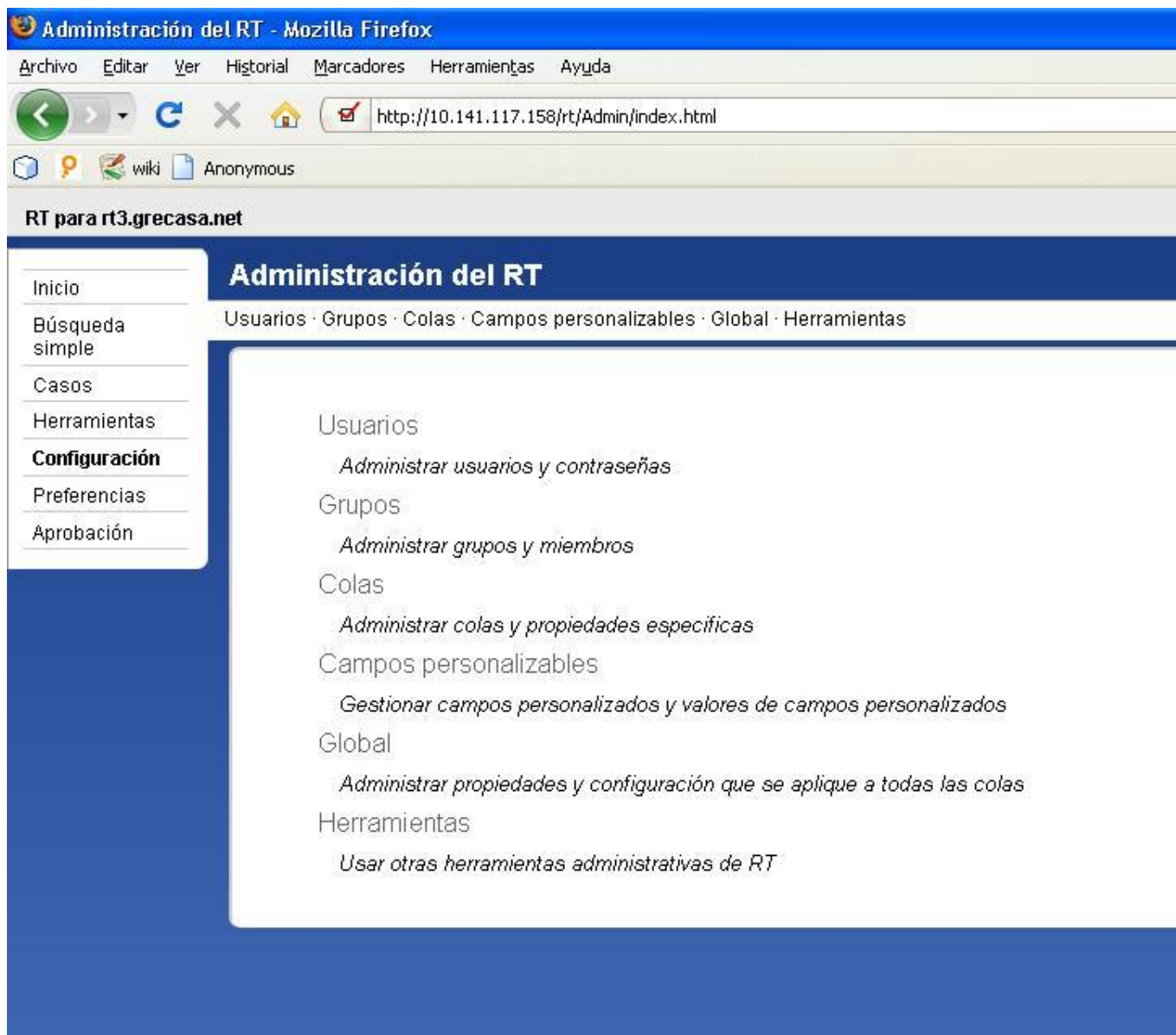


# Utilización

## Creación de usuarios, grupos y colas

Entramos como root, y nos dirigimos a Configuración, ahí tendremos las subopciones. Entramos en la que queramos y podemos crear, borrar, modificar usuarios/grupos/colas.



## Permisos

Cada usuario/grupo tendrá unos permisos determinados sobre una cola. Una cola es como una categoría, una unión de incidencias de un mismo tipo.

Para modificar los permisos en una cola, vamos a **Configuración → Colas → <seleccionas/creas una> →** y en el menú superior podremos elegir las diferentes opciones: permisos para usuarios determinados, grupos....

## Modificar privilegios de grupo para la cola General

[Nuevo caso en](#)

[Basicos](#) · [Observadores](#) · [Acciones](#) · [Plantillas](#) · [Campos Personalizables de Caso](#) · [Campos personalizables de Transacción](#) · **[Derechos del grupo](#)**

### Grupos del sistema

Todos

#### Permisos actuales

*Sin privilegios concedidos*

#### Nuevos privilegios

ShowTicket  
ShowTicketComments  
VerCola  
WatchAsAdminCc  
(sin valor)

No privilegiado

#### Permisos actuales

*Sin privilegios concedidos*

#### Nuevos privilegios

ShowTicket  
ShowTicketComments  
VerCola  
WatchAsAdminCc  
(sin valor)

Privilegiado

#### Permisos actuales

*Sin privilegios concedidos*

#### Nuevos privilegios

ShowTicket  
ShowTicketComments  
VerCola  
WatchAsAdminCc  
(sin valor)

## Creación de casos/incidencias

Nada mas entrar como usuario, nos saldrá la pagina principal donde podremos crear una incidencia de forma rápida, ver los casos que tenemos asignados, las colas, etc.

Para crear una incidencia no tendremos mas que rellenar el formulario.

10 casos de mayor prioridad que poseo

Editar

| #  | Asunto            | Prioridad | Cola  | Estado  |
|----|-------------------|-----------|-------|---------|
| 5  | asdfadsf          | 0         | cola1 | nuevo   |
| 7  | sin propietario 2 | 0         | cola1 | nuevo   |
| 12 | test email        | 0         | cola1 | abierto |
| 13 | nuevo             | 0         | cola1 | nuevo   |

Los 10 casos más nuevos sin propietario

Editar

Casos destacados/bookmarked

Editar

Creación rápida de caso

Asunto:

Cola: 
Propietario:

Solicitantes:

Contenido:

Crear

## Robar o asignar casos

Si somos los propietarios de un caso, podemos asignarlo a cualquier usuario de nuestro grupo, si tenemos permisos. Lo mismo pasa con robar un caso. La diferencia es que solo podemos asignar caso a otra persona si actualmente nosotros somos el propietario. Y al robar da igual, simplemente debemos tener los permisos necesarios.

Para robar, vamos a alguna incidencia y dentro estará la opción:

Autenticado como root | Preferencias | Salir

Nuevo caso en

cola1

Búsqueda

Robar · Comentario · Responder · Resolver · ☆

message or jump to the first unread message and mark all messages as seen.

Y para cambiar de propietario, hacemos click en la incidencia y luego en personas. Ahí nos aparecerá la opción:

Robar · Comentario · Responder · Resolver · ☆

**Propietario**  
Propietario: usuario4  
**Observador**  
(Marque la categoría)  
Solicitantes:

- ninguno

Cc:

- ninguno

Cc Administrativa:

- ninguno

## Aprobaciones en RT

Para hacer una cola que use el sistema de aprobaciones del RT, hay que crear un script (acción) que sea lanzado cuando se crea un ticket.

## Definiendo la plantilla

Lo primero que necesitamos es crear una plantilla local a la cola

Editar plantillas para la cola compras Nuevo pedido en General Búsqueda...

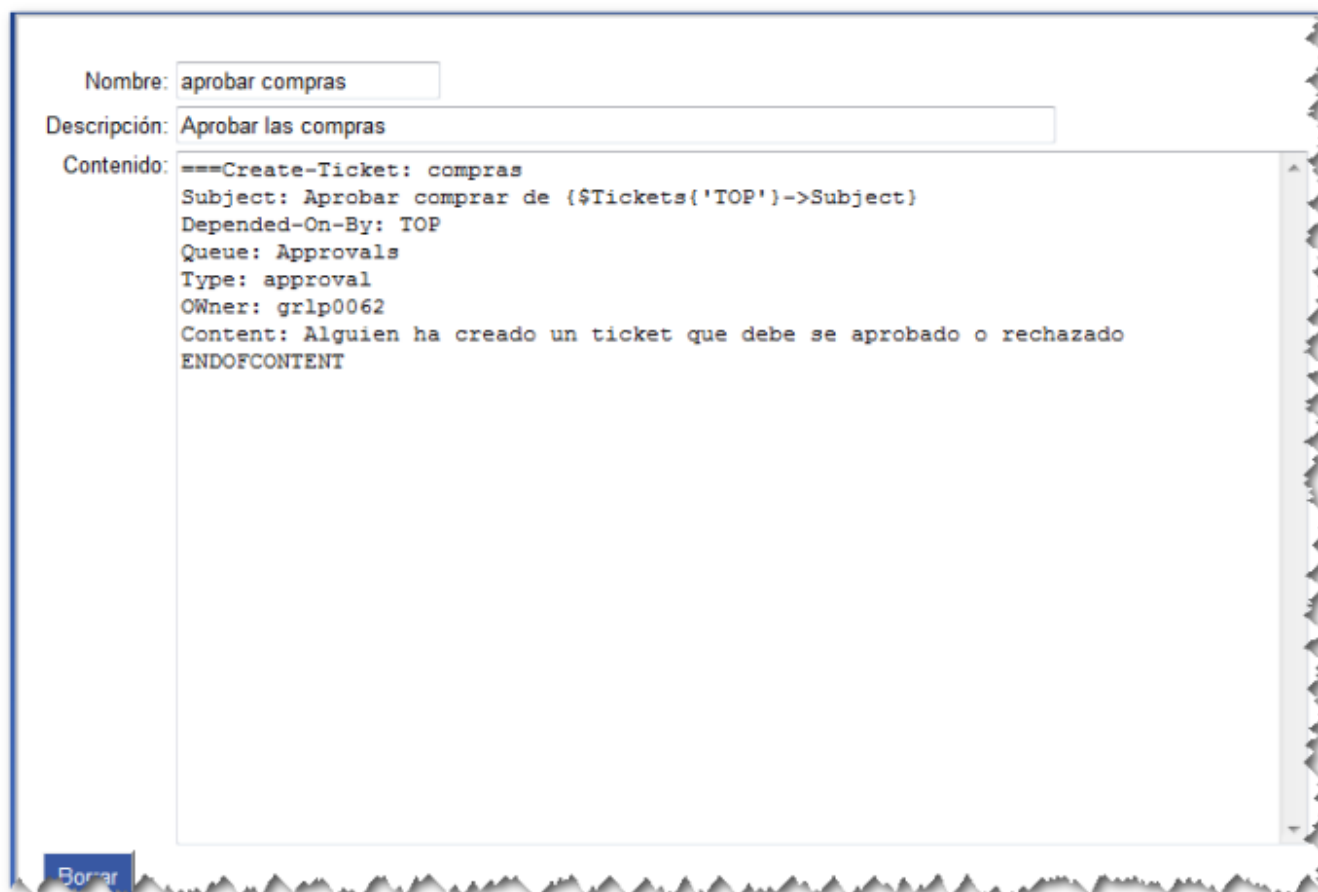
Seleccionar plantilla Nueva plantilla

| #  | Nombre          | Descripción         |
|----|-----------------|---------------------|
| 26 | aprobar compras | Aprobar las compras |

(Marque la caja para borrar)

Borrar Plantilla

y definir su contenido como esto:



Nombre:

Descripción:

Contenido: 

```
===Create-Ticket: compras
Subject: Aprobar comprar de {$Tickets('TOP')->Subject}
Depended-On-By: TOP
Queue: Approvals
Type: approval
OWner: grlp0062
Content: Alguien ha creado un ticket que debe se aprobado o rechazado
ENDOFCONTENT
```

Las dependencias entre el ticket creado y el ticket de aprobación hace necesario que este último deba ser cerrado primero.

## Aprobaciones Notificaciones y Permisos

Si necesitas diferentes grupos de usuarios para acceder a diferentes conjuntos de aprobaciones, necesitas crear nuevas colas.



Los ticket del tipo aprobación no aparecen en la lista de tickets normales, aparecen al pinchar sobre la opción Aprobación



Para utilizar la cola por defecto `__Approvals` para nuestras aprobaciones, hay que activar la cola, renombrar el nombre a Approvals y dar permisos a los usuarios autorizados a ver la cola y los tickets (sólo se puede hacer dando permisos Globales.)

También deberás dar permisos para ver los tickets **ShowTicket** a los AdminCC

En AdminCC de la cola Approvals ponemos los usuarios o grupos que sean los responsables de aprobar los tickets.

En el menú acciones de la cola creamos una nueva acción con lo siguiente:

RT para HelpDesk GRECASA Autenticado como root | Preferencias | Salir

---

Inicio

Búsqueda simple

Casos

Herramientas

Configuración

Usuarios

Grupos

Colas

Elegir

Crear

compras

Basicos

Observadores

Acciones

Plantillas

Campos Personalizables de Caso

Campos personalizables de Transacción

Derechos del grupo

Privilegios de usuario

Historial

Campos personalizables Global

Herramientas

Preferencias

Aprobación

Modificar una acción para la cola compras

Nuevo pedido en

General

Búsqueda...

Seleccionar acción · Nueva Acción · Acción #12

Campos de Acción

Descripción: acción compra

Condición: Al crear

Acción: Crear Pedidos

Plantilla: aprobar compras

Fase: TransactionCreate

Borrar

Guardar Cambios

Condiciones y acciones Definidas por el Usuario

(Usar estos campos cuando se selecciona 'Definido por el usuario' para una condición o acción)

Condición personalizable:

Código de preparación de acción personalizable:

Código de limpieza de acción personalizable:

Borrar

Guardar Cambios

>><< BEST PRACTICAL™

>><< RT 3.8.7 Copyright 1996-2009 Best Practical Solutions, LLC.

<http://wiki.bestpractical.com/view/ApprovalCreation>

From:

<https://intrusos.info/> - LCWIKI

Permanent link:

<https://intrusos.info/doku.php?id=aplicaciones:rt:funcionamiento&rev=1273057496>

Last update: 2023/01/18 14:13

