

Administración de grupos de trabajo



Las siguientes tareas requieren de privilegios administrativos.

- [Creación de grupo de trabajo](#)
- [Edición de grupo](#)
- [Eliminar grupo](#)
- [Agregar usuarios a grupos de trabajo](#)
- [Edición de usuarios](#)
- [Eliminar usuarios](#)

Creación de grupo de trabajo

Creación de los grupos en los que se clasificarán los usuarios de ITHelpCenter de acuerdo a las características que definan el grupo.

Los criterios para la creación de grupos pueden ser:

- Grupos según áreas de la organización para usuarios finales.
- Grupos de asesores de ITHelpCenter según el tipo de solicitudes que se atenderán. Ejemplo: Grupo Hardware, Grupo Software. O por niveles de servicio para ciertos servicios prestados. Ejemplo: Soporte Básico, Soporte Expertos.

1. Ingresar al portal IthelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Configuración del proceso > Grupo > Definición*

Id MD gr...	Nombre de grupo	Comentario SG	Nombre del estado del si...	Número de u...
14	Administrador de cambios		Live	1
8	Administrador de inciden...		Live	1
3	Administrador de mesa d...		Live	0
5	Administrador de proble...		Live	1
11	Administrador de requeri...		Live	1
19	Grupo Aprobaciones		Live	1
26	Grupo Cambios Encuesta		Live	4
27	Grupo de Análisis de Cam...		Prep	1
29	Grupo de Aprobaciones C...	RFC	Live	4
12	Grupo de cambios junior		Live	2
13	Grupo de cambios senior		Live	2
28	Grupo de Gestión de Cam...		Prep	1

2. Dar clic en el botón **Nuevo**. En la subventana que se abre, agregar la siguiente información:

- o Título: Nombre el nuevo grupo
- o Comentarios: Descripción general del grupo.
- o Estado del sistema:
Habilita/deshabilita grupo. Estados posibles:
Prep: En preparación (pre-producción).
Live: Activo.
Retired: Fuera de servicio.



Dar clic en el botón **Vista** para visualizar la información del grupo.

Edición de grupo

1. En *Configuración del proceso > Grupo > Definición*. Seleccionar en la rejilla el grupo a editar.

2. Dar clic en el botón **Editar**.

Se puede editar el *título, comentarios y estado del sistema*.

Eliminar grupo

1. En *Configuración del proceso > Grupo > Definición*. Seleccionar en la rejilla el grupo a eliminar.

2. Dar clic en el botón **Eliminar**.

Aparecerá una ventana de confirmación de la eliminación.

Agregar usuarios a grupos de trabajo

1. Ingresar al portal IthelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Configuración del proceso > Grupo > Agregar Usuario*

Id MD gru...	Nombre G...	Nombre de grupo	Nombre del estado del sistema
135	ALEJANDRAZ	Grupo Evaluacion	Live
169	APROBACI...	Grupo de Aprobaciones Cambios	Live
168	APROBACI...	Grupo de Aprobaciones Cambios	Live
166	APROBACI...	Grupo de Aprobaciones Cambios	Live
167	APROBACI...	Grupo de Aprobaciones Cambios	Live
157	AsesorNoc	Grupo Semana Noc	Live
139	CAMILOA	Grupo Supervisores	Live
160	CARLA	Grupo Observadores	Live
141	CARLOSF	Grupo Jefes	Live
142	DANIELC	Grupo Jefes	Live
118	EDGAR	Grupo Aprobaciones	Live
158	JefeNoc	Grupo Jefe Noc	Live

2. Dar clic en el botón **Nuevo**. En la subventana *Agregar usuarios*, completar la siguiente información:

- Grupo de trabajo (Working group): Del campo de lista desplegable seleccionar el grupo al que pertenecerá el usuario.
- Usuario (CI User): En el campo de lista desplegable seleccionar el usuario.
- Estado del sistema (System status):
Habilita/deshabilita usuario en el grupo. Estados posibles:
Prep: En preparación (pre-producción).
Live: Activo.
Retired: Fuera de servicio.



Dar clic en el botón **Vista** para visualizar la información del usuario (grupo de trabajo, nombre, estado del sistema).

Edición de usuarios

1. En *Configuración del proceso > Grupo > Agregar usuario*. Seleccionar en la rejilla el usuario a editar.
2. Dar clic en el botón **Editar**.
Se puede editar el *Grupo de trabajo, usuario, estado del sistema*.

Eliminar usuarios

1. En *Configuración del proceso > Grupo > Agregar usuario*. Seleccionar en la rejilla el usuario a eliminar.
2. Dar clic en el botón **Eliminar**.
Aparecerá una ventana de confirmación de la eliminación del usuario en el grupo (Se elimina del grupo, no del sistema).

From:

<http://leverit.com/ithelpcenter/> - **IT Help Center**

Permanent link:

http://leverit.com/ithelpcenter/es:administrador:admin_usuarios

Last update: **2020/12/15 05:41**

