу** активные сеансы могут быть прерваны.
3. Для режима **После сеанса** можно задать **Крайний срок (необязательно)** в местном времени вашего компьютера. Без срока установка ждёт завершения сеансов; по наступлении срока она больше не ждёт их окончания.
4. Проверьте число устройств в сводке и нажмите **Обновить**. Уже актуальные устройства и устройства без подходящего выпуска пропускаются. Устройства не в сети получают команду после подключения.

Флажки выбора устройств для обновления не нужны. Действие для группы доступно при праве «Принудительное обновление клиента на устройствах» и уровне **Запись** или **Полный** в этой группе. Личная группа **Мои устройства** не имеет общего действия обновления; отдельное устройство обновляется в пределах организации, в которую оно принято.

Клиенты прежних выпусков, которые не принимают такую команду, обновятся при своей следующей проверке обновлений — сводка показывает, сколько их.

После отправки под именем устройства появляется состояние обновления: **Ожидает связи**, **Обновление отправлено**, **Установится после сеанса**, **Устанавливается**, **Установится при следующей проверке**, **Обновлено до ...**, **Отменено** или **Ошибка**. Состояние меняется само, перезагружать страницу не нужно. В режиме **После сеанса** устройство без активных сеансов начинает установку сразу — состояние будет **Устанавливается**. Отметки **Обновлено до ...** и **Отменено** пропадают через сутки, **Ошибка** остаётся до следующего обновления этого устройства.

5.9 Удаление

Удалить в панели **Сведения** убирает устройство из организации — после подтверждения **Удалить устройство?**:

- устройство выходит из своей группы и из адресных книг участников организации, неподтверждённые приглашения для него отзываются;
- оно больше не считается устройством организации и не получает её политику;
- идущие сеансы с ним прерываются.

Клиент на самом компьютере остаётся установленным. Вернуть устройство в организацию можно только заново — приглашением в группу или ключом развёртывания. Оператор удаляет устройства только из групп, которыми управляет сам.

Устройство из группы **Мои устройства**, которое не состоит ни в одной группе организации, **Удалить** убирает только из вашей закладки.

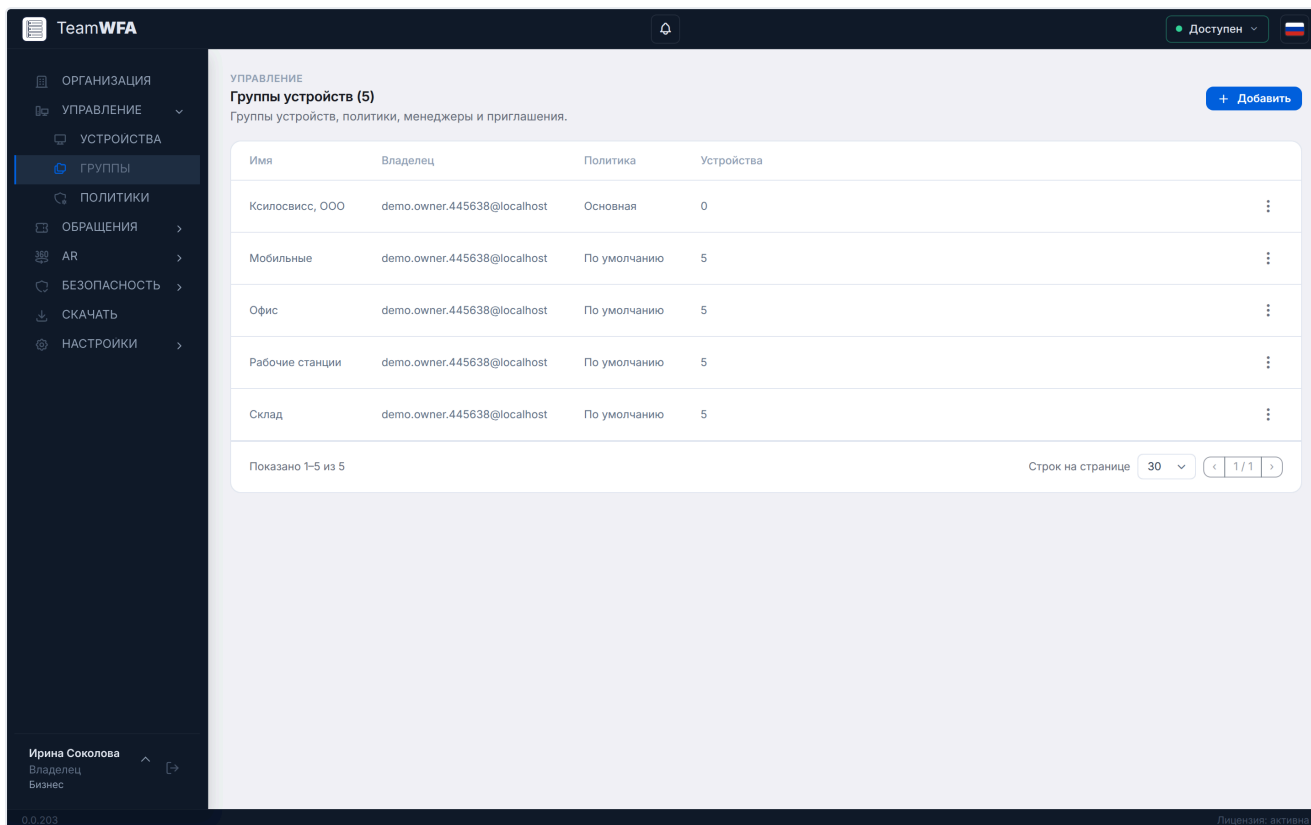
5.10 Кто что может

Действие	Право
Видеть устройства	«Просмотр устройств» — у всех ролей консоли
Переименовать, изменить заметку	«Работа с устройствами»
Удалить из организации	«Работа с устройствами» и «Заявки на подключение устройств»
Удалить из Мои устройства	«Работа с устройствами»
Добавить устройство	«Работа с устройствами» или «Заявки на подключение устройств»
Перенести в другую группу	«Работа с устройствами» и «Заявки на подключение устройств»
Обновить клиент	«Принудительное обновление клиента на устройствах»

По умолчанию эти права есть у владельца, администратора и оператора.

6.1 Группы

Управление → Группы — группы устройств. Группа объединяет компьютеры, которые обслуживаются одинаково: у неё одна политика подключения, общий список тех, кто ею управляет, и при необходимости — контрагент.



Раздел «Группы»

В таблице — **Имя**, **Владелец** группы, привязанная **Политика** и число **Устройств**. Щелчок по строке показывает группу целиком: политику, контрагента, пользователей с их уровнями и состав устройств.

Важно

Группу видят только те, кто назначен в её список **Пользователи** — лично или через группу пользователей. Роль владельца или администратора организации сама по себе группу не открывает. Создатель группы назначается в неё автоматически.

6.2 Создание группы

1. Нажмите **Добавить**.

2. Укажите **Имя. Владелец** группы станете вы.
3. В разделе **Пользователи** сразу добавьте тех, кто будет управлять группой.
4. Выберите **Политику** — или оставьте политику по умолчанию.
5. Нажмите **Создать**.

6.3 Действия с группой

Меню  строки группы:

Пункт	Что делает
Переименовать	Меняет имя группы
Пользователи	Кто управляет группой и с каким уровнем (см. ниже)
Устройства	Состав группы: добавить устройства, посмотреть те, что ждут подтверждения
Политика	Какая политика подключения действует на устройствах группы
Контрагент	Привязать группу к контрагенту из справочника — например, к заказчику, чьи компьютеры вы обслуживаете. Если нужного контрагента ещё нет, его заводят в том же окне кнопкой + Контрагент
Пригласить по коду	Выдать код, которым пользователь сам добавит свой компьютер в группу
Пригласить по ID	Отправить запрос на компьютер по его ID
Удалить	Удалить группу

6.4 Кто управляет группой

В окне **Пользователи** перечислены сотрудники и группы пользователей с правами на эту группу устройств. Для каждого задаётся уровень:

Уровень	Что даёт
Чтение	Видеть группу и её устройства
Запись	Кроме того — менять состав, политику, переименовывать группу
Полный	Кроме того — удалить группу и выдавать уровень «Полный» другим

Уровень «Полный» может выдать только тот, у кого он уже есть. Владелец группы помечен в списке и из него не удаляется.

Уровень в группе работает вместе с ролью: чтобы менять группу, кроме уровня «Запись» нужно право «Работа с устройствами» или «Структура групп устройств».

Пример

Сервисная компания обслуживает компьютеры заказчика «Ромашка». Администратор создаёт группу «Ромашка», привязывает к ней контрагента «Ромашка» и политику с подтверждением каждого подключения. В **Пользователи** он добавляет группу пользователей «Выездные инженеры» с уровнем **Запись**: инженеры видят компьютеры заказчика и сами добавляют новые, но удалить группу не могут.

6.5 Как устройство попадает в группу

- **По коду. Пригласить по коду** выдаёт код; пользователь вводит его в клиенте в окне **Привязать устройство**.
- **По ID. Пригласить по ID** → укажите ID компьютера → **Отправить** или клавиша Enter. Пользователь компьютера подтверждает запрос в клиенте.
- **При установке по ключу.** Компьютер, установленный с ключом развёртывания, попадает в группу, указанную в ключе, — см. **Развертывание**.
- **Переносом** из другой группы — в разделе **Устройства**.

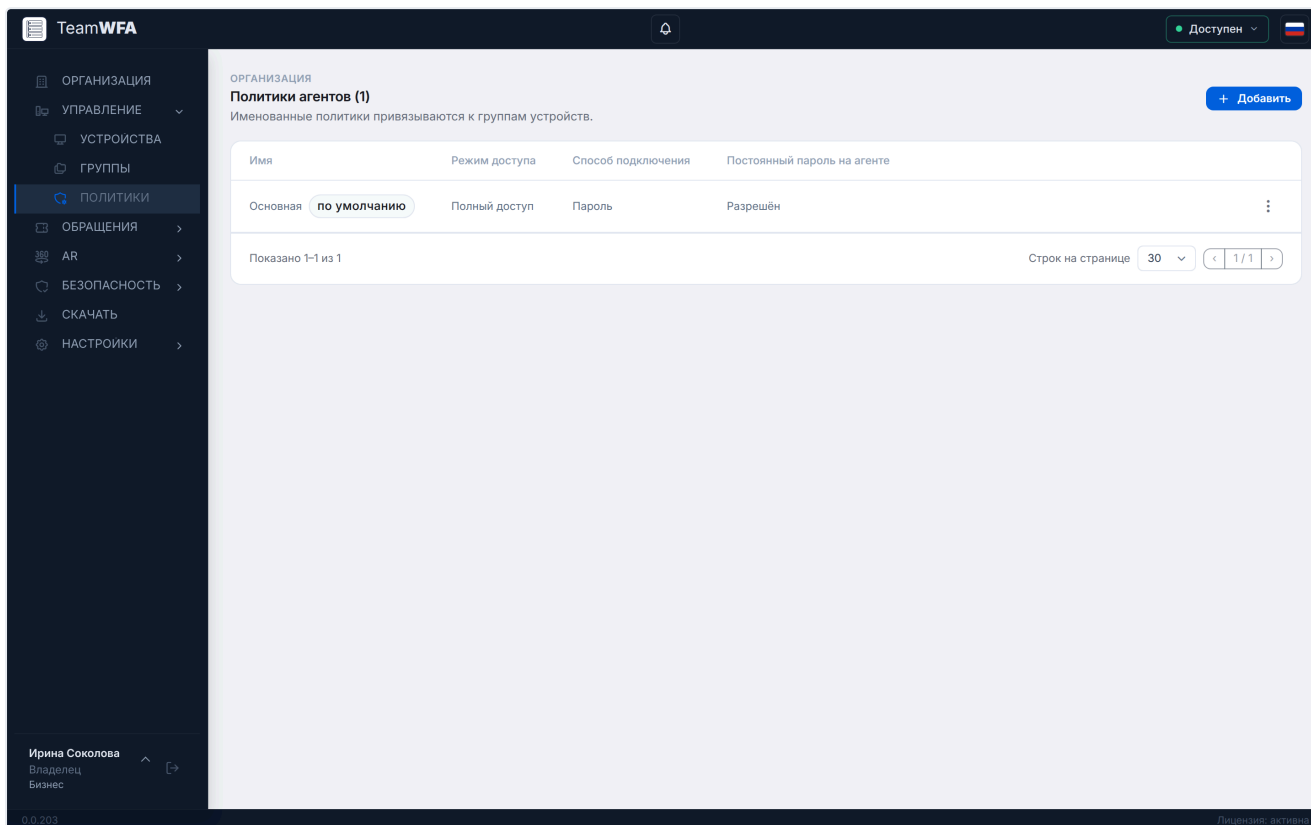
Пока пользователь не подтвердил приглашение, устройство видно в разделе **Ожидают подтверждения на устройстве**.

6.6 Удаление группы

Удалить группу может только пользователь с уровнем **Полный**.

7.1 Политики

Управление → Политики — именованные наборы правил для устройств: как к ним подключаться, что разрешено оператору во время сеанса, как обновляется клиент. Политика привязывается к группе устройств и действует на все её компьютеры.



Раздел «Политики»

В таблице — **Имя** (метка **по умолчанию** у основной политики), **Режим доступа**, **Способ подключения** и разрешён ли **Постоянный пароль на агенте**.

Меню : политики: **Изменить**, **Сделать по умолчанию**, **Удалить**. Политику по умолчанию удалить нельзя; при удалении другой политики её группы переходят на политику по умолчанию.

Примечание

Параметры политики имеют приоритет над настройками самого клиента: на компьютере под политикой соответствующие переключатели недоступны, а раздел **Безопасность** в настройках клиента может быть скрыт.

7.2 Как применить политику

1. Создайте политику кнопкой **Добавить** или выберите готовую.
2. В **Управление** → **Группы** откройте меню группы → **Политика** и выберите её.

Группа без привязанной политики живёт по политике по умолчанию.

7.3 Параметры политики

Политика

- **Имя.**
- **Обновления клиента:** **Как в организации**, **Пользователь**, **Вручную** или **Автоматически**. «Как в организации» берёт значение со страницы **Скачать**.

Вход

Способ подключения — что нужно оператору, чтобы попасть на компьютер:

Способ	Как работает
Пароль	Оператор вводит пароль устройства
Разрешение менеджера группы	Подключается сотрудник, управляющий группой (из её списка Пользователи): он получает кратковременное разрешение, пароль не нужен
Разрешение менеджера или пароль	Годится любое из двух
Подтверждение на устройстве	Разрешение менеджера группы и, кроме того, обязательное подтверждение пользователем компьютера

Постоянный пароль на агенте и **Одноразовый пароль на агенте** — **Разрешён** или **Запрещён**.

Если выбран вход по паролю, а оба пароля запрещены, консоль предупредит: войти на такие компьютеры будет нельзя.

Разрешения

Режим доступа: **Полный доступ**, **Демонстрация экрана** (только просмотр) или **Произвольный** — тогда разрешения задаются флажками:

- клавиатура и мышь;
- удалённый принтер (Windows);

- буфер обмена, передача файлов, копирование файлов через буфер (Windows, Linux);
- звук, камера, терминал — терминал даёт полный доступ к командной строке компьютера, включайте его только для доверенных групп;
- удалённая перезагрузка, запись сеанса;
- блокировка ввода пользователя (Windows), режим конфиденциальности;
- удалённое изменение настроек клиента;
- **Разрешить RDP, Разрешить виртуальную частную сеть.**

Режим конфиденциальности

Режим конфиденциальности — «шторка»: экран компьютера гаснет, и человек рядом не видит, что делает оператор.

- **Сторожевой таймер** — от 5 до 60 секунд: если связь с оператором пропала дольше, шторка снимается сама.
- **Предел длительности** — до 480 минут; ноль — без предела.
- **Блокировать рабочий стол при снятии шторки** — только Windows.

Примечание

На компьютерах сейчас действуют только эти три параметра. Остальные параметры раздела — **Локальный пользователь**, ожидание согласия, предупреждение перед отключением экрана, **Аварийная комбинация** — консоль сохраняет, но клиенты их пока не применяют. Снять шторку человек за компьютером с Windows может комбинацией **Ctrl+Alt+Shift+F12**. Подробно — в главе Входящий сеанс.

Пароль

- **Режим принятия:** Пароль, Кнопка или Пароль и кнопка.
- **Использование паролей:** Одноразовый, Постоянный или Оба.
- **Тип одноразового пароля:** Простой, Обычный, Безопасный или Защищенный.
- **Время действия одноразового пароля**, в минутах.
- **Включение доверенных устройств.**

Раздел действует при способах подключения **Пароль** и **Разрешение менеджера или пароль**.

При способах **Разрешение менеджера группы** и **Подтверждение на устройстве** пароль устройства не проверяется: консоль показывает раздел неактивным, а его значения сохраняются и снова начинают действовать при смене способа.

Дополнительные настройки

- запретить обнаружение компьютера в локальной сети;
- автоматически закрывать неактивные сеансы — с временем ожидания;
- общий доступ к сеансу RDP;
- не отключать экран во время сеанса;
- белый список адресов, с которых разрешено подключаться;
- **Разрешить подключения из других организаций** — сотрудники других организаций смогут входить: по паролю — при способах **Пароль** и **Разрешение менеджера или пароль**; только с подтверждением на устройстве — при способах **Разрешение менеджера группы** и **Подтверждение на устройстве**. Разрешение менеджера группы по-прежнему получают только её менеджеры.

Пример

Для бухгалтерии нужна строгая политика. Администратор создаёт политику «Бухгалтерия»: способ подключения — **Подтверждение на устройстве**, режим доступа **Произвольный** без передачи файлов и без записи сеанса, с блокировкой рабочего стола после снятия шторки. Затем привязывает её к группе устройств «Бухгалтерия».

7.4 Кто что может

Создавать и менять политики может сотрудник с правом «Политики подключения» — по умолчанию владелец и администратор. Остальные видят политики только для чтения.

8.1 Назначение и установка

Расширение браузера «TeamWFA — удалённый доступ» позволяет подключаться к устройствам организации прямо из консоли, не запуская клиент Full. Сеансы открываются в отдельном окне TeamWFA без рамки браузера — родном окне.

8.2 Что умеет

Расширение поддерживает пять режимов подключения: **Управление, Просмотр, Файлы, Терминал** и **Камера**. В сеансе доступны чат с пользователем устройства, передача файлов, снимок и запись экрана, голосовой вызов и диагностика соединения. Несколько подключений идут одновременно — по вкладке на сеанс.

8.3 Что расширение не заменяет

Расширение заменяет только подключения клиента Full, но не весь клиент:

- оболочки Full, собственного каталога устройств, обращений, дополненной реальности и привязки компьютера к организации в нём нет — для них используйте полноценные клиенты;
- режимы **RDP** и **Сетевой туннель** доступны только через клиент Full: кнопка в строке устройства открывает их в Full, а в панели «ID И СЕАНСЫ» они не выбираются;
- на компьютере без клиента Full расширение даёт подключаться из консоли — Full для этого ставить не нужно.

8.4 Поддерживаемые браузеры

- Google Chrome версии 116 и новее;
- Яндекс Браузер актуальных версий.

В мобильных браузерах расширение не используется: при подключении со смартфона или планшета консоль открывает мобильное приложение TeamWFA, если оно установлено.

8.5 Родное окно

Подключения открываются в **родном окне** — отдельном окне TeamWFA без системной рамки браузера, с собственной строкой вкладок и кнопками управления окном. Консоль, открытая прямо во вкладке браузера, подключения не принимает и остаётся пустой.

- **Linux** — родное окно ставится отдельно, вместе с расширением, и строго той же версии. Без него подключение откроется в клиенте Full.
- **Windows** — родного окна пока нет, подключение из консоли всегда открывается в клиенте Full.

8.6 Установка

В магазине Chrome расширение не публикуется — установочные файлы передаёт администратор организации. Для Linux нужен **парный архив** `twfa-native-console-*.zip`: в нём находятся расширение, родное окно и один установщик. Отдельный архив `twfa-browser-extension-*.zip` не обновляет родное окно и для обычной установки не подходит.

Расширение и родное окно (Linux)

1. Распакуйте парный архив в отдельный каталог. Получите у администратора готовый Electron 44.4.5: установщик ничего не скачивает.
2. Выполните команду из распакованного каталога, указав абсолютный путь к исполняемому файлу Electron:

```
python3 install-linux.py --electron /путь/к/electron
```

Установщик проверит версию и идентификатор расширения, установит оба компонента и выведет постоянную папку расширения: `~/.local/share/teamwfa/browser-extension/current`.

3. Откройте страницу расширений браузера: `chrome://extensions` в Chrome, `browser://extensions` в Яндекс Браузере.
4. Включите **режим разработчика** и нажмите «Загрузить распакованное расширение». Выберите постоянную папку из шага 2.

В списке появится «TeamWFA — удалённый доступ». Закрепите значок расширения на панели браузера, чтобы он был под рукой.



TeamWFA — удалённый доступ 0.1.25

Консоль удалённых подключений TeamWFA.

Идентификатор: mpdpkiaadinkceghcokdakiaj...

Отладка страниц [service worker](#)

Сведения

Удалить



Карточка расширения «TeamWFA — удалённый доступ» на странице расширений

Установщик также добавляет файловый компонент: в режиме **Файлы** будут видны диски вашего компьютера. Он сохраняет родное окно в отдельный каталог `~/.local/share/teamwfa/native-console/`, регистрирует его запуск из браузеров (Chrome, Chromium, Яндекс Браузер) и создаёт ярлык со знаком TeamWFA для панели задач. Прежние версии не удаляются.

Версии

Расширение и родное окно работают только **одной версией**. Если обновить лишь расширение, браузер увидит новую версию, а старое родное окно не откроет сеанс. В панели «ID И СЕАНСЫ» появится «Режим недоступен в браузере»; кнопка в строке устройства откроет клиент Full. Парный установщик не принимает архив с разными версиями или другим идентификатором расширения.

8.7 Обновление

1. Распакуйте **новый парный архив** и снова выполните `python3 install-linux.py --electron /путь/к/electron` из него. Установщик обновит оба компонента и проверит, что их версии совпадают.
2. На странице расширений нажмите значок перезагрузки на карточке TeamWFA. Закройте старое окно подключений и откройте новый сеанс.

Если раньше расширение было загружено из распакованного архива в другой папке, удалите его прежнюю карточку со страницы расширений и один раз загрузите `~/.local/share/teamwfa/browser-extension/current`. Дальше путь менять не потребуется. Не распаковывайте новую версию поверх этой постоянной папки вручную.

8.8 Права

Расширение подключается с вашими правами сотрудника консоли: какие устройства и какие режимы вам доступны, определяют ваши права и политика группы устройств — так же, как при подключении через клиент Full.

9.1 Подключение из консоли

Подключение из консоли открывается в расширении, если оно установлено, отвечает и его родное окно той же версии. Иначе консоль открывает подключение в клиенте Full — тогда Full должен быть установлен на вашем компьютере. Установка расширения описана в главе [Назначение и установка](#).

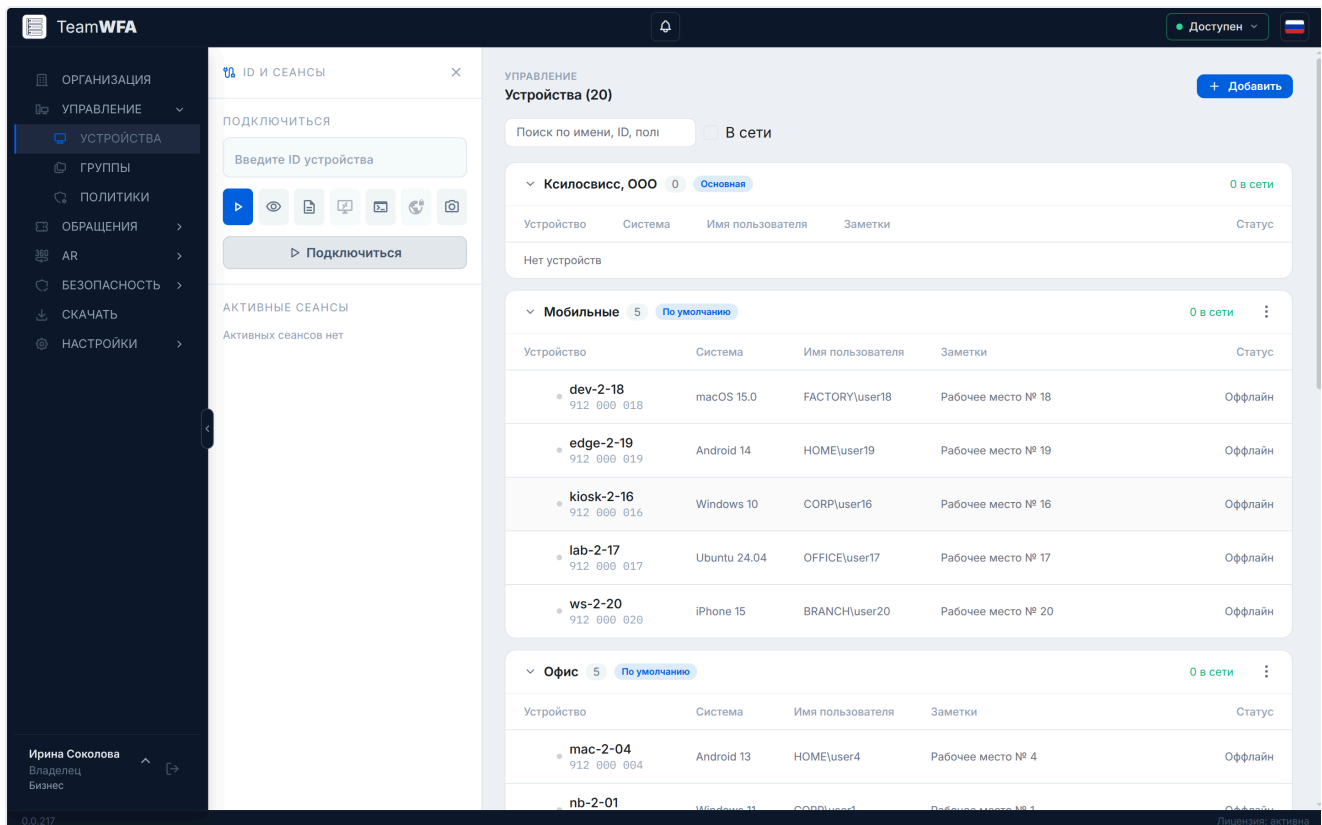
9.2 Кнопка в строке устройства

В разделе **Управление → Устройства** кнопка подключения у устройства в сети работает как обычно: короткое нажатие подключает в последнем выбранном режиме, удержание открывает выбор режима. Через расширение идут режимы **Управление, Просмотр, Файлы, Терминал** и **Камера; RDP** и **VPN** всегда открываются в клиенте Full.

Со смартфона или планшета подключение открывается в мобильном приложении TeamWFA — расширение в мобильных браузерах не используется.

9.3 Панель «ID И СЕАНСЫ»

Когда расширение доступно, слева от списка устройств появляется панель **ID И СЕАНСЫ** — по ID устройства и без поиска в списке. Консоль проверяет доступность расширения примерно раз в 10 секунд.



Раздел «Устройства» с панелью «ID И СЕАНСЫ» слева

Устройство панели, активные сеансы и её сворачивание описаны в главе [Устройства](#).

В отличие от кнопки в строке устройства, панель не открывает Full взамен расширения: если подключение через браузер невозможно, она показывает «Режим недоступен в браузере» или «Не удалось подготовить подключение». Режимы **RDP** и **VPN** в панели погашены с подсказкой.

Если **Управление** раньше работало, а после обновления расширения появилось «Режим недоступен в браузере», проверьте, что родное окно обновлено вместе с ним. Установите оба компонента из одного парного архива по инструкции «Обновление». После установки перезагрузите расширение на странице браузера и откройте новый сеанс.

9.4 Один сеанс каждого режима

Расширение держит не больше одного сеанса каждого режима к одному устройству. Если такой сеанс уже идёт или устанавливается, повторное нажатие **Подключиться** второго сеанса не открывает: окно подключений выходит на передний план с уже открытой вкладкой. В GNOME на Wayland окно вперёд не выходит — вместо этого браузер показывает уведомление.

Другой режим к тому же устройству открывается отдельным сеансом. Завершившийся или не установившийся сеанс новому подключению не мешает. Сеансы разных браузеров и клиента Full между собой не сверяются: одно и то же устройство можно случайно открыть дважды — из

расширения и из Full.

9.5 Выбор сеанса Windows

Если на устройстве с Windows открыто несколько сеансов пользователей, перед подключением появляется окно «Обнаружено несколько сеансов Windows»: список сеансов с пометками («идёт захват экрана», «сеанс без подключённого клиента»), выберите нужный и нажмите **Подключиться**. Закройте окно, не выбрав сеанс, нельзя.

9.6 Ошибки подключения

Окно подключений сообщает об ошибках по-русски и называет настоящую причину — устройство не в сети, отказано в доступе, оборвалось соединение. Отдельные случаи:

- «!» на значке расширения — консоль не удалось открыть; проверьте установку родного окна и совпадение версий по главе **Назначение и установка**;
- подключение закрылось — вкладка сообщает причину; оборванное соединение расширение пытается восстановить само, с повторной проверкой доступа.

Идущие сеансы расширения видны администратору в разделе **Безопасность** → **Сессии** — см. Сессии в консоли.

10.1 Обзор раздела

Обращения — общая очередь запросов от людей, которых обслуживает организация. Запросы приходят из клиента Host, с почтового ящика, из мессенджеров и с сайта, но попадают в один список, где у каждого есть номер, статус, исполнитель и сроки.

Раздел находится в консоли организации, пункт меню **Обращения**: внутри — **Очередь**, **Справочники** и **Отчёты**. Настройка службы живёт отдельно, в **Настройки** → **Обращения**.

 ОРГАНИЗАЦИЯ

 УПРАВЛЕНИЕ >

 ОБРАЩЕНИЯ ∨

 ОЧЕРЕДЬ

 СПРАВОЧНИКИ

 ОТЧЁТЫ

 AR >

 БЕЗОПАСНОСТЬ >

 СКАЧАТЬ

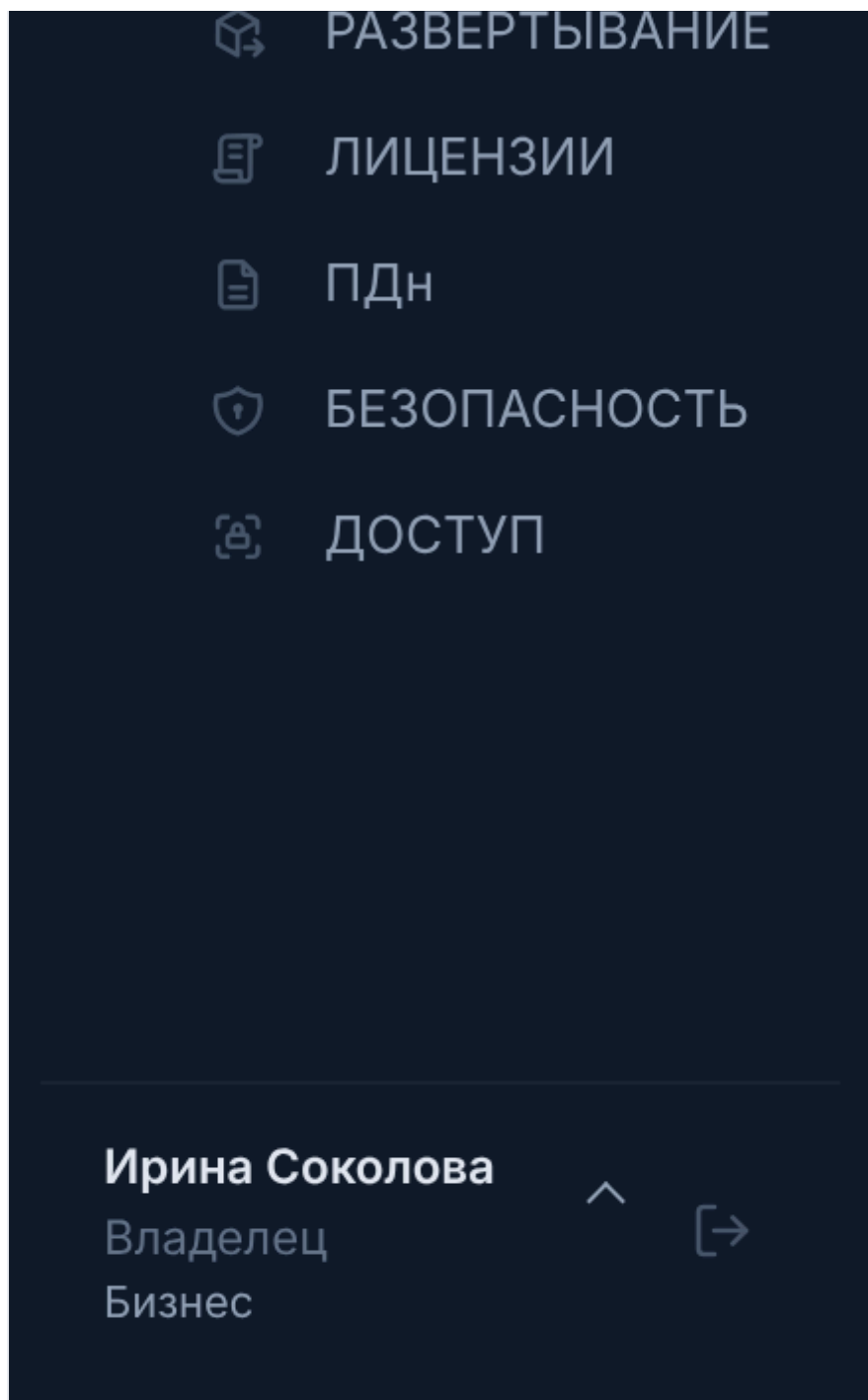
 НАСТРОЙКИ ∨

 ОБРАЩЕНИЯ

 AR

 УВЕДОМЛЕНИЯ

 СЦЕНАРИИ



Меню консоли: раздел «Обращения» и его настройки

Доступность

Раздел подключается как отдельное дополнение к подписке организации. Если он не оплачен, консоль показывает «Обращения недоступны на текущем тарифе» и предлагает обратиться к администратору лицензии. Пункт меню при этом виден, но открыть рабочую область нельзя.

10.2 Кто работает с обращениями

Раздел рассчитан на оператора технической поддержки. Оператор видит очереди, к которым его привязали, отвечает заявителям, ведёт внутренние заметки и закрывает обращения. Владелец и администратор организации имеют те же возможности плюс настройку: очереди, типы, схемы сроков, шаблоны ответов.

Права проверяются на сервере. Оператор без права чтения обращений не увидит раздел вовсе, а прямая ссылка приведёт на страницу отказа. Право на чтение без права ответа оставляет раздел доступным только для просмотра.

10.3 Из чего складывается работа

Что	Зачем
Очередь и виды	Списки обращений, отобранные по исполнителю, статусу и срокам
Карточка обращения	Переписка с заявителем, внутренние заметки, вложения, история
Каналы	Откуда приходят обращения: почта, мессенджеры, клиент, веб-чат, вебхук
Очереди	Куда попадает обращение и кто с ним работает
Типы обращений	Набор полей, обязательных при решении
Шаблоны ответов	Заготовки текста, вызываются прямо из редактора ответа
Схемы сроков	Цели по первому ответу и решению, паузы, рабочий календарь
Справочники	Контакты, контрагенты, календари, оборудование
Отчёты	Нагрузка, соблюдение сроков, оценка качества, повторные открытия

10.4 Статусы

Статус показывает, на чьей стороне сейчас обращение.

Статус	Что означает
Новое	Поступило, никто ещё не взял в работу
В работе	Оператор занимается обращением
Ждут заявителя	Ответ отправлен, ждём реакции заявителя
Решено	Оператор считает вопрос закрытым; ответ заявителя вернёт обращение в работу
Закрыто	Работа завершена окончательно, ответить нельзя
Спам	Обращение исключено из работы, сроки и уведомления не действуют

10.5 Приоритеты

Приоритет влияет на цели по срокам: в схеме сроков для каждого приоритета задаётся свой срок первого ответа и решения. Доступны **низкий**, **обычный**, **высокий** и **критический**.

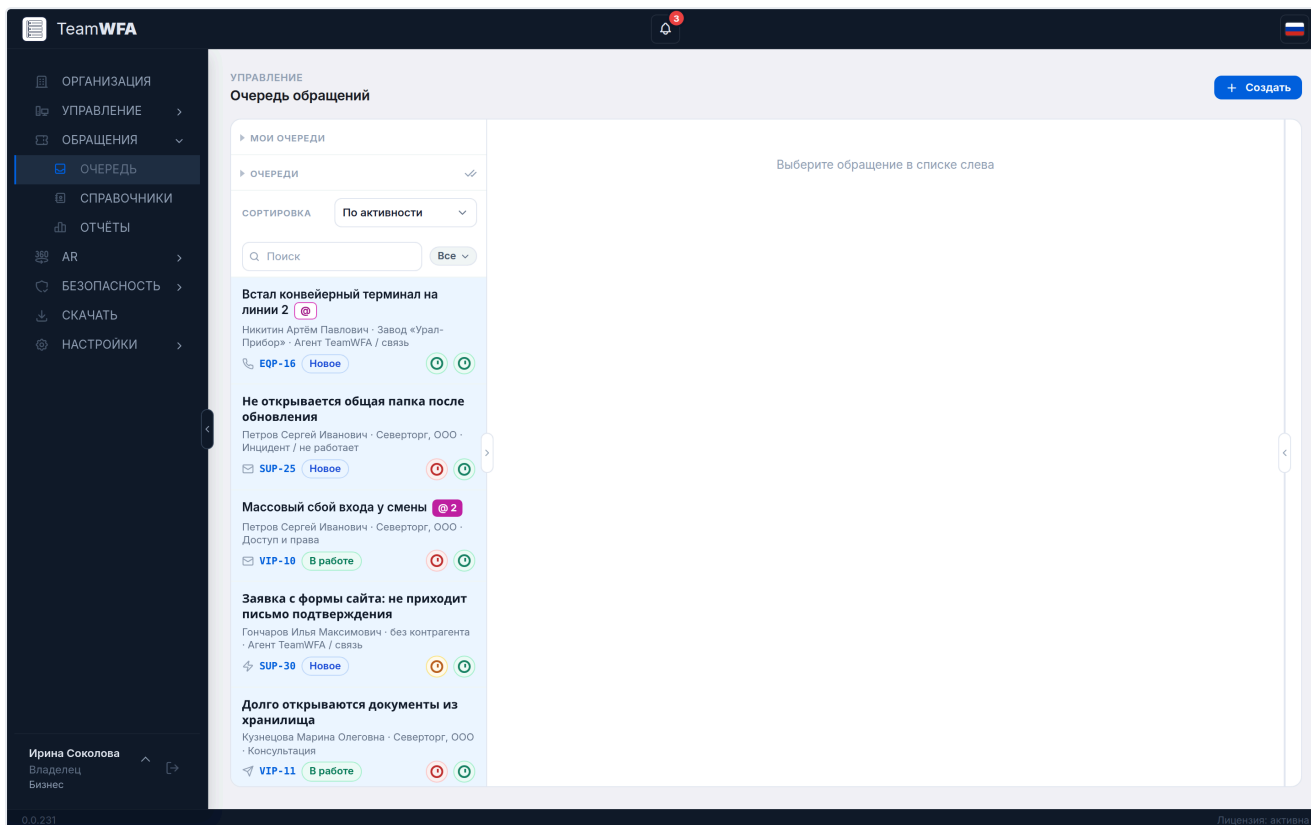
10.6 Присутствие оператора

Состояние оператора определяется автоматически: **Доступен**, когда он в сети и режим **Не беспокоить** выключен; **Занят**, пока этот режим действует; **Не в сети**, если приложение перестало поддерживать связь. Состояние «Отошёл» не используется, бездействие не включает занятость.

Чтобы стать занятым, откройте колокольчик и включите **Не беспокоить**. Занятому оператору не назначаются новые обращения автоматически, он не показывается доступным в чате сайта и не выбирается для автоматического телефонного перевода. Уже открытые обращения остаются у него.

11.1 Очередь и виды

Рабочая область раздела устроена в две колонки: слева список обращений, справа карточка выбранного. Пока обращение не выбрано, справа показано «Выберите обращение в списке слева».



Очередь обращений: виды слева, карточка справа

11.2 Вкладки открытых обращений

Открытые обращения остаются во вкладках над рабочей областью. В консоли организации и приложении Full для Windows и Linux вкладку можно закрыть крестиком или нажатием средней кнопки мыши на неё. Закрытие вкладки не меняет статус обращения: его можно снова открыть из списка.

В Full для Android вкладки собраны в список. Кнопка со значком и числом открытых обращений в шапке раскрывает лист **Открытые обращения**; крестик в строке закрывает вкладку. Если закрыто текущее обращение, открывается соседнее, если последнее — список обращений.

11.3 Мои очереди и все очереди

Над списком стоит переключатель охвата: **Мои очереди** — только те очереди, к которым привязан оператор, **Все очереди** — все очереди организации. Рядом указано, сколько очередей привязано.

Если оператор не привязан ни к одной очереди, список пуст и консоль подсказывает назначить оператора в настройках очереди. Пока привязки нет, обращения не потеряются — они лежат в своих очередях и видны тем, у кого охват шире.

11.4 Виды

Вид — это готовый отбор обращений. Виды собраны в две группы.

Очереди · работа

Вид	Что показывает
Все открытые	Всё, что не решено и не закрыто
Без исполнителя	Никто не взял обращение в работу
Назначены мне	Обращения текущего оператора
Ждут заявителя	Ответ отправлен, ждём реакции
Закрытые	Завершённые обращения
Спам	Отсеянное; счётчика у вида нет намеренно

Очереди · SLA

Вид	Что показывает
Нарушенные SLA	Срок первого ответа или решения уже пропущен
Скоро истекут	Срок близок к нарушению

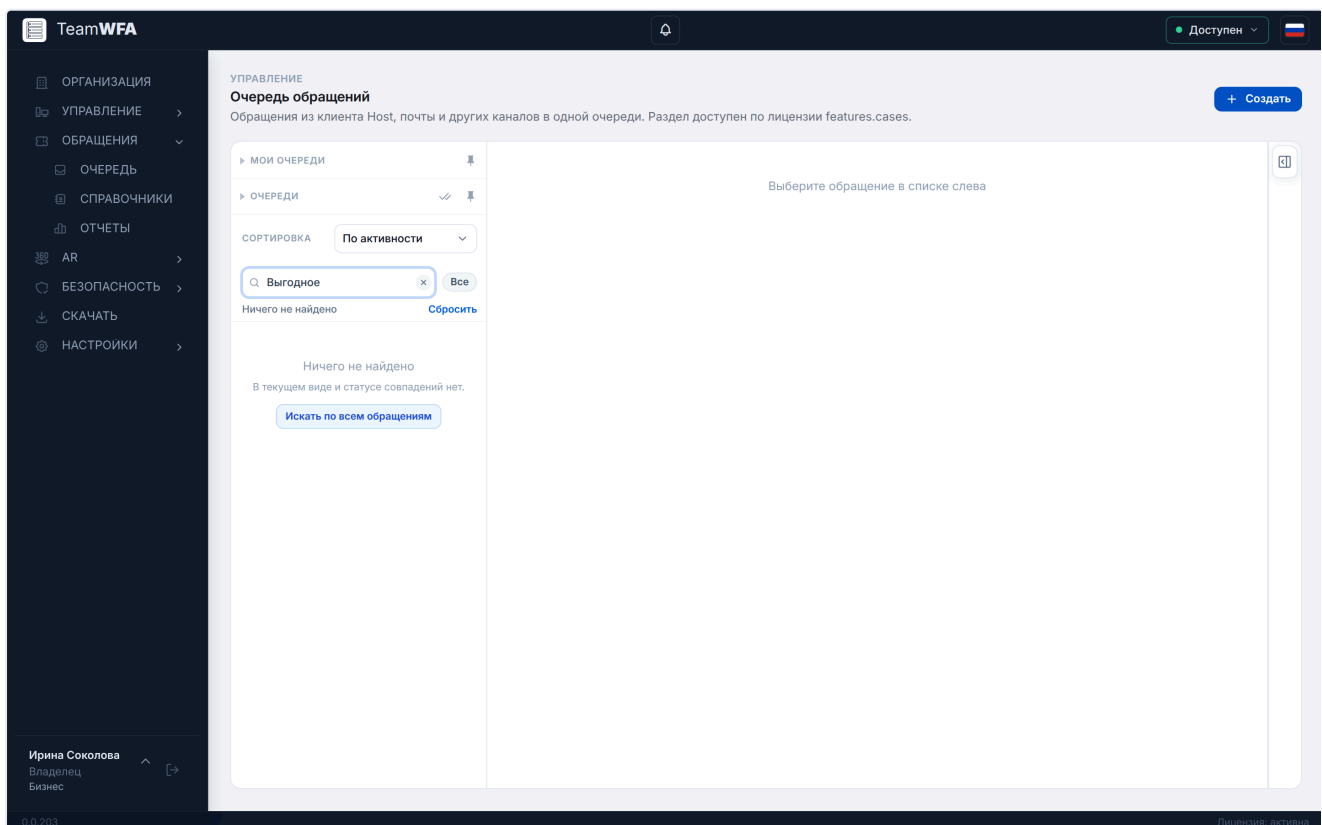
Обычные виды упорядочены по последней активности переписки: обращение, на которое только что ответил заявитель, поднимается вверх. Сортировка по срокам применяется только в видах группы «Очереди · SLA» — там она и нужна.

11.5 Фильтр по статусу

Поверх выбранного вида работает фильтр по статусу: **Все, Новое, В работе, Ждут заявителя, На паузе, Решено, Закрыто, Спам**. Плашка фильтра окрашена в цвет выбранного статуса. Если совпадений нет, список показывает «Нет обращений по выбранному фильтру».

11.6 Поиск

Поиск идёт по номеру обращения, теме, контакту, контрагенту и идентификатору агента. Под полем показано, сколько найдено из общего числа.



Поиск не нашёл совпадений в текущем виде и предлагает расширить охват

По умолчанию поиск ограничен текущим видом и статусом. Если совпадений там нет, консоль предлагает **Искать по всем обращениям** — охват расширяется на всю организацию. Кнопка **Сбросить** возвращает исходный отбор.

11.7 Непрочитанное

Обращения с новыми сообщениями подсвечиваются в списке. Отдельный вид **Непрочитанные** собирает только их, а **Прочитать всё** снимает подсветку со всех видимых обращений разом.

У обращения с непрочитанным личным упоминанием рядом с темой стоит пурпурная метка @ с числом. Групповое упоминание без личного обозначено контурной меткой @. Открытие карточки само по себе метку не снимает: сообщение с упоминанием должно пробыть на экране пять секунд.

Обратное действие есть в карточке: **Оставить непрочитанным** возвращает подсветку, если обращение открыли, но заняться им сейчас не получится.

Отметки общие для консоли и приложения Full: обращение, открытое на компьютере или телефоне, перестаёт быть непрочитанным и в консоли — сразу, без обновления страницы, — и наоборот. Команда **Прочитать всё** в колокольчике на вкладке **Обращения** действует так же, как та же команда в разделе.

11.8 Фиксация блоков

Боковые блоки списка сворачиваются при щелчке вне них. Значок фиксации оставляет блок раскрытым — удобно, когда оператор долго работает с одним и тем же отбором.

11.9 Свёрнутые фильтры

Узкая ручка со стрелкой на границе между фильтрами и списком убирает всю стопку над обращениями — **Мои очереди, Очереди, Сортировку**, поиск и фильтр статуса, — и список начинается сразу под заголовком колонки. Вместо стопки остаётся одна строка сводки: выбранный вид и только то, что отличается от исходного отбора, — очередь, статус и запрос поиска, например «Без исполнителя · В работе». Сортировка в сводку не входит. **Прочитать всё** переезжает в ту же строку, а щелчок по ней раскрывает фильтры обратно.

Положение запоминается: консоль откроет раздел в том же виде, если принято согласие на необязательные файлы cookie. Зафиксированные блоки при раскрытии возвращаются раскрытыми. Так же ручка и сводка работают в приложении Full и на телефоне — там сводка заменяет поиск и ряд фильтров над списком.

11.10 Подгрузка обращений

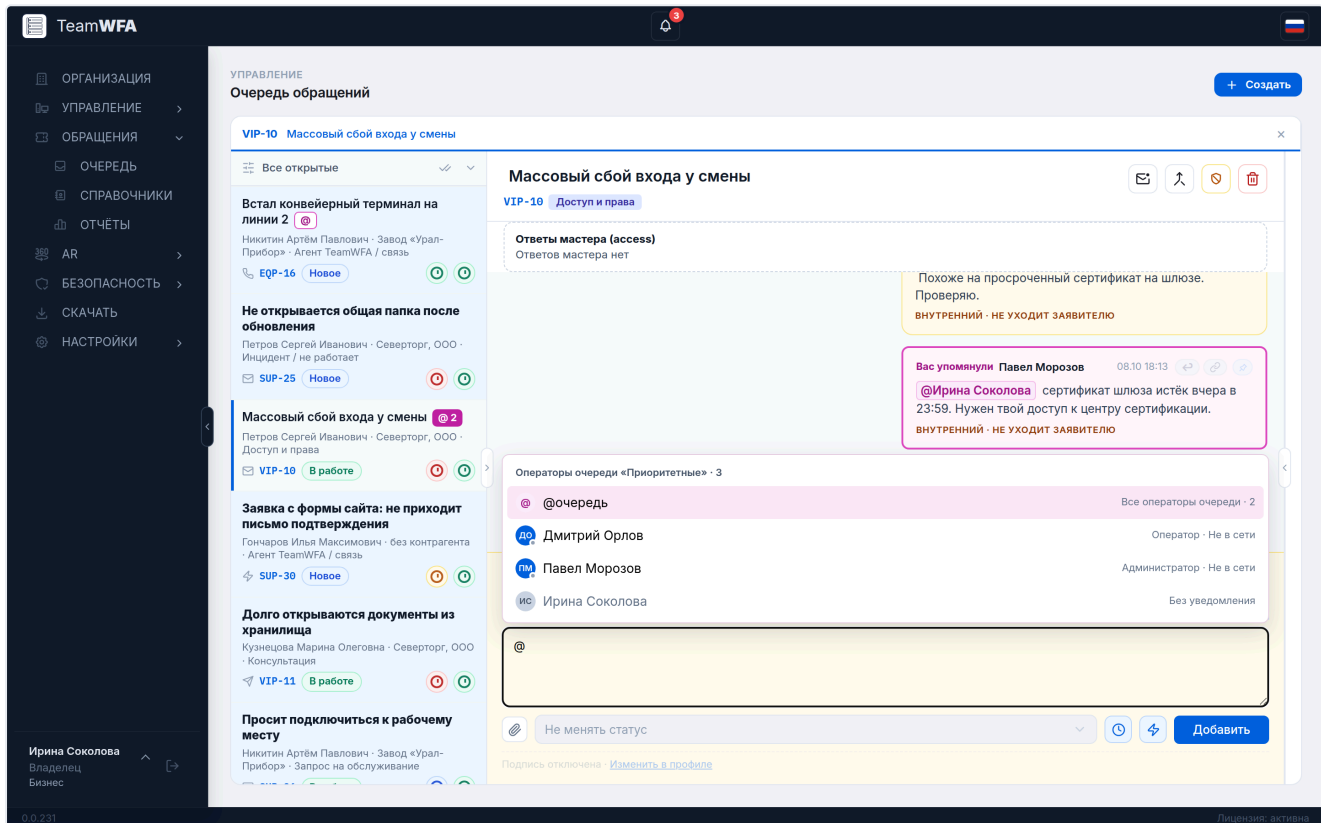
Сначала загружаются первые 10 обращений. Прокрутите список вниз — следующая десятка появится автоматически. Уже показанные обращения и положение прокрутки сохраняются при подгрузке и фоновых обновлениях.

Во время запроса внизу списка видно «Загрузка...». При сбое нажмите **Повторить**: показанные обращения остаются на месте. В конце истории появляется «Все обращения загружены».

Смена вида, очереди, статуса, поиска или сортировки начинает новый список с первых 10 совпадений. Поиск и счётчики охватывают весь выбранный набор обращений, включая ещё не загруженные строки.

12.1 Карточка обращения

Карточка — это вся история обращения: сообщения заявителя, ответы операторов, внутренние заметки и системные события в одной ленте.



Карточка обращения: переписка, внутренняя заметка и редактор ответа

12.2 Шапка

В шапке — номер, тема, статус, исполнитель и сроки. Тему можно править прямо на месте: щелчок по заголовку открывает поле, Enter сохраняет, Esc отменяет.

Кнопка **Забрать** назначает обращение на себя. Она нужна в видах, где обращение ещё ничьё, — прежде всего в «Без исполнителя».

12.3 Лента переписки

Сообщения идут сверху вниз. У каждого видно автора и время. Особые отметки:

- **Система** — событие, а не человек: смена статуса, запрос оценки, автоответ, звонок;
- **внутренний · не уходит заявителю** — заметка оператора;

- **другой адрес заявителя** — письмо пришло с адреса, отличного от основного;
- **участник · в копии** — сообщение от того, кто был добавлен в копию;
- **не подтверждён** — адрес связан с обращением только по номеру в теме письма.

Длинная переписка открывается частями. Обычно сначала видны последние 15 сообщений; при переходе к конкретному сообщению — оно, пять сообщений до него и пять после. При прокрутке вверх или вниз подгружается ещё до 15 сообщений. Значок информации и строка загрузки показывают, что ответ сервера ещё ожидается: прокрутка при этом остаётся доступной. Если запрос не удался, нажмите **Повторить**. Цитата или закрепление могут открыть отдельный участок истории.

Если прокрутить переписку вверх, по центру ленты над редактором появится круглая кнопка со стрелкой вниз. Она возвращает к последнему сообщению и исчезает, когда лента уже внизу. Если открыт старый участок истории, кнопка сначала загружает последние сообщения. Кнопка одинаково расположена в Organization UI, Full на компьютере и Full на Android. Новое сообщение от заявителя или коллеги не прерывает чтение истории. Свой ответ или заметка после отправки видны всегда: если был открыт старый участок истории, лента переходит к последним сообщениям, и отправленное оказывается внизу.

Письма часто содержат цитату предыдущей переписки. Она сворачивается: **Показать цитату исходного письма** раскрывает её, **Скрыть цитату исходного письма** убирает обратно.

На отдельное сообщение можно ответить — **Ответить на это сообщение**; в редакторе появится отметка, на что именно отвечает оператор.

Если коллега упомянул вас через @, карточка открывается на первом непрочитанном упоминании. Такое сообщение обведено пурпурной рамкой с подписью **Вас упомянули**. После пяти секунд на экране сообщение становится прочитанным. Если непрочитанных упоминаний больше одного, над вкладками редактора появляется строка **Следующее упоминание · 1 из 2**: нажатие прокручивает ленту к следующему непрочитанному, счётчик показывает, какое по счёту сейчас на экране и сколько их всего. Когда остаётся одно, строка исчезает. Выделенное имя остаётся в тексте после прочтения.

Звонок, связанный с обращением, показывается внутренней записью от **Система**: направление, номер, оператор и длительность. Номер в записи — ссылка, по которой можно перезвонить; у разговора с готовой записью рядом стоит кнопка прослушивания, и плеер открывается прямо под записью. Подробнее — в главе **Телефония**.

12.4 Ответ и заметка

Редактор внизу карточки имеет две вкладки.

На Android при открытии клавиатуры для ответа или заметки верхняя сводка автоматически сворачивается в компактное состояние. Поле ввода и нижний ряд действий, включая кнопку **Отправить**, остаются над клавиатурой. Длинный текст прокручивается внутри поля. Пока клавиатура открыта, прокрутка переписки не разворачивает сводку обратно.

Ответ уходит заявителю в тот канал, из которого пришло обращение. Вложения добавляются вставкой из буфера или перетаскиванием файла.

Заметка остаётся внутри организации: заявитель её не видит, статус она не меняет. Заметку можно изменить позднее — тогда рядом появляется отметка об изменении и имя автора правки. Удаление заметки необратимо и уносит с собой приложенные к ней файлы.

Чтобы позвать коллегу, наберите @ в ответе или заметке и выберите оператора очереди, **@очередь** или **@онлайн**. Список всплывает над полем ввода — в консоли, в Full и на телефоне одинаково, поэтому набранный текст и пункты видны одновременно. Заголовок списка — **Операторы очереди «Название» · N**, где N — число операторов вместе с вами. Первыми идут **@очередь — Все операторы очереди** — и **@онлайн — Кто сейчас в сети**, с числом адресатов; **@онлайн** показывается, только если кто-то в сети. Ниже — операторы: сначала доступные, затем занятые и отошедшие, затем не в сети, внутри — по имени; вы — последним пунктом с подписью **Без уведомления**. В строке — аватар с цветной точкой доступности, имя, роль и состояние: **Доступен**, **Занят**, **Отошёл** или **Не в сети**. У сотрудника в режиме **Не беспокоить** вместо точки стоит значок круга с минусом; срок режима виден во всплывающей подсказке. Буквы после @ сужают список. Стрелки вверх и вниз переводят выбор, Enter вставляет адресата, Esc закрывает список, не трогая текст. В Full адресата вставляет и Tab.

Выбранный адресат встаёт в поле отдельным пурпурным ярлыком. Backspace сразу после ярлыка или Delete перед ним удаляет его целиком — по буквам имя не стирается; Ctrl+Z возвращает ярлык. Себя тоже можно выбрать, но уведомление себе не придёт. У обращения без очереди выбора нет. Если адресат покинул очередь до отправки, сообщение не отправится: выберите действующего оператора.

При ответе заявителю упоминание не раскрывает ему знак @ или состав очереди. Перед отправкой под полем появляется подсказка, кто получит уведомление и что увидит заявитель, например: «Иван Петров получит уведомление. Заявитель увидит только имя, без «@»». Если очередь подписывает ответы названием канала и имён не раскрывает или выбраны только группы, подсказка заканчивается словами «упоминание заявителю не уйдёт»: имя из ответа вырезается, а коллега всё равно получает уведомление. Групповые **@очередь** и **@онлайн** из ответа заявителю вырезаются всегда. Операторы видят под таким ответом строку **Упомянуты:** с теми, кого позвали.

Неотправленный текст и выбор вкладки **Ответ** или **Заметка** сохраняются отдельно для каждого обращения и оператора. При переходе к другой закладке введённое остаётся в прежней. Пока карточка открыта, текст сохраняется примерно через секунду после окончания ввода и появляется в Organization UI и Full на других устройствах того же оператора в течение нескольких секунд. При переключении закладок сохранение запускается сразу. После отправки сохранённый текст очищается. Вложения между устройствами не переносятся: перед отправкой проверьте их на том устройстве, с которого отвечаете.

Подпись оператора подставляется на сервере: в редакторе видно, какая подпись будет добавлена, а сам текст ответа оператор пишет без неё. Подпись меняется в профиле; её можно отключить.

12.5 Статус после отправки

Рядом с кнопкой **Отправить** выбирается, что произойдёт со статусом:

Выбор	Результат
После отправки → ждут заявителя	Обращение уходит в ожидание ответа
После отправки → решено	Обращение помечается решённым
Не менять статус	Статус остаётся прежним

Если канала доставки нет, консоль предупреждает: заявитель узнает об ответе при следующем обращении.

12.6 Копии

Для почтовых обращений в редакторе видно, кому уйдёт письмо: заявитель в поле **Кому**, остальные участники — в копии. Каждому адресу можно снять галочку, чтобы не отправлять ему это конкретное письмо, или удалить его из участников совсем. Адрес со отметкой «не подтверждён» копии не получает, пока оператор его не подтвердит.

12.7 Шаблоны ответов

Кнопка **Макросы** открывает заготовки текста: **Общие** — шаблоны организации, **Мои** — личные, **Частые** — те, которыми оператор пользовался недавно. Есть поиск по названию и тексту. Шаблон только вставляет текст в редактор и ничего не отправляет — отправка всегда остаётся отдельным действием оператора.

12.8 Дополненная реальность

В правой панели карточки, на вкладке **Контакт**, сразу под карточкой **Заявитель** находится карточка **Дополненная реальность**. Из неё эксперт начинает сеанс дополненной реальности с заявителем, не выходя из обращения. Это та же сессия, что в разделе **AR → Сессии**, только привязанная к обращению.

Карточка видна, только если выполнено всё сразу:

- у обращения есть заявитель — контакт в карточке **Заявитель**;
- организации подключена дополненная реальность;
- у пользователя есть право «Просмотр дополненной реальности»;
- пользователю выдано именное место «Дополненная реальность».

Если хотя бы одного условия нет, карточки нет совсем — ни замка, ни подсказки.

Начать сеанс

Кнопку **Начать** видит пользователь с правом «Управление дополненной реальностью». Она создаёт сеанс, привязанный к обращению, и приглашает в него заявителя. Сеансов в одном обращении может быть сколько угодно.

После нажатия вместо кнопки появляется строка со ссылкой-приглашением и двумя значками справа: **Копировать** и **Подключиться**. Ссылка с инструкцией к этому моменту уже ушла заявителю, копировать её нужно, только если хотите передать её другим способом.

Важно

Ссылка одноразовая, действует **15 минут** и показывается один раз: при следующем открытии карточки её уже не будет — на месте строки снова кнопка **Начать**.

Что получает заявитель

При нажатии **Начать** в ленту обращения само добавляется сообщение от **Система**. Оно уходит заявителю тем же каналом, что и ответ оператора, — письмом или сообщением в мессенджере. В сообщении:

- кто из специалистов начал сеанс;
- совет работать в приложении **TeamWFA AR** для Android и адрес для скачивания `ar.android.teamwfa.net`; если приложение установлено, ссылка откроет его сама;
- какие разрешения дать приложению: камера, микрофон, «Устройства поблизости» для Bluetooth-гарнитуры, **Разрешить** в окне «Дополненная реальность» и, если телефон предложит, установка сервисов Google Play для AR;

- что в браузере работает только Chrome на Android и после нажатия **3D-калибровка** он отдельно спросит доступ к дополненной реальности;
- совет по калибровке;
- сама ссылка — последней строкой.

Участникам обращения копия этого сообщения не уходит, даже если они в копии: ссылка одноразовая, и со своей камерой в сеанс войдёт тот, кто откроет её первым.

Живые ссылки

Под кнопкой — живые ссылки обращения: сеансы, которые ждут заявителя или уже идут. В строке — время, специалист и статус **Ожидание** или **Активна**. Завершённые, удалённые и истёкшие сеансы в карточке не показываются — они на вкладке **Журнал** раздела **AR**. Если живых ссылок нет, в карточке написано «Активных ссылок нет».

У каждой строки справа значок **Подключиться**. Щелчок по строке или по значку открывает раздел **AR** сразу на этом сеансе — окном сеанса, где можно дождаться камеры заявителя. Как вести сеанс — в главах Сессии и, для заявителя, Сессия в клиенте AR.

Записи в ленте

Когда сеанс, начатый из обращения, завершается, истекает или отменяется, в ленте появляется внутренняя запись от **Система**. Заявителю она не уходит.

Запись заканчивается словами	Что произошло
«...завершён»	Сеанс закончился
«...истёк — приглашение не было принято»	Заявитель не открыл ссылку за 15 минут
«...отменён оператором»	Сеанс отменили

12.9 Панель справа

Панель справа от ленты собирает всё, что не является перепиской, по вкладкам. На вкладке **Детали** — параметры обращения, часы сроков, напоминания, связанные обращения, объединённые обращения (см. **Объединение обращений**) и блок **Звонки**: все звонки обращения с направлением, номером, оператором, временем и длительностью; у разговора с готовой записью — кнопка прослушивания. Блок есть только при подключённой телефонной станции.

На вкладке **Контакт** — каналы связи заявителя, а также участники переписки: адреса в копии и заявители объединённых обращений с их каналом. Номер телефона здесь — ссылка: при подключённой станции нажатие заказывает звонок через неё, без станции открывает обычную

звонилку (см. Телефония).

На вкладке **Актив** — учётные карточки оборудования, привязанные к обращению, и блоки **Устройство · ID агента** для карточек с подключённым клиентом: имя узла, кнопки **Подключить** и **Открыть**. Поле **Добавить оборудование...** под списком ищет сразу по двум группам: **Оборудование** — карточки справочника, и **Устройства** — компьютеры и телефоны организации с клиентом, у которых карточки ещё нет (строка «имя узла · ID · нет карточки», у узла в сети — зелёная точка). У обращения с контрагентом показываются только его карточки и устройства из его групп. Выбор устройства сразу заводит черновую карточку — тип и устройство заполнены, артикул, номера и описание пусты — и привязывает её к обращению; дозаполнить карточку можно потом в справочнике **Оборудование**. Группу **Устройства** видит сотрудник с правом «Правка оборудования». Так же работает вкладка **Актив** в клиенте Full на компьютере и на телефоне.

12.10 Перевод в «Решено»

Если у типа обращения заданы поля решения, простой смены статуса недостаточно: консоль откроет форму **Перевести в «Решено»**. Заявитель эти поля не видит — они попадают в карточку и в отчёты. Пока обязательные поля не заполнены, перевод не состоится.

12.11 Закрытое обращение

У закрытого обращения редактор недоступен: «Обращение закрыто — ответ невозможен». Чтобы продолжить переписку, обращение возвращают в работу сменой статуса.

12.12 Объединение обращений

Два обращения об одном и том же — второй человек написал о той же проблеме, тот же заявитель завёл заявку повторно или ответил новым письмом вместо ответа в переписке — объединяют. В шапке карточки дубля — кнопка **Объединить**. В окне выбирают главное обращение: поиск по номеру, теме и заявителю; спам, закрытые и уже объединённые обращения в выдаче не показываются. Под полем консоль перечисляет, что произойдёт. Действие необратимо; кнопка есть у сотрудника с правом «Объединение обращений».

После объединения:

- дубль закрывается, над его лентой — полоса «Объединено с ...» с переходом к главному; ответить в дубле нельзя;
- публичная переписка дубля копируется в главное с пометкой «из ...» и исходным временем; внутренние заметки остаются в карточке дубля;

- заявитель дубля становится участником главного и получает ответы по своему каналу — почтой, в Telegram, Max, Яндекс Мессенджере или в приложении; его новые сообщения по старой ветке попадают в главное. Если заявитель тот же, участник не нужен. Заявителю дубля уходит сообщение с номером главного обращения;
- наблюдатели и оборудование дубля переходят к главному.

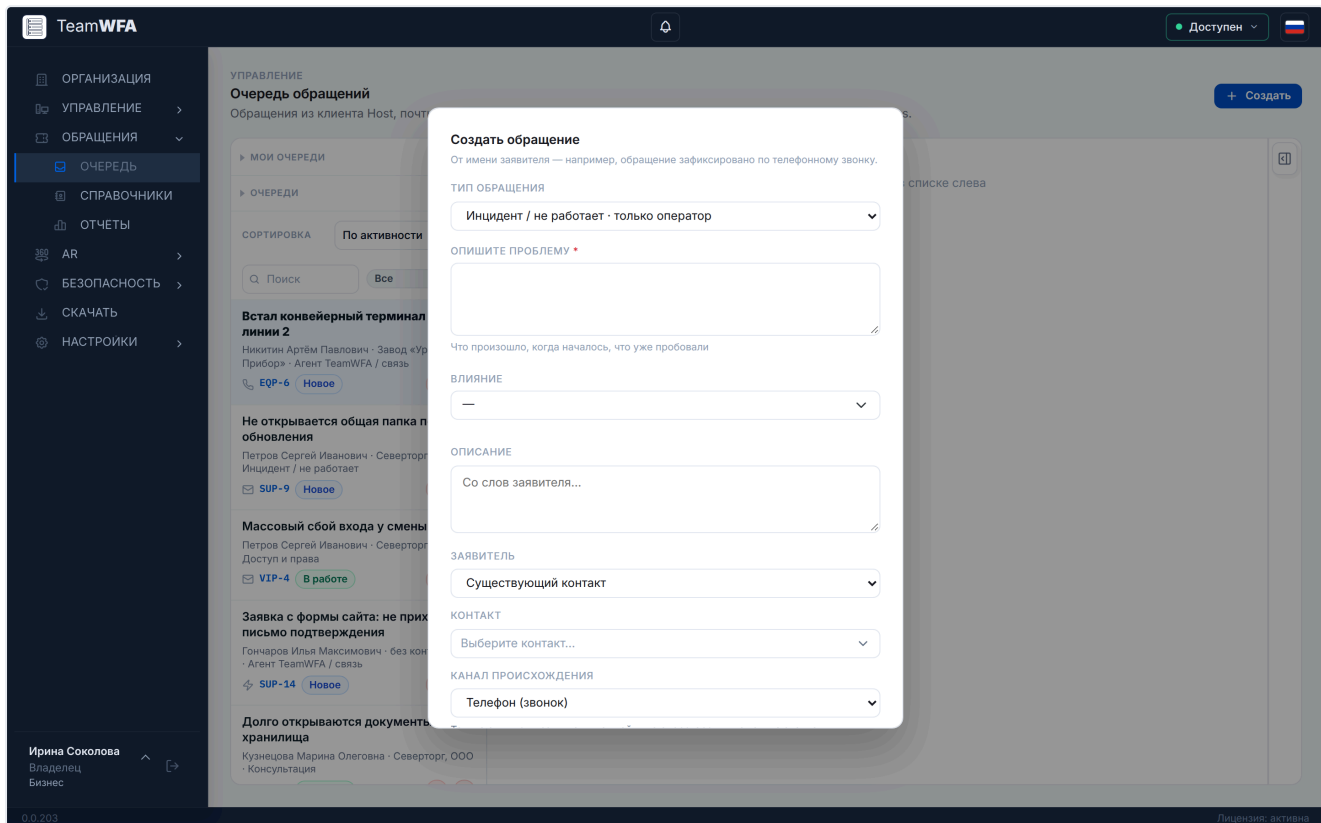
Объединённые обращения перечислены на вкладке **Детали** в карточке **Объединённые обращения**, участник по каналу — на вкладке **Контакт**. В списке дубль виден в виде **Закрытые** с меткой «Объединено». В отчётах закрытие дубля решением не считается. То же действие есть в клиенте Full на компьютере и на телефоне.

12.13 Удаление

Удалить обращение вместе с перепиской и файлами может только владелец организации. Действие необратимо, консоль требует подтверждения с номером обращения. В обычной работе вместо удаления используют закрытие или пометку спама — они сохраняют историю.

13.1 Создание обращения вручную

Обычно обращение заводит сам канал: письмо на ящик очереди, сообщение в мессенджере, запрос из клиента. Вручную обращение создают, когда заявитель дошёл до оператора в обход очереди — позвонил или написал на личный адрес.



Окно создания обращения

Кнопка **Создать** находится над списком обращений.

13.2 Тип обращения

Тип задаёт набор полей, которые придётся заполнить при решении. Часть типов помечена «только оператор» — их нельзя выбрать со стороны заявителя, они существуют именно для ручного заведения.

13.3 Тема и описание

Тема необязательна: если оставить поле пустым, она составитс из описания. В **Описание** оператор записывает суть со слов заявителя.

13.4 Заявитель

Заявителя выбирают одним из двух способов:

- **Существующий контакт** — поиск по имени или адресу в справочнике контактов;
- **Новый контакт** — заводится тут же, достаточно имени.

Кнопка **+ Контакт** под полем **Контакт** открывает полную карточку нового контакта — с организацией и каналами связи. После сохранения контакт сразу выбран в форме. Кнопку видит сотрудник с правом «Правка контактов».

Если у контакта в справочнике несколько телефонов или адресов, консоль предложит выбрать нужный или указать другой вручную. Когда значение одно, оно подставляется само и остаётся доступным для правки.

Обращение со звонка

Кнопка **Создать** на карточке звонка открывает эту же форму с подставленными значениями: канал «Телефон», номер звонящего, очередь линии. Если контакт найден, он уже выбран; если номер неизвестен, форма открывается в режиме **Новый контакт** с заполненным телефоном — имя оператор вписывает, пока говорит. Если номер совпал у нескольких контактов, список для выбора сужен до них.

Контакт заводится только при сохранении обращения: отмена формы не создаёт ни обращения, ни контакта, а звонок остаётся в отчёте «Звонки». Звонок прикрепляется к новому обращению сразу, второго действия не нужно. Если за время разговора номер успел завести коллега, консоль сообщит, чей он, и предложит кнопкой **Выбрать** взять этого контакта вместо дубля. Подробнее — в главе Телефония.

13.5 Канал происхождения

Выбор ограничен двумя вариантами — **Телефон (звонок)** и **E-mail (пришло в обход очереди)**. Остальные каналы принимают обращения автоматически, вручную их указывать незачем.

Телефон не является каналом доставки

По телефону обращение только фиксируется. Публичный ответ и автоответ уйдут по адресу электронной почты, если он указан. Поэтому при канале «Телефон» телефон обязателен, а адрес почты стоит заполнить, если оператор рассчитывает ответить письменно. Номер можно вводить через восьмёрку — сохранится он в международном формате (см. Справочники).

При канале «E-mail» адрес обязателен: именно на него уйдут ответ и автоответ.

13.6 Контрагент и очередь

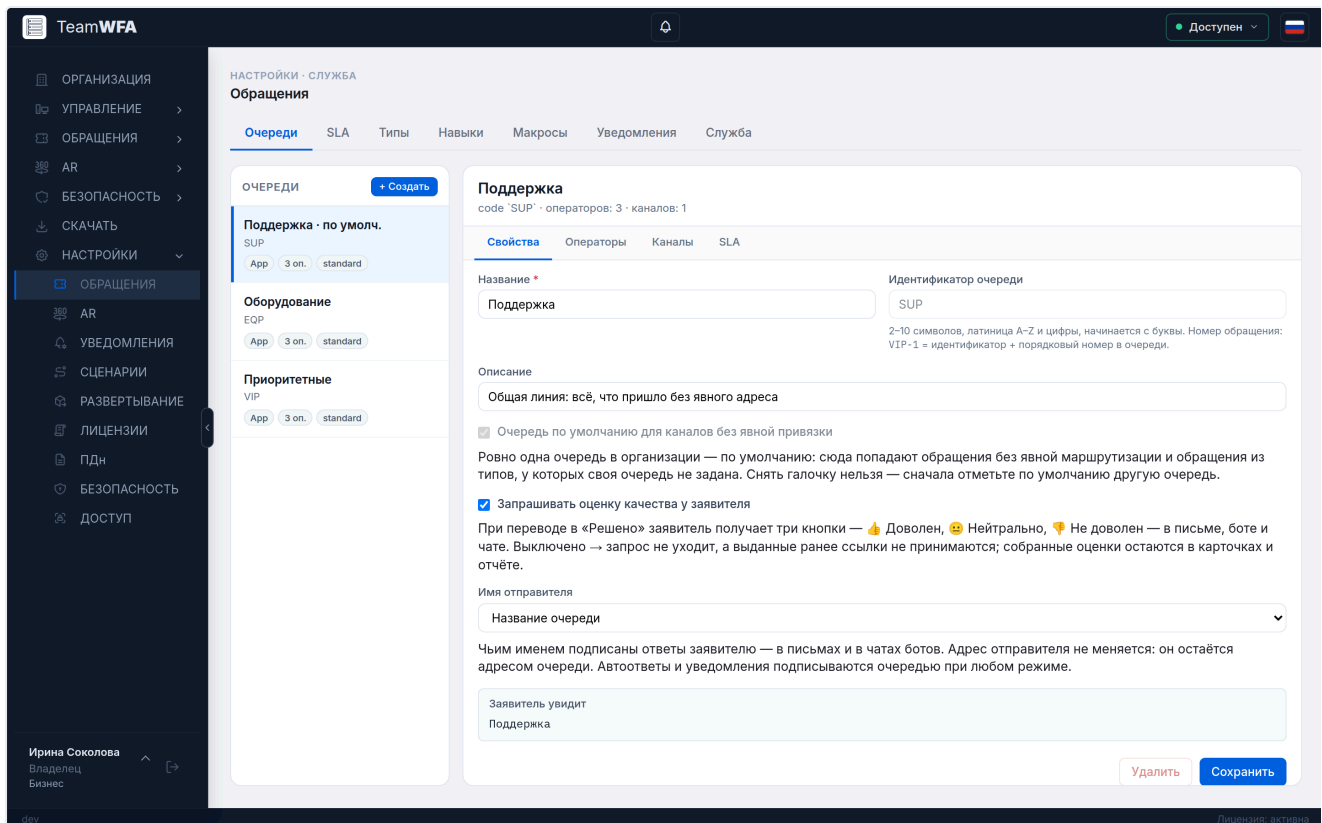
Контрагент необязателен — его указывают, когда заявитель относится к организации-клиенту из справочника контрагентов. От контрагента зависят рабочий календарь и отчёты в разрезе клиентов. Если организации ещё нет в справочнике, её заводят кнопкой **+ Контрагент** под полем, не закрывая форму, — новый контрагент сразу выбран. Кнопка есть у сотрудника с правом «Правка контрагентов», по умолчанию у владельца и администратора.

Очередь можно выбрать явно или оставить **Определить автоматически** — тогда обращение попадёт в очередь по правилам маршрутизации.

После создания консоль показывает номер нового обращения, и оно появляется в списке наравне с поступившими из каналов.

14.1 Очереди и операторы

Очередь — основная единица службы поддержки. Входящее сообщение попадает в очередь того канала, которым пришло, а ответ оператора уходит тем же каналом обратно. К очереди привязываются операторы, каналы связи и схема сроков — всё это задаётся на очереди, а не общим правилом на организацию.



Настройки обращений, вкладка «Очереди»

Настраиваются очереди в разделе **Настройки → Обращения**, вкладка **Очереди**.

Порядок заведения службы с нуля: сначала очередь, потом операторы, каналы и схема сроков.

14.2 Кто настраивает

Саму очередь — свойства, операторов, приём обращений из клиента и схему сроков — настраивает сотрудник с правом «Настройки очередей и SLA». Каналы, для которых нужны пароли и токены, — почту, ботов, веб-чат и вебхук — подключает сотрудник с правом «Секреты каналов: почта, Telegram, вебхуки». По умолчанию оба права есть у владельца и администратора; остальным их можно выдать дополнительной ролью или персональным допуском — см. [Дополнительные роли и допуски](#).

Вкладка **Очереди** видна, если есть хотя бы одно из двух прав:

- без права на настройку очереди открываются только для просмотра — вверху раздела полоса с пояснением, кнопок **Создать**, **Сохранить** и **Удалить** нет;
- без права на секреты на вкладке **Каналы** остаётся только **Клиент Host**, а вместо остальных карточек — полоса с пояснением.

Без обоих прав в настройках обращений доступна только вкладка **Макросы**.

14.3 Свойства очереди

Название и **Описание** видны только внутри организации — заявителю они не показываются.

Идентификатор очереди — от двух до десяти символов, латинские буквы и цифры, первым символом обязательно буква. Из идентификатора складывается номер обращения: **VIP-1** — это идентификатор очереди и порядковый номер обращения внутри неё.

Идентификатор меняется только у пустой очереди

Как только в очереди появилось первое обращение, идентификатор блокируется: номера уже выданы, и менять их задним числом нельзя.

Очередь по умолчанию принимает обращения из каналов, у которых нет явной привязки. Такая очередь в организации одна.

14.4 Операторы

Вкладка **Операторы** задаёт, кто работает с очередью. Оператор добавляется выбором из пользователей организации.

Состав операторов определяет две вещи. Во-первых, что оператор увидит в виде **Мои очереди** — обращения непривязанных очередей туда не попадут. Во-вторых, доступность веб-чата: посетители сайта видят чат, только если среди операторов очереди есть хотя бы один со статусом **Доступен** — в сети и без активного режима **Не беспокоить**. Занятые операторы не получают автоназначения.

14.5 Навыки

Навыки — отдельная вкладка настроек обращений, а не свойство очереди: это общий справочник компетенций организации. Навык выдаётся оператору, а тип обращения может требовать определённого навыка — тогда таким обращением занимаются только операторы, у которых он есть.

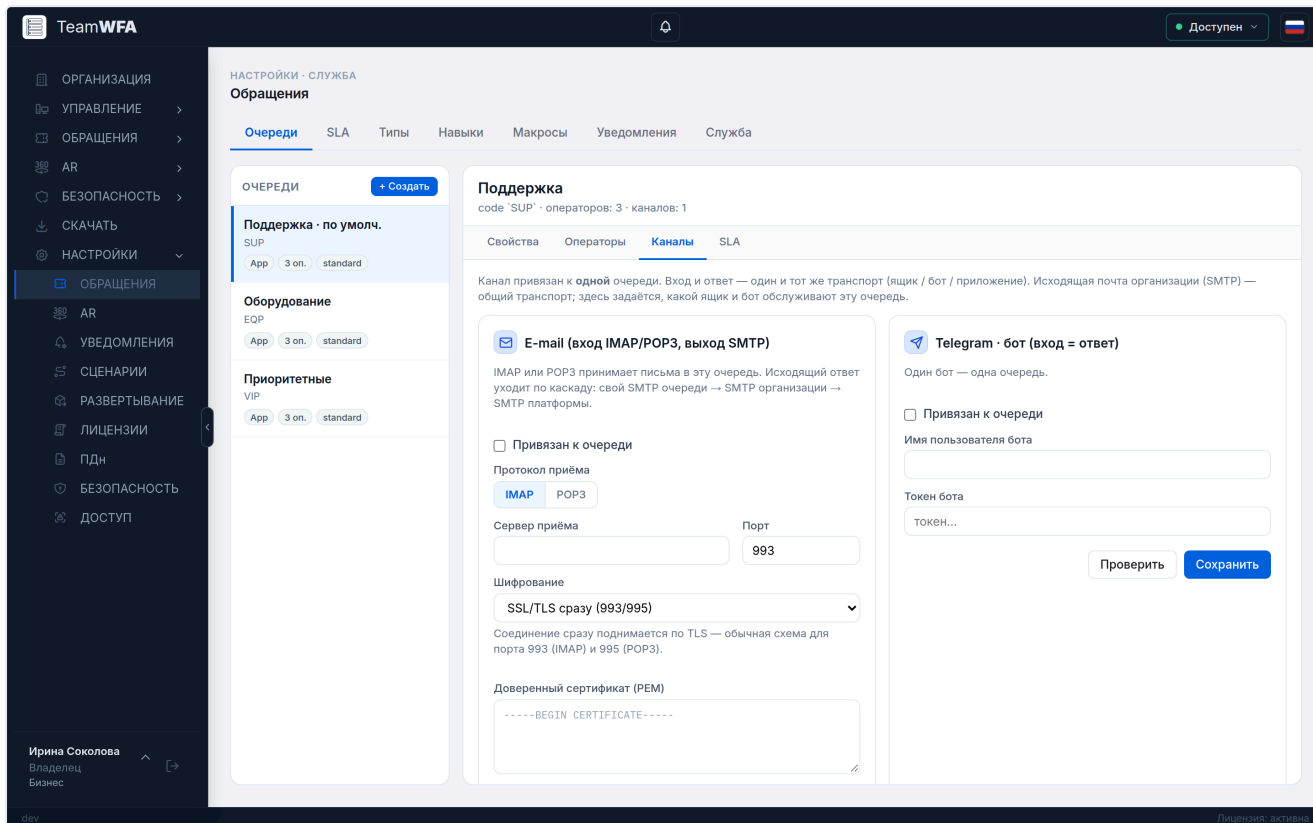
Навык проверяется поверх состава очереди, а не вместо него: сначала оператор должен быть в очереди, и только потом учитывается навык.

14.6 Схема сроков

Вкладка **SLA** привязывает к очереди схему сроков из каталога организации. Пока схема не привязана, консоль в карточке обращения пишет «Схема SLA для очереди не задана» и сроки не считаются. Подробнее — в главе [Сроки обработки](#).

15.1 Каналы приёма

Канал — это способ, которым обращение попадает в очередь. Правило одно для всех каналов: **вход и ответ идут одним и тем же путём**. Письмо на ящик очереди — ответ письмом; сообщение боту — ответ тем же ботом.



Вкладка «Каналы» очереди: почта и бот Telegram

Каналы настраиваются на вкладке **Каналы** внутри очереди. Один канал принадлежит одной очереди.

Карточки почты, ботов, веб-чата и вебхука хранят пароли и токены, поэтому видны только сотруднику с правом «Секреты каналов: почта, Telegram, вебхуки». Без него на месте этих карточек — полоса с пояснением. Карточка **Клиент Host** секретов не содержит и правится по праву «Настройки очередей и SLA». Подробнее — в разделе Кто настраивает.

Кроме настраиваемых каналов обращения приходят из клиента: в списке они помечены **Клиент Host** и **Клиент Full**. Такие обращения заводит сам клиент — нужно только, чтобы очередь их принимала: флажок **Принимать обращения App в эту очередь** в свойствах очереди. У новой очереди он выключен. Обращение с компьютера попадает в очередь, привязанную к его группе устройств.

В карточке **Клиент Host** задаётся, какие группы устройств и какие контрагенты направляют обращения в эту очередь, — поля **Группы устройств → эта очередь** и **Контрагенты → эта очередь**. Недостающего контрагента заводят тут же кнопкой **+ Контрагент** — он сразу добавляется в список.

15.2 Почта

Приём — по протоколу IMAP или POP3: указываются сервер, имя пользователя, пароль и порт. Консоль показывает состояние: когда ящик опрашивался в последний раз и когда пришло последнее письмо; при сбое — текст ошибки с временем.

Флажок **Удалять письма на сервере после приёма** определяет судьбу писем в ящике. Если его снять, письма остаются на сервере и помечаются прочитанными — повторно они не загружаются.

POP3 и повторный приём

Для POP3 удаление писем на сервере рекомендуется: этот протокол не хранит отметку о прочтении так же надёжно, и без удаления возможен повторный приём одних и тех же писем.

Исходящая почта идёт по каскаду: сначала собственный сервер очереди, если он задан; иначе сервер организации из раздела **Настройки → Провайдеры → SMTP**; если и его нет — сервер платформы. Собственный сервер очереди нужен, когда ответы должны уходить с отдельного адреса — тогда указываются сервер, адрес и имя отправителя.

15.3 Telegram

Подключается бот: один бот обслуживает одну очередь. После сохранения консоль проверяет бота и показывает его имя, а затем — время последнего опроса и последнего сообщения.

Сообщение заявителя без «Ответить» попадает в обращение, по которому в чате шла последняя переписка: в то, куда оператор ответил последним, или куда заявитель писал сам. Ответ в решённое обращение возобновляет его, кроме короткой благодарности — она остаётся в переписке, а бот предлагает **Заккрыть** или **Возобновить**. Если это обращение уже закрыто, бот дописывает в единственное открытое, при нескольких — предлагает выбрать, а без открытых — создать новое. То же правило действует для Мах и Яндекс Мессенджера.

15.4 Max

Так же, как Telegram: один бот — одна очередь. Бота заводит юридическое лицо через @MasterBot, до пяти ботов на бизнес-аккаунт.

Приём работает в двух режимах:

Режим	Как работает	Когда выбирать
Вебхук	Платформа доставляет события на публичный адрес клиентского интерфейса; подписка ставится при сохранении и восстанавливается сама	Основной режим
Опрос	Служба сама опрашивает бота, события хранятся сутки	Установки без публичного адреса

Если публичный адрес не задан, доступен только опрос — консоль сообщает об этом явно.

15.5 Веб-чат

Виджет для сайта. Настраиваются заголовок, приветствие и текст на случай, когда операторов нет на линии, а также оформление: цвет акцента, подпись на нём и тема ленты. Есть готовые схемы — синяя, зелёная, бордовая, графит.

Готовый код для встраивания консоль выдаёт тут же. Обязательно указать хотя бы один домен, на котором виджет разрешено встраивать.

Посетители видят чат, только когда в очереди есть оператор со статусом **Доступен**: он в сети и не включил **Не беспокоить**. Иначе показывается офлайн-форма. Занятость задаётся в панели колокольчика, отдельного переключателя у виджета нет.

Открытие чата не добавляет посетителя в справочник. Контакт создаётся после отправки первого сообщения с именем и адресом почты; его последующие сообщения сохраняются в той же переписке.

Перевыпуск токена отключает виджет

После перевыпуска токена скрипт со старым значением, уже встроенный на сайт, работать перестанет — код нужно заменить.

15.6 Вебхук

Приём обращений из форм сайта и сторонних систем: запрос на выданный адрес создаёт обращение в очереди без входа в консоль.

Заявителя определяет одно из полей — адрес почты, телефон или имя в Telegram; остальные поля необязательны. В ответе возвращается номер обращения. Повторный запрос с тем же внешним идентификатором дополняет то же обращение, а не создаёт новое.

Адрес приёма — секрет

В адресе содержится токен. При утечке его нужно перевыпустить, а если канал больше не нужен — выключить: адрес сразу перестанет принимать обращения.

16.1 Сроки обработки

Схема сроков задаёт, за какое время организация обязана ответить на обращение и решить его. Схемы ведутся каталогом на вкладке **SLA** в настройках обращений и привязываются к очередям: у разных очередей сроки могут быть разными.

TeamWFA

НАСТРОЙКИ - СЛУЖБА
Обращения

Очереди SLA Типы Навыки Макросы Уведомления Служба

СХЕМЫ SLA + Схема

Стандартная
standard
3 очереди 24×7

Стандартная
code: standard · очередей: 3

Название * Идентификатор *

Стандартная standard

Описание
Ответ и решение по приоритету; пауза, пока ждём заявителя

Предупреждение о приближении срока за 25 % отведённого времени · раскрыть, чтобы увидеть расчёт по приоритетам

☐ Пауза вне рабочих часов организации
Расписание задаётся один раз на организацию: [Справочники - Организации](#) (модалка «Изменить организацию» · поле календаря). Здесь только признак: применять календарь организации или считать 24×7. Календарь ведётся в справочнике и не хранится на обращении.

☒ Пауза при ожидании заявителя

☒ Схема по умолчанию для новых очередей

МАТРИЦА ПО ПРИОРИТЕТУ

Приоритет	Политика	Первый ответ	Решение
критический	P1	30 мин	4 ч
высокий	P2	1 ч	8 ч
обычный	P3	4 ч	1 д
низкий	P4	8 ч	3 д

Длительность: «15 мин», «4 ч», «1 д 2 ч» или число минут; пусто — цель не задана.

Ирина Соколова
Владелец
Бизнес

dev

Лицензия: активна

Схема сроков: признаки паузы и матрица по приоритету

16.2 Цели по приоритетам

Основа схемы — матрица по приоритету. Для каждого приоритета задаются две цели: **Первый ответ** и **Решение**.

Длительность пишется в привычном виде: 15 мин, 4 ч, 1 д 2 ч — или просто числом минут. Пустое поле означает, что цель не задана и срок не считается.

16.3 Рабочие часы

Флажок **Пауза вне рабочих часов организации** определяет, идут ли часы круглосуточно или только в рабочее время.

Само расписание в схеме не хранится. Календарь ведётся в справочнике и привязывается к организации: **Справочники → Организации**, окно изменения организации, поле календаря. В схеме остаётся только признак — применять календарь или считать сутки напролёт. В карточке обращения это видно строкой «Календарь организации не применяется (схема 24×7)» или указанием рабочих часов.

16.4 Пауза при ожидании заявителя

Флажок **Пауза при ожидании заявителя** останавливает часы, пока обращение находится в статусе **Ждут заявителя**. Это честный подсчёт: время, пока организация ждёт ответа, не должно расходовать её же срок.

Если пауза выключена, часы идут и в ожидании — карточка предупреждает об этом отдельной строкой.

Пауза не отменяет уже случившееся нарушение

Если срок был нарушен до перехода в ожидание, пауза его не снимает: нарушение уже зафиксировано и попадёт в отчёты.

16.5 Как сроки выглядят в работе

В карточке обращения показываются часы по обоим целям:

Отметка	Что означает
осталось ...	Срок ещё не наступил
выполнен	Цель достигнута
– ... · нарушен	Срок пропущен, показано превышение
пауза	Часы остановлены

Отдельно доступны прошлые циклы: если заявитель отвечал на решённое обращение и оно возвращалось в работу, каждый заход считается своим циклом.

Переходы статусов влияют на часы так: **Решено** отмечает цель решения выполненной, но ответ заявителя может вернуть обращение в работу; **Закрыто** останавливает часы окончательно.

16.6 Предупреждение о приближении срока

Когда до срока первого ответа или решения остаётся **четверть отведённого времени**, часы в списке становятся жёлтыми, а исполнитель и наблюдатели получают уведомление с остатком времени.

Момент предупреждения считается от целей в матрице, поэтому у критического приоритета он наступает раньше, чем у низкого. При остановленных часах — вне рабочих часов или в ожидании заявителя — предупреждение сдвигается вместе со сроком.

16.7 Схема по умолчанию

Одну схему можно пометить как схему по умолчанию: она подставится новым очередям. Для существующих очередей привязка не меняется — их нужно перевести вручную. В карточке схемы видно, к каким очередям она привязана, и отдельно отмечается, если не привязана ни к одной.

17.1 Типы обращений

Тип обращения определяет, о чём заявка и какие сведения нужно собрать. Каталог типов общий для всех очередей и ведётся на вкладке **Типы** в настройках обращений. Настраивает их сотрудник с правом «Настройки очередей и SLA» — по умолчанию владелец и администратор организации.

The screenshot displays the 'TeamWFA' application interface for configuring request types. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Организация', 'Управление', 'Обращения', 'AR', 'Безопасность', 'Настройки', and 'Обращения'. The main area is titled 'НАСТРОЙКИ - СЛУЖБА' and 'Обращения'. The 'Типы' tab is selected, showing a list of request types: 'Инцидент / не работает', 'Запрос на обслуживание', 'Доступ и права', 'Консультация', 'Оборудование / рабочее место', 'Агент TeamWFA / связь', and 'Жалоба / предложение'. The 'Инцидент / не работает' type is selected, and its configuration is shown on the right. The configuration includes fields for 'Название' (Name), 'Идентификатор' (Identifier), 'Описание' (Description), 'Приоритет по умолчанию' (Default priority), 'Очередь по умолчанию' (Default queue), and 'Требуемый навык' (Required skill). There are also checkboxes for 'Тип активен' (Type is active) and 'Где показывать тип' (Where to show the type), and a section for 'Пустой набор' (Empty set) with checkboxes for 'Тип по умолчанию для входящей почты без распознавания' (Type by default for incoming mail without recognition) and 'Автоответ при создании' (Auto-reply on creation). The bottom right corner has 'Удалить' (Delete) and 'Сохранить' (Save) buttons.

Конструктор типов обращений

17.2 Свойства типа

Свойство	Смысл
Название, Описание	Как тип называется в консоли и в мастере заявителя
Идентификатор	Внутренний код типа, должен быть уникальным
Приоритет по умолчанию	Какой приоритет получит обращение этого типа
Очередь по умолчанию	Куда направлять; вариант «по каскаду маршрутизации» оставляет выбор правилам
Тип активен	Неактивный тип не предлагается при создании
Доступен заявителю	Тип виден в мастере в клиенте Full, Host и в Telegram
Тип по умолчанию для входящей почты	Что подставлять письмам, тип которых распознать не удалось
Автоответ при создании	Отправлять ли заявителю подтверждение о приёме
Требуемый навык	Обращениями этого типа занимаются только операторы очереди с указанным навыком

Тип без признака «Доступен заявителю» помечается в списке как **только оператор** — такой тип можно выбрать лишь при ручном заведении обращения.

Удаление типа возможно только до первого обращения

Пока по типу нет ни одного обращения, его можно удалить. Позже удаление закрыто — вместо этого снимите флажок **Тип активен**: новые обращения по нему заводить будет нельзя, а старые сохраняют историю.

17.3 Мастер заявителя

Для типов, доступных заявителю, работает мастер: **выбор типа → вопросы → подтверждение**. Вопросы задаются на вкладке **Поля мастера** упорядоченным списком; порядок меняется кнопками **Выше** и **Ниже**.

Виды полей:

- строка и многострочный текст;
- одиночный и множественный выбор;

- да/нет;
- число;
- идентификатор устройства — подставляется автоматически, только для чтения.

Каждое поле помечается как обязательное или необязательное. У поля может быть условие показа — простой признак вида «показывать, если в предыдущем ответе выбрано то-то». Это именно условие показа, а не процессный движок: ветвлений со сложной логикой здесь нет.

Если у типа нет ни одного поля, мастер сразу переходит к подтверждению.

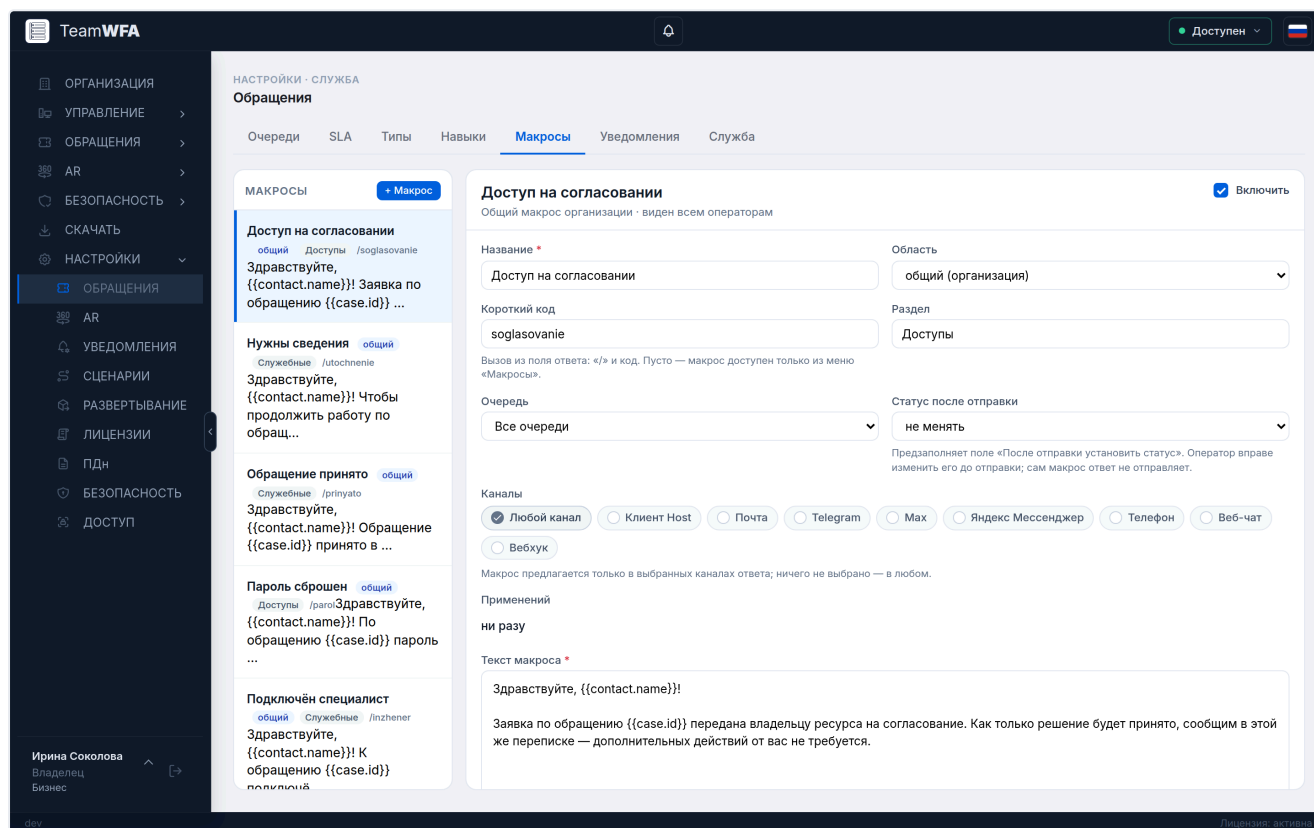
Вкладка **Просмотр мастера** показывает, как последовательность вопросов увидит заявитель, — без создания настоящего обращения.

17.4 Поля решения

Ответы мастера видны в карточке обращения отдельным блоком. Если тип требует заполнить поля при решении, оператор не сможет перевести обращение в **Решено**, не заполнив их: консоль откроет форму и не примет пустые обязательные поля. Заявитель эти поля не видит — они нужны организации и попадают в отчёты.

18.1 Шаблоны ответов

Шаблон ответа — заготовка текста, которую оператор вставляет в редактор одним движением. Каталог ведётся на вкладке **Макросы** в настройках обращений.



Каталог шаблонов ответа

18.2 Общие и личные

Общий шаблон принадлежит организации и доступен всем операторам; заводить и править такие шаблоны может сотрудник с правом «Настройки очередей и SLA» — по умолчанию владелец и администратор. Остальным общий шаблон открывается только для просмотра, с полосой-пояснением сверху. **Личный** шаблон видит и правит только его владелец.

В редакторе ответа шаблоны разложены по этим же группам — **Общие** и **Мои**, — плюс **Частые**, куда попадают недавно использованные. Есть поиск по названию и тексту.

Шаблон не отправляет ответ

Вставка шаблона только подставляет текст в редактор. Оператор дописывает недостающее и отправляет ответ сам — случайной отправки заготовки не происходит.

18.3 Подстановки

В тексте шаблона допускаются подстановки — они заменяются значениями в момент вставки. Ключ пишется в двойных фигурных скобках латиницей; неизвестный ключ остаётся в тексте как есть, ничего не ломая.

Подстановка	Что подставляется
Номер обращения	Номер вида SUP-1
Тема обращения	Текущая тема
Имя заявителя	Отображаемое имя контакта
Название контрагента	Пусто, если контрагент не привязан
Имя оператора	Кто вставляет шаблон
Название очереди	Очередь обращения
Канал	Код канала происхождения и ответа
Статус	Текущий статус обращения

Полный перечень с примерами показан рядом с редактором шаблона — там же видно, какое значение подставится.

18.4 Правка и удаление

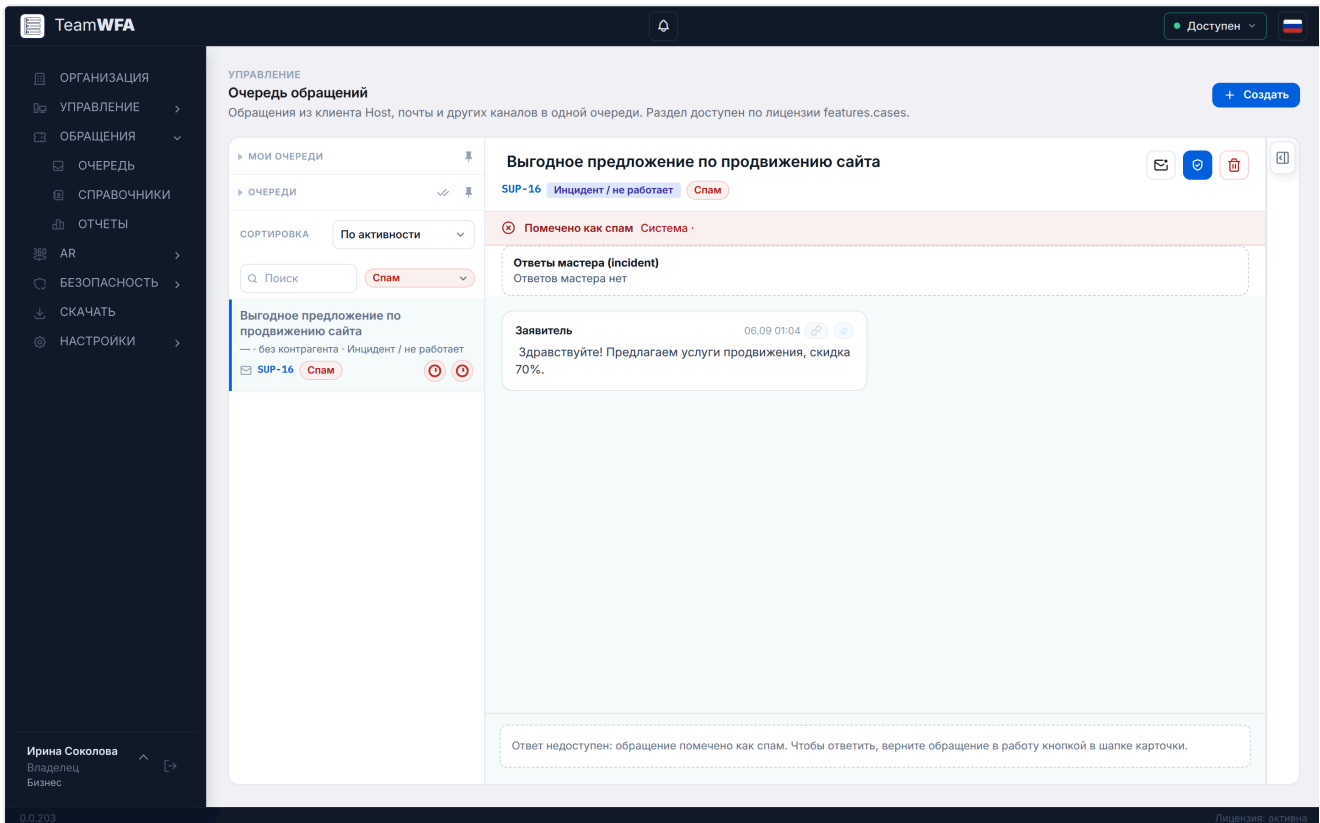
У шаблона задаются название, область (общий или личный) и текст. Пустое название или пустой текст консоль не примет. Удаление необратимо; последний оставшийся шаблон удалить нельзя.

18.5 Как выбирать между шаблоном и подписью

Шаблон — это тело ответа, подпись — постоянный хвост. Личная подпись оператора задаётся в его профиле, общая подпись организации — в настройках службы; обе добавляются к публичным ответам сами. Дублировать подпись внутри шаблона не нужно.

19.1 Спам и карантин

Спам отделён от рабочих статусов: помеченное обращение перестаёт считаться в сроках и не беспокоит операторов, но остаётся доступным для разбора.



Обращение, помеченное спамом: редактор ответа заблокирован

19.2 Пометить обращение спамом

В карточке обращения — кнопка **В спам**. Консоль предупреждает, что произойдёт:

- сроки останавливаются;
- уведомления и запрос оценки качества не отправляются;
- обращение уходит из рабочих видов в вид **Спам**;
- отправитель помещается в карантин.

После пометки в шапке обращения появляется полоса **Помечено как спам** с именем оператора и временем, а редактор ответа блокируется. Чтобы ответить, обращение сначала возвращают в работу кнопкой **Не спам**.

У вида «Спам» нет счётчика

Счётчик у этого вида не показывается намеренно: спам не должен создавать ощущение невыполненной работы и подталкивать оператора его разбирать.

19.3 Карантин отправителей

Карантин пополняется сам, когда обращения помечают спамом. Письма с адресов в карантине поступают сразу в **Спам**: без автоответа, без запуска сроков и без уведомлений. В карточке такого обращения видна полоса «Получено от отправителя в карантине» с пояснением.

TeamWFA

НАСТРОЙКИ - СЛУЖБА

Обращения

Сначала создаётся очередь; к ней привязываются операторы, каналы связи (вход = выход) и политика SLA. Календари ведутся в Справочниках и привязываются к организации в модальке редактирования (Справочники - Организации); на обращении календарь не хранится. Рабочая очередь оператора — меню Обращения. Требуется features.cases.

Очереди SLA Типы Навыки Макросы Уведомления **Служба**

Пусто — стандартный текст. Подстановки те же, что у макросов, плюс подстановка адреса регламента: {{policy.url}}

Персональные данные (152-ФЗ)

Карточка контакта, на которую не ссылается ни одно обращение и ни одна сессия дополненной реальности, обезличивается автоматически через указанный срок после последнего изменения: имя, заметка и адреса связи стираются, карточка остаётся. Каждое обезличивание — в журнале аудита. Не меньше 30 дней, «бессрочно» недопустимо.

Хранить контакты без обращений

365 дней

Карантин отправителей

Адреса накапливаются автоматически при пометке обращений спамом. Письма с них поступают сразу в «Спам»: без автоответа, без SLA и без уведомлений.

АДРЕС	В КАРАНТИНЕ С	КТО ОТПРАВИЛ	ПИСЕМ
Карантин пуст			

Хранить спам

30 дней

По истечении срока обращения со статусом «Спам» удаляются вместе с вложениями. 0 — не удалять.

Сохранить

Ирина Соколова
Владелец
Бизнес

0.0.203

Лицензия: активна

Карантин отправителей на вкладке «Служба»

Список карантина ведётся в настройках обращений, вкладка **Служба**. По каждому адресу видно, с какого момента он в карантине, кто его туда отправил и сколько писем от него пришло. Кнопка **Убрать** возвращает адрес к обычной обработке.

19.4 Хранение спама

Там же задаётся срок хранения: по истечении указанного числа дней обращения со статусом **Спам** удаляются вместе с вложениями. Значение 0 отключает удаление — спам будет храниться бессрочно.

Менять срок может только сотрудник с правом «Сроки хранения персональных данных» — по умолчанию владелец организации. Остальные видят значение, но поле для них неактивно; подсказка у поля называет нужное право.

19.5 Письма с незнакомых адресов

Отдельный случай — письмо, пришедшее с адреса, который не является ни адресом заявителя, ни участника, и не выглядит ответом на письмо этого обращения, но содержит номер обращения в теме. Номер предсказуем, а отправителя в письме легко подделать, поэтому организация выбирает, как поступать:

Вариант	Поведение
В переписку, но без копий до подтверждения оператором	Сообщение видно, адрес копий не получает, пока оператор его не подтвердит
В переписку и сразу в копию ответов	Адрес считается участником немедленно
Не в переписку — открыть новое обращение	Создаётся отдельное обращение со ссылкой на исходное

Первый вариант — разумное значение по умолчанию: сообщение не теряется, но чужой адрес не начинает получать переписку автоматически.

20.1 Поведение службы

Вкладка **Служба** в настройках обращений собирает правила, по которым служба работает сама: как меняются статусы, чем подписываются ответы, что делать с копиями писем и сколько хранить данные.

The screenshot shows the 'TeamWFA' application settings. The left sidebar contains a menu with items like 'ОРГАНИЗАЦИЯ', 'УПРАВЛЕНИЕ', 'ОБРАЩЕНИЯ', 'АР', 'БЕЗОПАСНОСТЬ', 'СКАЧАТЬ', 'НАСТРОЙКИ', and 'ОБРАЩЕНИЯ'. The main panel is titled 'НАСТРОЙКИ - СЛУЖБА' and 'Обращения'. It has several tabs: 'Очереди', 'SLA', 'Типы', 'Навыки', 'Макросы', 'Уведомления', and 'Служба' (which is active). The 'Служба' tab contains three main sections: 1. 'Жизненный цикл обращения' (Request lifecycle) with settings for 'Статус после первого публичного ответа' (set to 'В работе') and 'Автозакрытие решённых' (set to 5 days). 2. 'Подпись организации' (Organization signature) with a text area for 'Подпись-хвост'. 3. 'Почтовый канал' (Email channel) with settings for 'Брать адреса из копии (Cc)' (checked) and 'Письмо с незнакомого адреса' (set to 'В переписку, но без копий до подтверждения оператором'). Below these is the 'Регламент поддержки' (Support policy) section with a checkbox for 'Отправлять регламент при первом обращении' and a dropdown for 'Способ доставки' (set to 'Ссылкой').

Вкладка «Служба»: правила работы без участия оператора

20.2 Жизненный цикл

Статус после первого публичного ответа применяется, когда оператор отвечает на обращение в статусе **Новое** или **В работе** и не выбрал статус сам. Это избавляет от лишнего действия в самом частом сценарии.

Автозакрытие решённых переводит обращение из **Решено** в **Закрыто**, если заявитель не отвечал указанное число дней. Значение **0** отключает автозакрытие. Заявитель получит уведомление о закрытии, если соответствующее уведомление включено.

Ответ заявителя в решённое обращение возвращает его в работу. Исключение — короткая благодарность: «спасибо», «всё работает», «👍». Она попадает в переписку, оператор её видит, но статус не меняется, и обращение закроется само по правилу автозакрытия. В боте заявитель

при этом получает кнопки **Заккрыть** и **Возобновить** на случай, если благодарность понята неверно. Любое другое сообщение, вопрос или вложение — в том числе «спасибо, но не помогло» — возобновляет обращение.

20.3 Подпись организации

Подпись организации — хвост, который добавляется к каждому публичному ответу после личной подписи оператора. Личная подпись задаётся оператором в его профиле и идёт первой; в подписи организации допустимы те же подстановки, что и в шаблонах ответов.

Обе подписи добавляются на сервере. Оператор пишет только текст ответа.

20.4 Копии входящих писем

Флажок **Брать адреса из копии входящих писем** добавляет людей из копии в участники обращения — дальше они получают копии ответов.

Число участников ограничено: адреса сверх предела не добавляются, а в переписке появляется системная запись об этом. Предел защищает от рассылок, где в копии стоит десяток адресов.

Как поступать с письмами с незнакомых адресов, описано в главе Спам и карантин.

20.5 Персональные данные

Карточка контакта, на которую не ссылается ни одно обращение и ни один сеанс удалённой помощи, обезличивается автоматически через заданный срок после последнего изменения: имя, заметка и адреса связи стираются, сама карточка остаётся. Каждое обезличивание попадает в журнал аудита.

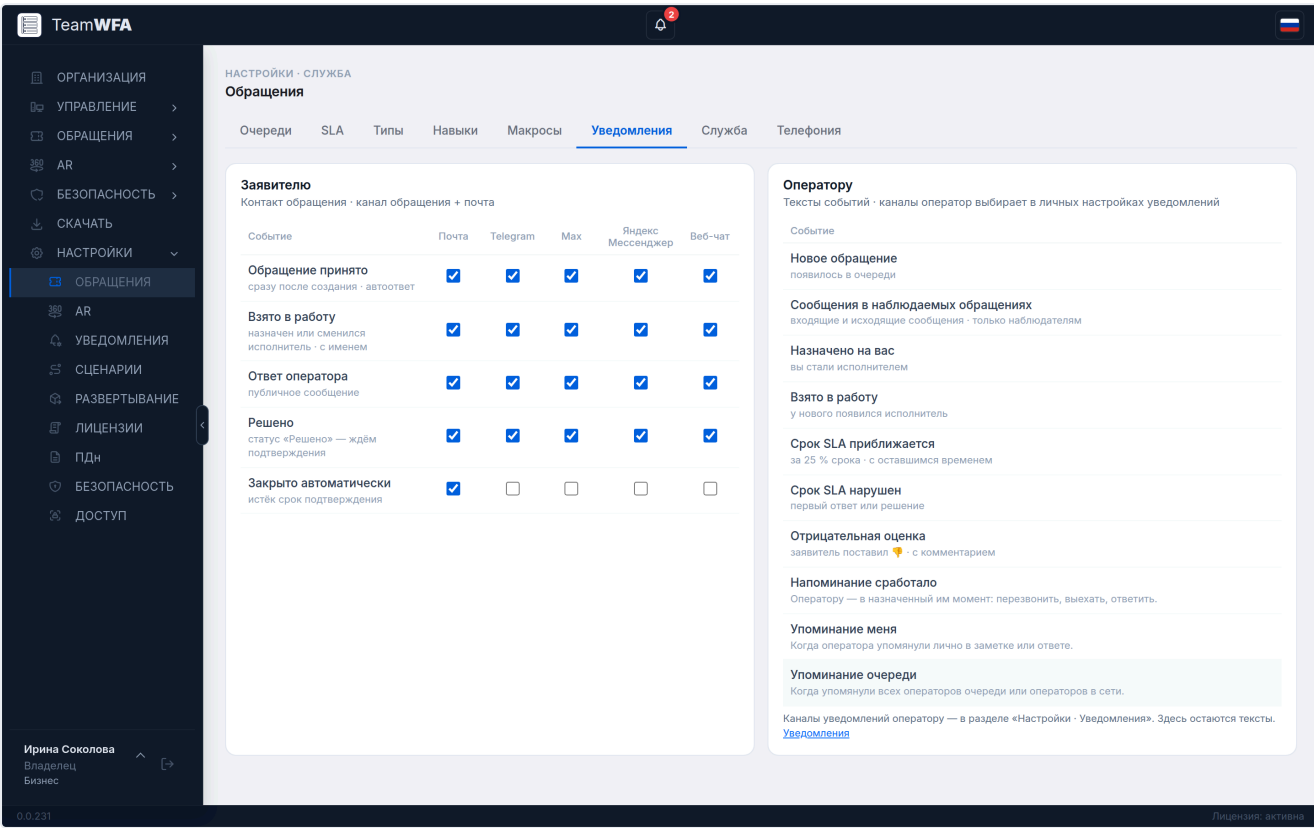
Срок меняет только сотрудник с правом «Сроки хранения персональных данных» — по умолчанию владелец организации. Администратор видит значение, но поле для него неактивно; остальные настройки вкладки он сохраняет как обычно.

Срок не может быть меньше 30 дней и не может быть бессрочным

Значение задаётся в днях и не принимает вариант «хранить вечно» — это требование законодательства о персональных данных, а не настройка на усмотрение организации.

21.1 Уведомления

Уведомления делятся на две стороны: заявителю и оператору. Тексты обеих сторон задаются на вкладке **Уведомления** в настройках обращений; шаблоны общие для организации, а очередь при необходимости переопределяет текст.



Матрица уведомлений: события, стороны и каналы

21.2 Заявителю

Заявитель получает уведомление тем каналом, из которого обратился, и дополнительно почтой, если адрес известен.

Событие	Когда отправляется
Обращение принято	Сразу после создания — автоответ
Взято в работу	Назначен или сменился исполнитель, с именем
Ответ оператора	Отправлено публичное сообщение
Решено	Статус переведён в «Решено», ждём подтверждения
Закрыто автоматически	Истёк срок подтверждения
Обращение объединено	Дубль объединён с другим обращением; в сообщении — номер главного, ответы придут в нём

21.3 Оператору

Уведомление получают исполнитель и наблюдатели; если исполнителя нет — вся очередь.

Событие	Когда отправляется
Новое обращение	Появилось в очереди
Пропущенный звонок	Входящий звонок не был принят оператором
Ответ заявителя	Новое сообщение в переписке
Назначено на вас	Оператор стал исполнителем
Упоминание меня	Коллега выбрал вас через @ в ответе или заметке; получает только упомянутый
Упоминание очереди	Коллега выбрал @очередь или @онлайн; получают операторы очереди с именным местом, кроме автора и лично упомянутых в том же сообщении
Срок SLA приближается	Осталась четверть срока, с остатком времени
Срок SLA нарушен	Пропущен первый ответ или решение
Отрицательная оценка	Заявитель поставил низкую оценку, с комментарием
Пропущенный звонок	Вызов на внутренний номер оператора остался без ответа; получает только этот оператор, в колокольчик консоли и клиента Full — см. главу Телефония

Выбор оператора главнее настройки организации

Каналы доставки уведомлений оператору задаются в разделе **Настройки → Уведомления**, а сам оператор может отключить почту и Telegram у себя в профиле — его выбор имеет приоритет. На вкладке настроек обращений остаются только тексты.

21.4 Колокольчик в консоли

Оператор видит уведомления в шапке консоли: значок показывает число непрочитанных, вкладка **Обращения** — события по обращениям с временем («только что», «15 мин назад», «сегодня в 14:20»), вкладка **Система** — остальные события организации. Оттуда же можно отметить все прочитанными в пределах открытой вкладки и перейти в раздел обращений; на вкладке **Обращения** отметка снимает подсветку и с самих обращений в разделе.

Ящик один на консоль и приложение Full: прочитанное на компьютере или телефоне гаснет здесь сразу, и наоборот.

Упоминание видно в ленте со знаком @ пурпурного цвета, именем автора и выдержкой из сообщения. Нажатие открывает именно сообщение, где вас позвали. Для Android есть отдельный системный канал **Упоминания**: на заблокированном экране текст скрыт, в уведомлении доступны действия **Открыть** и **Прочитано**. **Прочитано** снимает упоминание, не открывая приложение: телефон сам сообщает серверу, плашка исчезает, а строка в ящике и рамка в карточке гаснут на всех устройствах. Если связи с сервером нет, плашка остаётся на месте — её можно нажать позже или открыть обращение. Пока приложение после обновления ни разу не запускалось, **Прочитано** открывает его и отмечает упоминание уже в нём.

Значок круга с минусом в панели включает режим **Не беспокоить: На 1 час, На 2 часа, До конца рабочего дня** или **До завтра, 09:00**. Конец рабочего дня определяется календарём организации; пункт доступен в рабочее время. Уведомления продолжают накапливаться в ящике; почта, бот, push, всплывающие плашки и звук приглушаются. Обязательные уведомления доставляются всегда. Личное расписание задаётся в настройках уведомлений. На телефоне тот же значок открывает лист **Включить до** с выбором срока. После включения над вкладками появляется строка **Занят · Не беспокоить до** со временем окончания и кнопкой **Выключить**. Занятость действует также для автоназначения, чата сайта и автоматического телефонного перевода.

Ссылка на сообщение обращения открывает участок переписки вокруг него и подсвечивает нужную реплику. Другая история подгружается по мере прокрутки; во время ожидания ответа сервера виден значок информации. Если сообщение уже удалено, карточка открывается на последних сообщениях.

21.5 Тексты

У каждого события и канала свой шаблон: тема и текст. Каналы без темы — Telegram, веб-чат и консоль — используют только текст.

Подстановки те же, что в шаблонах ответов; щелчок по подстановке вставляет её в текст. Для уведомлений о сроках есть дополнительные: оставшееся время (2 ч 15 мин , при просрочке — просрочено на 1 ч 10 мин), вид срока — первого ответа или решения — и момент наступления срока.

22.1 Оценка качества

После решения обращения заявителю предлагается оценить работу. Оценка простая, из трёх вариантов: **Доволен**, **Нейтрально**, **Не доволен**. К оценке можно оставить комментарий.

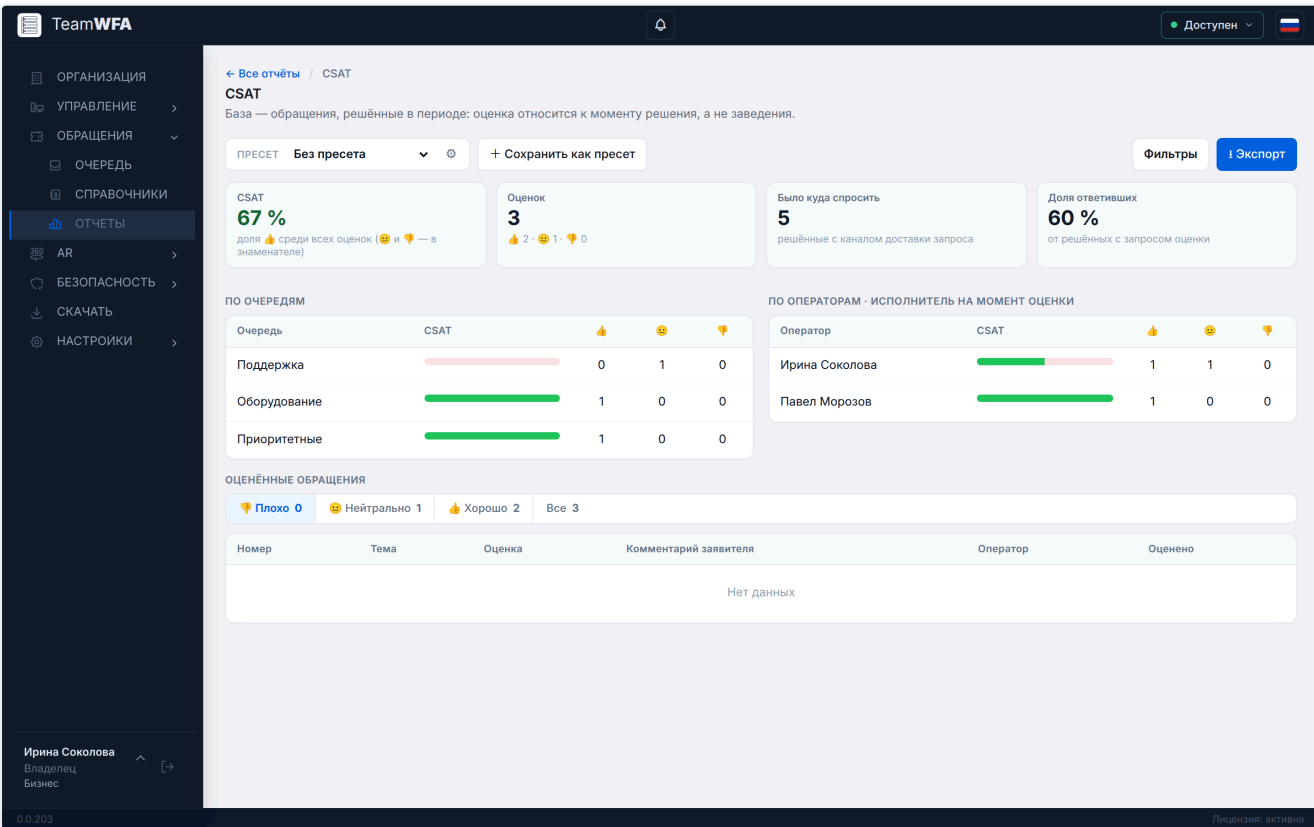
22.2 Как приходит запрос

Запрос уходит тем же каналом, которым велась переписка: письмом, в Telegram, в веб-чат или в приложение. В ленте обращения появляется системная отметка **Запрошена оценка качества** — видно, что запрос отправлен.

Если оценка не получена, в карточке доступен блок со ссылками: их можно скопировать и отправить заявителю вручную или продиктовать по телефону.

22.3 Что показывает отчёт

Отчёт **Оценка качества (CSAT)** сводит оценки за период.



Отчёт «Оценка качества»

Показатель	Как считается
CSAT	Доля положительных оценок среди всех полученных; нейтральные и отрицательные входят в знаменатель
Оценок	Сколько оценок получено
Доля ответивших	От числа решённых обращений, по которым запрашивалась оценка

Разрезы — **По очередям** и **По операторам**. В разрезе по операторам берётся исполнитель на момент выставления оценки, а не текущий: если обращение потом передали, оценка останется у того, кто его вёл.

22.4 Отрицательная оценка

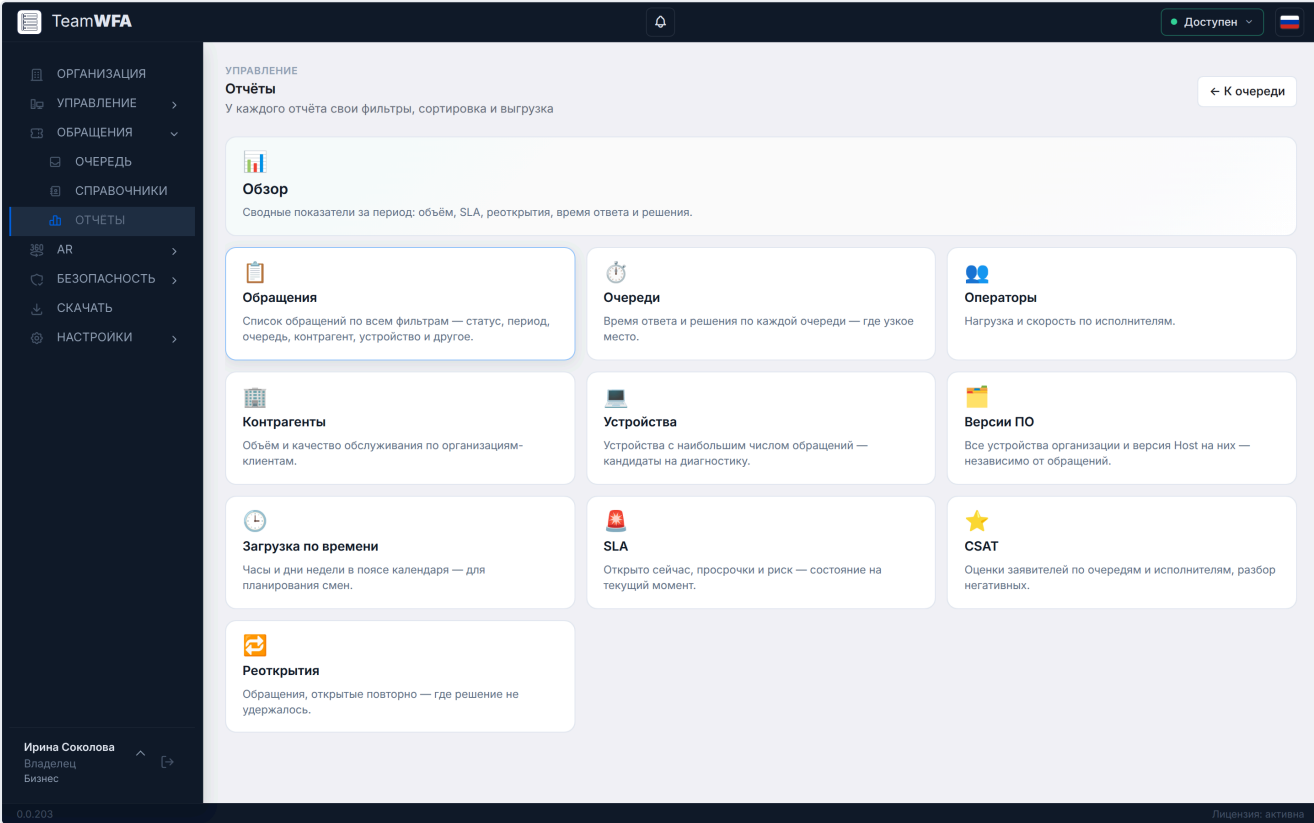
Низкая оценка порождает отдельное уведомление оператору — вместе с комментарием заявителя. Смысл в том, чтобы недовольство не осталось строкой в отчёте, а дошло до человека, который может что-то поправить.

22.5 Спам и оценка

Обращения, помеченные спамом, из опроса исключаются: запрос оценки по ним не отправляется.

23.1 Отчёты

Отчёты собраны в отдельный каталог: **Обращения → Отчёты**. У каждого отчёта свои фильтры, сортировка и выгрузка; из отчёта можно вернуться к списку каталога ссылкой **Все отчёты**.



Каталог отчётов

23.2 Каталог

Отчёт	О чём
Обзор	Сводные показатели за период: объём, соблюдение сроков, повторные открытия, время ответа и решения
Обращения	Список по всем фильтрам: статус, период, очередь, контрагент, устройство
Очереди	Время ответа и решения по каждой очереди — где узкое место
Операторы	Нагрузка и скорость по исполнителям
Контрагенты	Объём и качество обслуживания по организациям-клиентам
Устройства	Устройства с наибольшим числом обращений — кандидаты на диагностику
Версии ПО	Все устройства организации и версия клиента Host на них — независимо от обращений
Загрузка по времени	Часы и дни недели в поясе календаря — для планирования смен
SLA	Открыто сейчас, просрочки и риск — состояние на текущий момент
CSAT	Оценки заявителей по очередям и исполнителям, разбор отрицательных
Реоткрытия	Обращения, открытые повторно, — где решение не удержалось
Звонки	Журнал телефонной станции: сводка, пропущенные, обзвон и прослушивание записей — см. Телефония

В отчёте **Обращения** длинный список прокручивается внутри таблицы. Заголовок отчёта, фильтры и названия колонок остаются на месте. Внизу списка расположен переключатель страниц.

23.3 Как читать разрезы

Отчёты в разрезах строятся только по тем обращениям, у которых соответствующее значение есть. Это не потеря данных, а осмысленное ограничение вопроса.

Строк меньше, чем обращений, — это нормально

- В разрезе **Операторы** обращения без исполнителя строк не образуют: их видно в отчёте **SLA** в показателе «Без назначения».
- В разрезе **Контрагенты** не участвуют обращения без контрагента: разрез отвечает на вопрос «как обслужены клиенты».
- В разрезе **Устройства** не участвуют обращения без устройства.

Прочерк в колонке сроков означает «нет данных» — ни один срок ещё не отработал. Это не ноль и не нарушение.

23.4 Отчёт «Версии ПО»

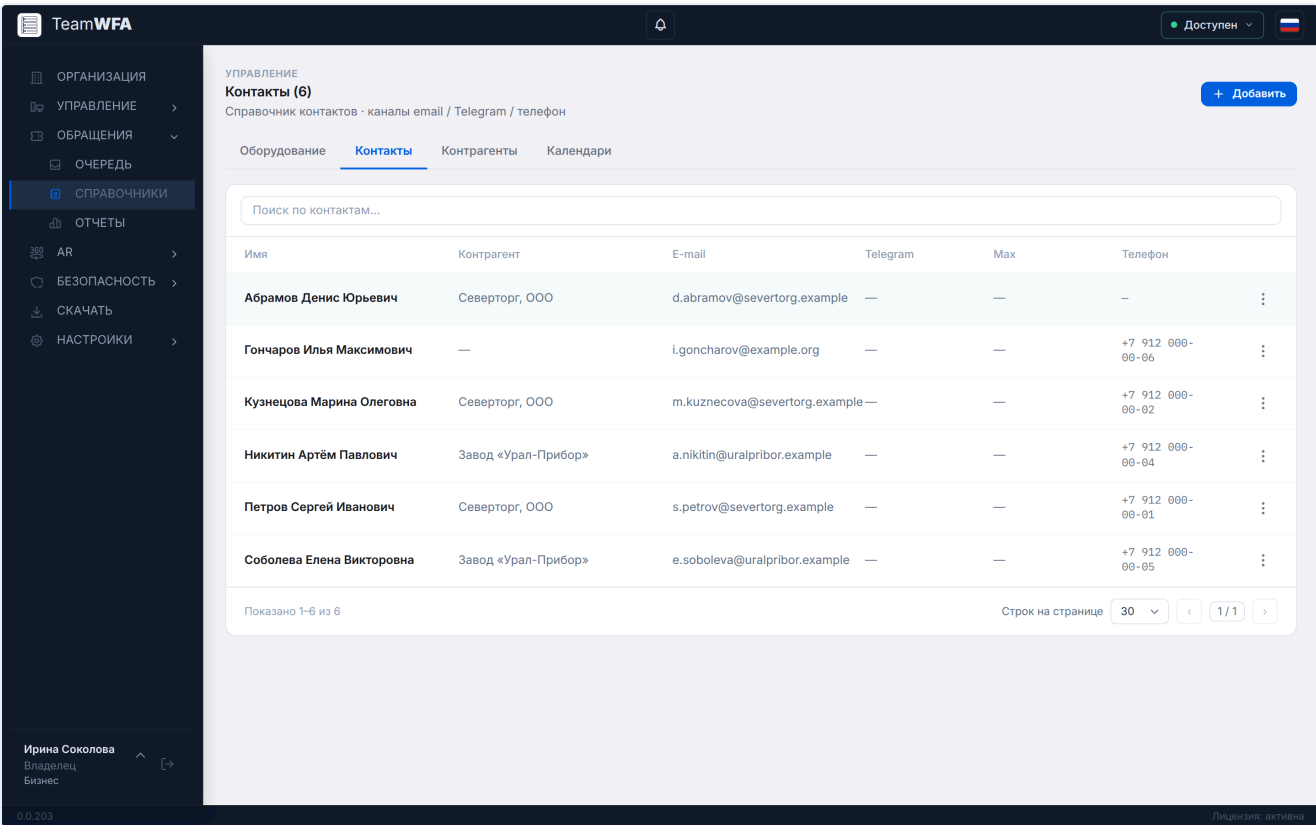
Единственный отчёт, который не привязан к обращениям: он показывает все устройства организации и версию клиента Host на каждом. Нужен, чтобы находить машины со старым клиентом до того, как они станут причиной обращения.

23.5 Выгрузка

У отчётов есть выгрузка результата — с теми же фильтрами и сортировкой, которые применены на экране. Выгружается то, что видно, а не весь массив: если нужен другой срез, сначала меняются фильтры.

24.1 Справочники

Справочники — общая база, на которую опираются и обращения, и полевая помощь Assist. Одна и та же карточка контакта используется обоими разделами, заводить её дважды не нужно.



Справочник контактов

Раздел: **Обращения** → **Справочники**, четыре вкладки — **Контакты**, **Контрагенты**, **Календари**, **Оборудование**.

24.2 Контакты

Карточка человека, который обращается в поддержку. Кроме имени и заметки в ней хранятся каналы связи: адреса почты, имена в Telegram и телефоны — по несколько записей каждого вида, в пределах установленного лимита.

Адрес в Max задаётся не вручную: он появляется сам из входящего сообщения бота и доступен только для чтения.

Обращение, поданное с клиента Host, подаёт само устройство — входа в учётную запись у Host нет. Служебная карточка такого устройства в списке контактов не показывается и в счётчик контактов контрагента не входит: она видна только в самом обращении. Если дописать в неё почту или телефон, карточка становится обычным контактом и появляется в списке.

Создавать и менять контакты может сотрудник с правом «Правка контактов» — по умолчанию владелец, администратор и оператор. Остальным контакты открыты для просмотра: кнопки **Добавить** и пункта **Изменить** у них нет.

Если организации контакта ещё нет в справочнике, её заводят кнопкой **+ Контрагент** под полем **Организация**: карточка контрагента откроется поверх карточки контакта, а после сохранения новый контрагент будет выбран в поле.

Телефон хранится в международном формате — знак «плюс» и цифры, без пробелов и скобок. Российский номер можно вводить привычно, через восьмёрку: «8 (499) 136-55-50» сохранится как «+74991365550». Номер, введённый со знаком «плюс», сохраняется как есть — код страны в нём не угадывается: «+84...» останется вьетнамским номером. Так контакт находится и по звонку с телефонной станции, которая передаёт номер в международном формате.

Номера, сохранённые в старом формате «+8...», консоль предлагает перевести в «+7...»: владелец и администратор видят над списком полосу **Найдено N номеров в старом формате** с кнопкой **Проверить**, окно показывает каждую строку «было → станет» с отметками, кнопка **Перевести** меняет отмеченные. Подробнее — в главе **Телефония**.

Звонящего, которого нет в справочнике, можно завести прямо с карточки звонка кнопкой **Сохранить**: откроется карточка нового контакта с подставленным номером, и следующий звонок с него консоль уже узнает.

Объединение

Один и тот же человек нередко заводится дважды — написал с рабочей почты, потом с личной. Пункт **Объединить контакты...** сводит две карточки в одну за четыре шага: выбор второго контакта, назначение главного и удаляемого, отбор каналов для главной карточки, подтверждение. Пункт есть у сотрудников с правом «Слияние контактов» — по умолчанию владелец и администратор.

Обращения обеих карточек переходят к главному контакту, выбранные каналы остаются у него, вторая карточка удаляется.

Удаление персональных данных

Пункт **Удалить ПДн...** стирает имя, каналы связи и заметку, оставляя саму карточку и связанные с ней обращения. После этого контакт помечается как обезличенный с датой. Действие необратимо и попадает в журнал аудита. Пункт виден только сотруднику с правом «Удаление персональных данных контакта» — по умолчанию это только владелец организации; тот же пункт есть и у контрагента.

Помимо ручного удаления работает автоматическое обезличивание контактов, на которые давно ничто не ссылается, — см. главу **Поведение службы**.

24.3 Контрагенты

Карточка организации-заказчика. Это именно внешние клиенты, а не контур пользователей самой организации.

Добавлять, менять и удалять контрагентов может сотрудник с правом «Правка контрагентов» — по умолчанию владелец и администратор. Остальным справочник открыт для просмотра: кнопки **Добавить** и меню строки у них нет. В Full и в приложении на телефоне так же.

В карточке — название, реквизиты, город, адрес площадки, контактные почта и телефон, сайт и заметка. Реквизиты проверяются на формат: идентификационный номер — десять цифр у юридического лица или двенадцать у предпринимателя, код причины постановки на учёт — девять цифр либо ноль у предпринимателя.

При вводе адреса появляются подсказки: напишите часть адреса — город, улицу, дом, квартиру — и выберите вариант, город подставится сам. Адрес можно написать и полностью своими словами.

Домены электронной почты перечисляются через запятую и включают автопривязку: входящее письмо с такого домена само свяжется с контрагентом. Общедоступные почтовые домены консоль отклоняет — по ним нельзя судить о принадлежности к организации.

Календарь рабочих часов выбирается из справочника календарей. Именно он используется, когда схема сроков останавливает часы вне рабочего времени. Если календарь не задан, применяется расписание по умолчанию.

Удаление контрагента необратимо: связанные записи от него отвязываются.

24.4 Календари

Рабочие календари задают смену, часовой пояс и производственный календарь по стране — с учётом государственных праздников и переносов. Календарь привязывается к контрагенту, а на самом обращении не хранится: сроки считаются по календарю той организации, к которой обращение относится.

Календари ведёт сотрудник с правом «Настройки очередей и SLA» — по умолчанию владелец и администратор. Остальным календарь открыт только для просмотра: вверху вкладки полоса с пояснением, кнопок **Добавить**, **Сохранить** и **Удалить** нет.

24.5 Оборудование

Учётные карточки техники организации с необязательной привязкой к контрагенту и к устройству по его идентификатору.

Под полями **Контрагент** и **Контакт** карточки есть кнопки **+ Контрагент** и **+ Контакт**: недостающую запись справочника заводят, не уходя из карточки, и она сразу выбрана. Новый контакт получает контрагента, уже выбранного в карточке.

Адрес установки — по умолчанию адрес контрагента, его можно изменить. Подсказки при вводе — те же, что у адреса контрагента.

Оборудование и устройства — разные вещи

Раздел **Устройства** в консоли — это машины с установленным клиентом, которыми управляет платформа. Справочник **Оборудование** — учёт техники как таковой: принтеры, мониторы, multifunctional устройства и прочее, у чего может вовсе не быть клиента. Связь между ними необязательная.

Фильтр **Черновые** показывает карточки, у которых пусты артикул, серийный и инвентарный номера и описание, — в строке у них пометка «черновая карточка». Такие карточки заводятся сами, когда на вкладке **Актив** обращения выбирают устройство, у которого карточки ещё не было (см. Карточка обращения): тип и устройство уже заполнены, остальное — по желанию. Если после решения обращения карточка не нужна, её удаляют как обычно: устройство освобождается, а привязка к закрытому обращению остаётся в его истории. В клиенте Full на компьютере фильтр и пометка те же, на телефоне — только пометка.

24.6 Карточка в режиме просмотра

Открытая карточка показывает реквизиты, средства связи, каналы, заметку и последние обращения. Незаполненные блоки не прячутся, а честно сообщают, что данных нет, — так видно, что именно стоит дозаполнить.

Номер телефона в карточке контакта и контрагента — ссылка: при подключённой телефонной станции нажатие заказывает звонок через неё, без станции открывает обычную звонилку.

Правая кнопка мыши даёт меню **Позвонить** и **Копировать**. См. главу Телефония.

25.1 Телефония

Телефонная станция организации присылает в консоль события о звонках. Из них складываются четыре вещи: карточка звонящего у оператора, звонок по нажатию на номер, обращение из пропущенного звонка и запись разговора внутри обращения. Разговор при этом идёт по обычному телефону оператора — трубки в браузере нет.

Телефония входит в «Обращения»: отдельной позиции тарифа у неё нет, а без лицензии на обращения раздел недоступен целиком.

25.2 Подключение станции

Раздел: **Настройки → Обращения → Телефония**. Вкладка видна владельцу и администратору организации.

Карточка **Станция** предлагает два способа подключения:

Подключение	Для кого	Что нужно указать
Простые звонки	Основной путь: посредник, к которому подключаются около шестидесяти станций, включая аппаратные	Ключ доступа из кабинета посредника. Адрес приёмника регистрируется у него сам кнопкой Зарегистрировать
Свой формат	Закрытые контуры и станции со своими сценариями: события приходят напрямую на адрес TeamWFA	Адрес приёмника и секрет подписи выдаются кнопкой Выдать и переносятся в настройки станции; адрес команды вызова — если нужны звонки по нажатию

Подсказка под выбором называет условия каждого пути: у посредника — широкое покрытие и его собственная лицензия, у своего формата — работа без выхода в чужое облако и настройка станции на стороне организации. Облачные станции (Манго Офис, Билайн, МТС и другие) подключаются через посредника.

Секреты хранятся зашифрованными и после сохранения не показываются. Секрет подписи своего формата виден один раз — сразу после выдачи; его нужно скопировать в настройки станции до перезагрузки страницы. Повторная выдача адреса делает прежний адрес и секрет недействительными.

Под полями карточки консоль показывает состояние приёмника: время последнего события, время последней сверки и последнюю ошибку, если она была.

Поведение

Карточка **Поведение** задаёт, как консоль обращается со звонками:

- **Последних цифр для поиска контакта** — если точного совпадения номера нет, контакт ищется по хвосту номера. Так находятся номера, сохранённые без кода страны.
- **Карточка всплывает** — **При вызове** карточка появляется у того, на чей внутренний номер идёт звонок. Для группового вызова на общий номер выберите **После ответа**, иначе карточка мигает у всей смены.
- **Прикрепление к открытому обращению** — **Само, если одно**: отвеченный звонок известного контакта прикрепляется к его единственному открытому обращению по завершении разговора. **Только кнопкой** — прикрепление всегда вручную.
- **Создавать обращение по пропущенному звонку** и **Окно склейки повторных пропущенных** — см. Пропущенные звонки.
- **Показывать кнопку прослушивания записей** — см. Записи разговоров.
- **Сверка журналом вендора** — только для «Простых звонков»: раз в указанное время консоль добывает звонки, события о которых не дошли. Ноль отключает сверку.

Линии и внутренние номера

Карточка **Линии** связывает входящий номер станции с очередью: звонок на этот номер попадёт в неё, а обращение из пропущенного будет создано в ней. Номер без строки в таблице ведёт в очередь по умолчанию. Номер линии можно ввести со знаком «+» или без него.

Карточка **Внутренние номера** сопоставляет операторов с их внутренними номерами на станции. Без внутреннего номера оператору не адресовать карточку звонка и не позвонить через станцию: нажатие на номер у него откроет обычную звонилку.

25.3 Карточка звонка

Когда на внутренний номер оператора идёт вызов, в правом верхнем углу консоли появляется карточка — над любым разделом, в котором оператор сейчас работает. Звук — короткий сигнал внимания, как у уведомлений; он подчиняется общему переключателю звука в панели уведомлений. Звонит при этом сам аппарат оператора, второго звонка из браузера нет.

В карточке: направление и состояние звонка, счётчик времени, номер, имя контакта и его контрагент (либо пометка **Неизвестный номер**), линия, последнее обращение контакта. Набор кнопок зависит от того, что известно о звонящем:

Что известно	Кнопки
Номер неизвестен	Создать, Сохранить, Скрыть
Контакт найден, открытых обращений нет	Создать, Скрыть
Контакт найден, открытое обращение одно	Открыть, Создать, Скрыть
Контакт найден, открытых обращений несколько	Открыть со списком, Прикрепить, Создать, Скрыть
Номер совпал у нескольких контактов	До трёх контактов списком и Создать, Скрыть

- **Создать** открывает обычную форму создания обращения с уже подставленными каналом «Телефон», номером, контактом и очередью линии — см. главу [Создание обращения](#). Пока форма открыта, карточка сворачивается в полосу по центру экрана — сразу под шапкой консоли, под колокольчиком уведомлений; форма встаёт ниже полосы и ею не заслоняется. **Развернуть** в полосе возвращает карточку.
- **Сохранить** заводит звонящего в справочник без обращения: открывается карточка нового контакта с подставленным номером. Пригодится для звонков не по делу поддержки — от поставщика или коллеги клиента.
- **Открыть** ведёт в обращение; **Прикрепить** связывает звонок с выбранным обращением и добавляет в его ленту запись о звонке.
- **Скрыть** убирает карточку на всех ваших устройствах — в консоли, в клиенте Full и на телефоне. Звонок при этом не завершается: он остаётся в отчёте «Звонки», оформить по нему обращение можно оттуда позже. Открытая форма и черновик ответа сохраняются.

Карточку не видят коллеги: она адресована тому, на чей внутренний номер идёт звонок. Кнопки, на которые у оператора нет прав, не показываются.

Карточка на нескольких устройствах

Один звонок — одна карточка на все устройства оператора в организации: состояние, скрытие и срок показа у них общие. Скрытое на компьютере окно не вернётся на телефоне, и наоборот; скрыть чужую карточку нельзя. Новому звонку соответствует новая карточка.

В консоли карточка звонка стоит в общей группе с остальными уведомлениями. Порядок задаёт первое появление: если два обычных уведомления уже на экране, новый звонок становится третьей карточкой, а смена состояния звонка место в группе не меняет. Размер, рамка и тень у карточек группы одинаковы в светлой и тёмной темах. Скрытие звонка не убирает обычные уведомления.

Свёрнутая карточка выделяет имя контакта, если номер определился; полные имя и номер доступны в подсказке. У неизвестного номера и у контакта без имени показывается номер.

После окончания звонка итоговая карточка держится 20 секунд у отвеченного звонка и 10 минут у остальных; запись разговора и данные контакта этот срок не продлевают. В отчёт «Звонки» звонок попадает и тогда, когда карточку скрыли.

Если связи с сервером нет, скрывание повторяется само, когда сеть появится.

25.4 Звонок по нажатию на номер

Номер телефона в карточках — контакта, контрагента, обращения, звонка — всегда ссылка. Что произойдёт по нажатию, решает подключение:

- станция подключена, у оператора есть внутренний номер и право на исходящие вызовы — станция звонит на аппарат оператора, тот снимает трубку, и вызов уходит на номер. Такой звонок сразу попадает в отчёт и в обращение, из которого его начали;
- станции нет, внутренний номер не задан или права нет — номер открывается в обычной звонилке, как любая телефонная ссылка. Продукт в таком звонке не участвует.

Если станция не смогла позвонить, консоль скажет об этом и предложит набрать номер обычным способом кнопкой **Набрать**. Правая кнопка мыши на номере открывает меню **Позвонить** и **Копировать** — копирование номера остаётся доступным всегда.

В списках и таблицах номер не нажимается: нажатие на строку открывает карточку, звонят уже из неё. Исключение — отчёт «Звонки», где обзвон пропущенных и есть назначение строки.

25.5 Звонки в обращении

Каждый звонок, связанный с обращением, отражается в нём дважды:

- в ленте — внутренней записью от **Система** с направлением, номером, оператором и длительностью. Заявителю такая запись не уходит и статус обращения не меняет;
- в панели справа, на вкладке **Детали**, — блоком **Звонки** со всеми звонками обращения.

И там, и там номер — ссылка с поведением из предыдущего раздела, а у звонков с готовой записью есть кнопка прослушивания.

25.6 Пропущенные звонки

При включённом **Создавать обращение по пропущенному звонку** пропущенный входящий сам становится обращением: канал «Телефон», очередь по линии, в заголовке — номер и время. Повторный пропущенный с того же номера в пределах **Окна склейки** дописывается в то же

обращение записью со счётчиком, пока оно не закрыто. Ноль в окне склейки заводит отдельное обращение на каждый пропущенный.

Пропущенный звонок остаётся и на карточке звонка: номер в ней нажимается, чтобы перезвонить. Оператору, на чей внутренний номер шёл вызов, приходит уведомление

Пропущенный звонок — в колокольчик консоли и клиента Full; оно ведёт в обращение, куда лёг звонок.

25.7 Записи разговоров

Записи создаёт телефонная станция, а консоль лишь показывает их. Кнопка прослушивания появляется в записи ленты, в блоке **Звонки** и в строке отчёта, когда запись готова; плеер открывается на месте. Запись доступна, пока хранится на станции: после её ротации прослушать старый разговор не выйдет, в обращении останутся только сведения о звонке.

Каждое прослушивание попадает в журнал аудита — кто, когда и какой звонок.

Законность записи

Уведомить собеседника о записи разговора до её начала, ограничить срок хранения и цель обработки — обязанность организации. Продукт записи не создаёт.

25.8 Отчёт «Звонки»

Журнал звонков живёт в каталоге отчётов: **Обращения → Отчёты → Звонки**. Сверху сводка — всего звонков, пропущенных и их доля, средняя длительность разговора; ниже список со временем, направлением и итогом, номером, контактом, оператором, линией и очередью, длительностью, обращением и кнопкой прослушивания.

Свои срезы отчёта — направление, итог и **Без обращения** (пропущенные, по которым обращение не заводилось); период, очередь и оператор — из общего фильтра, как у остальных отчётов. Выгрузка содержит номера телефонов.

Номера в журнале хранятся столько же, сколько персональные данные контактов (см. **Поведение службы**); после истечения срока в строке звонка остаются только длительность и итог.

25.9 Старые номера через восьмёрку

Контакты, заведённые до появления телефонии, могли сохранить российские номера как «+8...». Такой номер не совпадёт с номером звонка. В справочнике **Контакты** владелец и администратор увидят полосу **Найдено N номеров в старом формате** с кнопкой **Проверить**:

окно покажет каждую строку «было → станет», отметит российские и казахстанские коды и пометит сомнительные как «возможно, Вьетнам». Кнопка **Перевести** меняет отмеченные номера; строки, чей новый номер уже принадлежит другому контакту, остаются как есть и предлагаются к объединению.

25.10 В клиенте Full

Оператор, который работает в клиенте Full, получает то же, что и в консоли: звонок адресуется человеку, а не окну, поэтому карточка приходит и в консоль, и в клиент, а действие в одном месте гасит карточку в другом.

На компьютере

- **Карточка звонка** — отдельное небольшое окно в правом нижнем углу экрана. Оно появляется, даже если главное окно Full свёрнуто или закрыто в область уведомлений, и не отбирает ввод у окна, в котором оператор сейчас печатает. Состав и кнопки те же, что в консоли: **Создать, Сохранить, Открыть, Прикрепить, Скрыть** — по тому, что известно о звонящем. Звук — короткий сигнал внимания, не рингтон.
- **Создать, Открыть и Сохранить** выводят главное окно на передний план и открывают раздел «Обращения» — форму создания с подставленными номером, контактом и каналом «Телефон», карточку обращения или карточку нового контакта. Пока открыта форма, карточка звонка сворачивается в полосу над ней.
- **Запись о звонке** в ленте обращения — как в консоли, с кнопкой **Прослушать**: запись играет прямо в ленте, с перемоткой.
- **Номер телефона** в панели контекста обращения и в карточке справочника — ссылка: вызов через станцию или обычная звонилка системы, по тем же правилам, что в консоли. Правая кнопка мыши — **Позвонить** и **Копировать**.
- **Пропущенный звонок** появляется в ленте колокольчика и ведёт в обращение.

На Android

- Когда приложение открыто, карточка звонка — плашка сверху экрана поверх текущей вкладки, не модальная: работе она не мешает. Кнопки те же, что на компьютере; после окончания звонка плашка показывает итог («пропущенный» или «завершён, 2 мин 14 с») и сворачивается сама.
- Когда приложение свёрнуто или закрыто, звонок приходит системным уведомлением в отдельном канале **Звонки**: одна плашка на звонок, каждое новое состояние заменяет прежнюю. Пока звонок идёт — **Создать** и **Скрыть**; у пропущенного — **Перезвонить** и **Создать**. Нажатие на саму плашку открывает приложение на карточке звонка. На экране

блокировки показывается только «Входящий звонок», без номера и имени. Плашка вибрирует, но не звонит: звонит аппарат оператора.

- **Скрыть** на телефоне убирает окно звонка на всех устройствах оператора: карточка гаснет и в консоли, и в клиенте Full.
- Запись о звонке и кнопка **Прослушать** есть и в мобильной карточке обращения. Номер контакта в ней — ссылка; вызов через станцию на телефоне просит подтверждения нижним листом, чтобы случайное касание не превратилось в звонок, а обычная звонилка открывается сразу.
- Отчёта «Звонки» на телефоне нет.

25.11 Кто что может

Право	Владелец	Администратор	Оператор	Аудитор
Журнал звонков и блок «Звонки» в обращении	да	да	да	да
Прослушивание записей разговоров	да	да	да	да
Исходящий вызов через станцию	да	да	да	нет
Настройки телефонии	да	да	нет	нет

Оператор видит звонки своих очередей — то же ограничение, что у обращений.

Автоматический перевод на исполнителя открытого обращения выбирает только доступного оператора в сети. Если исполнитель занят (включено **Не беспокоить**) или не в сети, он не выбирается для такого перевода.

26.1 Обзор

Дополненная реальность — видеосвязь эксперта с полевым сотрудником. Полевой сотрудник наводит заднюю камеру телефона на оборудование, эксперт видит картинку в консоли, говорит голосом и ставит на изображение метки: стрелку, точку, подпись. Если телефон поддерживает дополненную реальность, метки закрепляются прямо на предметах в кадре и остаются на месте, даже когда телефон двигается; иначе они показываются поверх изображения.

В главном меню консоли раздел называется **AR**. Внутри — **Сессии**, **Журнал** и **Справочники**.

26.2 Где работает каждый участник

Кто	Где работает
Эксперт	В консоли организации — этот раздел, или в клиенте Full на компьютере и телефоне — глава Дополненная реальность
Полевой сотрудник	В приложении для Android — раздел Клиент AR , или просто в браузере телефона — Без приложения
Руководитель	В консоли организации: места, справочники, надзор за сессиями в Безопасность → Сессии

26.3 Участники

Кто	Что делает	Что нужно
Эксперт	Создаёт сессию, отправляет приглашение, подключается, ставит метки, завершает	Консоль в браузере с микрофоном или клиент Full; именное место «Дополненная реальность»; право «Управление дополненной реальностью» — и в консоли, и в Full
Полевой сотрудник	Открывает ссылку-приглашение, показывает объект камерой, ставит свои метки	Телефон с камерой. Учётная запись и место не нужны
Руководитель	Выдаёт места, ведёт справочники, следит за сессиями и может их прервать	Роль владельца или администратора

Права эксперта

Право «Управление дополненной реальностью» по умолчанию есть у владельца и администратора. Оператору его можно добавить дополнительной ролью или персональным допуском. Оператор с именованным местом, но без этого права, и в консоли, и в клиенте Full только видит список сессий, может подключиться к уже созданной сессии и выйти из неё, не завершая. Над списком сессий консоль и Full напоминают, какое право нужно и у каких ролей оно есть.

26.4 Лицензия

Дополненная реальность — отдельный продукт, он не зависит от удалённого доступа и продаётся **именными местами**: место закрепляется за конкретным экспертом. Полевые сотрудники мест не занимают — пригласить можно кого угодно.

Без места раздел закрыт у всех, включая владельца: вместо него заглушка **Именованное место не выдано** с кнопкой **Перейти к лицензиям**. Если продукт не подключён в тарифе, на пункте меню замок, а внутри — «Дополненная реальность недоступна».

26.5 Подготовка

1. **Настройки → Лицензии** — выдайте именные места экспертам, в том числе себе, если будете вести сессии сами.
2. **AR → Справочники** — заведите контрагентов и контакты полевых сотрудников с почтой, Telegram или телефоном: на эти адреса уходят приглашения.
3. По желанию — **Настройки → AR**: собственная почта, Telegram и SMS организации для отправки приглашений. Без них приглашения уходят через каналы TeamWFA.
4. Заполните профиль оператора персональных данных в **Настройки → ПДн**. Если организация требует согласия гостя, а профиль не заполнен, полевой сотрудник не сможет начать сессию.

Какие адреса должны быть доступны телефону и компьютеру эксперта — в главе Сетевые требования.

26.6 Как проходит сессия

1. Эксперт создаёт сессию в **AR → Сессии** и отправляет ссылку полевому сотруднику.
2. Полевой сотрудник открывает ссылку — в приложении TeamWFA AR или в браузере, соглашается, разрешает камеру и микрофон и сканирует обстановку.

3. Эксперт подключается, видит картинку с телефона и ставит метки.
4. Любая сторона завершает сессию. Эксперт при желании оставляет заметку.
5. Сессия уходит в **Журнал**.

Подробнее — в главах Сессии, Дополненная реальность в Full и Сессия в клиенте AR.

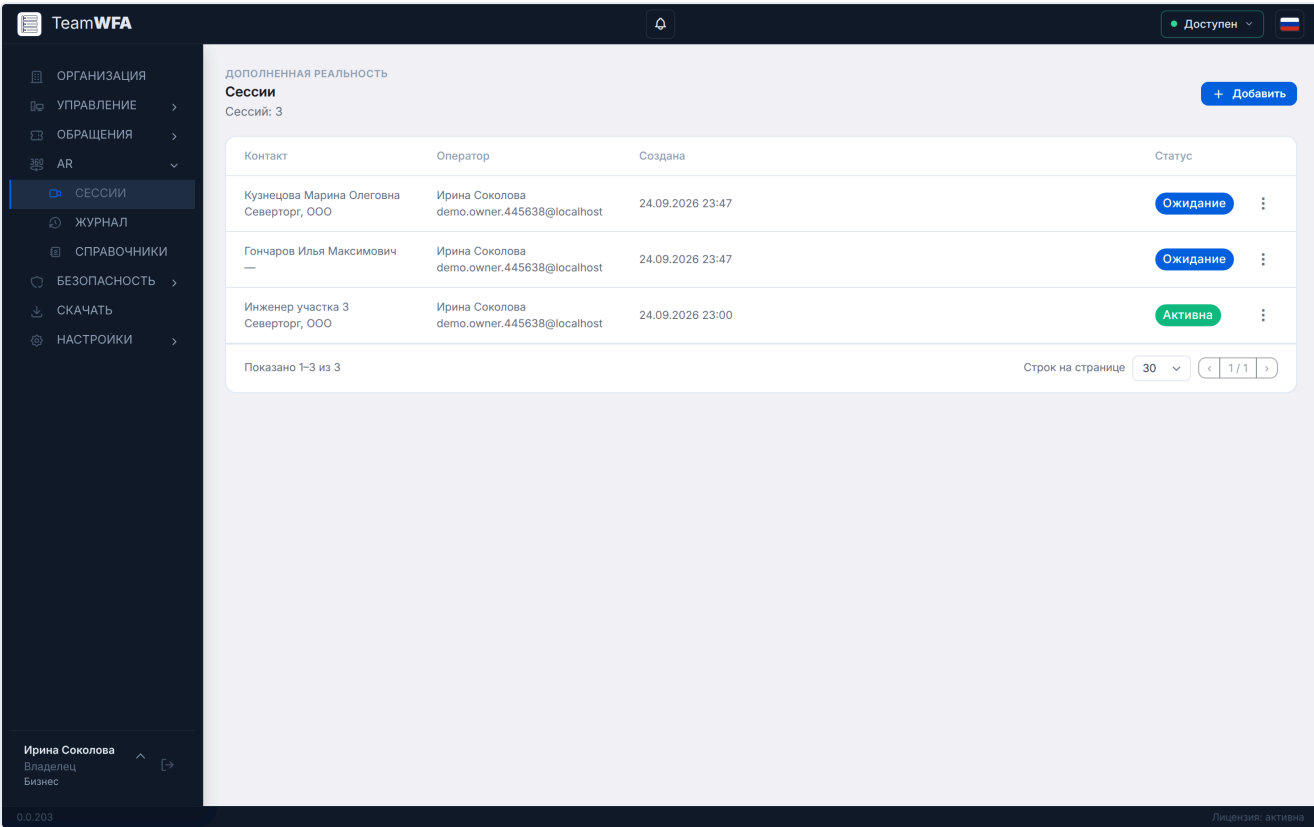
Запись

Видео и звук сессии не записываются. В журнале организации остаются имя полевого сотрудника, технические сведения о его устройстве, IP-адрес и длительность сессии.

27.1 Сессии

AR → Сессии — сессии, которые ждут полевого сотрудника или идут прямо сейчас. Список общий для организации: его видит каждый эксперт с именным местом.

Те же сессии эксперт видит и ведёт из клиента Full — см. [Дополненная реальность](#).

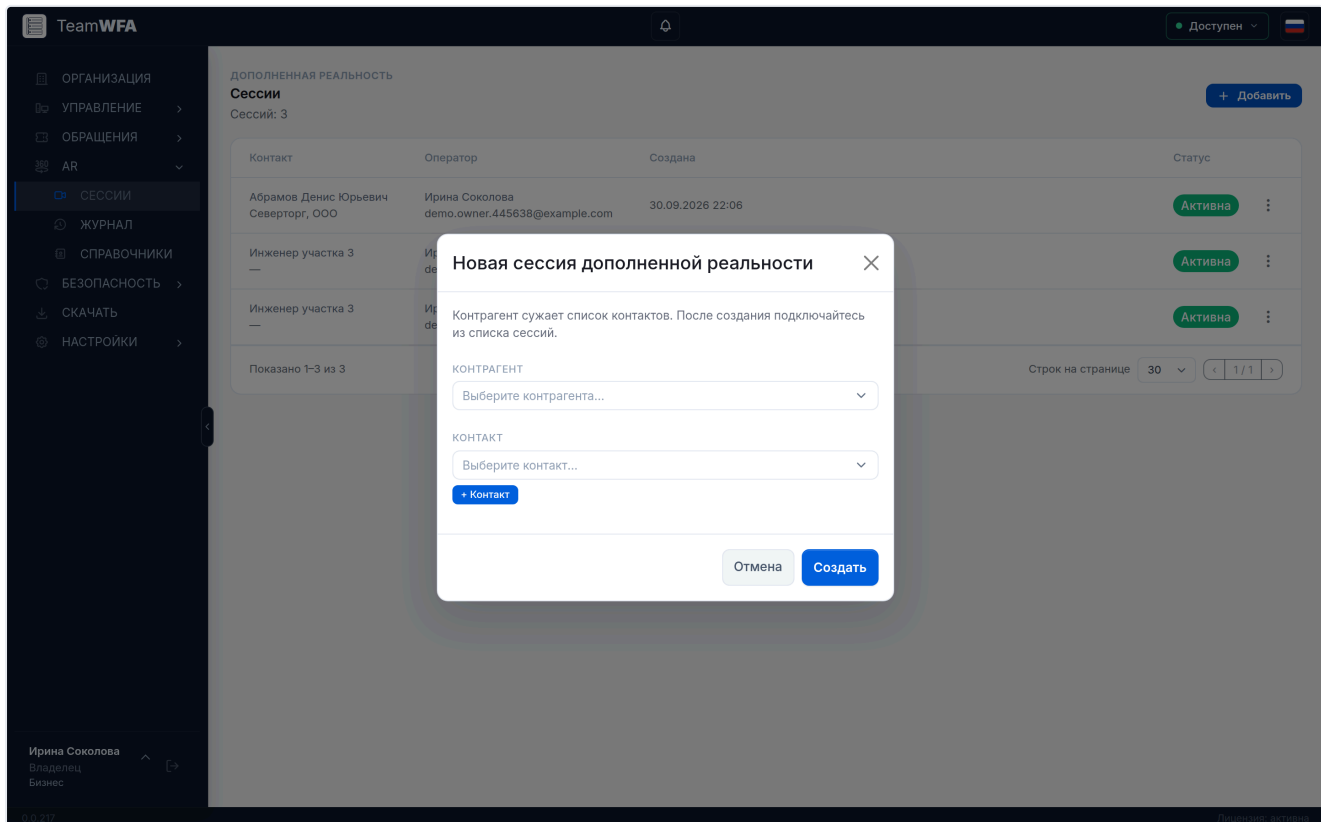


Сессии дополненной реальности

Колонка	Что показывает
Контакт	Полевой сотрудник и его контрагент
Оператор	Эксперт, создавший сессию
Создана	Когда создана
Статус	Ожидание — ссылка отправлена, полевой сотрудник ещё не открыл её; Активна — сессия идёт

27.2 Создать сессию

1. Нажмите **Добавить**.
2. В окне **Новая сессия дополненной реальности** при желании выберите **Контрагента** и **Контакт** — начните вводить в поле название, ИНН или телефон, и список сузится. Тогда приглашение можно будет отправить на его адрес в один щелчок. Если контакта ещё нет, кнопка **+ Контакт** под полем заведёт его, не закрывая окна.
3. Нажмите **Создать**.



Окно «Новая сессия дополненной реальности»

В окне появится **Ссылка для поля** с кнопкой копирования, а в списке — строка со статусом **Ожидание**.

Важно

Ссылка действует **15 минут**. Если полевой сотрудник не успел, выпустите новую — через **Копировать** или **Отправить** в меню строки. Прежняя ссылка при этом перестает работать.

27.3 Отправить приглашение

Меню : строки → **Отправить**:

1. Выберите **Способ отправки: Email, Telegram, SMS** или **Копировать**.
2. **Получатель** подставится из карточки контакта; его можно исправить.
3. Нажмите **Отправить** — консоль сообщит «Приглашение поставлено в очередь отправки».

Можно и просто скопировать ссылку (: → **Копировать**) и переслать её любым удобным способом.

27.4 Сессия из обращения

Сессию можно начать прямо из карточки обращения: вкладка **Контакт** → карточка **Дополненная реальность** → **Начать**. Полевым сотрудником становится заявитель, а приглашение с инструкцией уходит ему автоматически, ответом на обращение, — отправлять его отдельно не нужно.

Переход из обращения — щелчок по живой ссылке в карточке или значок **Подключиться** — сразу открывает окно сессии, даже если полевой сотрудник ещё не присоединился. Закрытые сессии обращения в карточке не показываются — они в **Журнале**. Подробно — в главе Карточка обращения.

27.5 Подключиться

Меню : строки → **Подключиться**. Откроется окно сессии во весь экран. Пока полевой сотрудник не подключился, в нём написано «Ожидание камеры с поля...».

Если видео пропало уже во время сессии, на его месте появится пояснение: камера полевого сотрудника приостановлена — он на связи и слышит вас, — или он отключился. Когда камера заработает или сотрудник вернётся по ссылке, трансляция продолжится сама. Включённый **Стоп-кадр** при этом сохраняется: картинка останется неподвижной, пока вы его не снимете.

Браузер попросит доступ к микрофону — разрешите его. Камера эксперта не нужна: полевой сотрудник слышит эксперта, но не видит.

27.6 Метки и инструменты

Панель инструментов окна сессии:

Инструмент	Что делает
Стрелка	Указать направление: протяните от начала к концу
Точка	Отметить место одним щелчком
Текст	Подпись на изображении
Стоп-кадр	Остановить картинку, чтобы спокойно рассмотреть и разметить. У полевого сотрудника появится плашка «СТОП-КАДР»
Снимок	Сохранить текущий кадр картинкой на компьютер эксперта
Звук, Без звука, микрофон	Громкость, динамик и микрофон эксперта
Завершить	Закончить сессию
Выйти	Заккрыть окно, не завершая сессию. Видна вместо Завершить , если нет права «Управление дополненной реальностью»

Как обращаться с метками:

- двойной щелчок по метке — переименовать;
- правый щелчок — меню **Свойства метки: Переименовать** или **Удалить**;
- клавиши Delete и Backspace удаляют выбранную метку;
- у стрелки две ручки: одна перемещает её, другая меняет направление и длину.

Если телефон не подтвердил метку за несколько секунд или не нашёл поверхность, чтобы её закрепить, окно предупредит об этом — поставьте метку заново, когда полевой сотрудник поднесёт камеру ближе или улучшит освещение.

Кнопка **Диагностика медиа** показывает качество связи: разрешение и частоту кадров видео, битрейт, задержку и потери. Пригодится, если картинка тормозит.

27.7 Завершить

Нажмите **Завершить** и подтвердите. Консоль предложит оставить заметку о сессии: **Сохранить**, **Пропустить** или **Отмена**. Если сессию закрыл полевой сотрудник, появится сообщение об этом с тем же полем для заметки.

Без права «Управление дополненной реальностью» кнопки **Завершить** в окне нет — вместо неё **Выйти**. Окно закроется, а сессия продолжится: полевой сотрудник останется на связи, к сессии можно подключиться снова. Завершить её может полевой сотрудник или эксперт с этим

правом. Если сессию закрыл полевой сотрудник, окно закроется с сообщением об этом, без поля для заметки.

Ожидающую сессию, которая больше не нужна, можно удалить: **:** → **Удалить**. Ссылка-приглашение сразу перестанет действовать.

Пример

Инженер на объекте не может найти, какой кабель отключить в шкафу. Эксперт создаёт сессию, выбирает контакт инженера и отправляет приглашение в Telegram. Инженер открывает ссылку в телефоне и наводит камеру на шкаф. Эксперт включает **Стоп-кадр**, ставит **Стрелку** на нужный разъём и подпись «отключить». Инженер видит стрелку прямо на разъёме и отключает кабель. Эксперт завершает сессию с заметкой «Отключён кабель питания вентилятора».

27.8 Кто что может

Действие	Нужно
Видеть список, подключиться	Именное место и право «Просмотр дополненной реальности»
Создать, отправить или скопировать приглашение	Именное место и право «Управление дополненной реальностью»
Начать сессию из карточки обращения	Именное место и права «Просмотр дополненной реальности» и «Управление дополненной реальностью»
Завершить или удалить сессию	Право «Управление дополненной реальностью»; место не нужно

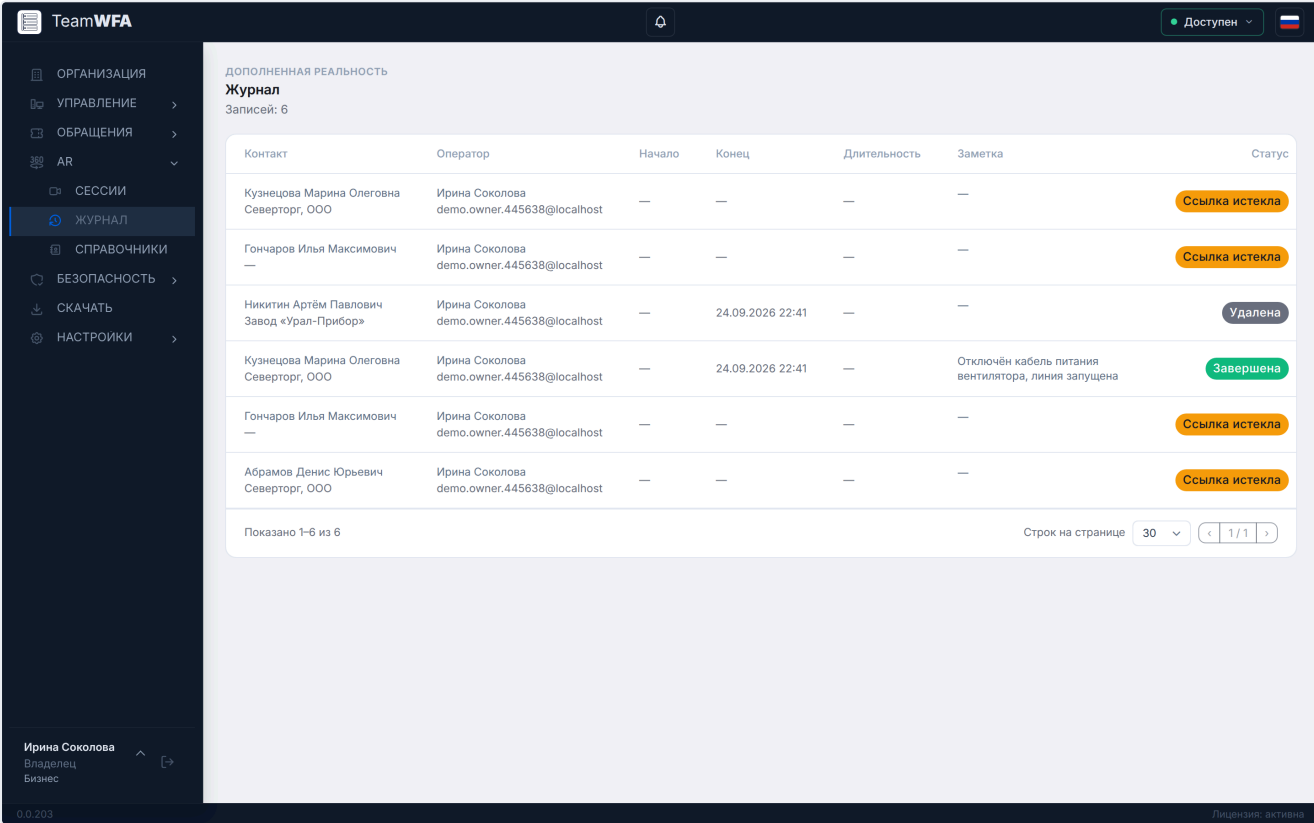
Без права «Управление дополненной реальностью» в разделе нет кнопки **Добавить**, а в меню строки — пунктов **Копировать**, **Отправить** и **Удалить**: остаётся **Подключиться**. Над списком консоль показывает полосу с названием нужного права и ролями, у которых оно есть.

В клиенте Full права те же, только именное место там нужно для любого действия, включая завершение и удаление: без места раздел **AR** в Full закрыт. Подробнее — в главе **Дополненная реальность** раздела клиента Full.

Руководителю, который следит за всеми сессиями организации, удобнее вкладка **Дополненная реальность** в **Безопасность** → **Сессии**.

28.1 Журнал

AR → Журнал — закрытые сессии: завершённые, удалённые и те, по ссылке которых так никто и не пришёл.



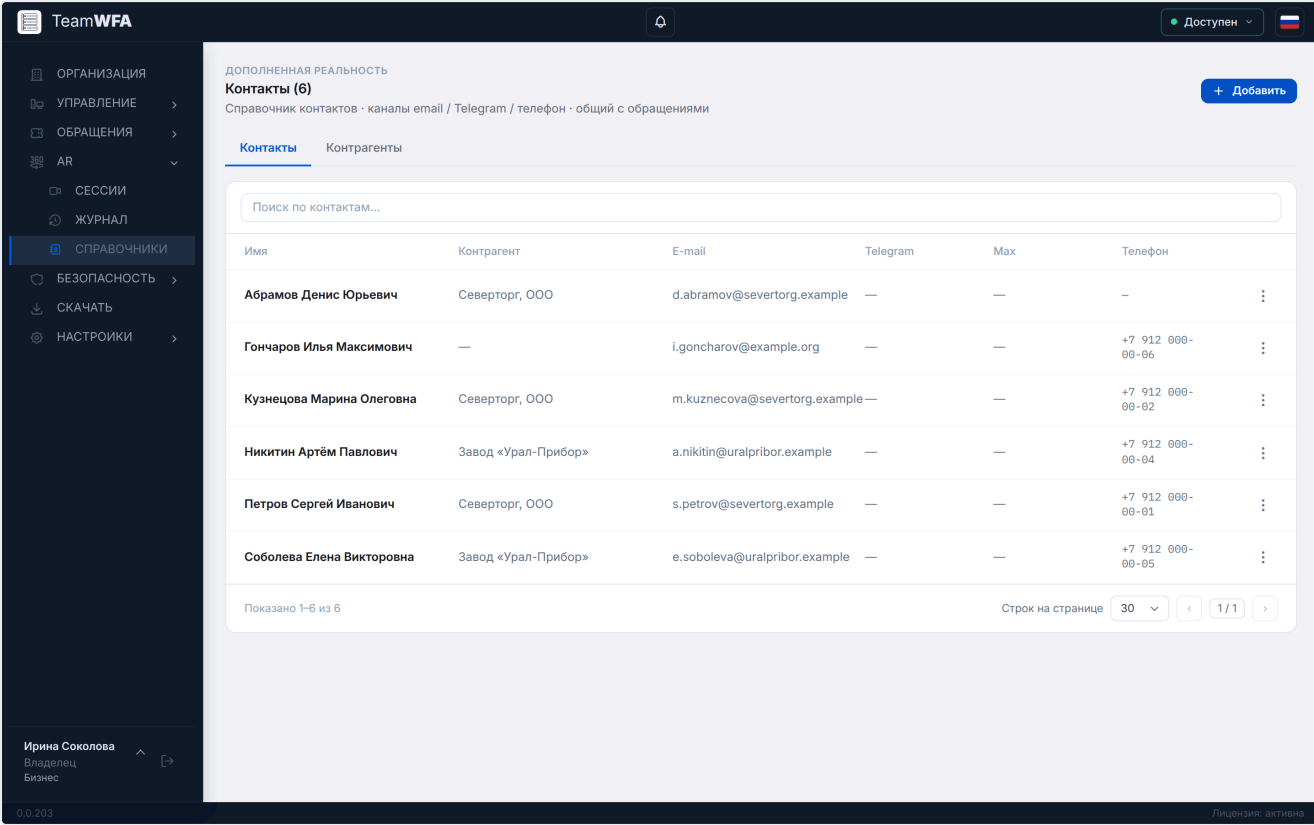
Журнал: завершённая и удалённая сессии

Колонка	Что показывает
Контакт	Полевой сотрудник
Оператор	Эксперт
Начало, Конец, Длительность	Когда шла сессия и сколько минут
Заметка	Что эксперт записал при завершении
Статус	Завершена, Удалена или Ссылка истекла

Записи журнала хранятся год, затем удаляются автоматически; удаление по сроку отмечается в журнале аудита.

29.1 Справочники

AR → Справочники — те же контакты и контрагенты, что и в «Обращениях»: это один общий справочник организации. Открывается он с именным местом «Дополненная реальность» или «Обращения».



Справочник контактов

29.2 Контакты

Контакт — человек, которого приглашают в сессию: полевой сотрудник, инженер заказчика.

Поле	Назначение
ФИО	Как контакт показывается в сессиях и журнале
Организация	Контрагент, к которому относится контакт; нового заводят кнопкой + Контрагент под полем
Email, Telegram, Телефон	Куда отправлять ссылку-приглашение
Заметка	Произвольная пометка

29.3 Контрагенты

Контрагент — организация, с которой вы работаете: заказчик, подрядчик.

Поля: **Название**, **ИНН/КПП**, **Город**, контактный email, **Телефон**, **Сайт**, **Адрес / площадка**, **Заметка**.

При вводе адреса появляются подсказки: напишите часть адреса — город, улицу, дом, квартиру — и выберите вариант, город подставится сам. Адрес можно написать и полностью своими словами.

29.4 Действия

В меню строки:

- **Изменить**;
- **Объединить контакты...** — слить две карточки одного человека в одну;
- **Удалить ПДн...** — стереть персональные данные контакта. Необратимо, доступно только владельцу.

Подробнее о справочниках — в главе Справочники раздела «Обращения».

29.5 Кто что может

Действие	Кто по умолчанию
Просматривать	Все роли консоли
Править контакты	Владелец, администратор, оператор
Править контрагентов, объединять	Владелец, администратор
Удалять персональные данные контакта	Только владелец

Без права правки кнопки **Добавить** и пункта **Изменить** нет — в консоли, в Full и на телефоне.

30.1 Аудит

Безопасность → Аудит — журнал чувствительных действий в организации: входы и отказы, изменения ролей и приглашения, операции с устройствами, группами и политиками, выпуск ключей, действия с сессиями дополненной реальности.

TeamWFA

Организация

Управление

Обращения

AR

Безопасность

Аудит

Сессии

Роли

Скачать

Настройки

Ирина Соколова

Владелец

Бизнес

0.0.203

БЕЗОПАСНОСТЬ

Аудит действий

Чувствительные действия в организациях, которыми вы управляете.

Поиск (кроме параметров действий)...

Поиск

172 событий

Время	Организация	E-mail	Тип пользователя	IP-адрес	Действие
> 24.09.2026 23:48:05	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход по коду из письма
> 24.09.2026 23:48:00	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход
> 24.09.2026 23:47:53	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход по коду из письма
> 24.09.2026 23:47:50	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход
> 24.09.2026 23:42:57	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход по коду из письма
> 24.09.2026 23:42:52	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход
> 24.09.2026 23:36:54	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход по коду из письма
> 24.09.2026 23:36:51	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход
> 24.09.2026 23:34:47	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход по коду из письма
> 24.09.2026 23:34:44	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход
> 24.09.2026 23:24:05	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	172.18.0.1	Успешный вход
> 24.09.2026 23:24:03	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Открытие приложения из браузера
> 24.09.2026 23:24:00	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход по коду из письма
> 24.09.2026 23:23:57	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	127.0.0.1	Успешный вход
> 24.09.2026 23:20:20	Демо-сервис	demo.owner.445638@localhost	Администратор	172.18.0.1	Успешный вход

Лицензия: активна

Раздел «Аудит»

30.2 Что в журнале

Колонка	Что показывает
Время	Когда произошло событие
Организация	В какой организации; «Вне организации» — для событий учётной записи
E-mail	Кто выполнил действие. Ссылка ведёт на страницу сотрудника
Тип пользователя	Кем был инициатор — сотрудником, устройством или самой системой
IP-адрес	Откуда выполнено действие
Действие	Что сделано; неудачные попытки помечены меткой «ошибка»

Щелчок по строке раскрывает **Сведения о событии** — все параметры действия.

Поле поиска ищет по всем колонкам, а у действия **Заметка к сеансу** — также по тексту заметки. Организация задаётся выбором в боковом меню. Внизу — число событий и переход по страницам.

После завершения удалённого сеанса оператор может оставить заметку о работе. Она появляется отдельным событием **Заметка к сеансу** рядом с событием **Завершение сессии подключения**. В сведениях показаны устройство, устройство оператора, тип подключения и текст заметки. Запись нельзя изменить или удалить; новая заметка создаёт ещё одно событие.

30.3 Кто видит журнал

Кто	Что видит
Владелец, администратор, аудитор	Весь журнал — право «Журнал аудита»
Сотрудник только с правом «Просмотр журнала консоли»	Только события командной строки устройств: кто, когда и на каком устройстве её открывал

Оператор журнала не видит.

Пример

Пропал доступ к группе устройств. Администратор ищет в журнале название группы и видит, кто и когда изменил список её пользователей. Щелчок по строке показывает, кого именно убрали.

31.1 Сессии

Безопасность → Сессии — сеансы, идущие в организации прямо сейчас. Две вкладки: **Удалённый доступ** и **Дополненная реальность**.

31.2 Удалённый доступ

Каждая строка — один идущий сеанс:

Колонка	Что показывает
От	Сотрудник и его рабочее место — компьютер или расширение, из которого он подключился
К	Устройство, к которому подключён сотрудник
Тип	Удалённый рабочий стол, только просмотр, передача файлов, RDP, камера, терминал, сетевой туннель, перенаправление портов
Транспорт	Напрямую — компьютеры соединились друг с другом; Ретранслятор — через сервер TeamWFA
Начало и Длительность	Когда начался сеанс и сколько идёт
Статус	Состояние сеанса и команды разрыва, если её отправляли

Список можно отобрать по типу сеанса.

Если сеанс запущен через расширение браузера, в заголовке группы вместо имени компьютера показано **Chrome Extension**, а ниже — **ID расширения**. По этому идентификатору можно отличить установки расширения друг от друга.

Счётчики занятости

Над списком — сколько тарифных ресурсов занято:

- **Места одновременной работы** — сколько пар «сотрудник + рабочее место» работают сейчас. Один сотрудник с двух компьютеров занимает два места. Когда свободных мест нет, следующий сотрудник получит отказ, пока одно из мест не освободится полностью — то есть пока на том рабочем месте не закроют все вкладки.
- **Вкладки** — предел открытых подключений на одно рабочее место. Управление, просмотр, файлы, камера, сетевой туннель — каждое занимает вкладку.

- **Сессии организации** — всего активных сеансов, включая сеансы без оператора.

Сеансы **без оператора** поднимаются без заявки на подключение — при автоматическом переподключении клиента или с клиентом прежнего выпуска. Они входят в общий счётчик, но мест и вкладок не расходуют.

Счётчики видят владелец и администратор.

Прервать сеанс

Кнопка **Прервать** разрывает сеанс немедленно: сотрудник теряет доступ к устройству, а несохранённая работа на нём может пропасть. Консоль переспросит, кто и к чему подключён.

Если соединение прямое, команда разрыва уходит устройству, и консоль показывает, что с ней стало: **Разрыв запрошен**, **Команда отправлена** или **Разрыв не выполнен**. В последнем случае устройство не подтвердило разрыв — завершите работу на самом устройстве.

Прерывать сеансы может сотрудник с правом «Сброс сеансов удалённого доступа» — по умолчанию владелец, администратор и оператор.

31.3 Дополненная реальность

Вкладку видят владелец и администратор. Сводка: сколько именных мест выдано, сколько сессий идёт сейчас и сколько ждут подключения полевого сотрудника. В таблице — эксперт, клиент, состояние (**Идёт** или **Ожидает подключения**), время начала и длительность. У ожидающей сессии видно, сколько ещё действует ссылка-приглашение.

Кнопки **Завершить сессию** и **Удалить сессию** позволяют руководителю вмешаться в чужую сессию. Для этого нужно право «Управление дополненной реальностью»; именное место не требуется. Такие действия отмечаются в журнале аудита.

Сессии дополненной реальности не занимают ни мест, ни вкладок удалённого доступа.

32.1 Роли и права

Что сотрудник может делать в консоли, определяет его **роль** в организации. Ролей пять, четыре из них дают вход в консоль. Роль назначается при приглашении и меняется в карточке организации.

Роль	Вход в консоль	Коротко
Владелец	да	Всё, включая назначение администраторов и дополнительные роли
Администратор	да	Всё управление организацией, кроме прав, оставленных владельцу
Оператор	да	Повседневная работа: обращения, устройства, справочники
Аудитор	да	Только просмотр и журнал аудита
Пользователь	нет	Только клиент TeamWFA: удалённый доступ к разрешённым устройствам

Роли вложены друг в друга не полностью. Аудитор видит журнал аудита и юридические документы, которых нет у оператора, зато ничего не меняет. Полный перечень — в главе Таблица прав.

32.2 Что определяет доступ

Роль — не единственное условие. Раздел открывается, когда выполнено всё сразу:

1. **Роль даёт право.** Если права нет, пункта меню не видно, а прямая ссылка ведёт на страницу **Раздел недоступен** с кнопками **Вернуться в консоль** и **Открыть «Мою роль»**.
2. **Продукт подключён в тарифе.** Если нет — пункт меню виден, но с замком, а внутри объяснение, какой тариф нужен.
3. **Выдано именное место** — для «Обращений» и «Дополненной реальности». Без места раздел закрыт даже владельцу: вместо него заглушка **Именное место не выдано** с кнопкой **Перейти к лицензиям**.

Права можно расширить сверх роли — дополнительной ролью или персональным допуском. Отнять право у роли нельзя.

Проверить свои права

В **Аккаунте** есть карточка **Моя роль**: роль, дополнительная роль, персональные допуски и все доступные действия по направлениям — удалённый доступ, обращения, дополненная реальность. Рядом с каждым правом указано, откуда оно взялось.

32.3 Владелец

Для кого. Руководитель или ответственный за организацию в целом. Владелец становится тот, кто создал организацию, или тот, кому передано владение.

Что может. Всё, что есть в консоли. Только владельцу доступны:

- назначать и снимать **администраторов**;
- создавать, менять и архивировать **дополнительные роли**, выдавать и отзывать **персональные допуски**;
- сопоставлять группы корпоративного каталога с ролями при входе через SSO и включать **вход только через SSO** — с аварийным входом паролем для себя;
- сбрасывать подтверждённый номер телефона участника;
- безвозвратно удалять обращение вместе с перепиской и файлами;
- удалять персональные данные контакта и менять сроки их хранения;
- включать в сценарии опасные действия: отвязку устройства, разрыв сеанса, блокировку ввода.

Чего не может никто в консоли, включая владельца. Удалить организацию и передать владение другому человеку. Это делает администратор платформы TeamWFA по запросу владельца, с подтверждением паролем и кодом двухфакторной аутентификации.

Защита владельца. Владельца нельзя отключить или исключить из организации, а роль владельца нельзя выдать приглашением или через вход по SSO.

Пример

Директор сервисной компании зарегистрировал организацию и стал её владельцем. Он приглашает руководителя ИТ-отдела с ролью **Администратор**, настраивает вход сотрудников через корпоративный SSO и включает вход только через SSO, оставив себе аварийный вход паролем на случай сбоя каталога.

32.4 Администратор

Для кого. Руководитель ИТ-службы, заместитель владельца по технической части — тот, кто ведёт организацию изо дня в день.

Что может.

- приглашать сотрудников, менять их карточки, отключать и архивировать; назначать роли **Оператор, Аудитор и Пользователь**;
- вести группы пользователей;
- управлять устройствами, группами устройств и политиками подключения, определять, кому доступны устройства группы;
- выпускать ключи массового развёртывания и ключи синхронизации каталога AD;
- настраивать адрес входа, единый вход (SSO), требования к паролям;
- настраивать каналы доставки — почту, Telegram и SMS организации;
- выдавать именные места «Обращения» и «Дополненная реальность»;
- настраивать очереди, сроки обработки и каналы приёма обращений, выгружать отчёты;
- подключать телефонную станцию к обращениям: линии, внутренние номера сотрудников, ключи станции;
- управлять дополненной реальностью и назначать её операторов;
- составлять сценарии автоматической обработки;
- читать журнал аудита, заполнять юридические документы.

Чего не может. Назначать администраторов и менять роли других администраторов; всё, что выше перечислено как право только владельца.

Пример

Руководитель ИТ-отдела приглашает трёх инженеров поддержки с ролью **Оператор** и выдаёт им именные места «Обращения». Затем создаёт группу устройств «Бухгалтерия» и привязывает к ней политику подключения, по которой каждое подключение подтверждает пользователь компьютера.

32.5 Оператор

Для кого. Инженер технической поддержки, диспетчер, специалист выездной службы.

Что может.

- работать с обращениями: отвечать заявителю, менять статус, назначать исполнителя, помечать спам;
- видеть журнал звонков, слушать записи разговоров и звонить заявителю через телефонную станцию организации, если она подключена;
- вести карточки контактов и оборудования;
- добавлять и редактировать устройства, подтверждать заявки на подключение новых устройств, запускать обновление клиента на устройствах;
- менять структуру групп устройств, теги и профили адресных книг;
- сбрасывать зависшие сеансы удалённого доступа, открывать командную строку на устройстве;
- просматривать сессии дополненной реальности и ключи развёртывания;
- просматривать организацию, пользователей, лицензии и настройки входа.

Чего не может. Приглашать и менять пользователей; менять политики подключения и доступ к группам; настраивать очереди, сроки и каналы «Обращений», подключать телефонную станцию; выдавать лицензии; читать журнал аудита.

Пример

Инженер поддержки берёт обращение из очереди, подключается к компьютеру заявителя из клиента Full, устраняет неисправность и закрывает обращение. Для этого ему нужны роль **Оператор**, именное место «Обращения» и доступ к группе устройств заявителя.

32.6 Аудитор

Для кого. Служба информационной безопасности, внутренний контроль, внешний проверяющий.

Что может. Просматривать всё, что открыто для просмотра: организацию, пользователей, устройства, сеансы, обращения и отчёты по ним, журнал звонков, справочники, лицензии, настройки входа. Слушать записи телефонных разговоров — контроль качества обычно ведёт именно проверяющий, а не оператор; каждое прослушивание попадает в журнал аудита. Кроме того — то, чего нет у оператора: **журнал аудита**, журнал командной строки устройств, журнал массового развёртывания и юридические документы.

Чего не может. Ничего изменить. В обращениях у аудитора нет поля ответа, звонить через станцию он не может, раздела «Дополненная реальность» и пункта **Развертывание** он не видит.

Важно

Не назначайте аудитору дополнительную роль. Дополнительная роль всегда строится на базе оператора: вместе с отмеченными правами аудитор получит и все права оператора и перестанет быть ролью «только для чтения».

Пример

Сотрудник службы безопасности выясняет, кто изменил политику подключения группы «Бухгалтерия»: открывает **Безопасность** → **Аудит** и отбирает события по периоду. Изменить политику или отменить изменение он не может — только увидеть.

32.7 Пользователь

Для кого. Сотрудник, которому нужен только удалённый доступ: подключаться к своему рабочему компьютеру или принимать помощь поддержки.

Что может. Входить в клиент TeamWFA своей учётной записью и подключаться к устройствам, к которым ему открыт доступ, — через список **Кто подключается** у группы устройств.

Чего не может. Входить в консоль организации: при попытке входа он получит отказ. Дополнительная роль этого не меняет.

Пример

Бухгалтер работает из дома. Он входит в клиент Full своей учётной записью и подключается к рабочему компьютеру: компьютер состоит в группе «Бухгалтерия», а в её списке **Кто подключается** указана группа пользователей «Бухгалтеры».

32.8 Кто кому назначает роли

Кто назначает	Какие роли может выдать
Владелец	Администратор, Оператор, Аудитор, Пользователь
Администратор	Оператор, Аудитор, Пользователь

- Роль владельца в консоли не назначается.
- Администратор не меняет роли других администраторов.
- Собственную роль изменить нельзя, исключить себя из организации — тоже.

Назначение выполняется в карточке организации — см. Организация и пользователи.

32.9 Что видит каждая роль в меню

Пункт меню	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор
Организация	✓	✓	✓	✓
Управление → Устройства, Группы, Политики	✓	✓	✓	✓
Обращения → Очередь, Справочники, Отчёты	✓	✓	✓	✓
AR → Сессии, Журнал, Справочники	✓	✓	✓	—
Безопасность → Аудит	✓	✓	—	✓
Безопасность → Роли	✓	✓	просмотр	просмотр
Скачать	✓	✓	✓	✓
Настройки → Обращения	✓	✓	шаблоны ответов	шаблоны ответов
Настройки → AR (каналы доставки)	✓	✓	—	—
Настройки → Уведомления	✓	✓	личные	личные
Настройки → Сценарии	✓	✓	—	—
Настройки → Развертывание	✓	✓	просмотр	—
Настройки → Лицензии	✓	✓	просмотр	просмотр
Настройки → ПДн	✓	✓	—	просмотр
Настройки → Безопасность	✓	✓	—	—
Настройки → Доступ	✓	✓	просмотр	просмотр

Разделы «Обращения» и «AR» дополнительно требуют продукта в тарифе и именного места. Группы устройств каждый видит только те, в управление которыми его включили.

33.1 Дополнительные роли и допуски

Пять основных ролей подходят большинству организаций. Когда сотруднику нужно немного больше, чем даёт его роль, права добавляют двумя способами:

- **дополнительная роль** — именованный набор прав, который назначается нескольким сотрудникам;
- **персональный допуск** — одно право, выданное одному сотруднику лично.

Оба способа только **добавляют** права. Отнять у роли право нельзя.

33.2 Страница «Роли»

Безопасность → Роли состоит из трёх карточек:

- **Фиксированные роли** — пять основных ролей. Они помечены «изменение недоступно».
- **Дополнительные роли** — роли, созданные в организации: название, база, добавленные права и число участников. В меню строки — **Изменить** и **Архивировать**.
- **Шаблоны ролей** — готовые наборы, из которых роль создаётся в один щелчок.

TeamWFA

БЕЗОПАСНОСТЬ

Роли

Фиксированные и дополнительные роли организации

+ Создать

Роль	Тип	
Владелец org_owner	Фиксированная	изменение недоступно
Администратор org_admin	Фиксированная	изменение недоступно
Оператор org_operator	Фиксированная	изменение недоступно
Аудитор org_auditor	Фиксированная	изменение недоступно
Пользователь org_user	Фиксированная	изменение недоступно

Роль	База	Дополнительные права	Участников	
Администратор очередей обращений	Оператор	Настройки очередей и SLA	0	⋮
Старший оператор смены	Оператор	Настройки очередей и SLA Слияние контактов Правка контрагентов	0	⋮

Шаблоны ролей

Готовые наборы — создаются в один клик и дальше редактируются как обычная дополнительная роль

Администратор безопасности и идентификации

Настройки SSO (без маппинга ролей) Провайдеры уведомлений: настройки

Администратор безопасности устройств

Политики подключения (пароль, второй фактор, сетевой туннель)

Ирина Соколова
Владелец
Бизнес

0.0.203

Лицензия: активна

Создавать и менять дополнительные роли может только владелец. Остальные видят страницу и могут назначать уже созданные роли сотрудникам — если им это позволяет их собственная роль.

33.3 Как устроена дополнительная роль

Дополнительная роль всегда строится **на базе оператора**: сотрудник получает все права оператора плюс отмеченные в роли.

Итоговые права сотрудника складываются из:

1. прав основной роли;
2. прав оператора — базы дополнительной роли;
3. прав, отмеченных в дополнительной роли;
4. действующих персональных допусков.

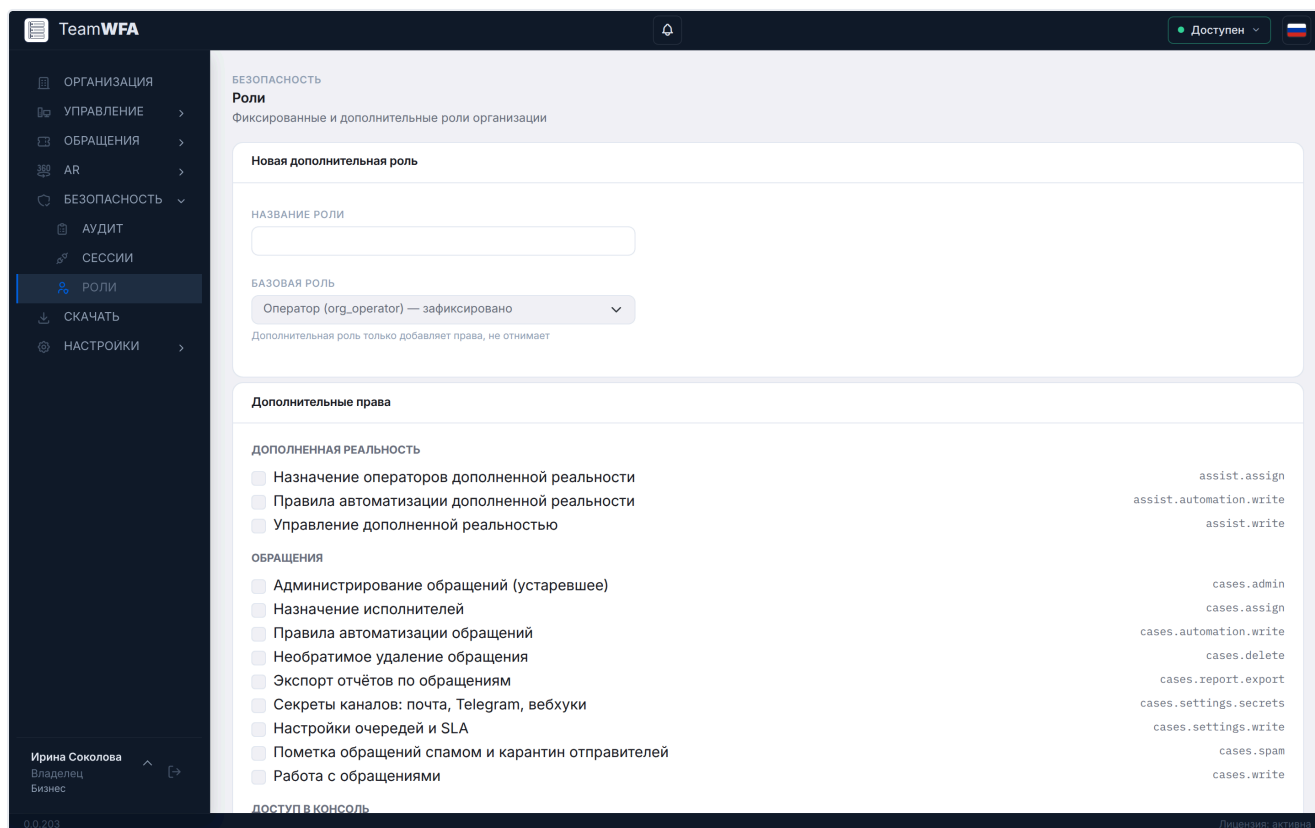
Важно

Поскольку база — оператор, дополнительная роль даёт права оператора любому, кому её назначили. Аудитор с дополнительной ролью перестаёт быть ролью «только для чтения», а пользователь в консоль по-прежнему не войдёт: вход решает основная роль.

У сотрудника может быть одна дополнительная роль.

33.4 Создание дополнительной роли

1. **Безопасность → Роли → Создать** или **Создать из шаблона**.
2. Укажите **Название роли** — до 64 символов, без повторов среди действующих ролей.
3. **Базовая роль** уже выбрана: оператор, изменить нельзя.
4. В карточке **Дополнительные права** отметьте нужные права. Они разложены по разделам: обращения, справочники, устройства и политики, пользователи и другие.
5. Сохраните роль.



Конструктор дополнительной роли

В списке прав нет прав на просмотр — их уже даёт база. Права, которые нельзя передать никому, показаны неактивными с пометкой «не делегируется»:

- назначение роли администратора;
- сброс номера пользователя;
- сопоставление групп SSO с ролями;
- политика входа (вход только через SSO).

33.5 Шаблоны

Шаблон	Что добавляет к правам оператора
Администратор безопасности и идентификации	Настройки SSO, каналы доставки, требования к паролям, адрес входа
Администратор безопасности устройств	Политики подключения, доступ к устройствам группы
Администратор очередей обращений	Настройки очередей, сроков обработки и календарей справочника

Созданная из шаблона роль дальше редактируется как обычная.

33.6 Назначение сотруднику

1. **Организация** → вкладка **Пользователи** → меню : сотрудника → **Настройки**.
2. В поле **Дополнительная роль** выберите роль — список ищет по названию. Крестик в поле снимает её.

Изменение применяется сразу, без кнопки сохранения. Назначать дополнительную роль может владелец — любому сотруднику, и администратор — сотрудникам, которые сами не администраторы и не владельцы.

33.7 Архивирование

Архивировать выключает роль, не удаляя её: назначения сохраняются, но права перестают действовать. Так роль можно временно отключить у всех сразу.

33.8 Персональные допуски

Допуск — одно право, выданное сотруднику лично. В том же окне **Настройки пользователя**, в блоке **Персональные допуски**:

1. Начните вводить название права в поле и выберите его в списке.
2. Нажмите **Выдать**.

Выданные допуски перечислены в таблице: право, когда выдан, примечание. Кнопка **Отозвать допуск** снимает его. Выдавать и отзываться допуски может только владелец; одно и то же право нельзя выдать одному сотруднику дважды.

33.9 Журнал

Создание, изменение, архивирование и назначение дополнительных ролей, выдача и отзыв допусков записываются в журнал аудита.

Пример

В организации три инженера поддержки, и одному из них, старшему смены, нужно настраивать очереди и сроки обработки обращений. Владелец создаёт роль из шаблона **Администратор очередей обращений** и назначает её старшему смены. Его основная роль остаётся **Оператор**, а настройки очередей становятся ему доступны.

Если право нужно одному человеку и ненадолго — например, на время отпуска администратора, — удобнее персональный допуск: его проще отозвать.

34.1 Таблица прав

Полный перечень прав консоли организации. Разделы идут в порядке главного меню.

Обозначения:

- ✓ — право есть у роли, — — нет. У роли **Пользователь** прав в консоли нет, поэтому её столбца в таблице нет.
- **Доп. роль** — можно ли выдать право сверх роли, дополнительной ролью или персональным допуском:
 - **да** — можно;
 - **в базе** — право на просмотр, оно уже входит в базу дополнительной роли (права оператора);
 - **нет** — выдаётся только вместе с ролью.

Для «Обращений» и «Дополненной реальности» права недостаточно: нужен ещё продукт в тарифе и именное место — см. Роли и права.

34.2 Организация и пользователи

Карточка организации, участники, приглашения, группы пользователей.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр карточки организации	Просматривать карточку организации.	✓	✓	✓	✓	в базе
Карточка организации	Редактировать карточку организации — название, реквизиты, контакты.	✓	✓	—	—	да
Просмотр пользователей	Просматривать список пользователей организации.	✓	✓	✓	✓	в базе
Правка пользователей	Редактировать карточки пользователей организации.	✓	✓	—	—	да
Приглашение пользователей	Приглашать новых пользователей в организацию.	✓	✓	—	—	да
Архивация пользователей	Архивировать (отключать) пользователей.	✓	✓	—	—	да
Назначение роли администратора	Назначать пользователям роль администратора.	✓	—	—	—	нет
Сброс номера пользователя	Сбрасывать подтверждённый номер участника организации, кроме Владельцев.	✓	—	—	—	нет
Просмотр групп пользователей	Просматривать группы пользователей.	✓	✓	✓	✓	в базе

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Группы пользователей	Создавать и редактировать группы пользователей.	✓	✓	—	—	да

34.3 Устройства

Раздел **Управление**: устройства, группы, политики.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр устройств	Просматривать устройства в адресной книге.	✓	✓	✓	✓	в базе
Работа с устройствами	Добавлять и редактировать устройства в адресной книге.	✓	✓	✓	—	да
Заявки на подключение устройств	Рассматривать и подтверждать заявки на подключение новых устройств.	✓	✓	✓	—	да
Принудительное обновление клиента на устройствах	Запускать обновление клиента TeamWFA на устройстве или группе, не дожидаясь его собственной проверки.	✓	✓	✓	—	да
Структура групп устройств	Создавать и менять структуру групп устройств.	✓	✓	✓	—	да
Доступ к устройствам группы	Управлять тем, кому доступны устройства конкретной группы.	✓	✓	—	—	да
Политики подключения (пароль, второй фактор, сетевой туннель)	Настраивать политики подключения — пароль, второй фактор, сетевой туннель.	✓	✓	—	—	да

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Теги и профили адресных книг	Управлять тегами и профилями адресных книг устройств.	✓	✓	✓	—	да
Выдача учётных данных агента	Выдавать учётные данные агента для установки на устройство.	✓	✓	—	—	да

34.4 Удалённый доступ

Сеансы операторов и командная строка устройств.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр сеансов удалённого доступа	Просматривать сеансы удалённого доступа.	✓	✓	✓	✓	в базе
Сброс сеансов удалённого доступа	Принудительно сбрасывать активные сеансы удалённого доступа.	✓	✓	✓	—	да
Просмотр занятости мест и вкладок	Просматривать занятость мест одновременной работы, вкладок и сессий организации, а также именных мест и сессий дополненной реальности.	✓	✓	—	—	нет
Локальная консоль на устройстве	Открывать командную строку на устройстве: cmd и PowerShell на Windows, оболочку от служебного пользователя на Linux и macOS.	✓	✓	✓	—	да
Просмотр журнала консоли	Просматривать события консоли: кто, когда и на каком устройстве открывал сеанс.	✓	✓	—	✓	нет

34.5 Обращения

Раздел **Обращения** и **Настройки → Обращения**. Кроме права нужно именное место «Обращения».

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр обращений	Просматривать обращения и переписку по ним.	✓	✓	✓	✓	в базе
Работа с обращениями	Отвечать по обращениям, менять статус и переписку.	✓	✓	✓	—	да
Назначение исполнителей	Назначать обращения ответственным сотрудникам и очередям.	✓	✓	✓	—	да
Необратимое удаление обращения	Безвозвратно удалять обращение вместе с перепиской.	✓	—	—	—	да
Пометка обращений спамом и карантин отправителей	Помечать обращения спамом и переносить отправителей в карантин.	✓	✓	✓	—	да
Объединение обращений	Объединять дубли обращений: дубль закрывается, его заявитель становится участником главного и получает ответы.	✓	✓	✓	—	да
Просмотр отчётов по обращениям	Просматривать отчёты по обращениям без выгрузки.	✓	✓	✓	✓	в базе
Экспорт отчётов по обращениям	Выгружать отчёты по обращениям файлом.	✓	✓	—	—	да
Журнал звонков	Видеть журнал звонков и карточку	✓	✓	✓	✓	в базе

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
	звонка в обращении.					
Прослушивание записей разговоров	Слушать записи разговоров; каждое прослушивание попадает в аудит.	✓	✓	✓	✓	да
Исходящий вызов через станцию	Звонить по номеру из консоли через телефонную станцию организации.	✓	✓	✓	—	да
Настройки телефонии	Подключать телефонную станцию, вести линии, внутренние номера и секреты.	✓	✓	—	—	да
Настройки очередей и SLA	Настраивать очереди, приоритеты и сроки SLA.	✓	✓	—	—	да
Секреты каналов: почта, Telegram, вебхуки	Хранить и менять секреты каналов приёма обращений — почты, Telegram, вебхуков.	✓	✓	—	—	да

34.6 Справочники

Контакты, контрагенты и оборудование — общие для обращений и дополненной реальности.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр оборудования	Просматривать карточки оборудования.	✓	✓	✓	✓	в базе
Карточки оборудования	Создавать и редактировать карточки оборудования.	✓	✓	✓	—	да
Просмотр контактов	Просматривать карточки контактов.	✓	✓	✓	✓	в базе
Правка контактов	Редактировать карточки контактов.	✓	✓	✓	—	да
Слияние контактов	Сливать дублирующиеся карточки контактов в одну.	✓	✓	—	—	да
Удаление персональных данных контакта	Удалять персональные данные контакта из карточки.	✓	—	—	—	да
Просмотр контрагентов	Просматривать карточки контрагентов.	✓	✓	✓	✓	в базе
Правка контрагентов	Редактировать карточки контрагентов.	✓	✓	—	—	да
Слияние контрагентов	Сливать дублирующиеся карточки контрагентов в одну.	✓	✓	—	—	да
Структура справочника оборудования	Менять структуру справочника оборудования — типы, поля, категории.	✓	✓	—	—	да

34.7 Дополненная реальность

Раздел **AR**. Кроме права нужно именное место «Дополненная реальность».

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр дополненной реальности	Просматривать заявки и сессии дополненной реальности.	✓	✓	✓	—	в базе
Управление дополненной реальностью	Управлять настройками и сценариями дополненной реальности.	✓	✓	—	—	да
Назначение операторов дополненной реальности	Назначать операторов на заявки дополненной реальности.	✓	✓	—	—	да

34.8 Аудит

Раздел **Безопасность → Аудит**.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Журнал аудита	Просматривать журнал аудита действий в организации.	✓	✓	—	✓	нет

34.9 Каналы доставки

Страница **Настройки → AR**: почта, Telegram и SMS организации.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр провайдеров уведомлений	Просматривать настройки провайдеров уведомлений.	✓	✓	—	—	нет
Провайдеры уведомлений (устаревшее)	Управлять устаревшим разделом провайдеров уведомлений.	✓	✓	—	—	да
Провайдеры уведомлений: настройки	Настраивать параметры провайдеров уведомлений — почта, SMS, мессенджеры.	✓	✓	—	—	да
Провайдеры уведомлений: секреты	Хранить и менять секреты провайдеров уведомлений.	✓	✓	—	—	да

34.10 Сценарии

Страница **Настройки** → **Сценарии**: правила автоматической обработки.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Правила автоматизации обращений	Настраивать правила автоматической обработки обращений.	✓	✓	—	—	да
Правила автоматизации удалённого доступа	Настраивать правила автоматизации удалённого доступа.	✓	✓	—	—	да
Правила автоматизации дополненной реальности	Настраивать правила автоматизации дополненной реальности.	✓	✓	—	—	да
Опасные действия автоматизации: отвязка, разрыв сеанса, блокировка ввода	Выполнять опасные автоматические действия — отвязку устройства, разрыв сеанса, блокировку ввода.	✓	—	—	—	да

34.11 Развертывание

Страница **Настройки** → **Развертывание**: ключи тихой установки.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр массового развёртывания	Просматривать ключи массового развёртывания.	✓	✓	✓	—	в базе
Ключи массового развёртывания	Создавать и менять ключи массового развёртывания агента.	✓	✓	—	—	да
Журнал массового развёртывания	Просматривать журнал массового развёртывания.	✓	✓	—	✓	да

34.12 Лицензии

Страница **Настройки** → **Лицензии**: именные места.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр лицензий	Просматривать состояние лицензий организации.	✓	✓	✓	✓	в базе
Выдача лицензионных мест	Выдавать и отзывать лицензионные места сотрудникам.	✓	✓	—	—	да

34.13 Персональные данные

Страница **Настройки** → **ПДн** и работа с персональными данными.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр юридических документов	Просматривать профиль оператора, поручение и правовые основания пользователей.	✓	✓	—	✓	нет
Управление юридическими документами	Заполнять профиль оператора, подписывать поручение и выбирать правовые основания пользователей.	✓	✓	—	—	да
Выгрузка сведений о субъекте персональных данных	Формировать справку об обработке персональных данных контакта или пользователя по его запросу.	✓	✓	—	—	да
Сроки хранения персональных данных	Менять сроки хранения обращений, контактов и спама.	✓	—	—	—	да

34.14 Пароли

Страница **Настройки** → **Безопасность**.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр парольной политики	Просматривать парольную политику организации.	✓	✓	✓	✓	в базе
Парольная политика	Настраивать требования к паролям учётных записей организации.	✓	✓	—	—	да

34.15 Доступ

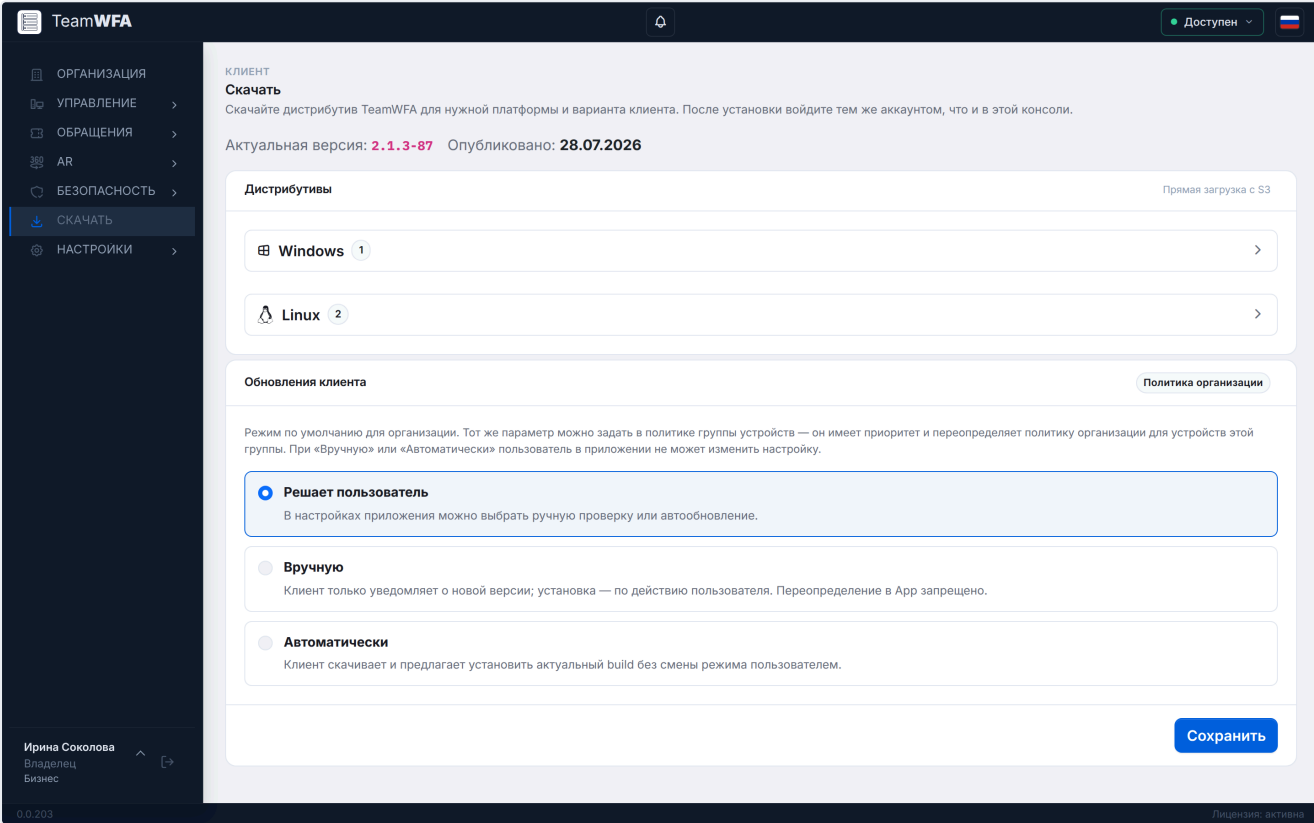
Страница **Настройки** → **Доступ**: адрес входа, единый вход, каталог AD.

Право	Что даёт	Владелец	Админ.	Оператор	Аудитор	Доп. роль
Просмотр домена входа	Просматривать домен входа.	✓	✓	✓	✓	в базе
Домен входа	Менять домен, с которого сотрудники входят в консоль.	✓	✓	—	—	да
Просмотр настроек SSO	Просматривать настройки SSO.	✓	✓	✓	✓	в базе
Настройки SSO (без маппинга ролей)	Настраивать параметры единого входа (SSO) без маппинга ролей.	✓	✓	—	—	да
Просмотр синхронизации каталога	Просматривать настройки синхронизации каталога.	✓	✓	✓	✓	в базе
Ключи синхронизации каталога	Создавать и менять ключи синхронизации каталога (AD/LDAP).	✓	✓	—	—	да
Маппинг ролей SSO	Настраивать соответствие ролей SSO ролям в организации.	✓	—	—	—	нет
Политика входа	Включать вход только по SSO и назначать аварийное исключение владельцу.	✓	—	—	—	нет

Кроме перечисленных, у всех ролей консоли есть две служебные отметки — «Вход в консоль организации» и «Своя учётная запись». Они ничего не открывают сверх сказанного и не выдаются отдельно.

35.1 Скачать

Пункт меню **Скачать** — установщики последней версии и правила обновления клиентов организации.



Страница «Скачать»

35.2 Установщики

Вверху — **Актуальная версия** и дата публикации. Ниже — установщики, разложенные по системам:

Система	Что можно скачать	Формат
Windows	Full, Host, QC x86	MSI и портативный EXE
Linux	Full, Host	Applmage и deb, DRM-дополнение к deb
Android	Full, Host, приложение дополненной реальности	APK

Состав зависит от того, что опубликовано. На каждый файл — одна карточка; плашка в ней показывает разрядность: x64 или x86 для Windows, x86_64 для Linux, arm64-v8a для Android. У Host для Windows два установщика — для 64- и 32-разрядной системы (плашки x64 и x86). У каждого файла — кнопки **Скачать** и **Скопировать SHA-256**: контрольной суммой можно проверить файл, если его передают дальше. Как сверить сумму — в главе [Установка и обновление](#).

APK для Android ставится напрямую из файла, без магазина приложений.

QC для Windows выпускается только в 32-разрядном варианте на Sciter.JS как портативный EXE. Его можно скачать со страницы или по постоянной ссылке `qc.windows.teamwfa.net` (<https://qc.windows.teamwfa.net/>). QC запускается без установки и без входа; 64-разрядный вариант QC не выпускается.

QC не запускается на компьютере, где работает служба установленного TeamWFA или TeamWFA Host. Вместо ID и пароля окно QC называет установленную программу, её службу и путь и подсказывает, что делать: подключаться через установленную программу — её ID и пароль в её окне — или остановить службу TWFA (нужны права администратора) и запустить QC снова. Кнопка **Заккрыть** завершает QC.

DRM-дополнение для Linux — небольшой пакет deb (`twfa-full-drm`, `twfa-host-drm`). Он ставится поверх основного пакета deb той же версии и нужен для захвата экрана Wayland, когда за компьютером никого нет, в том числе экрана входа. К Applmage дополнение не подходит.

Дополнение выпускается и файлом на этой странице, и в репозитории пакетов TeamWFA — вместе с основным пакетом той же версии. Если дополнение установлено, `sudo apt upgrade` и автообновление ставят новые версии основного пакета и дополнения разом. Как установить — в главах об установке Full и Host.

35.3 Обновления клиента

Блок **Обновления клиента** задаёт, как обновляются клиенты организации:

Режим	Как работает
Решает пользователь	Пользователь сам выбирает в клиенте: проверять ли обновления и ставить ли их автоматически
Вручную	Клиент сообщает о новой версии, устанавливает её пользователь. Изменить режим в клиенте нельзя
Автоматически	Новая версия ставится без участия пользователя

Нажмите **Сохранить**. Режим, заданный в политике группы устройств, важнее этого: политика может назначить своей группе другой режим.

Менять режим может сотрудник с правом «Карточка организации» — по умолчанию владелец и администратор. Остальные видят его только для чтения.

Обновить конкретные компьютеры немедленно можно из раздела [Устройства](#).

36.1 Состав настроек

Пункт меню **Настройки** раскрывается в список страниц. Порядок — как в меню:

Страница	Что настраивается	Кто видит
Обращения	Очереди, каналы, сроки обработки, типы, шаблоны ответов, спам, поведение службы, уведомления, оценка качества — см. раздел Обращения	Владелец, администратор; оператор и аудитор — только шаблоны ответов
AR	Каналы доставки: собственная почта, Telegram и SMS организации	Владелец, администратор
Уведомления	Какие уведомления и куда приходят — лично вам и всей организации	Все; вкладку «Организация» — владелец и администратор
Сценарии	Правила автоматической обработки	Владелец, администратор
Развертывание	Ключи тихой установки клиентов на много компьютеров	Владелец, администратор; оператор — просмотр
Лицензии	Места по продуктам и кому они выданы	Все; выдавать — владелец и администратор
ПДн	Сведения об операторе персональных данных и поручение на обработку	Владелец, администратор; аудитор — просмотр
Безопасность	Требования к паролям, блокировка входа, автоматический выход	Владелец, администратор
Доступ	Адрес входа, единый вход и каталог AD	Все; менять — владелец и администратор

Пункты «Обращения», «Развертывание» и «Доступ» зависят от тарифа: если функция не подключена, пункт отмечен замком.

37.1 Каналы доставки

Страница **Настройки** → **AR** — собственные каналы доставки организации: почтовый сервер, Telegram и SMS. Через них уходят письма и сообщения организации, в том числе приглашения в сессии дополненной реальности и ответы по обращениям, если у очереди нет своего почтового ящика. Если канал не настроен, TeamWFA отправляет сообщения своими каналами.

Три вкладки: **SMTP**, **Telegram**, **SMS**.

The screenshot shows the TeamWFA web interface. On the left is a dark sidebar with a menu containing items like 'ОРГАНИЗАЦИЯ', 'УПРАВЛЕНИЕ', 'ОБРАЩЕНИЯ', 'AR', 'БЕЗОПАСНОСТЬ', 'СКАЧАТЬ', 'НАСТРОЙКИ', 'ОБРАЩЕНИЯ', 'AR', 'УВЕДОМЛЕНИЯ', 'СЦЕНАРИИ', 'РАЗВЕРТЫВАНИЕ', 'ЛИЦЕНЗИИ', 'ПДн', 'БЕЗОПАСНОСТЬ', and 'ДОСТУП'. The main content area is titled 'НАСТРОЙКИ AR' and contains a sub-header 'Собственные параметры доставки SMTP, Telegram и SMS для организации. Если канал не настроен, используется значение платформы по умолчанию.' Below this are three tabs: 'SMTP' (selected), 'Telegram', and 'SMS'. The 'SMTP' tab shows a form for 'SMTP организации' with a toggle switch 'Использовать'. The form includes fields for 'СПОСОБ ОТПРАВКИ' (set to 'Собственный SMTP-сервер'), 'АДРЕС' (smtp.example.com), 'НАСТРОЙКА SSL' (Явный SSL (StartTLS)), 'ПОРТ' (587), and a 'ДОВЕРЕННЫЙ СЕРТИФИКАТ (PEM)' section with a text area for the certificate and a checkbox 'Требуется аутентификация'. At the bottom of the form is the 'ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ' field. The bottom of the interface shows the user 'Ирина Соколова' and the version '0.0.203'.

Каналы доставки: вкладка SMTP

37.2 SMTP

Почтовый сервер организации. Включите переключатель **Использовать** и укажите параметры сервера. Выключенный переключатель возвращает отправку через почту TeamWFA.

37.3 Telegram

Сообщения отправляются от имени привязанного аккаунта Telegram:

1. Укажите **API ID** и **API Hash** — их выдаёт my.telegram.org, — и сохраните.

2. Введите **Телефон** аккаунта и нажмите **Отправить код**.
3. Введите **Код из Telegram** и нажмите **Подтвердить**.
4. Если на аккаунте включён пароль двухфакторной аутентификации, введите его и подтвердите.

После привязки появится «Аккаунт привязан». **Отвязать** снимает привязку.

37.4 SMS

Выберите оператора SMS и укажите ключи доступа организации к нему.

37.5 Кто что может

Видеть страницу могут владелец и администратор; менять параметры и секреты — тоже они.

38.1 Уведомления

Страница **Настройки** → **Уведомления** — две вкладки: **Личные** и **Организация**.

38.2 Личные

Какие уведомления получаете лично вы и куда. Вкладка есть у всех.

Карточка **Уведомления браузера** управляет показом в текущем браузере. Когда вкладка Organization UI активна, переключатель **Всплывающие уведомления** показывает фирменные карточки TeamWFA одинаковой ширины: обычных одновременно не больше двух, остальные ждут в очереди над ними. Обычные и важные карточки закрываются через 5 секунд своего показа, критичные остаются до ручного закрытия. Закрытие карточки не отмечает уведомление прочитанным.

Карточка звонка входит в ту же группу и показывается вместе с обычными уведомлениями: если два из них уже на экране, новый звонок становится третьей карточкой. Размер, рамка и тень у карточек группы одинаковы в светлой и тёмной темах, а скрытие звонка не убирает обычные уведомления. Порядок в группе, срок показа и поведение на нескольких устройствах описаны в главе **Телефония**.

Когда вкладка находится в фоне, используется системное уведомление браузера. Для этого нажмите **Разрешить** и подтвердите запрос браузера. Если доступ уже запрещён, изменить его можно в настройках разрешений сайта. Локальный переключатель карточек не меняет подписки и каналы доставки ниже.

Мои боты — карточка справа от «Не беспокоить» на широком экране и ниже на узком. Здесь можно привязать мессенджер для уведомлений. Нажмите **Привязать** и перейдите по ссылке в бота; ссылка действует 10 минут. **Отвязать** снимает привязку.

Карточка **Не беспокоить** задаёт отдельный интервал для каждого выбранного дня недели по вашему часовому поясу. Отметьте день и укажите время **С** и **До**. Если **До** раньше **С**, режим закончится утром следующего дня. Для круглосуточной тишины включите **Весь день**: время этого дня станет недоступно для ввода, а режим будет действовать с полуночи до полуночи следующего дня. Например, так можно настроить рабочие дни с 19:00 до 09:00, а субботу и воскресенье — целиком. Переключатель **Включить по расписанию** и изменения дней начинают действовать после нажатия **Сохранить**. Пояс передаёт приложение при сохранении расписания; он не берётся из профиля. Ручное **Выключить** внутри расписания пропускает его

текущий интервал, а следующий сработает обычно. Пока режим действует, оператор в сети имеет статус **Занят**: он не участвует в автоназначении, доступности чата сайта и автоматическом телефонном переводе. Бездействие не включает режим.

Ниже — таблица: строки — виды уведомлений, столбцы — каналы **Почта**, **Ящик** (колокольчик в консоли), **Push** и **Бот**. Виды сгруппированы:

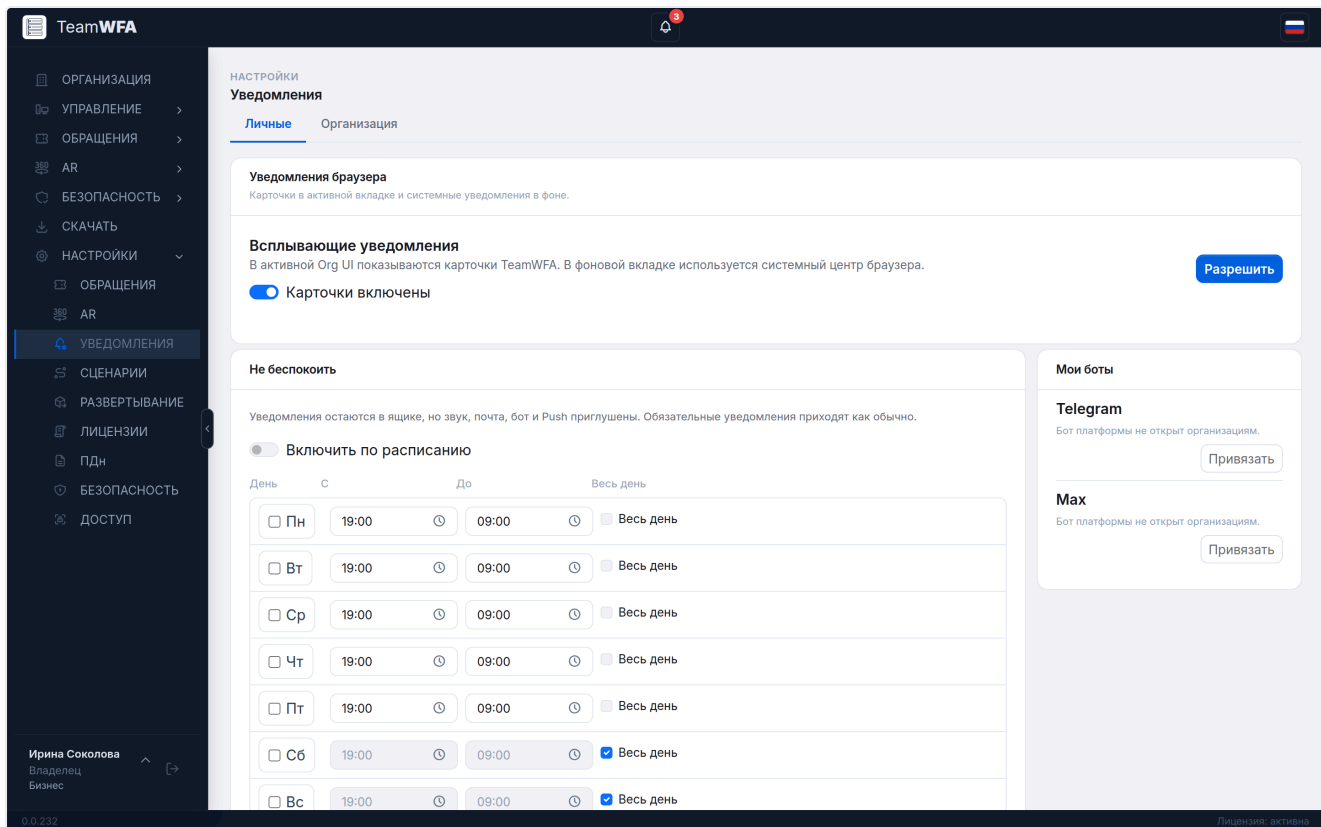
- учётная запись;
- тариф и оплата;
- безопасность;
- парк устройств;
- обслуживание;
- обращения.

В группе **Обращения** есть отдельные виды **Упоминание меня** и **Упоминание очереди**. Для них можно выбрать каналы так же, как для остальных необязательных уведомлений.

В группе **Безопасность** есть уведомление о сеансе вне рабочего времени. Оно срабатывает, когда сотрудник подключается к устройству вне рабочего времени организации по её основному календарю, а если у контрагента устройства задан собственный календарь — ещё и вне времени контрагента. Без основного календаря организации таких уведомлений нет. Первое событие приходит сразу, а повторы того же сотрудника в той же организации в течение часа новых уведомлений не создают: другое устройство и другой вид подключения окно не открывают, повторы срок не продлевают. У другого сотрудника и у другой организации окно своё. Каждый сеанс сохраняется в журнале аудита, даже когда уведомление не отправлялось.

Уведомления с пометкой «обязательное» отключить нельзя. Каналы с пометкой «Скоро» ещё не подключены.

Уведомление **Тариф изменён** показывает прежний и новый тариф, число мест по каждому продукту и срок действия.



Личные уведомления

☒ Пн	07:00 PM		09:00 AM		☐ Весь день
☒ Вт	07:00 PM		09:00 AM		☐ Весь день
☒ Ср	07:00 PM		09:00 AM		☐ Весь день
☒ Чт	07:00 PM		09:00 AM		☐ Весь день
☒ Пт	07:00 PM		09:00 AM		☐ Весь день
☒ Сб	07:00 PM		09:00 AM		☒ Весь день
☒ Вс	07:00 PM		09:00 AM		☒ Весь день

Если «До» раньше «С», режим заканчивается утром следующего дня.

Часовой пояс: Europe/Paris

[Сохранить](#)

38.3 Организация

Вкладка для владельца и администратора: какие уведомления вообще рассылаются сотрудникам организации.

- **Включено** — если вид уведомлений выключить здесь, он сразу перестанет приходить всем сотрудникам, независимо от их личных настроек.
- **Считать онлайн через N ч без связи** — когда предупреждать, что устройство пропало из сети.
- **Предупреждать при** и **Критично при ... % предела** — пороги для уведомлений о расходе тарифных лимитов.
- Для уведомления «Требуется обновление клиента» — **Сводка на организацию раз в сутки** вместо отдельного письма на каждое устройство.

TeamWFA

ОБСЛУЖИВАНИЕ

Окно обслуживания	☒
Требуется обновление клиента Сводка на организацию раз в сутки	☒
Объявление платформы	☒

ОБРАЩЕНИЯ

Новое обращение	☒
Ответ по моим обращениям	☒
Сообщения в наблюдаемых обращениях	☒
Обращение назначено	☒
Обращение взято в работу	☒
Риск нарушения SLA	☒
Нарушен SLA критичное — выключить нельзя	☒
Негативная оценка	☒
Напоминание по обращению	☒
Пропущенный звонок	☒
Упоминание меня	☒
Упоминание очереди	☒

Ирина Соколова
Владелец
Бизнес

0.0.231

Лицензия: активна

Уведомления организации

Пример

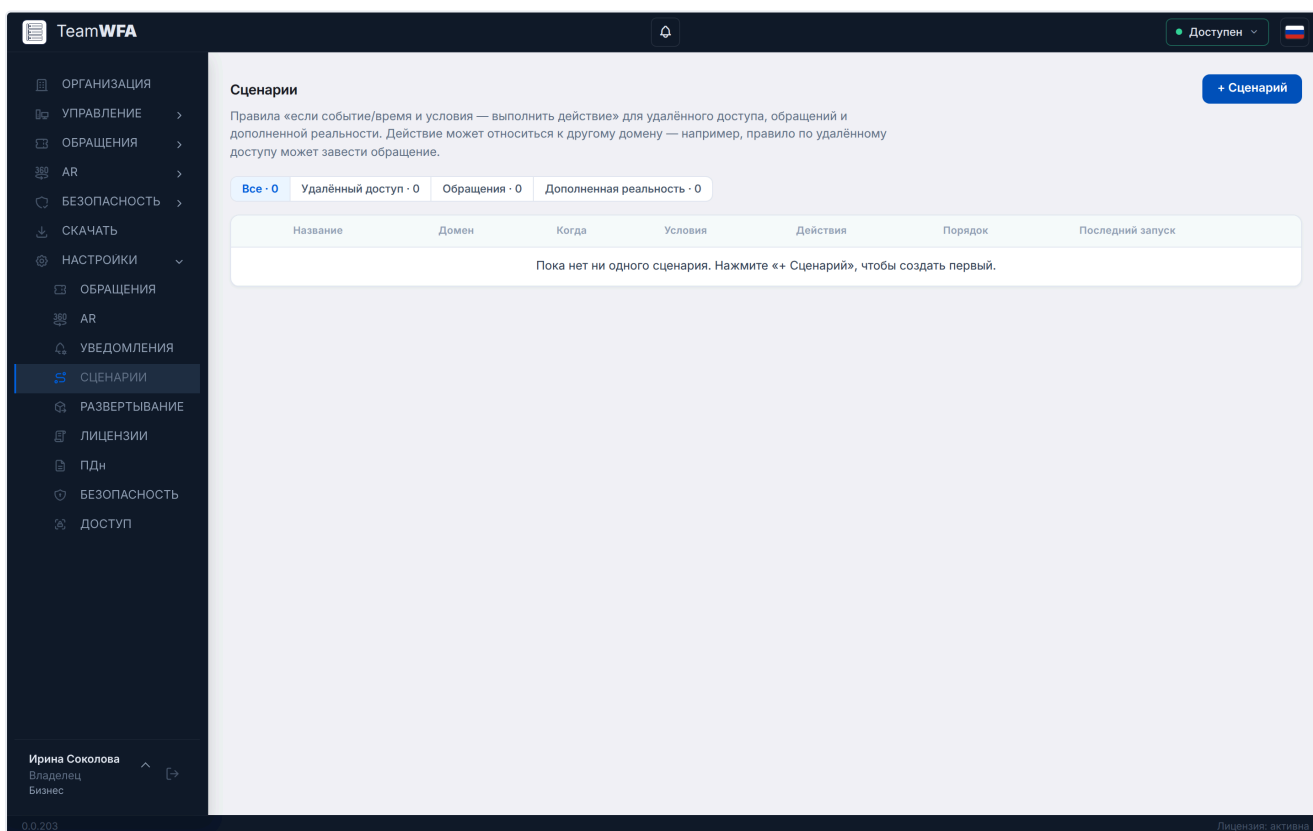
Администратор хочет знать, если сервер бухгалтерии пропал из сети больше чем на два часа. На вкладке **Организация** он ставит «Считать офлайн через 2 ч», а на вкладке **Личные** включает для этого вида уведомлений канал **Бот**.

39.1 Сценарии

Настройки → Сценарии — правила, которые консоль выполняет сама: «когда случилось событие (или наступило время) и выполнены условия — сделать действия». Сценарии есть для удалённого доступа, обращений и дополненной реальности.

39.2 Список

Колонки: включён ли сценарий, **Название**, направление, **Когда**, **Условия**, **Действия**, **Порядок** и **Последний запуск**. Список можно отобразить по направлению.



Сценарии: пока ни одного правила

39.3 Создание

Нажмите **+ Сценарий**.

1. **Название** и флажок **Активно**.
2. Направление: удалённый доступ, обращения или дополненная реальность.
3. Когда срабатывать:

- **Триггер (сразу)** — как только произошло событие;
 - **Автоматизация (по расписанию)** — периодически.
4. **Условия** — поле, операция («равно», «содержит», «пусто» и другие) и значение. Несколько условий должны выполняться все сразу; **Вариант к условию** добавляет альтернативу — «или».
 5. **Действия** — выполняются по порядку.
 6. **Прекратить обработку следующих правил** — если сценарий сработал, следующие по порядку не проверяются.
 7. **Порядок** — место сценария среди остальных.

39.4 Сообщение в обращение

Для направления **Обращения** выберите действие **Отправить сообщение** и заполните поле **Текст**. Сценарий добавит публичный ответ от имени автора правила и отправит его заявителю через канал обращения.

Под полем находится список **Плейсхолдеры**. Нажмите на переменную, чтобы вставить её в позицию курсора. При выполнении сценария она заменится данными обращения.

Плейсхолдер	Что подставляется
<code>{{case.id}}</code>	Номер обращения с префиксом, например SUP-1
<code>{{case.number}}</code>	Числовой номер обращения
<code>{{case.title}}</code>	Тема обращения
<code>{{case.status}}</code>	Название текущего статуса
<code>{{contact.name}}</code>	Имя заявителя
<code>{{org.name}}</code>	Название вашей организации
<code>{{org.signature}}</code>	Подпись из настроек службы обращений
<code>{{operator.name}}</code>	Имя автора сценария
<code>{{channel}}</code>	Название канала обращения
<code>{{queue.name}}</code>	Название очереди

Пример текста:

Здравствуйте, {{contact.name}}! Ваше обращение {{case.id}} принято.
Очередь: {{queue.name}}.

Пустое сообщение отправить нельзя. Неизвестный плейсхолдер остаётся в тексте без изменений — проверьте написание ключа перед сохранением сценария.

39.5 Опасные действия

Действия, которые могут помешать работе людей, — отвязка устройства, разрыв сеанса, блокировка ввода — помечены «Опасное действие» и требуют отдельного подтверждения. Включать их в сценарии может только владелец.

39.6 Примеры для дополненной реальности

События: сессия создана, обновлена или завершена, ссылка истекла, приглашение отозвано.
Условие: сколько минут длится сессия. Действия: отправить уведомление руководителю, отозвать приглашение, создать обращение.

Пример

Чтобы долгие выезды не терялись, администратор делает сценарий: направление — дополненная реальность, событие — «сессия завершена», условие — длится больше 60 минут, действие — **Создать обращение**. После каждой долгой сессии в очереди появляется обращение для разбора.

39.7 Кто что может

Сценарии для каждого направления настраивает сотрудник с правом «Правила автоматизации» этого направления — по умолчанию владелец и администратор.

40.1 Развертывание

Настройки → Развертывание — установка клиента на много компьютеров сразу, без вопросов пользователю. Компьютер, установленный с ключом, сам попадает в нужную группу устройств. Функция зависит от тарифа: если она не подключена, страница показывает «Недоступно на этом тарифе».

40.2 Выпустить ключ

1. В карточке **Создать ключ развертывания** укажите **Название** и **Группу устройств**, в которую попадут компьютеры.
2. Выберите **Режим**:
 - **Одноразовый** — действует 1 час;
 - **Срок действия** — заданное число дней;
 - **Бессрочный** — до отзыва.
3. Нажмите **Создать**.

Важно

Ключ показывается **один раз**. Скопируйте его сразу — потом его не посмотреть, можно только выпустить новый.

40.3 Тихая установка в Windows

Блок **Тихая установка Windows** готовит сценарий PowerShell для политики запуска компьютера в домене AD:

- при необходимости отметьте драйверы: **TAP-адаптер** для сетевого туннеля и **VDD** — виртуальный дисплей для режима конфиденциальности;
- в блоке **Дополнительные свойства установки** выберите, создавать ли ярлык на рабочем столе и ярлыки в меню «Пуск», а также запускать ли значок в трее при входе пользователя в Windows;
- выберите **Источник MSI** и клиент **Full** или **Host**, затем скачайте PS1.

Сценарий выбирает установщик по разрядности системы, проверяет его подпись и контрольную сумму, устанавливает клиент с выбранными свойствами и добавляет компьютер в группу ключа. По умолчанию ярлык на рабочем столе не создаётся, ярлыки меню «Пуск» и автозапуск значка в трее при входе включены. Тихая установка не запускает видимый значок

сразу: он появится при следующем входе пользователя в Windows. Если клиент уже установлен, сценарий только привязывает его; галочки свойств установки в этом случае не применяются.

В поле **Источник MSI** выберите **Облако TeamWFA** или **Сетевая папка**. При выборе облака MSI скачивается на целевом компьютере. Для сетевой папки укажите общий путь вида `\\server\share\TeamWFA`: целевым компьютерам нужен доступ на чтение, а MSI копируется в их временную папку перед проверкой.

Выберите клиент и нажмите **Скачать**. Браузер сохранит `Install-TeamWFA-Host.ps1` или `Install-TeamWFA-Full.ps1`. Таблица над сценарием показывает точные имена MSI и пути, которые будут использованы. Для Host сценарий выбирает x64 или x86 по разрядности Windows; Full предназначен только для x64. Имена файлов и SHA-256 берутся из опубликованного каталога выпусков. Если для нужной разрядности MSI не опубликован, сценарий останавливается с ошибкой.

Перед запуском PS1 замените `<DEPLOYMENT_TOKEN>` выданным ключом. Добавьте сценарий в политику запуска компьютера в Active Directory или используйте систему управления парком. Сценарий проверяет SHA-256 и подпись MSI, тихо устанавливает клиент и привязывает компьютер к группе ключа. Если клиент уже установлен, установка пропускается и выполняется только привязка; выбранные свойства MSI в этом случае не применяются. Комментарии, сообщения и ошибки PS1 формируются на языке интерфейса в момент скачивания. Вывод записывается также на целевом компьютере в `%ProgramData%\TeamWFA\Logs\mass-deployment.log`.

Ключ развёртывания

Готовый сценарий с ключом храните в папке с ограниченным доступом. Для массовой установки используйте ключ с ограниченным сроком действия и отзывайте его после завершения.

Пример

Нужно поставить Host на 200 компьютеров филиала. Администратор выпускает ключ со сроком действия 7 дней на группу «Филиал Север», выбирает источник MSI, скачивает PS1 для Host и подставляет ключ. Затем добавляет файл в политику запуска компьютера филиала. За неделю компьютеры перезагружаются и появляются в группе. Затем администратор отзывает ключ.

40.4 Ключи развертывания

Таблица выпущенных ключей: **Название**, **Группа**, **Режим**, сколько раз использован, когда истекает и **Статус**. В строке:

- **Сценарий** — подготовка PS1 для этого ключа;
- **Отозвать** — ключ перестаёт действовать.

40.5 Кто что может

Действие	Кто по умолчанию
Видеть ключи	Владелец, администратор, оператор
Выпускать и отзываться ключи	Владелец, администратор
Журнал массового развёртывания	Владелец, администратор, аудитор

41.1 Лицензии

Настройки → Лицензии — какие продукты подключены у организации и кому выданы места.

Удалённый доступ, обращения и дополненная реальность — **три независимые лицензии**, у каждой свой срок и свои **именные места**. Все три оплачиваются одним счётом 1-го числа.

TeamWFA

Организация

Управление

Обращения

AR

Безопасность

Скачать

Настройки

Обращения

AR

Уведомления

Сценарии

Развертывание

Лицензии

ПДн

Безопасность

Доступ

Ирина Соколова

Владелец

Бизнес

Настройки

Лицензии

Удалённый доступ

действует

пакет business · именные места

3 из 25

Свободно мест: 22. Место выдаётся участнику явно.

Срок до 31.08.2027

Следующая передача сейчас

Обращения

действует

лицензия cases · именные места

3 из 25

Свободно мест: 22.

Срок до 31.08.2027

Следующая передача сейчас

Дополненная реальность

действует

лицензия assist_ar · именные места

3 из 25

Свободно мест: 22.

Срок до 31.08.2027

Следующая передача сейчас

Участники и их места

Выдача и снятие места подтверждаются в окне. Отдать место другому в текущем периоде можно только передачей (⇄).

Поиск по имени или почте

Участник	Роль	Удалённый доступ	Обращения	Дополненная реальность
Дмитрий Орлов demo.op.445638@localhost	Оператор	место 3 · 24.09.2026	место 3 · 06.09.2026	место 3 · 24.09.2026
Елена Кравец demo.aud.445638@localhost	Аудитор	без доступа		
Ирина Соколова demo.owner.445638@localhost	Владелец	место 1 · 24.09.2026	место 1 · 06.09.2026	место 1 · 24.09.2026
Ольга Волкова demo.user2.445638@localhost	Пользователь	без доступа		
Павел Морозов demo.admin.445638@localhost	Администратор	место 2 · 24.09.2026	место 2 · 06.09.2026	место 2 · 24.09.2026
Сергей Лебедев demo.user1.445638@localhost	Пользователь	без доступа		

dev

Лицензия: активна

Лицензии: продукты и места участников

41.2 Карточки продуктов

Для каждого продукта — состояние, сколько мест выдано из купленных, срок действия и когда можно следующий раз передать место.

Возможные предупреждения:

Состояние	Что это значит
Свободно мест: N	Места можно выдавать
Свободных мест нет	Чтобы выдать место, отзовите его у другого сотрудника или расширьте подписку
Переходный период (у удалённого доступа)	Список сотрудников подтверждён; до указанной даты удалённый доступ работает у всех участников, затем — только у тех, кому выдано место. Полный текст — в подсказке при наведении
Выдано больше, чем в подписке	Места работают до конца периода; выберите, кто остаётся, иначе останутся места с наименьшими номерами
Льготный период	Выданные места работают, новые выдачи остановлены до оплаты
Лицензия истекла	Раздел продукта закрыт; выданные места сохранены и вернутся после продления. Другие продукты работают — у них свой срок
Дополнение не подключено в тарифе	Продукт нужно подключить в тарифе

41.3 Участники и их места

Таблица сотрудников организации с отметками мест по продуктам.

- **Выдать место** — поставьте отметку и подтвердите кнопкой **Выдать**. Окно покажет сотрудника, ограничение расчётного периода и сколько свободных мест останется.
- **Снять** — уберите отметку и подтвердите кнопкой **Снять**. Место освободится, но до конца расчётного периода не выдаётся другому сотруднику — его можно только вернуть прежнему. Чтобы отдать место другому, передайте его (⇌), а не снимайте.
- **Передать** (⇌) — отдать место другому сотруднику. Каждое место можно передать не чаще одного раза за расчётный период; перед передачей консоль покажет, что изменится.

Пока действие не подтверждено, отметка в таблице не меняется; **Отмена** закрывает окно без изменений. Если выдать или снять место нельзя, причина показана в том же окне.

Примечание

Если сотрудника уволили или отключили, его место освобождается сразу, без ожидания следующего периода. Место снимается автоматически и при смене роли на такую, которой продукт недоступен.

Без именного места сотрудник не откроет «Обращения» или «Дополненную реальность», даже если он владелец организации. Выдать место можно и себе.

Место «Обращений» и «Дополненной реальности» выдаётся только сотруднику, чья роль, дополнительная роль или допуск даёт право на продукт. У остальных отметка недоступна, под ней подпись «нет права»; в окне передачи таких сотрудников нет в списке. Если право уходит — сменили роль, сняли дополнительную роль или допуск, — место освобождается само, как и при отключении сотрудника.

Пример

Организация купила 5 мест «Обращений». Администратор отмечает их у пяти инженеров поддержки. Один инженер переходит в другой отдел — администратор передаёт его место новому сотруднику кнопкой ⇌. Следующая передача этого места станет возможна в новом расчётном периоде.

41.4 Кто что может

Видят страницу все роли консоли. Выдавать, снимать и передавать места могут владелец и администратор.

42.1 ПДн

Настройки → ПДн — сведения, которые нужны по закону о персональных данных: кто в вашей организации отвечает как оператор персональных данных и на каком основании TeamWFA обрабатывает данные сотрудников и клиентов по вашему поручению.

Вверху — состояние: **Требуется настройка** или **Настроено**.

TeamWFA

НАСТРОЙКИ

Персональные данные

Один оператор ПДн на рабочее пространство. Тариф и платательщик не определяют, кто является оператором.

Настройка Удаление

Профиль оператора ПДн

ТИП ОПЕРАТОРА *
Индивидуальный предприниматель

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ ИЛИ ФИО *

КРАТКОЕ НАИМЕНОВАНИЕ

ИНН

ОГРНИП *

ИНН физического лица, самозанятого или ИП: 12 цифр.

АДРЕС ОПЕРАТОРА *

Начните вводить адрес и выберите вариант из ГАР ФНС.

EMAIL ПО ВОПРОСАМ ПДн *

ТЕЛЕФОН

МЕСТО ПОДПИСАНИЯ

НОМЕР В РЕЕСТРЕ ОПЕРАТОРОВ ПДн

Необязательное справочное поле. Для доверия обработки TeamWFA номер не требуется.

Сохранить

Платательщик

ТИП ПЛАТЕЛЬЩИКА

Готовность

- Реквизиты оператора**
Оператор и платательщик задаются независимо от тарифа.
- Поручение на обработку**
Галочка и код из email либо подписанный файл из ЭДО.

Ирина Соколова
Владелец
Бизнес

0.0.203

Лицензия: активна

Персональные данные: профиль оператора

Ограниченный режим

Пока профиль оператора не заполнен и поручение не подписано, организация работает в ограниченном режиме: доступны только юридические документы, оплата и поддержка.

42.2 Профиль оператора ПДн

Один оператор на организацию. Тариф и платательщик на то, кто оператор, не влияют.

Сначала выберите **Тип оператора** — физическое лицо, самозанятый, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо. От типа зависят остальные поля, поэтому до выбора форма их не показывает; в списке рядом с каждым типом написано, какие реквизиты понадобятся.

Реквизиты

- Для физического лица и самозанятого — **Фамилия, имя, отчество при наличии**, для индивидуального предпринимателя и юридического лица — **Полное наименование** и **Краткое наименование**. Если краткое не указано, в документах будет полное.
- **ИНН** — 12 цифр у самозанятого и предпринимателя, 10 цифр у юридического лица; у физического лица ИНН необязателен. Для предпринимателя — ещё **ОГРНИП**, для юридического лица — **ОГРН** и **КПП**.
- **Номер в реестре операторов ПДн** — необязательно.

Адрес и связь

- **Адрес оператора** — начните вводить и выберите вариант из адресного реестра, или укажите **Вручную**.
- **Email по вопросам ПДн** и **Телефон**.
- **Место подписания** — город, который указывается в поручении.

Подписант — для юридического лица: представитель, его должность и основание полномочий.

Когда профиль заполняется впервые, консоль подставляет то, что уже известно: ваши фамилию, имя и отчество (для предпринимателя — в виде «Индивидуальный предприниматель ...» и «ИП ...»), почту и подтверждённый мобильный номер, а для юридического лица — название организации в TeamWFA как краткое наименование. Подставленное можно исправить.

Блок **Плательщик** по умолчанию совпадает с оператором.

42.3 Правовые основания пользователей

На каком основании организация обрабатывает данные сотрудников, которых вы заводите в TeamWFA: **трудовой договор**, **договор гражданско-правового характера** или **отдельное согласие**.

42.4 Поручение на обработку ПДн

Когда профиль заполнен, откройте **Поручение на обработку ПДн** и подпишите его. Подписание подтверждается звонком, как на шаге 4 первого оформления, а если звонок недоступен — кодом из письма.

42.5 Первое оформление

Когда владелец организации входит впервые, документы оформляются в отдельном окне по шагам — слева видно, на каком шаге вы находитесь.

1. **Данные для документов** — ваши фамилия, имя и отчество.
2. **Оператор персональных данных** — тип оператора и реквизиты, как в профиле оператора. Если оператор — вы сами (физическое лицо, самозанятый или предприниматель), флажок **Я являюсь указанным оператором и действую от собственного имени** уже отмечен. Снимите его, если подписывает представитель, и укажите его и основание полномочий.
3. **Поручение на обработку персональных данных** — текст с вашими реквизитами. Отметьте согласие и нажмите **Позвонить**. Реквизиты можно поправить по ссылке **Реквизиты**.
4. **Подтверждение звонком** — позвоните с номера, указанного на экране, на служебный номер под ним. Код вводить не нужно: окно само продолжит, как только звонок будет распознан, оставшиеся секунды видны на экране. На телефоне номер набирается кнопкой **Позвонить**. Время вышло или звонок не распознан — **Повторить**; **Назад** возвращает к тексту поручения. Если мобильный номер ещё не подтверждён, окно сначала попросит его указать — он подтверждается таким же звонком. Если звонок недоступен, поручение подписывается кодом из письма (**Email**).
5. **Документы** для вас как пользователя консоли, затем возврат в консоль или в приложение.

42.6 Запросы на удаление

Кнопка **Удаление** открывает запросы субъектов персональных данных на удаление их данных: запрос можно уточнить или подтвердить.

42.7 Кто что может

Действие	Кто по умолчанию
Просматривать	Владелец, администратор, аудитор
Заполнять профиль, подписывать поручение, работать с запросами	Владелец, администратор
Выгружать справку об обработке данных человека по его запросу	Владелец, администратор
Менять сроки хранения персональных данных	Только владелец

43.1 Безопасность

Настройки → Безопасность — две вкладки: **Пароли** и **Сессии**.

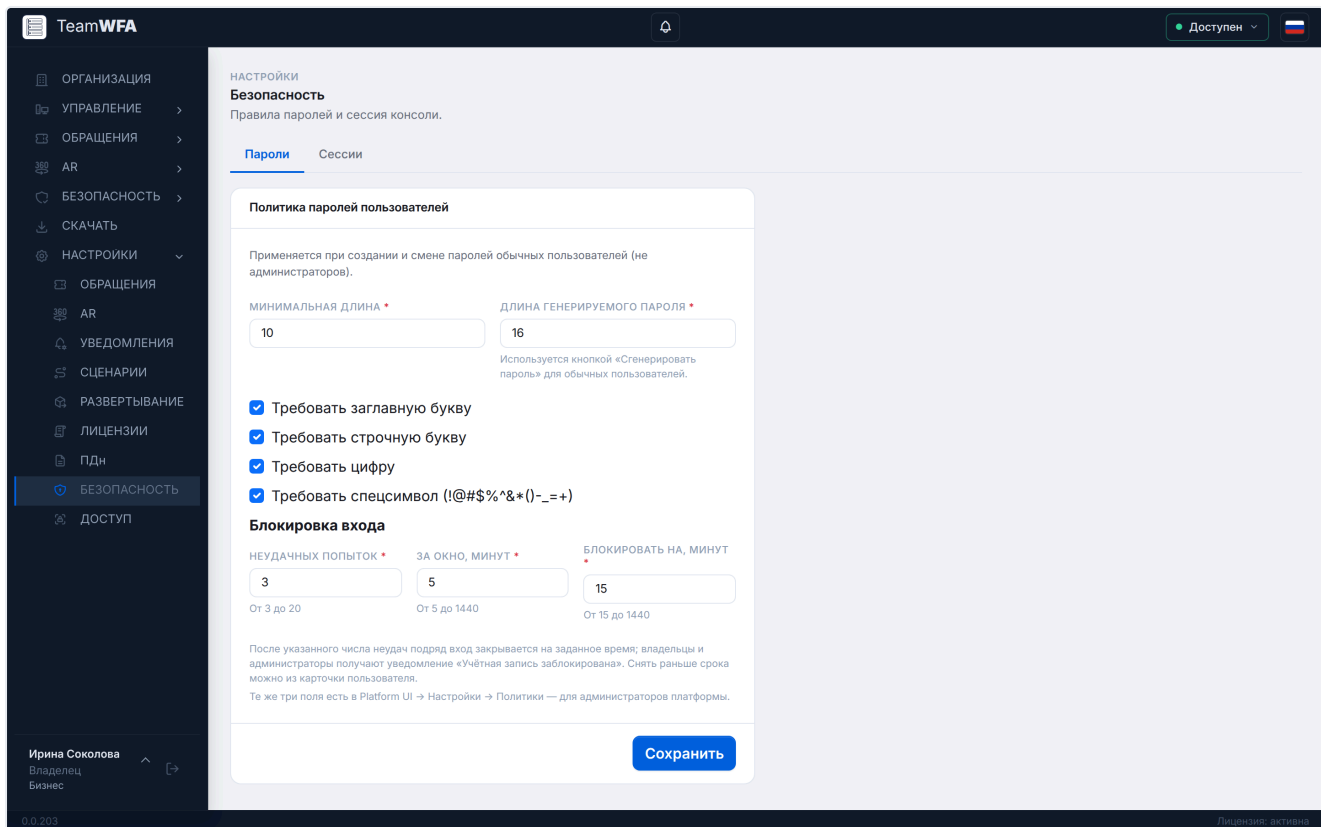
43.2 Пароли

Политика паролей пользователей — требования к паролям сотрудников организации:

Параметр	Назначение
Минимальная длина	Пароль короче не примется
Длина генерируемого пароля	Какой длины пароль подбирает кнопка Сгенерировать пароль в карточке сотрудника
Заглавная, строчная, цифра, спецсимвол	Какие символы обязательно должны быть в пароле

Блокировка входа — защита от подбора пароля:

Параметр	Допустимо
Неудачных попыток	3–20
За окно, минут — за какое время считаются попытки	5–1440
Блокировать на, минут	15–1440



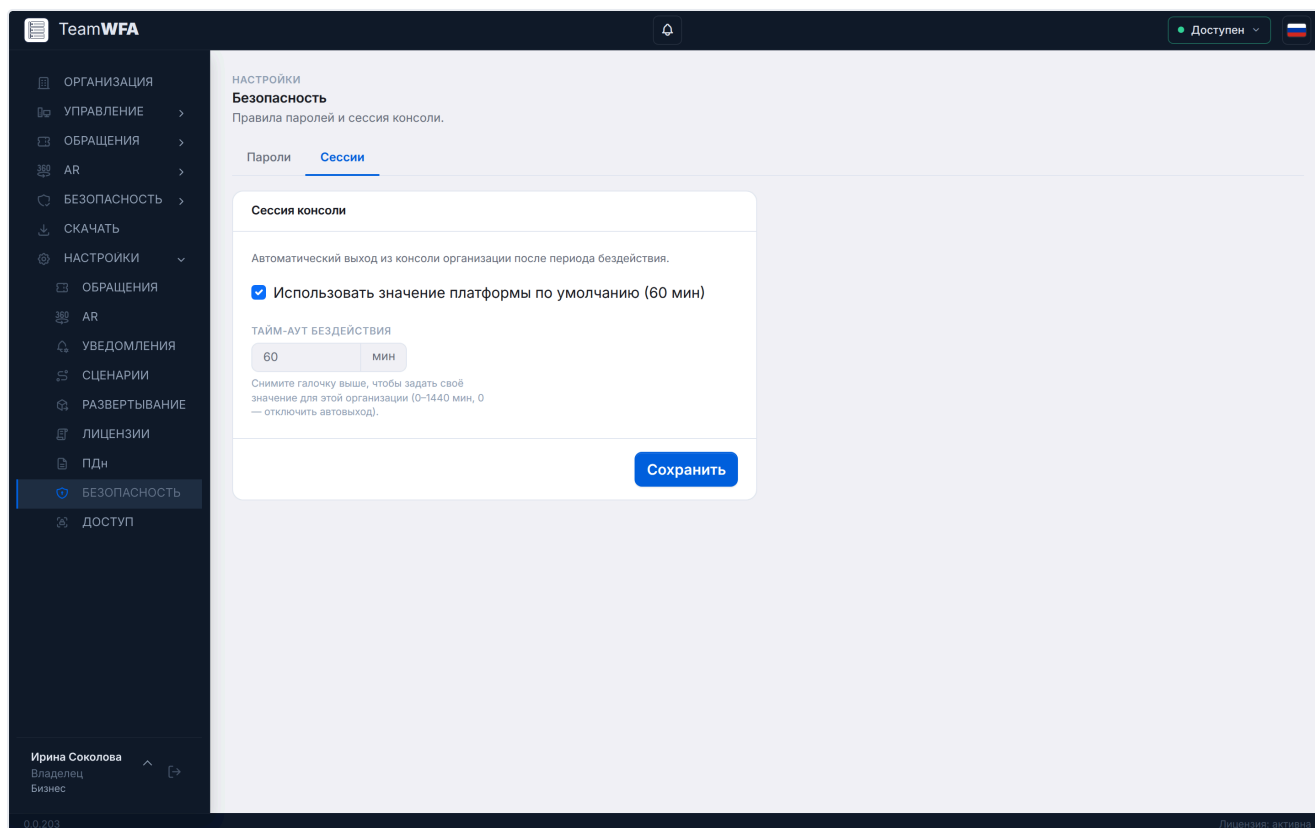
Безопасность: пароли и блокировка входа

Заблокированного сотрудника можно разблокировать раньше срока — кнопкой **Снять блокировку** на его странице.

43.3 Сессии

Сессия консоли — через сколько минут бездействия консоль сама завершает сеанс:

- **Использовать значение платформы по умолчанию;**
- или свой **Тайм-аут бездействия** — от 0 до 1440 минут; 0 отключает автоматический выход.



Безопасность: сессия консоли

В блоке **Удалённый доступ** поле **Заметка по завершении сеанса** задаёт режим для исходящих сеансов сотрудников организации:

Режим	Поведение клиента
На усмотрение оператора	Запрос заметки зависит от личного переключателя сотрудника
Предлагать	Поле заметки показывается всегда, его можно оставить пустым
Обязательно	Без заметки завершить сеанс нельзя; если журнал недоступен, после ошибки отправки доступна кнопка Пропустить

Для сеанса из личного контекста действует личный переключатель, даже если сотрудник состоит в организации. Менять режим может сотрудник с правом **Изменение организации**; выбранный режим действует для новых сеансов.

Пример

Служба безопасности требует пароли от 12 символов со всеми группами символов и выход через 15 минут бездействия. Администратор ставит **Минимальная длина** 12, отмечает все четыре требования, а на вкладке **Сессии** задаёт тайм-аут 15 минут.

Менять эти параметры могут владелец и администратор.

44.1 Доступ

Настройки → Доступ — как сотрудники попадают в консоль и откуда берутся их учётные записи. Три вкладки: **Домен**, **Каталог AD** и **SSO**.

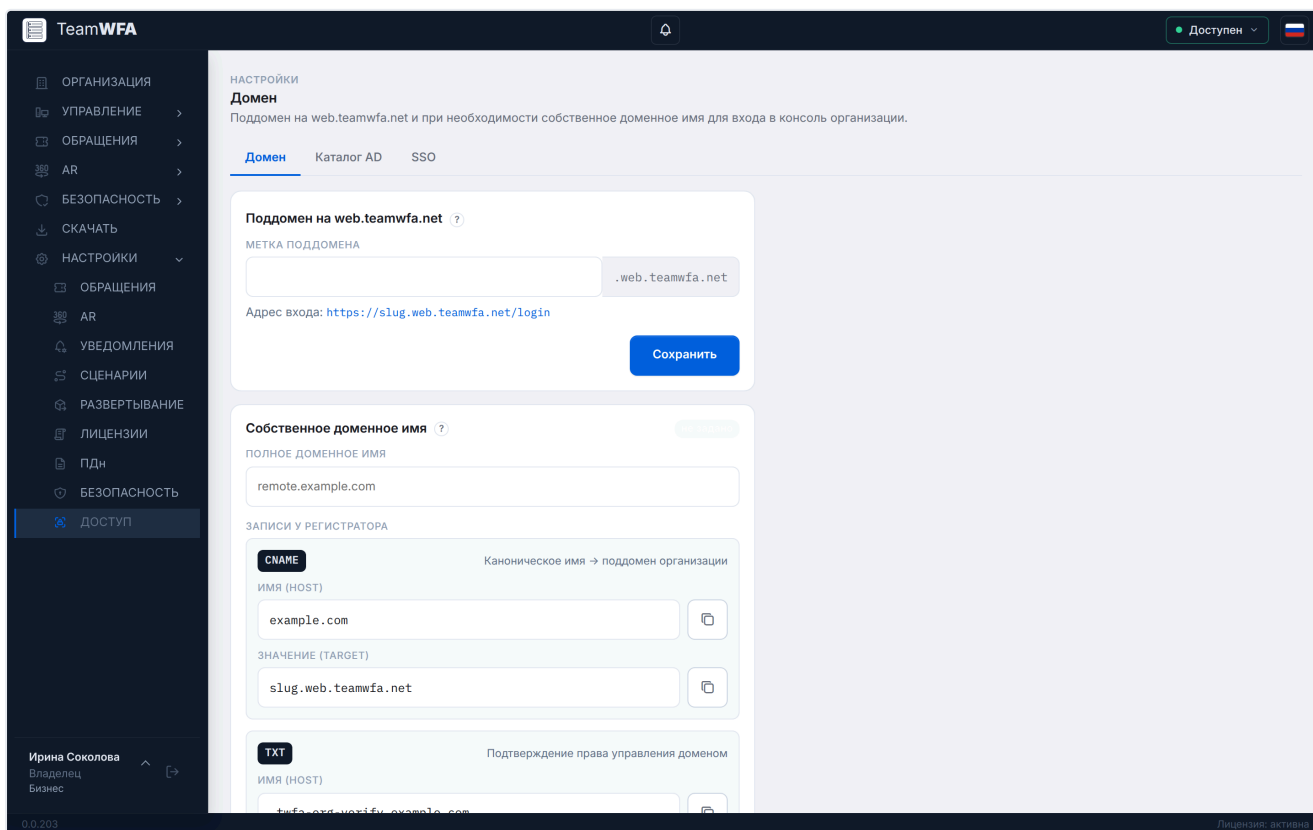
44.2 Домен

Поддомен на web.teamwfa.net

Собственный адрес входа организации: `https://<метка>.web.teamwfa.net`.

1. Введите **Метку поддомена** и сохраните.
2. Адрес появится в поле **Адрес входа** — раздайте его сотрудникам.

Записи DNS для поддомена не нужны, сертификат выпускается автоматически. Метку можно менять не чаще раза в сутки.



Доступ: вкладка «Домен»

Примечание

Кнопка корпоративного входа вашей организации видна только на её адресе входа. На общем адресе `web.teamwfa.net` её нет.

Собственное доменное имя

Вход по вашему домену, например `remote.example.ru`. Недоступно на тарифах Гость, Гость+ и Самозанятый.

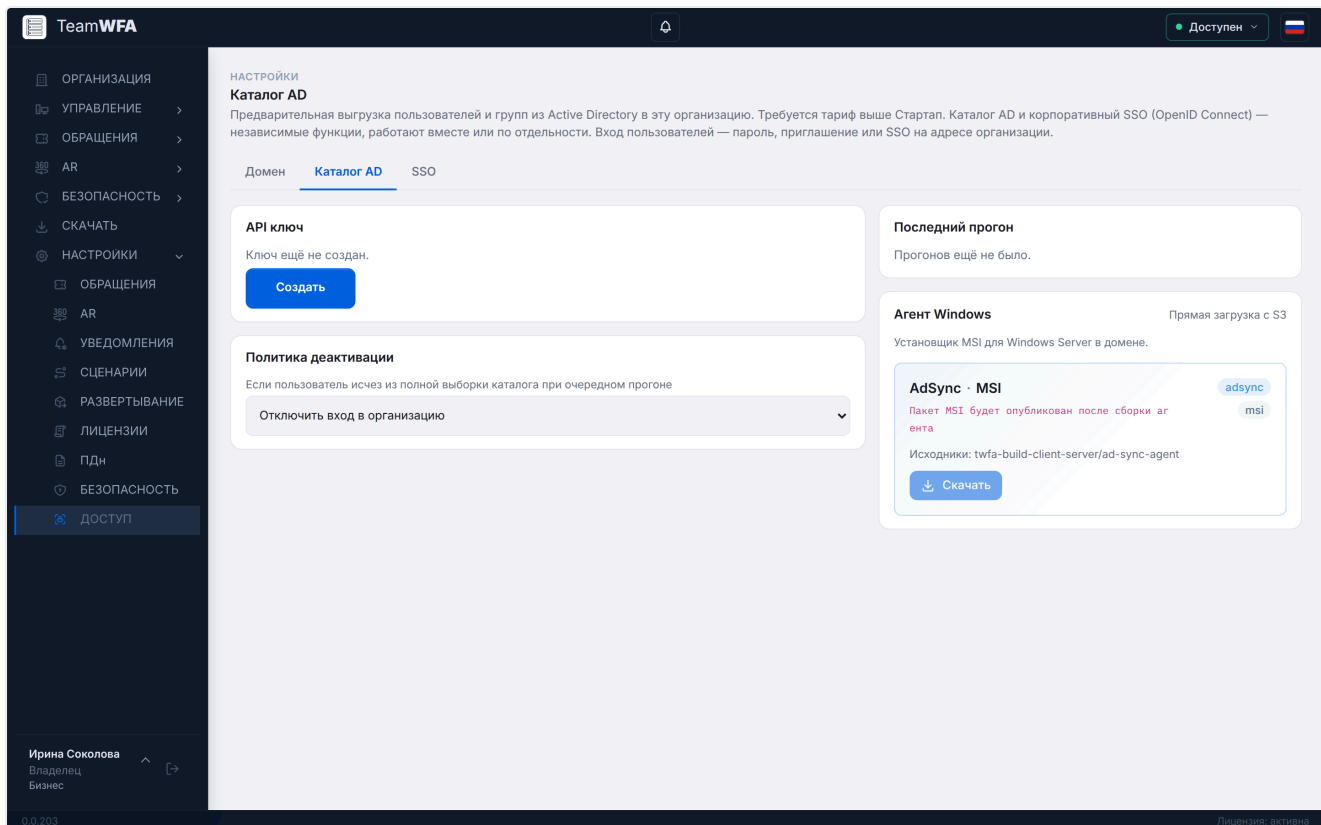
1. Укажите **Полное доменное имя** и сохраните.
2. Консоль сформирует записи **CNAME** и **TXT** — скопируйте их имя и значение в панель DNS у регистратора вашего домена.
3. Нажмите **Проверить**. Когда записи найдутся, платформа сама выпустит сертификат; его состояние видно в блоке **Сертификаты**.

44.3 Каталог AD

Выгрузка пользователей и групп из Active Directory в организацию. Работает через агент на сервере Windows в вашем домене. Доступно на тарифах выше «Стартап».

1. **API ключ** → **Создать**. Ключ и адрес API показываются один раз — сохраните их.
2. Скачайте **Агент Windows** (MSI) и установите его на сервер Windows в домене, указав ключ.
3. Выберите **Политику деактивации** — что делать, если пользователь исчез из каталога при очередной выгрузке:
 - **Отключить вход в организацию;**
 - **Снять членство в организации;**
 - **Только зафиксировать в отчёте.**

Блок **Последний прогон** показывает итог выгрузки: сколько пользователей создано, обновлено, отключено и пропущено (пропускаются записи без почты). Ключ можно **Перевыпустить** или **Отозвать**.



Доступ: вкладка «Каталог AD»

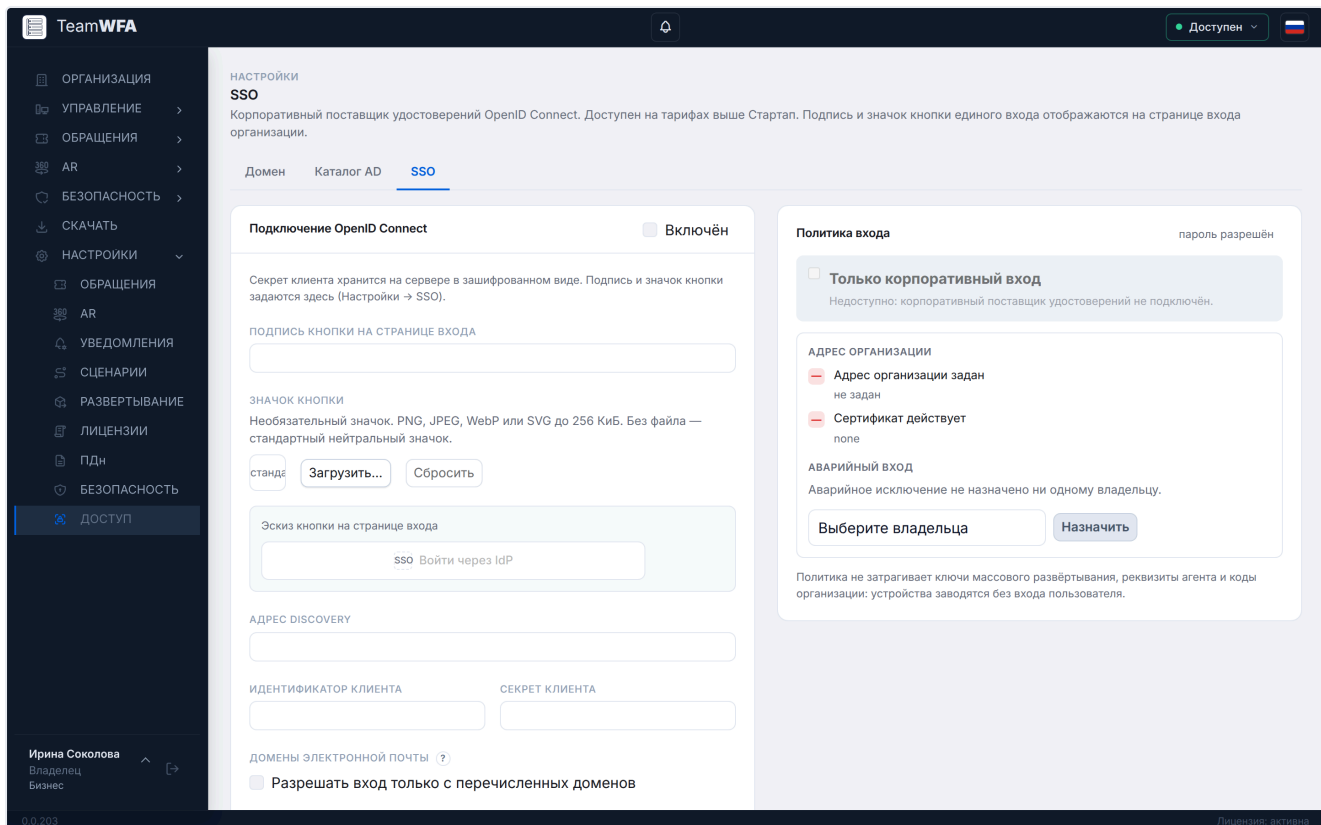
Каталог AD и единый вход — независимые функции: работают вместе или по отдельности.

44.4 SSO

Единый вход через корпоративный поставщик удостоверений по протоколу OpenID Connect. Доступно на тарифах выше «Стартап».

Подключение

1. Включите **Включён**.
2. Укажите **Адрес discovery**, **Идентификатор клиента** и **Секрет клиента** из настроек вашего поставщика удостоверений. Секрет хранится на сервере в зашифрованном виде.
3. Задайте **Подпись кнопки на странице входа** и при желании **Значок кнопки** — эскиз показывает, как кнопка будет выглядеть.



Доступ: вкладка «SSO»

Кого пускать

- **Домены электронной почты** — если ограничение включено, в консоль пустят только адреса из перечисленных доменов. Поддомены не наследуются: `example.ru` не разрешает `user@sales.example.ru`.
- **Роль по умолчанию** — какую роль получает новый сотрудник при первом входе через SSO.
- **Сопоставление групп IdP с ролями** — какой роли соответствует группа корпоративного каталога. Роль владельца через SSO не назначается. Настраивает только владелец.

Политика входа

Только корпоративный вход — запретить вход паролем TeamWFA, оставив только SSO. Перед включением консоль проверяет, что адрес входа, DNS и сертификат в порядке. Для владельца остаётся **Аварийный вход** паролем — на случай сбоя поставщика удостоверений. Включать и выключать политику может только владелец.

Пример

Организация входит через корпоративный каталог. Администратор задаёт метку `асме`, подключает SSO, ограничивает вход доменом `асме.ru` и сопоставляет группу «IT-Support» с ролью **Оператор**. Сотрудники открывают `https://асме.web.teamwfa.net` и входят корпоративной учётной записью. Затем владелец включает **Только корпоративный вход**.

44.5 Кто что может

Действие	Кто по умолчанию
Видеть настройки	Все роли консоли
Менять адрес входа, SSO, ключи каталога	Владелец, администратор
Сопоставление групп с ролями, политика входа	Только владелец

45.1 Аккаунт

Страница **Аккаунт** открывается из меню профиля внизу боковой панели — пункт **Профиль**.
Здесь только ваши личные параметры; они не зависят от роли.

Страница «Аккаунт»

45.2 Данные аккаунта

Имя пользователя — как вас видят коллеги в консоли. Здесь же кнопка **Настройки cookie**: можно изменить выбор, сделанный в баннере при первом входе.

Карточка **Организации** перечисляет организации, в которых вы состоите.

45.3 Пароль

Показывает, задан ли пароль, и позволяет задать новый: **Новый пароль** и **Повторите пароль**. Требования к паролю задаёт организация; если пароль им не отвечает, консоль скажет, что не так.

Если вы входите через корпоративный каталог, пароль всё равно пригодится: он нужен для аварийного входа владельца и там, где корпоративный вход недоступен. Письмом пароль не рассылается.

45.4 Проверка по номеру

Подтверждённый мобильный номер, на звонок с которого консоль подтверждает вход. Чтобы сменить номер, введите **Пароль** и нажмите **Изменить**, позвоните со старого номера, укажите **Новый номер**, нажмите **Проверить** и позвоните с нового. После смены все сеансы завершатся — войдите снова. Потеряли телефон — восстановите номер при входе, см. [Вход в консоль](#).

45.5 Вход через провайдера

Привязанный вход через Яндекс ID или VK ID. Кнопка **Отвязать** снимает привязку — после подтверждения паролем и звонком. Отвязать можно, только если у учётной записи задан пароль.

45.6 Подпись ответа

Если вы работаете с обращениями, здесь задаётся подпись, которая добавляется к вашим ответам заявителям.

Если подпись не загрузилась, вместо формы появляется сообщение об ошибке и кнопка **Повторить**. Пока подпись не загружена, сохранить её нельзя — так сохранённая подпись не затирается пустой.

45.7 Моя роль

Что вам доступно в выбранной организации: роль, дополнительная роль, персональные допуски и полный перечень прав по направлениям — удалённый доступ, обращения, дополненная реальность. У прав, полученных не от роли, стоит метка «дополнительная роль» или «персональный допуск».

Если нужного действия в перечне нет, попросите доступ у владельца или администратора организации.