



**VK Assistant**

# **VK Assistant**

**Работа в интерфейсе оператора**


# Оглавление

---

Вход и основное меню	3
Главная страница (Home)	4
Чат (Chat)	6
Дебаг (Debug)	9
Детали сессии	11
Информация о сущностях (элементах сессии)	12
События (Events)	13
Параметры (Parameters)	14
Запущенные агенты (Agents)	15
Listeners	16
Элементы БЗ (Results)	17
Шаги сессии (UIs)	18
Запрошенные факты (Asked Parameters)	19
Задачи (Tasks)	20
Подсказки (Prompts)	21
Дополнительные возможности	22
Для роли OPERATOR	23
Для роли TRAFFIC_MANAGER	28
Главное меню	28
Назначение сессий	29

# Вход и основное меню




---

Чтобы перейти в интерфейс оператора, нажмите на кнопку  в правом верхнем углу панели администратора или перейдите по адресу /operator.

Основное меню расположено на боковой панели слева и состоит из разделов:

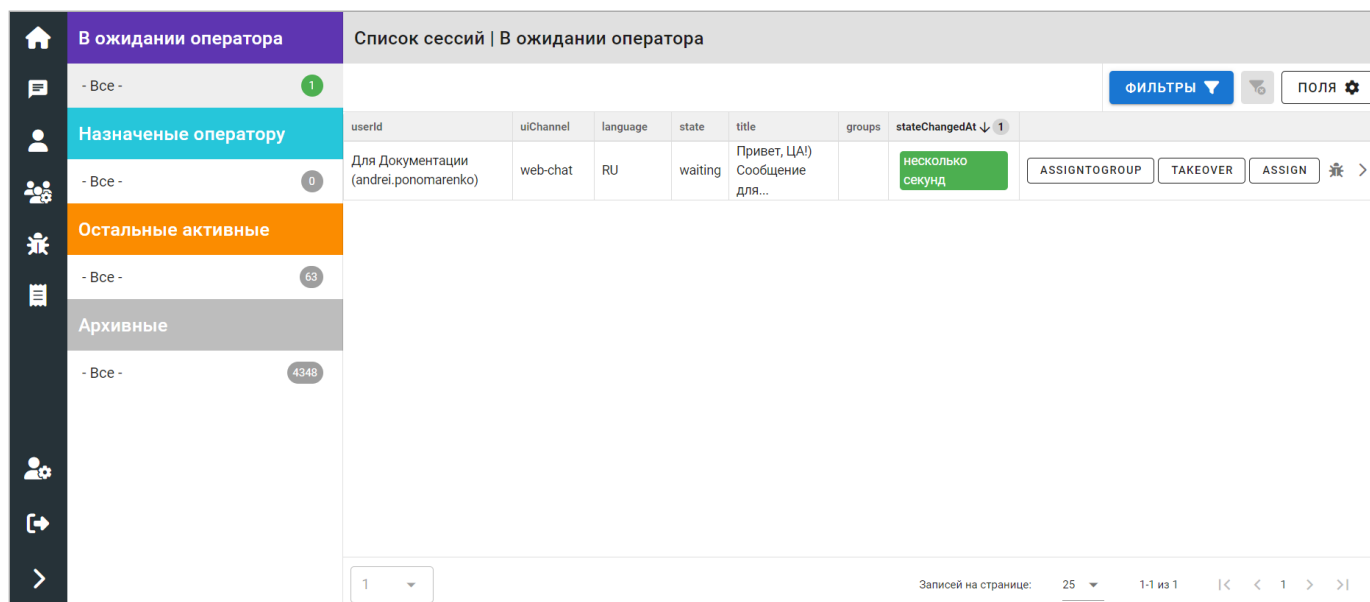
- **Главная страница (Home)** — режим выбора сессий по статусу и просмотра основных параметров сессии;
- **Чат (Chat)** — режим просмотра чатов (активных и завершенных);
- **Операторы (Operators)** — список операторов;
- **Группы (Groups)** — группы операторов (для назначения сессии);
- **Дебаг (Debug)** — режим отладки сессии (только для чтения);
- **Мониторинг сессий (Monitor)** — страница наблюдения за статусом сессий.

В нижней части основного меню можно:

-  Войти/выйти из учетной записи
-  Свернуть/развернуть левую боковую панель
-  Перейти в административную панель VK Assistant (если есть доступ)

# Главная страница (Home)

На **главной странице (Home)** оператор имеет возможность отфильтровать сессии для поиска и просмотреть детали выбранной сессии:



The screenshot shows a web interface for session management. On the left is a vertical navigation menu with icons and labels: 'В ожидании оператора' (1), 'Назначенные оператору' (0), 'Остальные активные' (63), and 'Архивные' (4348). The main area is titled 'Список сессий | В ожидании оператора'. It features a table with columns: 'userId', 'uiChannel', 'language', 'state', 'title', 'groups', and 'stateChangedAt'. The first row shows a session for 'Для Документации (andrei.ponomarenko)' in 'web-chat' channel, 'RU' language, 'waiting' state, with the title 'Привет, ЦА! Сообщение для...'. A green badge indicates 'несколько секунд'. Action buttons include 'ASSIGNTOGROUP', 'TAKEOVER', and 'ASSIGN'. At the top right are 'ФИЛЬТРЫ' and 'ПОЛЯ' buttons. At the bottom right, it shows 'Записей на странице: 25' and '1-1 из 1'.

1. Список доступных сессий по выбранному фильтру.
2. Фильтр сессий по статусу.
3. Дополнительные фильтры и настройка отображения полей в списке сессий.
4. Переход в режим отладки.
5. Просмотреть детали сессии в интерфейсе чата.
6. Взять сессию на себя (для оператора).

Фильтр сессий по статусу включает в себя:

- В ожидании оператора — сессии, которым не назначен оператор;
- Назначенные оператору — назначенные данному оператору сессии;
- Остальные активные — все активные сессии;
- Архивные — все неактивные сессии данного инстанса.

В списке для каждой сессии отображается:

- Пользователь.
- Канал — среда, в которой происходит сессия.
- Язык.
- Статус.
- Заголовок — usertext сессии, первая реплика пользователя.
- Группы.

- Дата последнего обновления.

Настроить внешний вид можно при помощи кнопки **Поля** в правом верхнем углу.

При помощи кнопки **Фильтры** можно отфильтровать сессии по нескольким параметрам. Сохраните фильтр после выбора:

### Filters

Пользователь  
Все ▼


Канал  
Все ▼

Язык  
Все ▼


Заголовок

Группы ▼


Дата



**СОХРАНИТЬ ФИЛЬТР**

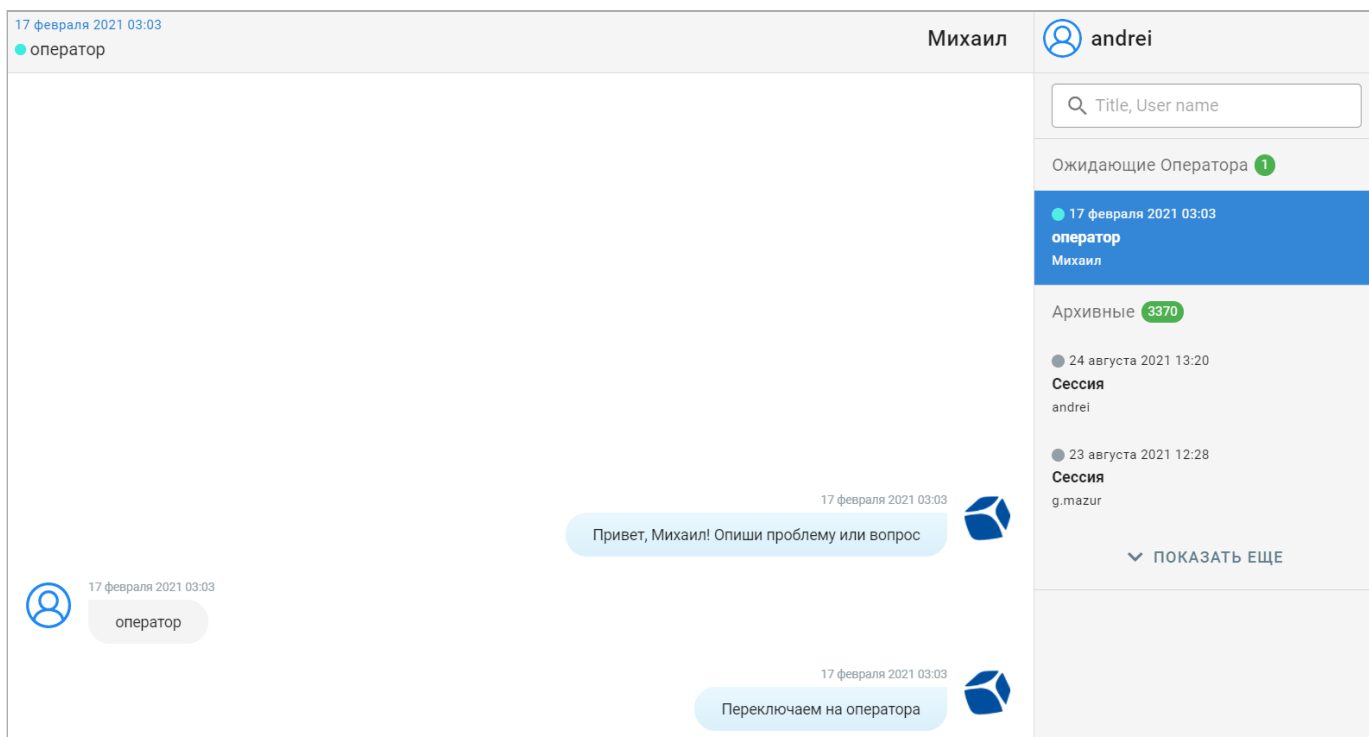
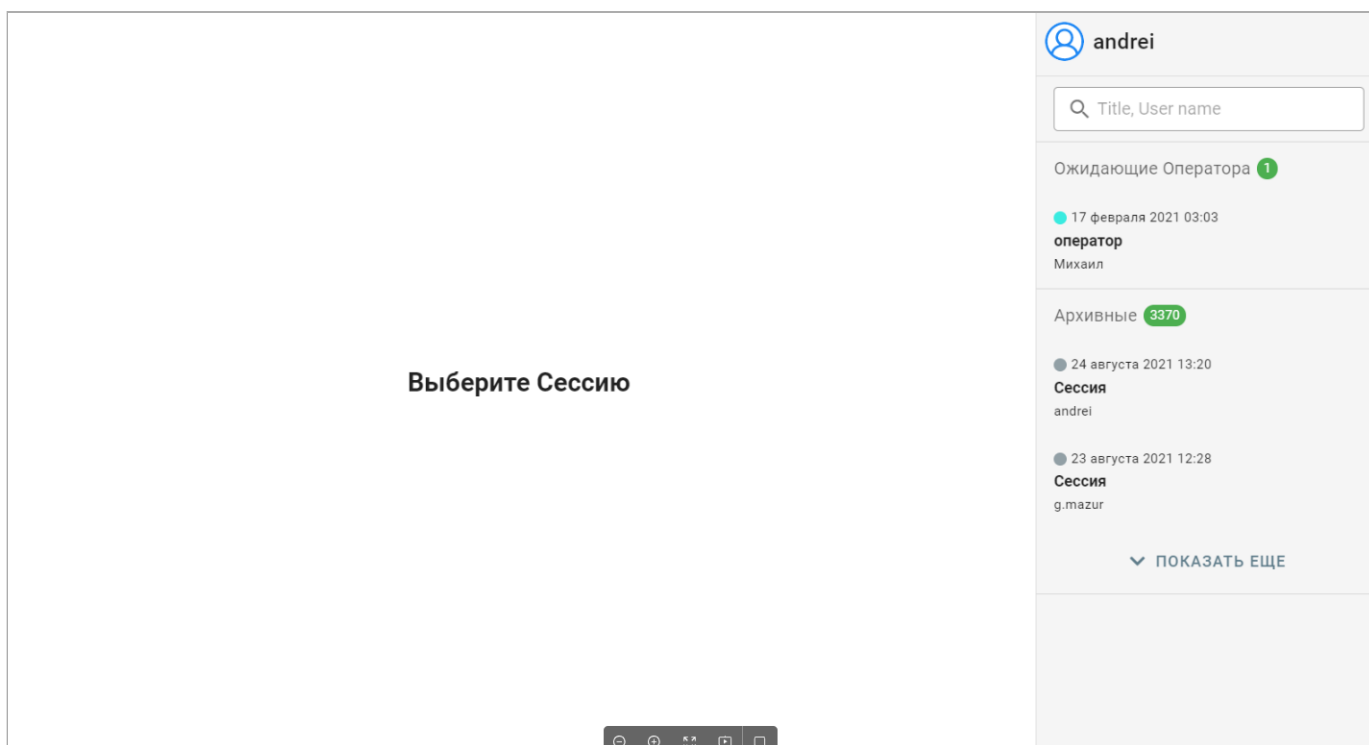
**ОТФИЛЬТРОВАТЬ** 

**ЗАКРЫТЬ**

Для того, чтобы перейти в режим отладки и просмотреть детали сессии, нажмите на иконку  напротив выбранной сессии. Подробнее о режиме отладки читайте [здесь](#).

# Чат (Chat)

В блоке **Чат (Chat)** оператор может выбрать и просмотреть сессию:



При общении с пользователем оператор может выбрать один из режимов взаимодействия:

- **Режим ASK** — в большей степени напоминает общение с цифровым помощником: пользователь не может отправить сообщение, пока оператор ему не ответит, и наоборот. Таким образом,

неограниченные сообщения участников диалога исключены, что позволяет быстро решать вопросы в соответствии со сценарием.

Также в режиме ASK оператору доступно простое формирование чойсов (кнопка **Choice**). Типовые сессии с использованием этого режима могут стать образцами при разработке новых сценариев:

### Send Choice

Title  
У нас несколько отделов продаж. Какой вам нужен?

Add choice добавить ответ в choice

[New Option](#)  
Розничные продажи +

Options	Actions
Оптовые продажи	Оптовые продажи

Rows per page: 10 1-1 of 1 < >

[CANCEL](#) [SEND](#)

СЕССИЯ 09 апреля 2021 15:08

оператор

Переключаем на оператора

09 апреля 2021 15:09  
Спасибо за обращение! Какой у вас вопрос?

09 апреля 2021 15:09  
Нужны контакты кого-то из отдела продаж

09 апреля 2021 15:12  
У нас несколько отделов продаж. Какой вам нужен?

- 1. Оптовые продажи
- 2. Розничные продажи

09 апреля 2021 15:12  
Розничные продажи

09 апреля 2021 15:12  
Менеджер розничных продаж:  
[manager@mail.com](mailto:manager@mail.com)

Сообщение



– прерывание, доступно только для роли "\_TEACHER"

- Режим **Waterfall** позволяет отправлять неограниченное количество сообщений как пользователю, так и оператору. Этот режим подойдет для решения вопросов, по которым в проекте нет готовых сценариев взаимодействия:

09 апреля 2021 15:02  
оператор

09 апреля 2021 15:02  
оператор

09 апреля 2021 15:03  
О том, что наконец-то пришла нормальная весна

09 апреля 2021 15:03  
Эта зима была слишком холодной!

09 апреля 2021 15:02  
Привет, Анна! Опиши проблему или вопрос

09 апреля 2021 15:02  
Переключаем на оператора

09 апреля 2021 15:02  
Спасибо за обращение!

09 апреля 2021 15:02  
О чем вы хотите поговорить?

09 апреля 2021 15:04  
Понимаю вас. Мы тоже еле вынесли бесконечные снегопады

Я бы с радостью пообщался с вами еще, но меня ждут другие пользователи. Мо

waterfall Anna

В рамках одной сессии оператор может переключаться между режимами. Для этого необходимо установить переключатель режима над чатом:

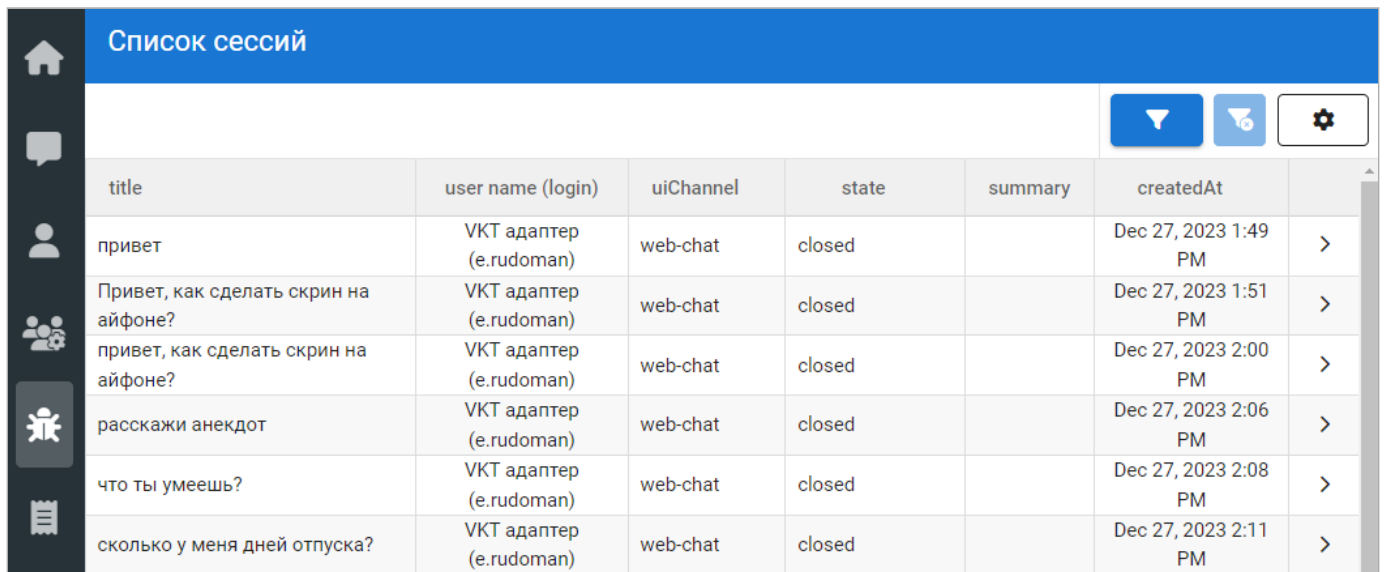




# Дебаг (Debug)

На главной странице режима отладки доступен список всех сессий текущего сервера, а также:

- Фильтрация сессий по заданным параметрам.
- Настройка отображения полей.
- Переход к деталям сессии.



title	user name (login)	uiChannel	state	summary	createdAt	
привет	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 1:49 PM	>
Привет, как сделать скрин на айфоне?	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 1:51 PM	>
привет, как сделать скрин на айфоне?	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 2:00 PM	>
расскажи анекдот	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 2:06 PM	>
что ты умеешь?	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 2:08 PM	>
сколько у меня дней отпуска?	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 2:11 PM	>

Перечень настраиваемых полей:

- title — usertext, первый текст пользователя;
- username (login) — имя пользователя, запустившего сессию;
- operator — оператор, назначенный на сессию (если есть);
- uiChannel — канал обращения;
- state — статус сессии (например, ожидает ответа пользователя, закрыта и т.д.);
- session id — уникальное название сессии в системе;
- referenceld — уникальное название сессии в системе клиента;
- createdAt — время создания сессии.

Сессии можно отсортировать по:


- Каналу, т.е. среде, в которой происходит диалог (список каналов доступен для редактирования в конфиге channelList).
- Статусу (список статусов доступен для редактирования в конфиге stateList).
- Пользователю (обратите внимание, что в этом списке нет пользователей, которым присвоена роль OPERATOR).
- Оператору.

- Date range, т.е. можно выбрать сессии, прошедшие в определенный период времени.



### Filters


Канал  
All

Статус  
All



 Пользователь


Оператор  
andrei.ponomarenko - (Для Документации)

 Date range 

**ОТФИЛЬТРОВАТЬ** 

[ЗАКРЫТЬ](#)

Обратите внимание, что если кнопка фильтра пользователя выглядит так: , то вы добавите фильтр по пользователю. Если кнопка красная , то вы исключите выбранного пользователя из выдачи.

Чтобы просмотреть подробную информацию по сессии на дашборде, нажмите на иконку  напротив сессии в режиме отладки. Отображается следующая информация:

1. Детали сессии.
2. Панель управления сущностями.
3. Подробная информация о каждом элементе (Debug Dashboard).
4. Дополнительные возможности.

## Детали сессии

The screenshot displays the 'Details of Session' interface. A red box highlights the session information fields:

<b>Session</b> 658be...deef74	<b>Status</b> closed	<b>User</b> e... (RU)	<b>Platform</b>	<b>Perceptron</b>	<b>Channel</b>
<b>TTL</b> 0 ms	<b>Created at</b> 01:49 27.12.2023	<b>Last update</b> 01:50 27.12.2023			

Below the red box is a row of icons and two panels:

- Events [211]**: createdAt: 27.12.2023 13:49:29:545
- Parameters [13]**: createdAt: 27.12.2023 13:49

- Session — идентификатор сессии;
- Status — статус сессии;
- User — пользователь, запустивший сессию;
- Platform — целевая система;
- Perceptron — персептрон;
- Channel — среда сессии;
- TTL — таймер таймаута;
- Created at — время запуска;
- Last update — время последнего события в сессии.

# Информация о сущностях (элементах сессии)

The screenshot displays the Debug Dashboard interface. At the top, there is a summary bar with the following information:

- Session:** 658be [redacted] deaf74
- Status:** closed
- User:** e. [redacted] (RU)
- Platform:** [redacted]
- Perceptron:** [redacted]
- Channel:** [redacted]
- TTL:** 0 ms
- Created at:** 01:49 27.12.2023
- Last update:** 01:50 27.12.2023

Below the summary bar is a row of icons for navigation and actions. The main area contains two panels:

- Events [211]:** A purple panel showing a list of events. The first event is:
  - createdAt:** 27.12.2023 13:49:29:545
  - eventId:** system.event.session.started
  - \***
  - data:**The second event is:
  - createdAt:** 27.12.2023 13:49:29:634
  - eventId:** system.event.start\_dialog
  - system.agent.dispatcher**
  - data:** { "agentId": "system.agent.dispatcher" }
- Parameters [13]:** A teal panel showing a list of parameters. The first parameter is:
  - createdAt:** 27.12.2023 13:49
  - parameterId:** system.fact.session.username
  - value:** e. [redacted]
  - properties:** { "options": { "silent": true }, "previousValu...The second parameter is:
  - createdAt:** 27.12.2023 13:49
  - parameterId:** system.fact.session.user\_platforms
  - value:**

Debug Dashboard состоит из 9 блоков, в которых отражена вся информация о сессии:

- Events — события, которые произошли в сессии.
- Parameters — все установленные факты/параметры в сессии.
- Agents — все запущенные агенты в рамках сессии с информацией о результате их работы.
- Listeners — все агенты, подписанные на определенные события и запустившиеся при возникновении данных событий.
- Results — все элементы базы знаний, которые возникали в рамках сессии.
- ULS — все реплики диалога в хронологическом порядке.
- Asked Parameters — все факты, запрошенные агентами в течение сессии.

- Tasks — все задачи, созданные в рамках сессии.
- Prompts — все промпты/подсказки, которые были задействованы в сессии.

Верхняя панель каждого блока позволяет увидеть количество элементов данного типа, развернуть блок на полный экран и скрыть блок.

Строка управления блоками сущностей позволяет по клику на иконку блока скрывать его на форме.:



## События (Events)

```
createdAt:
11.01.2024 12:40:38:135

eventId:
system.event.session.started

*

data:

createdAt:
11.01.2024 12:40:38:202

eventId:
system.event.start_dialog

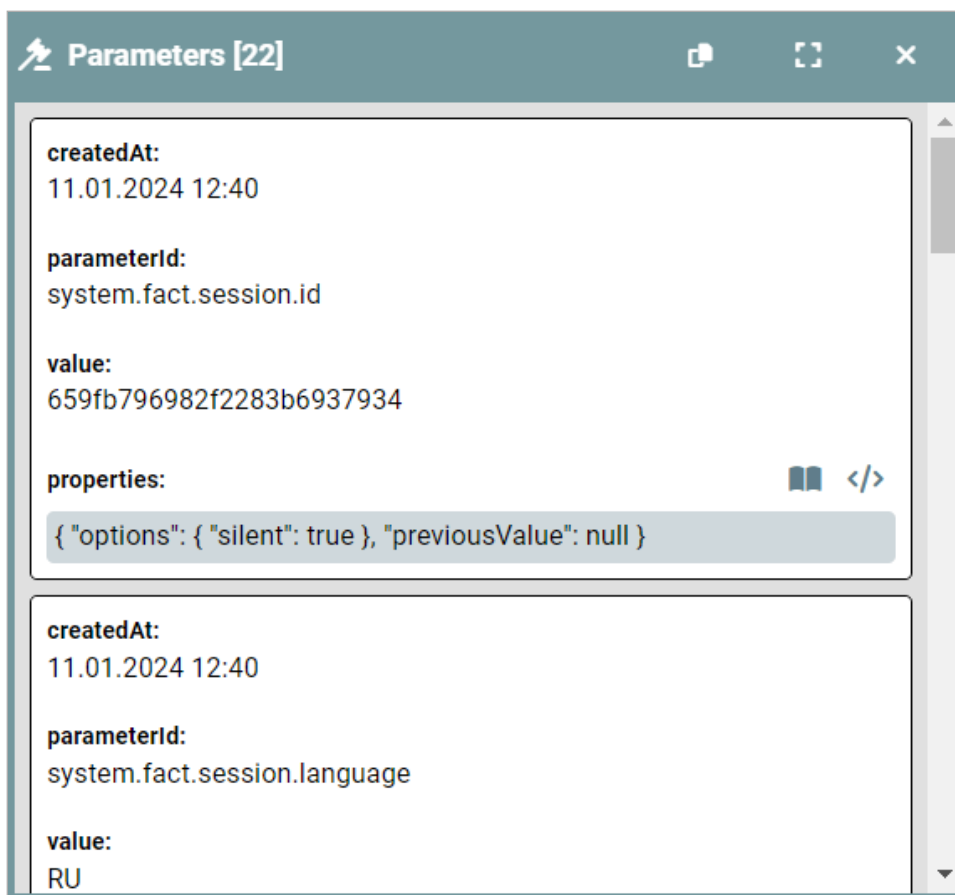
system.agent.dispatcher

data:
{ "agentId": "system.agent.dispatcher" }
```

В этом блоке отражены все события, произошедшие в диалоге:

- createdAt — дата и время возникновения события.
- eventId — идентификатор события.
- data — результат события.

## Параметры (Parameters)

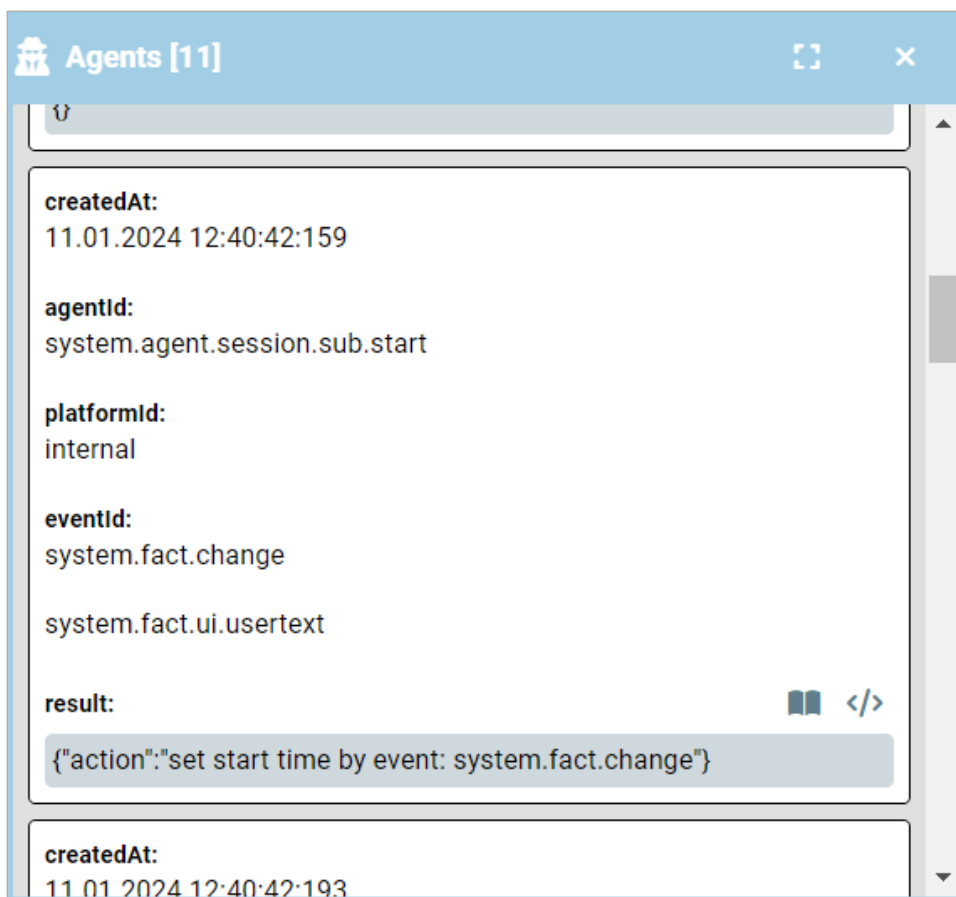


The screenshot shows a window titled "Parameters [22]" with a teal header. It contains two vertically stacked panels, each displaying a fact object. The top panel shows a fact with the following properties: **createdAt:** 11.01.2024 12:40, **parameterId:** system.fact.session.id, **value:** 659fb796982f2283b6937934, and **properties:** { "options": { "silent": true }, "previousValue": null }. The bottom panel shows a fact with the following properties: **createdAt:** 11.01.2024 12:40, **parameterId:** system.fact.session.language, and **value:** RU. A scrollbar is visible on the right side of the window.

В этом блоке отображаются все установленные в сессии факты и их значения:

- **createdAt** — дата и время установки факта.
- **parameterId** — идентификатор факта.
- **value** — значение факта.
- **propetries** — дополнительная информация о факте.

## Запущенные агенты (Agents)



The screenshot shows a window titled "Agents [11]" with a light blue header. The main content area displays the following information:

- createdAt:** 11.01.2024 12:40:42:159
- agentId:** system.agent.session.sub.start
- platformId:** internal
- eventId:** system.fact.change
- system.fact.ui.usertext
- result:** {"action": "set start time by event: system.fact.change"}

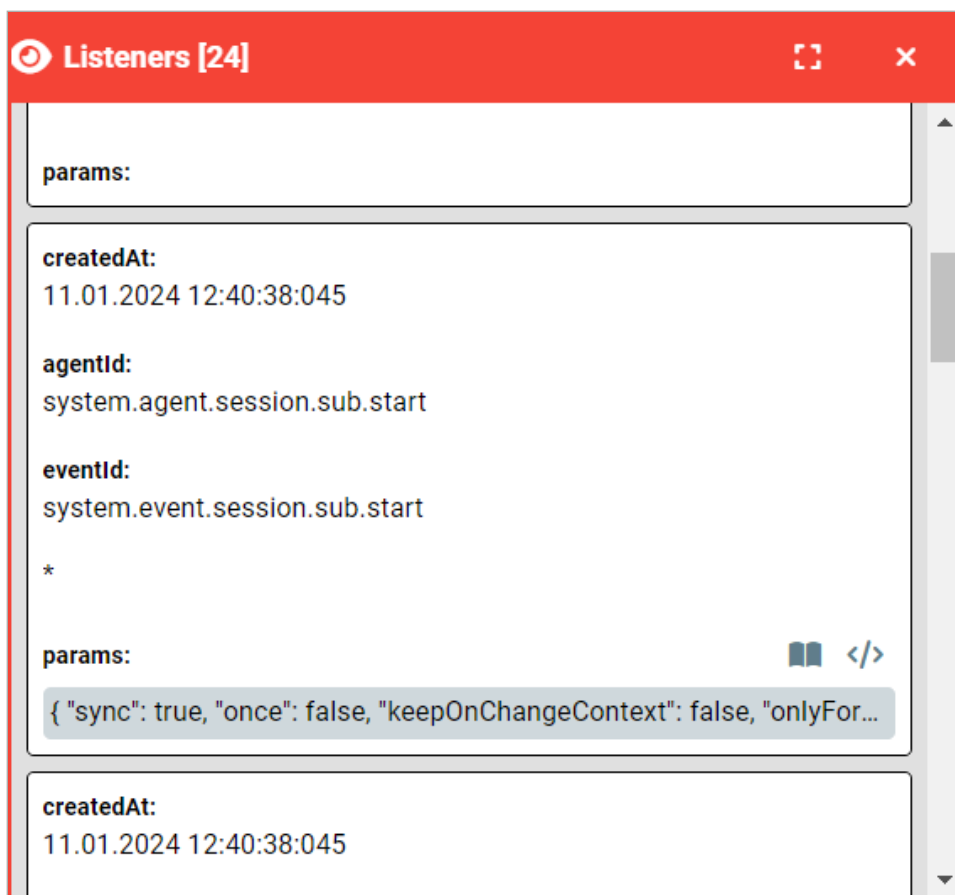
Below this, the start of another entry is visible:

- createdAt:** 11.01.2024 12:40:42:193

В этом блоке отображаются все агенты, участвовавшие в сессии, их параметры и связанные события:

- **createdAt** — дата и время запуска агента.
- **agentId** — идентификатор агента.
- **platformId** — целевая система агента.
- **eventId** — событие, вызванное агентом.
- **result** — результат работы агента.

# Listeners



The screenshot shows a window titled "Listeners [24]" with a red header. The main content area displays a list of listener objects. The first object is expanded, showing the following details:

- params:** (empty)
- createdAt:** 11.01.2024 12:40:38:045
- agentId:** system.agent.session.sub.start
- eventId:** system.event.session.sub.start
- \***
- params:** { "sync": true, "once": false, "keepOnChangeContext": false, "onlyFor..."

The second object in the list is partially visible, showing:

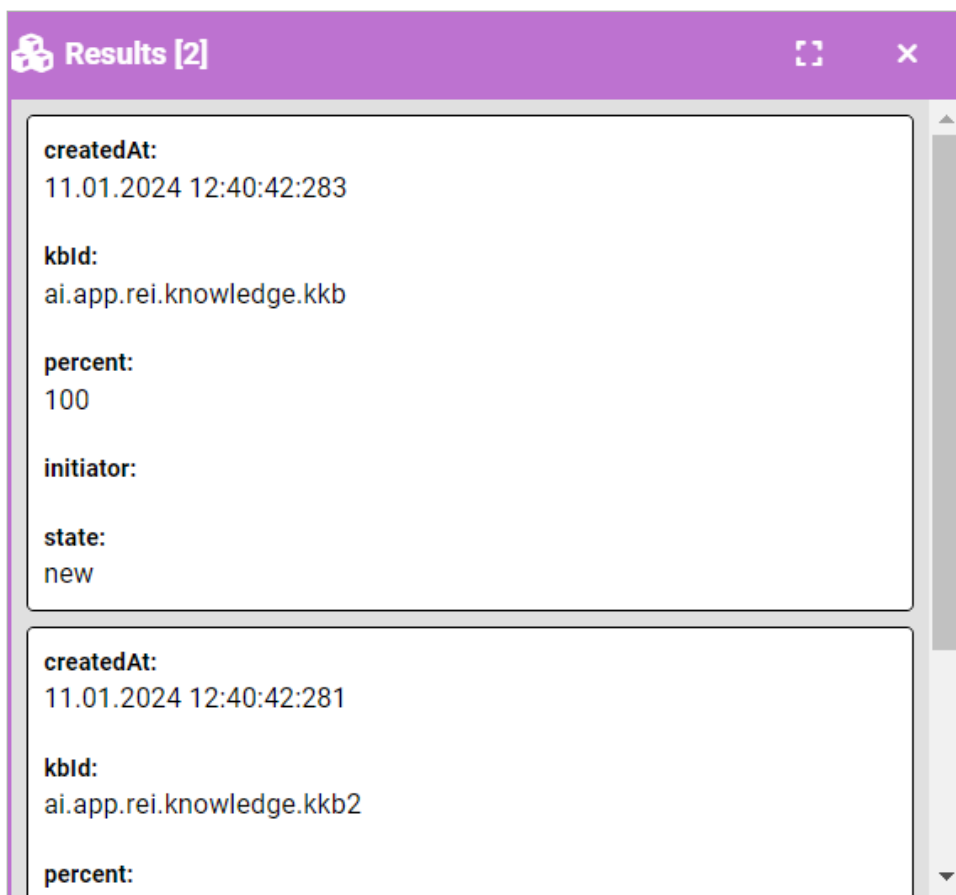
- createdAt:** 11.01.2024 12:40:38:045

В этом блоке отображаются все агенты, подписанные на определенные и запустившиеся при возникновении данных событий:

- **createdAt** — дата и время запуска агента.
- **agentId** — идентификатор агента.
- **eventId** — идентификаторы фактов, на которые подписан агент.
- **params** — информация о дополнительных настройках агента.



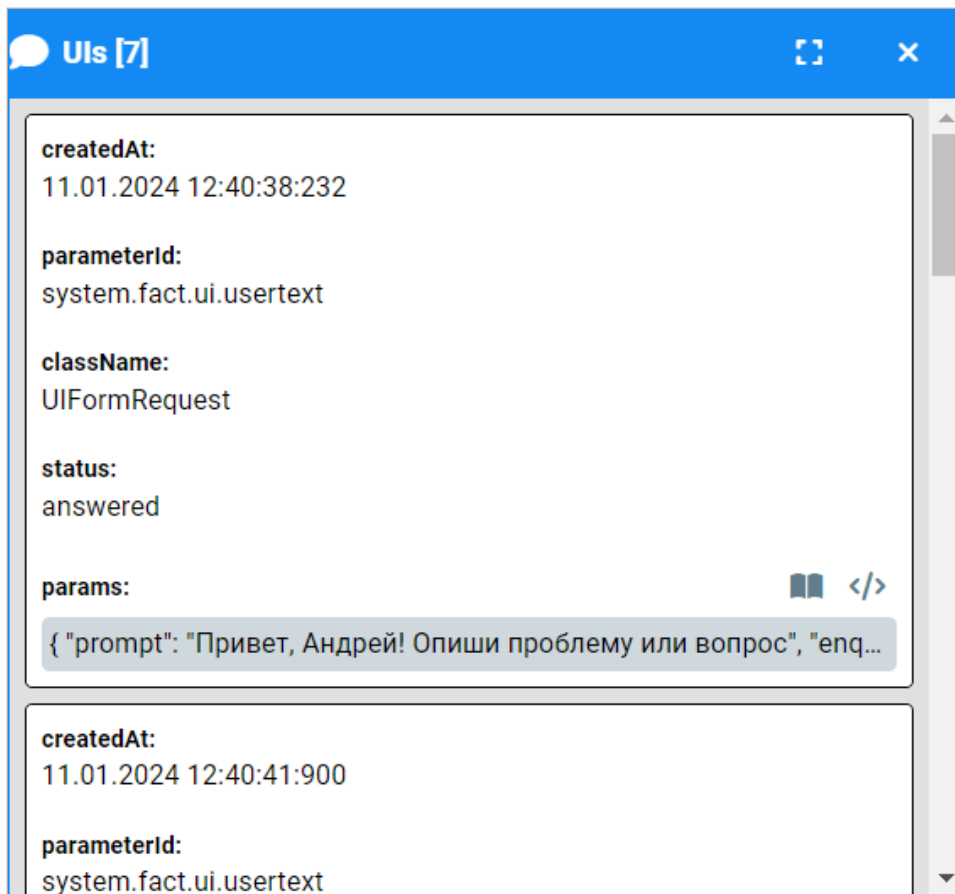
## Элементы БЗ (Results)



В этом блоке находится информация о всех элементах базы знаний, возникших в рамках сессии:

- **createdAt** — дата и время элемента базы знаний.
- **kbId** — идентификатор элемента базы знаний.
- **percent** — проценты попадания в данный элемент базы знаний.
- **initiator** — агент, отправивший запрос.

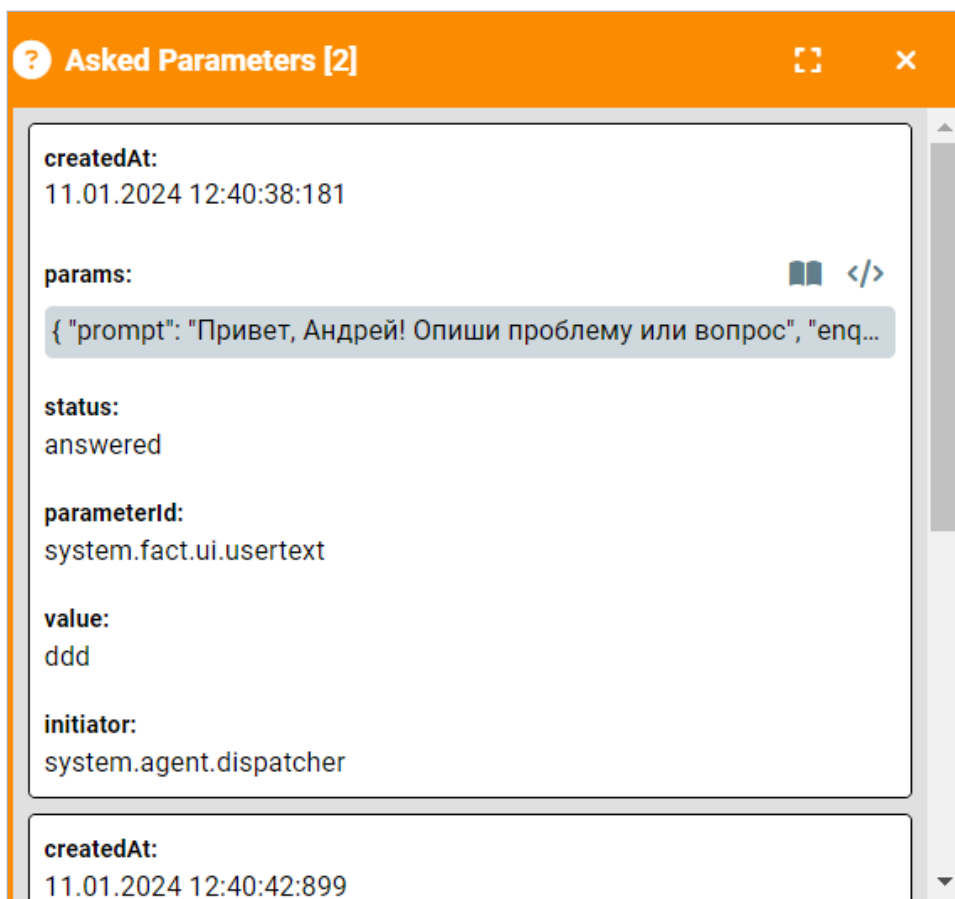
## Шаги сессии (UIs)



В этом блоке отображаются все реплики диалога в хронологическом порядке, т.е. ход диалога для пользователя:

- `createdAt` — дата и время реплики.
- `parameterId` — идентификатор факта.
- `className` — внутренние типы `sessionUI`.
- `status` — статус запроса.
- `params` — текстовое представление запроса.

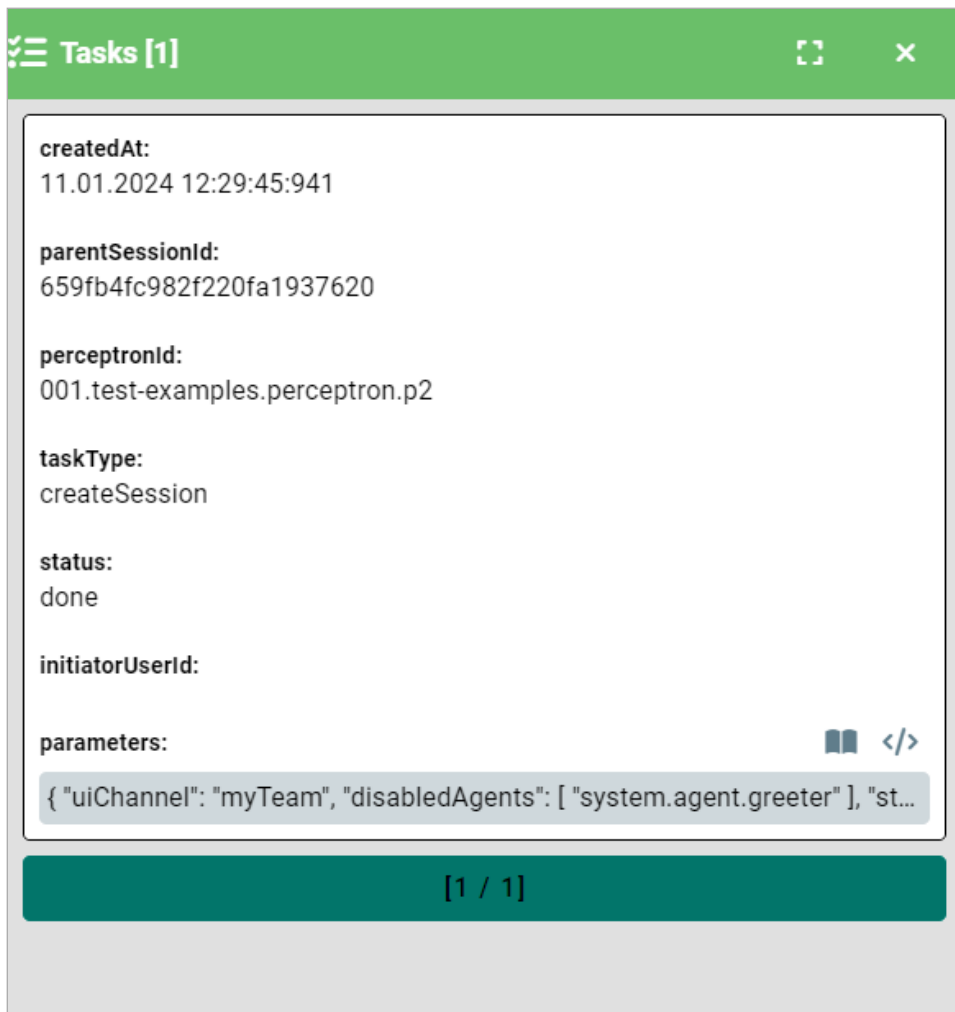
## Запрошенные факты (Asked Parameters)



В этом блоке отображаются все факты, запрошенные агентами в течение сессии, агенты, инициировавшие запросы, статус запроса и значение фактов:

- **createdAt** — дата и время запроса факта.
- **params** — способ запроса факта.
- **status** — статус запроса.
- **parameterId** — тип полученного ответа.
- **value** — значение полученного запрашиваемого факта.
- **initiator** — агент, отправивший запрос.

## Задачи (Tasks)



The screenshot shows a window titled "Tasks [1]" with a green header. The main content area displays the following task details:

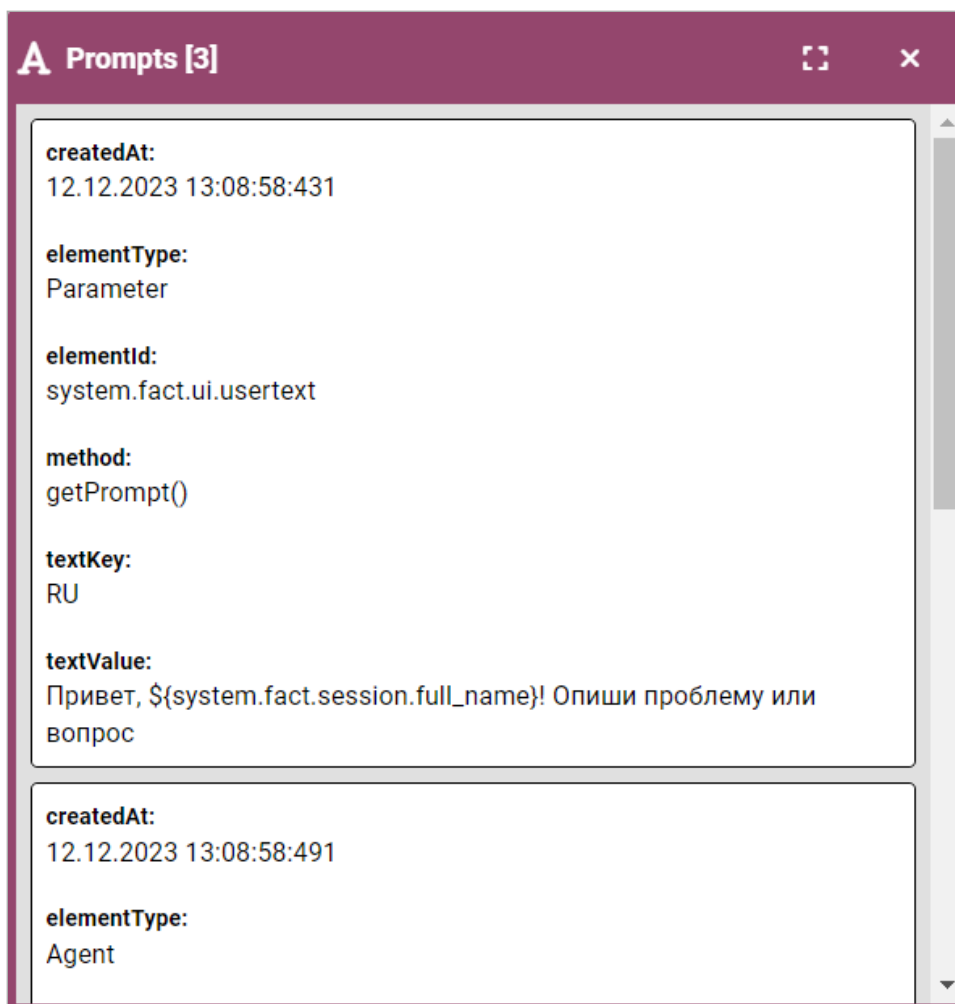
- createdAt:** 11.01.2024 12:29:45:941
- parentSessionId:** 659fb4fc982f220fa1937620
- perceptronId:** 001.test-examples.perceptron.p2
- taskType:** createSession
- status:** done
- initiatorUserId:**
- parameters:** `{"uiChannel": "myTeam", "disabledAgents": [ "system.agent.greeter" ], "st...`

At the bottom of the window, there is a dark green bar with the text "[ 1 / 1 ]".

В этом блоке отображается информация о всех созданных задачах, в которых в качестве параметра `parentSessionId` была указана сессия, данные которой сейчас просматриваются:

- `createdAt` — время создания задачи.
- `parentSessionId` — идентификатор сессии, в рамках которой был создан таск.
- `taskType` — тип задачи.
- `status` — статус выполнения задачи.
- `initiatorUserId` — идентификатор пользователя, который создал таск из сессии.
- `parameter` — дополнительная информация о таске в формате JSON.

## Подсказки (Prompts)



В этом блоке отображается информация о всех промптах/подсказках, которые были задействованы в сессии:

- `createdAt` — время отображения подсказки в чате.
- `elementType` — у какого типа элемента была отображена подсказка.
- `elementId` — идентификатор элемента.
- `method` — метод, которым была запрошена подсказка.
- `textKey` — язык подсказки.
- `textValue` — текст подсказки.

## Дополнительные возможности

The screenshot displays a web chat interface with a sidebar on the left containing navigation icons. The main area shows session details in a grid format:

<b>Session</b> 658be519868cea15f0deef74	<b>Status</b> closed	<b>User</b> e.rudoman (RU)	<b>Platform</b> Internal	<b>Perceptron</b> Route	<b>Channel</b> web-chat
<b>TTL</b> 60 ms	<b>Created at</b> 01:49 27.12.2023		<b>Last update</b> 01:50 27.12.2023		

Below the session details is a row of seven circular icons: a calendar, a person, a building, a camera, a group of people, a speech bubble, and a question mark. To the right of these icons is a purple icon with a list symbol.

Two panels are open in the foreground:

- Events [211]** (purple header):
  - Event 1: `createdAt: 27.12.2023 13:49:29:545`, `eventId: system.event.session.started`, `data:`
  - Event 2: `createdAt: 27.12.2023 13:49:29:634`, `eventId: system.event.start_dialog`, `system.agent.dispatcher`, `data: { "agentId": "system.agent.dispatcher" }`
- Parameters [13]** (teal header):
  - Parameter 1: `createdAt: 27.12.2023 13:49`, `parameterId: system.fact.session.username`, `value: e.rudoman`, `properties: { "options": { "silent": true }, "previousValu..." }`
  - Parameter 2: `createdAt: 27.12.2023 13:49`, `parameterId: system.fact.session.user_platforms`, `value:`

A red arrow points to a circular icon with a left-pointing arrow in the bottom right corner of the Parameters panel.

Чтобы воспользоваться дополнительными возможностями (может потребоваться для дебага новой

доработки), нажмите на иконку



в правом нижнем углу и разверните панель:



— добавить событие;



— добавить параметр;



— добавить агента, подписанного на событие.

# Для роли OPERATOR

Переключение на оператора доступно на любом этапе диалога. После определения намерения общаться с оператором, система уведомляет пользователя о переключении, а сама сессия появляется в операторском интерфейсе со статусом «в ожидании».

The screenshot shows a chat interface with a header bar containing the text "СЕССИЯ 09 апреля 2021 14:43" and a blue square icon. Below the header, a green dot and the word "оператор" are visible. The chat history consists of several messages:

- 09 апреля 2021 14:43: A blue message bubble with a cube icon on the left containing the text "Привет, Анна! Опиши проблему или вопрос".
- 09 апреля 2021 14:43: A grey message bubble on the right with a person icon on the right containing the text "оператор".
- 09 апреля 2021 14:43: A blue message bubble with a cube icon on the left containing the text "Переключаем на оператора".
- 09 апреля 2021 14:44: A blue message bubble with a cube icon on the left containing the text "Спасибо за обращение! Что бы Вы хотели узнать?".
- 09 апреля 2021 14:44: A grey message bubble on the right with a person icon on the right containing the text "Зачем нужны операторы?".
- 09 апреля 2021 14:45: A blue message bubble with a cube icon on the left containing the text "Отличный вопрос!".
- 09 апреля 2021 14:47: A blue message bubble with a cube icon on the left containing the text "Операторы нужны для того, чтобы решать".

At the bottom of the chat area, there is a text input field with the placeholder "Сообщение" and two icons: a paperclip and a blue arrow pointing right.



узнать?

09 апреля 2021 14:44

Зачем нужны операторы?



09 апреля 2021 14:45

Отличный вопрос!



09 апреля 2021 14:47

Операторы нужны для того, чтобы решать нестандартные вопросы пользователи, которые система пока не умеет решать. Общение с оператором гарантирует пользователю решения вопроса, а также помогает аналитикам определить приоритетные направления развития навыков системы.



09 апреля 2021 14:48

Вы обращаетесь как:

1. Пользователь

2. Оператор

Сообщение






СЕССИЯ 09 апреля 2021 14:43

● оператор


Вы обращаетесь как:

1. Пользователь
2. Оператор


09 апреля 2021 14:49

Пользователь 


09 апреля 2021 14:50

 В случае, если вы не решили свой вопрос при общении с цифровым помощником, вы можете написать в чат слово "оператор" и вам поможет первый свободный оператор


09 апреля 2021 14:50



спасибо, буду знать) 

09 апреля 2021 14:51

 Сессия была прервана пользователем

09 апреля 2021 14:51

 Завершаем сессию

Сообщение  

### Оператор может:

- взять на себя ожидающую сессию;
- просмотреть сессии;
- начать общение с пользователем;
- использовать различные режимы взаимодействия.

**В ожидании оператора** | Список сессий | В ожидании оператора

Фильтры | Поля

Пользователь	Канал	Язык	Статус	Заголовок	Группы	Обновлен	Действия
Anna (a.grebenik)	web-chat	RU	waiting	оператор		несколько секунд	<b>ВЗЯТЬ НА СЕБЯ</b>

Items per page: 25 | 1-1 of 1

09 апреля 2021 14:55  
оператор

**Anna** | **Оператор (тест)**

Search: Title, User name

Мои Сессии 0  
Нет активных сессий

**Ожидающие Оператора 2**

- 09 апреля 2021 14:55  
**оператор**  
Anna
- 17 февраля 2021 03:03  
**оператор**  
Михаил

Архивные 2769

09 апреля 2021 14:43  
**позови оператора**  
Anna

Привет, Анна! Опиши проблему или вопрос

09 апреля 2021 14:55

Переключаем на оператора

**ВЗЯТЬ НА СЕБЯ**

09 апреля 2021 14:55

оператор

ask

Anna

09 апреля 2021 14:55

Привет, Анна! Опиши проблему или вопрос



09 апреля 2021 14:55

оператор

09 апреля 2021 14:55

Переключаем на оператора



Сообщение

ASK

CHOICE

# Для роли TRAFFIC\_MANAGER

Трафик-менеджеру доступен расширенный операторский интерфейс, включающий в себя:

- Просмотр всех сессий;
- Создание групп операторов;
- Присвоение групп операторам;
- Назначение сессий на операторов;
- Назначение сессий на группы операторов;
- Мониторинг загруженности операторов.

Пользователь	Канал	Язык	Статус	Заголовок	Группы	Обновлен	
Anna (a.grebenik)	web-chat	RU	waiting	оператор		26 мин	НАЗНАЧИТЬ ГРУППЕ ВЗЯТЬ НА СЕБЯ НАЗНАЧИТЬ >
Михаил (m.zarebo)	test-agent	RU	waiting	оператор	G1	2 месяца	НАЗНАЧИТЬ ГРУППЕ ВЗЯТЬ НА СЕБЯ НАЗНАЧИТЬ >

## Главное меню

**Home** — основная страница, на которой отображаются все активные операторские сессии.

**Chat** — просмотр сессий в интерфейсе чата. Есть возможность взять на себя не назначенную другим операторам сессию.

**Operators** — список операторов. Есть возможность назначить оператору одну или несколько групп.

Operators List			
username	email	name	
admin			ГРУППЫ >
			ГРУППЫ >
			ГРУППЫ >
			ГРУППЫ >

**Groups** – группы операторов. Трафик-менеджер может назначить сессию всей группе, и ее возьмет свободный оператор этой группы. При назначении сессии для группы, она будет отображаться не назначенной только для участников этой группы.

Operators Groups			
Поиск	СОЗДАТЬ		⚙️
name			
G1			✏️ 🗑️
HR			✏️ 🗑️

## Назначение сессий

Трафик-менеджер может назначить сессию оператору, группе операторов или взять сессию на себя:

>

### Назначить группе

Назначить группе

- G1
- HR

## Назначить на

Оператор

admin - (Admin)