

Руководство по настройке

Sherlock Platform

Администрирование пользователей

Книга содержит руководство по созданию, изменению, блокировке и удалению пользователей Sherlock Platform.

Настройка прав пользователей описана в отдельном руководстве по администрированию прав пользователей.

Содержание

1	ВКЛАДКА АДМИНИСТРИРОВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ	2
2	СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	3
3	ИЗМЕНЕНИЕ УДАЛЕНИЕ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	6
4	АНАЛИЗ ЛОГОВ ДЕЙСТВИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	6
5	БЛОКИРОВКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	8

1 Вкладка администрирования пользователей

Для администрирования пользователей перейдите в **Настройки/Сотрудники**.



Рисунок 1.1 Вкладка администрирования пользователей

Пользователи в Sherlock Platform называются сотрудниками. В модуле можно **создавать**, **изменять** и **удалять** пользователей Sherlock Platform.

Если пользователей в системе больше 10, записи отражаются по странично. Переход по ним осуществляется навигацией в нижней части вкладки.



Рисунок 1.2 Переход по страницам вкладки

2 Создание пользователя

Для создания нового пользователя нажмите **Добавить сотрудника**.



Рисунок 2.1 **Добавить** пользователя

В открывшейся Карточке сотрудника заполните поля:

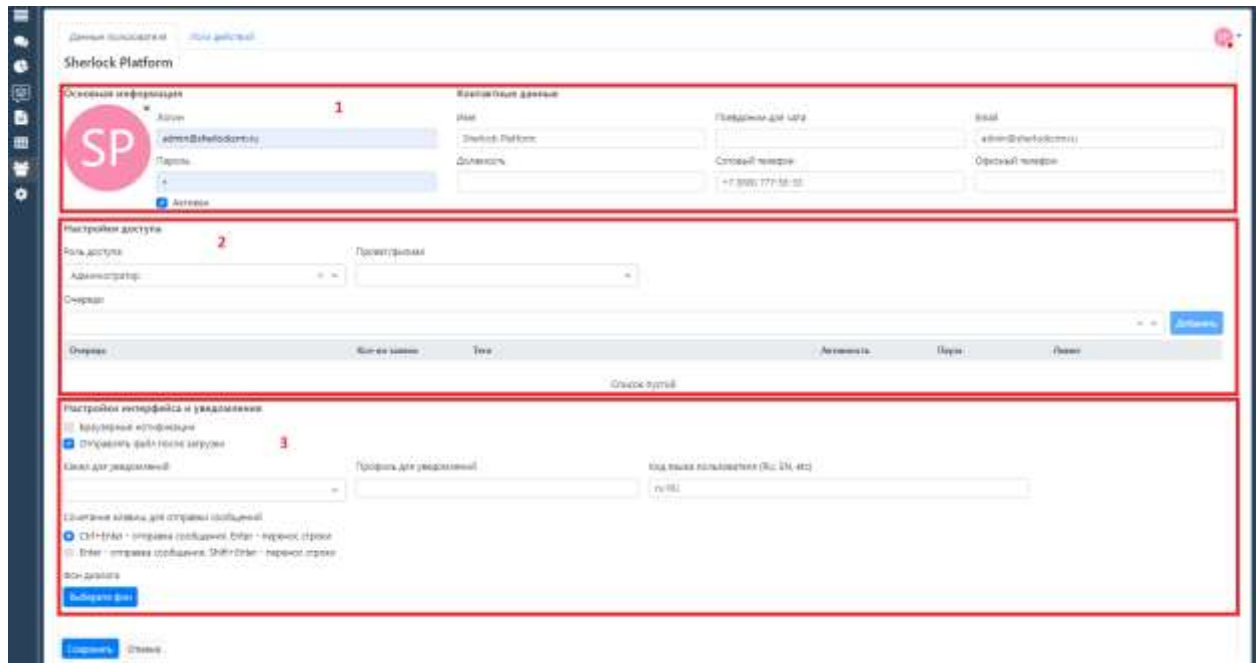



Рисунок 2.2 Данные сотрудника

Поле	Описание
1 Основная информация	
Логин	Логин пользователя для доступа к системе.
Пароль	Пароль пользователя для доступа к системе.
Имя	Имя сотрудника. Используется во всех списках системы для идентификации пользователя. Инициалы отражаются в правом верхнем углу системы. 
Должность	Должность пользователя в компании, внедряющей платформу
Псевдоним для чата	Имя пользователя, отображаемое в чате с клиентом
Сотовый телефон	Сотовый телефон сотрудника
E-mail	Электронная почта сотрудника
Офисный телефон	Офисный телефон, при наличии
Активен	Флаг активации записи сотрудника. В случае если флаг не установлен, сотрудник не сможет войти в систему.
2 Настройки доступа	
Роль доступа	Роль сотрудника в системе. Полностью определяет права пользователя (см. руководство по настройке прав пользователей).
Проект/филиал	Отношение сотрудника к конкретному подразделению компании
Очередь	Очереди, в которые включен сотрудник для обработки сообщений от клиентов Включает столбцы:
- Очередь	Название очереди
- Кол-во заявок	Количество назначенных на оператора и не обработанных заявок
- Активность	Определяет распределяются ли заявки по данной очереди
- Пауза	Задержка в секундах до распределения следующего обращения
- Лимит	Максимальное количество обращений в день
3 Настройки интерфейса и уведомлений	
Sherlock Platform позволяет делать персональные настройки интерфейса. Данные настройки каждый пользователь сможет выставить сам в своем личном профиле, включая:	
Браузерные уведомления	Если да, то для пользователя включены уведомления в браузере
Отправлять файл после загрузки	Если да, то файл отправляется клиенту сразу после загрузки
Канал для уведомлений	Используются для указания канала и профиля в которые могут направляться уведомления ботом.
Профиль для уведомлений	

Руководство по настройке: Администрирование пользователей	Редакция: 1.0
Документация по Sherlock Platform	


Поле	Описание
Код языка	Определяет язык интерфейса пользователя
Сочетание клавиш для отправки сообщения	Определяет какие клавиши используются для отправки сообщения, а какие для перевода строки
Фон диалога	Настройка позволяет настраивать цвет фона диалога

3 Изменение удаление и пользователя

Для изменения пользователя нажмите на иконку  или щелкните по сотруднику левой кнопкой мыши. Все настройки аналогичны случаю **Добавить сотрудника**.



Рисунок 3.1 Редактировать пользователя

Для удаления пользователя нажмите на иконку  Система запросит подтверждение. Для удаления подтвердите, нажав «Да».

Удалённый пользователь не может быть восстановлен! Поэтому рекомендуется деактивировать пользователя вместо удаления.

4 Анализ логов действий пользователя

Все действия пользователя отображаются на вкладке **Логи действий** карточки сотрудника. Для просмотра логов надо открыть карточку Сотрудника на редактирование и перейти к вкладке **Логи действий**.

Данные логи могут использоваться для анализа активности сотрудника, в том числе для анализа действий, влияющих на информационную безопасность (смена пароля, роли, т.д.)

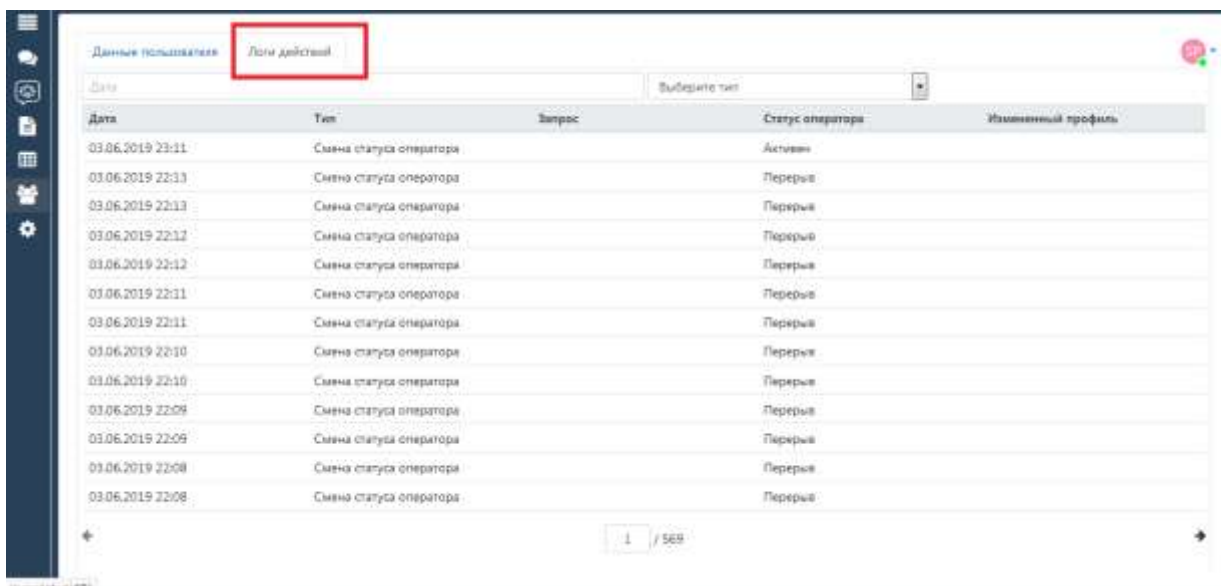



Рисунок 4.3 Логи действий

Список типов логируемых действий приведен в таблице ниже:

Поле	Описание
Вход пользователя	Регистрируется при входе пользователя в Sherlock Platform
Выход пользователя	Регистрируется при выходе пользователя в Sherlock Platform
Смена статуса оператора	Регистрируется при смене статуса пользователя, в том числе вручную или через API
Вход в диалог	Регистрируется при включении пользователя в диалог
Выход из диалога	Регистрируется при исключении пользователя из диалога
Назначен ответственным	Регистрируется при назначении пользователя ответственным за диалог
Снят ответственным	Регистрируется при снятии пользователя ответственным за диалог
Активация отключенной учетной записи	Регистрируется при активации записи данным пользователем
Блокировка аккаунта	Регистрируется при блокировке записи данным пользователем
Создание учетной записи	Регистрируется при создании учетной записи данным пользователем
Удаление учетной записи	Регистрируется при удалении учетной записи данным пользователем
Отказ входа в систему	Регистрируется при попытке не удачного входа
Вход с привилегированными правами	Регистрируется при вход в систему с расширенными правами
Изменение роли пользователя	Регистрируется при изменении роли учетной записи данным пользователем

5 Блокировка пользователя

Для блокировки пользователя нажмите на иконку  или щелкните по сотруднику левой кнопкой мыши.

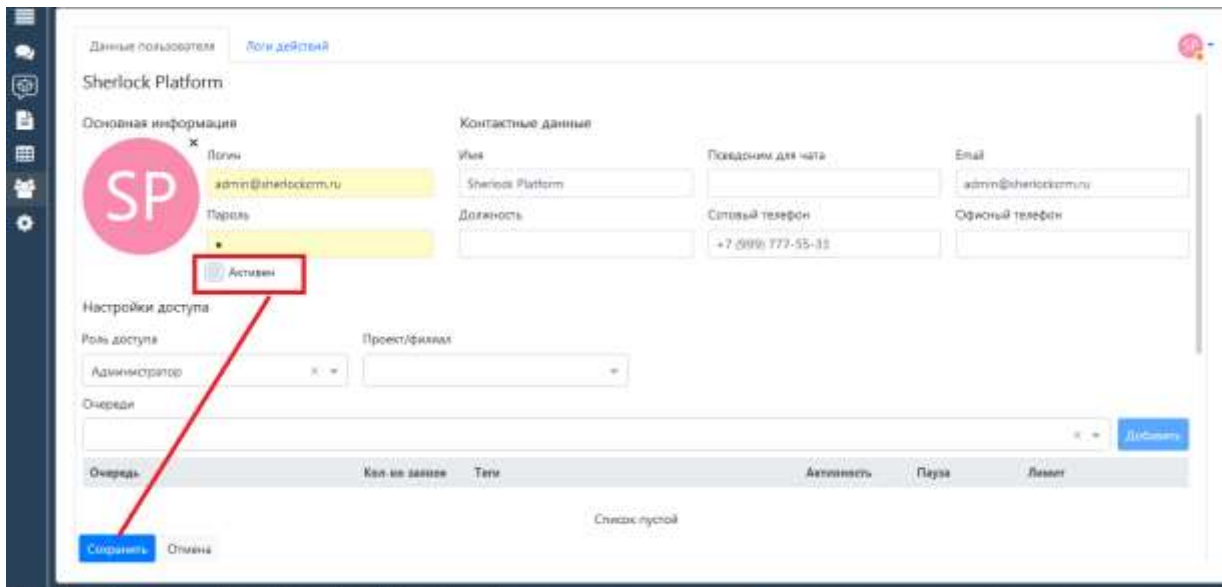


Рисунок 4.1 Блокировка пользователя

В карточке сотрудника снимите флажок **Активен**. **Сохраните** настройку.

При снятом флажке **Активен** пользователь не сможет войти в систему.