Hotliner

Este perfil permite introducir incidencias y tener acceso a su seguimiento. En cambio, este perfil no permite hacerse cargo de ellas.

**Activos:**

No tiene acceso a activos, a ninguna función.

**Asistencia:**

Incidentes:

-Incidentes: Puede Ver mi ticket, Actualizar, crear, ver todos los incidentes, y asignar incidentes a usuarios. No puede Eliminar tickets, no puede ver grupos creados por el super-admin, ver asignados, apropiarse de incidentes ponerse a cargo, o cambiar la prioridad.

- Costos de incidente: puede leer, actualizar, crear y eliminar permanentemente. (Todas las funciones).

-Incidentes recurrentes: No tiene acceso a ninguna funcionalidad de esta sección

- Plantilla de incidente: tiene acceso solo al modo de lectura, no puede crear, actualizar ni eliminar plantillas.

Seguimientos/Tareas

-Seguimientos: Tiene acceso a per públicos, actualizar seguimiento(autor), Agregar seguimiento(Solicitante), puede agregar a todos los tickets y ver privado. No tiene acceso a Eliminar permanentemente, Actualizar todo y tampoco puede agregar seguimiento a grupos asociados.

-Tareas: tiene acceso a per Público y ver privados. No puede Eliminar, Actualizar todo ni agregar a todos los tickets.

- Validación: puede eliminar, Crear una solicitud de validación para una solicitud y para un incidente. No puede validar solicitudes ni incidentes.

-Asociación: no puede ver el hardware de los grupos

Visibilidad

* Estadísticas: leer las estadísticas
* Planificación: puede ver planificación personal , no puede ver las planificaciones de las personas de los grupos creados por el Super-Admin. Tampoco puede ver todas las planificaciones.

Problemas:

* Problemas: Solo puede ver todos los problemas pero no puede realizar ningún cambio sobre ellas, ni especificaciones de los problemas.

Cambios:

* Cambios: Puede actualizar, crear, eliminar parcialmente, eliminar permanentemente y ver todos los cambios. No puede ver el creador ni leer ni actualizar notas.
* - Validación: puede crear y eliminar. No puede validar.

**Gestión:**

No tiene permisos para realizar ninguna acción de gestión en contactos/proveedores, documentos, contratos, datos financieros y presupuesto.

**Herramientas:**

Herramientas:

No tiene permiso a realizar ninguna acción dentro de recordatorios públicos, Feed RSS públicos, Marcadores públicos, Reportes, base de conocimientos y administración de reservas.

Proyectos:

* Proyectos: Puede actualizar, crear, Eliminar parcialmente, Eliminar permanentemente, puede leer notas, actualizar notas y ver todos los proyectos . No puede ver el actor del proyecto.
* Tareas: No tiene acceso a ver tareas ni ha actualizar actor(Ninguna Función).

**Administración:**

Administración:

* Usuarios: Solamente puede visualizar los usuarios creados, no puede realizar ningún cambio en ellos, ni crear nuevos usuarios, lo que sí puede hacer es crear un usuario de fuente externa.
* Entidades – Grupos. Perfiles- Mail queue- Mantenimiento-Logs : No tiene acceso a ninguna de estas secciones.

Reglas: No tiene acceso a las reglas .

Diccionario desplegable: No tiene permiso a realizar ninguna acción dentro de los diccionarios desplegables

**Configuración:**

* Configuración : No tiene acceso a la configuración (Configuración general, search result display, Componentes, Menús desplegables globales).
* Menús desplegables de entidad: No tiene acceso a ninguna opción de menús desplegables de entidad(dominios, Lugares, Categorías de incidentes, Categorías de base de conocimiento, Conectores de red, task categories, estados de materiales, plantillas de soluciones, Calendarios, Tipo de documento, enlaces externos, notificaciones, SLA).

**Ciclos de vida:**

Tiene acceso a todas la funciones de los ciclos de vida(incidentes, problemas, cambios).

Observer

este perfil solo accede en modo lectura a la información sobre el inventario y su gestión. En cuanto a las incidencias, este perfil puede declararlas o attribuirlas.

**Activos:**

* Computadores-Monitores-Software-Redes-Impresoras-Cartuchos-Consumibles-Teléfonos-Dispositivos-Internet: Tienen acceso solo para visualizarlas.

**Asistencia:**

* Incidentes: poder ver el ticket creado por el super-Admin, crear, eliminar parcialmente y permanentemente, ver todos los incidentes, ver asignados, y ponerse a cargo de la incidencia. No puede actualizar, ver incidentes creados por grupos del super-admin, no puede asignar, apropiarse de incidentes ni cambiar la prioridad.
* Costos de incidentes: pueden visualizarlos. No puede actualizar, ni crear, ni eliminar.
* Incidentes recurrentes- Plantillas de incidente: No se puede acceder a estas acciones.

Seguimientos / Tareas:

* Seguimientos: Tiene acceso a per Públicos, agregar seguimiento(solicitante). No puede actualizar seguimiento(autor), eliminar, actualizar todo, Agregar a todos los tickets, ver privados ni agregar seguimiento(grupos asociados).
* Tareas: : Tiene acceso a per Públicos. No puede eliminar, actualizar todo, Agregar a todos los tickets ni ver privados.

Validación:

* Validación: tiene permiso a eliminar, créate for request, crear una solicitud de validación para una solicitud, para un incidente y validar un incidente.

Visibilidad:

* Estadísticas: puede acceder a ella para visualizarlas.
* Planificación: puede Ver planificación personal.

Problemas:

* Problemas: tiene acceso a ver el creador del problema, leer notas y ver todos los problemas, pero no puede actualizar, crear, Eliminar parcialmente, permanentemente ni actualizar notas.

Cambios:

* Cambios: tiene acceso a ver el creador del cambio, leer notas y ver todos los cambios. No tiene acceso a actualizar, crear, eliminar parcialmente, permanentemente ni actualizar notas.
* Validación: puede crear, eliminar y validar(Todas las funciones).

**Ciclos de vida:**

* Tiene acceso a todas la funciones de los ciclos de vida(incidentes, problemas, cambios).

**Gestión:**

* Contactos/Proveedores, Documentos, contratos, datos financieros, presupuesto: están disponibles en modo lectura solo se pueden visualizar.

**Herramientas:**

Herramientas:

* Reportes : tiene acceso a los reportes pero solo para visualizarlos.
* Base de conocimientos: Tiene acceso en modo lectura, y puede leer las preguntas frecuentes.
* Administración de reservas: Puede acceder en modo lectura, para visualizar y además puede crear una reservación.
* Recordatorios públicos- Feed RSS públicos- Marcadores públicos, no tiene acceso a ninguna función.

Proyectos

* Proyectos: Tiene acceso a ver el actor, y ver todos los proyectos, pero no tiene acceso a realizar ningún tipo de acción sobre ellas(Actualizar, crear, eliminar).
* Tareas: Tiene acceso a visualizar el actor y actualizar el actor.

**Administración:**

Administración:

* Usuarios: puede leer los datos del usuario y el autor. No puede actualizar, crear, eliminar, borrar permanentemente, agregar usuarios externos.
* Entidades: No tiene acceso a ellas.
* Grupos: solo puede visualizarlos
* Perfiles - Mail queue – Logs: No tiene acceso.
* Mantenimiento: puede comprobar la presencia de actualizaciones.

Reglas – Diccionario desplegable: No tiene acceso a ninguna de estas actividades

**Configuración:**

Configuración

* Search result display: Tiene acceso solo a visualización de usuario.
* Configuración general, componentes, Menús desplegables globales: No tiene acceso a ninguna de estas actividades

Menús Desplegables de entidad

* Tipo de documento – Enlaces externos: solo disponibles para leerlos.
* Dominios – Lugares – Categorías de incidentes – Categoría de base de conocimiento – Conectores de red – Task categories – Estados de materiales – Plantillas de solución – Calendarios – Notificaciones: No se tiene acceso a estas actividades.

Self-service

Este perfil está dedicado a la presentación de solicitudes de asistencia. Se define en la instalación de GLPI como el perfil predeterminado. Así, GLPI atribuye este perfil a cualquier nuevo usuario que se conecte.

**Asistencia:**

Asistencia:

* Incidentes: Puede ver el ticket creado por el super-admin, crear incidentes. No puede ver incidentes creados por mis grupos.
* Seguimientos: puede Per Públicos, Agregar un incidente a solicitante ni agregar un seguimiento a incidentes de grupos asociados
* Tareas: Solo tiene permiso a la función de Per Públicos.
* Validación: No tiene acceso a ninguna función de esta área

**Ciclos de vida:**

* Ciclo de vida de los incidentes: Solo puede cambiar de Nuevo – Nuevo, de Resuelto – Nuevo, Resuelto – Resuelto, Resuelto-Cerrado.

**Herramientas**

Herramientas

* Preguntas Frecuentes: tiene derecho a leer las preguntas frecuentes.
* Reservas: Solo puede crear una reservación.
* Recordatorio Públicos – Feed RSS públicos: Solo pueden ser visualizados.

Supervisor

Este perfil posee permisos similares a los del técnico y a parte posee permisos para gestionar la organización de un equipo(asignación de incidencias).

**Activos:**

Activos:

* Computadoras – Monitores – software – redes – Impresoras – cartuchos – consumibles – teléfonos – Dispositivos – Internet: Tiene permiso a realziar todas las funciones de estos activos.

**Asistencia:**

Incidentes:

* Incidentes: Tiene permiso para ver el ticket creado por el Super-Admin, también puede actualizar, crear, Eliminar parcialmente y eliminar permanentemente, ver todos los incidentes, ver asignados, asignar incidentes, apropiarse de incidentes , ponerse a cargo de un incidente o cambiar la prioridad.
* Costos de incidente: puede leerlos, actualizar, crear, Eliminar permanentemente.
* Incidentes recurrentes: puede leer , actualizar, crear, eliminar permanentemente.
* Plantilla de incidentes: puede leer , actualizar, crear, eliminar permanentemente.

Seguimientos/Tareas

* Seguimientos: tiene permiso a todas las funciones(Per públicos, Actualizar seguimiento(actor), Agregar seguimiento(solicitante), eliminar permanentemente, actualizar todo, agregar a todos los tickets y ver privados) excepto Agreagr un seguimiento a incidentes de grupos asociados.
* Tareas: Tiene permiso a todas las funciones(Per públicos, eliminar permanentemente, actualizar todo, agregar a todos los tickets y ver privados).

Validación:

* Validación: tiene permiso a eliminar, créate for request, crear una solicitud de validación para una solicitud, para un incidente y validar un incidente.

Visibilidad:

-Estadísticas: solo se pueden visualizar.

- Planificación: ver planificación personal, Ver todas las planificaciones. Pero no se pueden ver las planificaciones de las personas de los grupos.

Problemas:

* Problemas: tiene acceso a ver el creador del problema, leer notas y ver todos los problemas, puede actualizar, crear, Eliminar parcialmente, permanentemente ni actualizar notas.

Cambios:

* Cambios: tiene acceso a ver el creador del cambio, leer notas y ver todos los cambios. Tiene acceso a actualizar, crear, eliminar parcialmente, permanentemente ni actualizar notas.
* Validación: puede crear, eliminar y validar (Todas las funciones).

**Ciclos de vida:**

* Tiene acceso a todas la funciones de los ciclos de vida(incidentes, problemas, cambios).

**Gestión:**

Gestión:

* Documentos: Tiene acceso a todas la funciones(Leer, actualizar, crear, Eliminar parcialmente, permanentemente, leer y actualizar notas).
* Contactos / Proveedores – Contratos – Datos Financieros – Presupuesto: solo tienen acceso a leer y actualizar notas.

**Herramientas:**

Herramientas:

* Recordatorios públicos – Feed RSS públicos: Acceso a todas las funciones (Leer, actualizar, crear, Eliminar permanentemente).
* Marcadores públicos: No tiene acceso a esta función.
* Reportes: Solo puede leerlos
* Base de conocimientos: Puede Leer, actualizar, crear, Eliminar permanentemente, publicar y leer preguntas frecuentes.
* Administración de reservas: Puede leer, actualizar, crear, Eliminar permanentemente, parcialmente y crear una reservación.

Proyectos:

* Proyectos: Tiene permiso a todas las funciones (Ver actor, actualizar, crear, Eliminar parcialmente, permanentemente, leer y actualizar notas, ver todo).
* Tareas: Tiene permiso a todas las funciones (Ver actor, y actualizar actor).

**Administración:**

Administración:

* Usuarios: puede leer, actualizar, crear, eliminar parcialmente, permanentemente y agregar tutor externo. No puede leer la autenticación de usuario y sincronizar métodos ni actualizar método para autenticación de usuario y sincronización.
* Entidades: puede leer las entidades, leer y actualizar notas. No puede actualizar, eliminar, crear, leer parámetros y actualizar parámetros.
* Grupos: solo puedes ser leídos, no se puede actualizar, crear, eliminar.
* Perfiles – mail queue - mantenimiento: No se tiene acceso a los perfiles.
* Logs: solo pueden ser visualizados.

Reglas:

* Solo se puede acceder a las reglas para asignar un incidente a través de un receptor de correo y la reglas de negocio para incidentes.
* Transferir: en esta sección solo tiene permiso de ser visualizado.

**Configuración:**

Configuración:

* No tiene acceso a ninguna función de configuración.

Menús desplegables de entidad:

* Dominios – Lugares – Categorías de Incidentes – Categorías de base de conocimiento – Conectores de red – task categories – Estados de materiales – Plantillas de solución – Calendarios - SLA: se tiene acceso a todas las funciones(leer, actualizar, crear, y eliminar).
* Tipo de documento – Enlaces Externos - Notificaciones: No se tiene acceso a estas áreas.