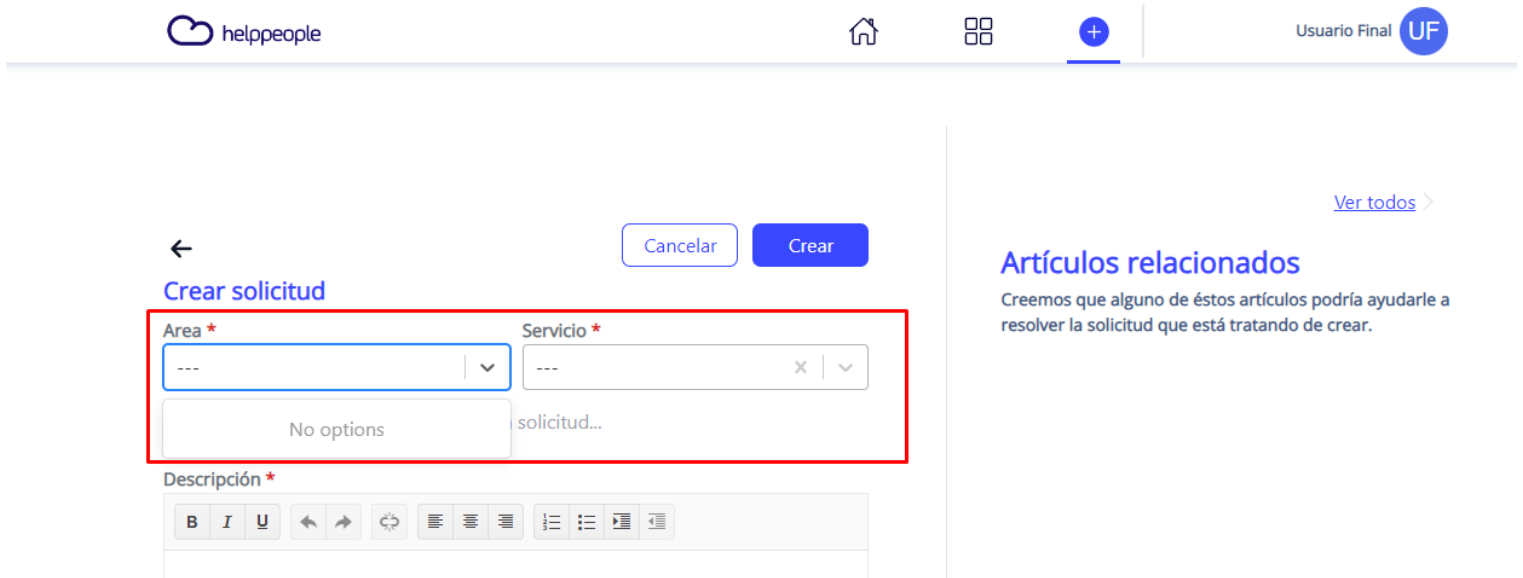




**¿Como solucionar - no me aparecen las áreas y servicios cuando voy a radicar una solicitud?**

Lo primero, es aclarar que esto no es un error, esto es un tema de parametrización ya que cuando el administrador o la persona que creo tu usuario no lo agrego a su respectivo grupo de usuarios, no te saldrán las áreas y los servicios.

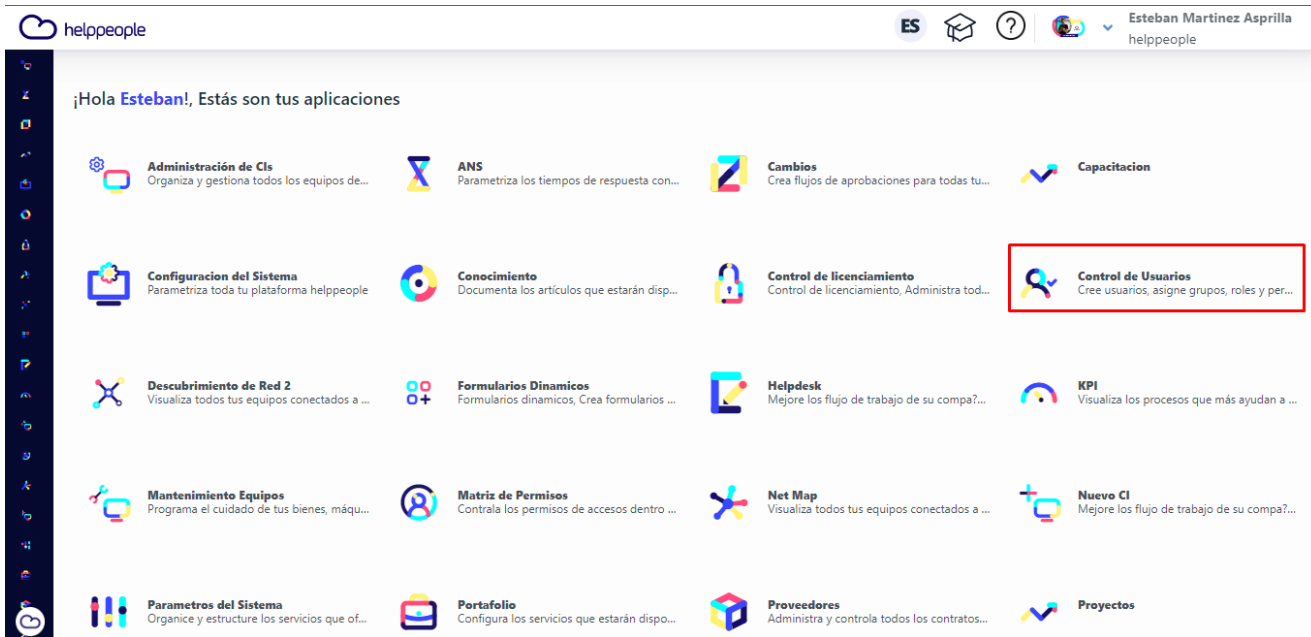


**Para tener en cuenta, estos pasos los puede realizar el Rol:**

- Administrador de Aplicación

Para solucionarlo debemos realizar lo siguiente:

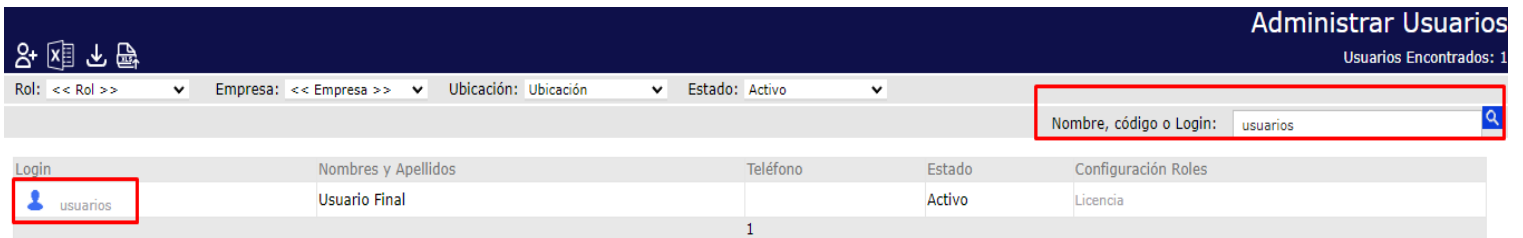
1. Ingresar a nuestro aplicativo
2. Ingresamos al módulo llamado **Control de Usuarios**



The screenshot shows the helppeople application interface. At the top, there is a header with the helppeople logo, a language selector (ES), a user profile icon, and the name 'Esteban Martínez Asprilla'. Below the header, a sidebar on the left contains navigation icons. The main content area displays a grid of application modules. The 'Control de Usuarios' module is highlighted with a red border. The modules listed are:

- Administración de CIs: Organiza y gestiona todos los equipos de...
- ANS: Parametriza los tiempos de respuesta con...
- Cambios: Crea flujos de aprobaciones para todas tu...
- Capacitación
- Configuración del Sistema: Parametriza toda tu plataforma helppeople
- Conocimiento: Documenta los artículos que estarán disp...
- Control de licenciamiento: Control de licenciamiento, Administra tod...
- Control de Usuarios: Cree usuarios, asigne grupos, roles y per...**
- Descubrimiento de Red 2: Visualiza todos tus equipos conectados a ...
- Formularios Dinamicos: Formularios dinamicos, Crea formularios ...
- Helpdesk: Mejore los flujo de trabajo de su compa?...
- KPI: Visualiza los procesos que más ayudan a ...
- Mantenimiento Equipos: Programa el cuidado de tus bienes, máqu...
- Matriz de Permisos: Contrala los permisos de accesos dentro ...
- Net Map: Visualiza todos tus equipos conectados a ...
- Nuevo CI: Mejore los flujo de trabajo de su compa?...
- Parametros del Sistema: Organice y estructure los servicios que of...
- Portafolio: Configura los servicios que estarán dispo...
- Proveedores: Administra y controla todos los contratos...
- Proyectos

3. Buscamos el usuario que presenta este inconveniente y procedemos a dar clic en el login.



Administrar Usuarios

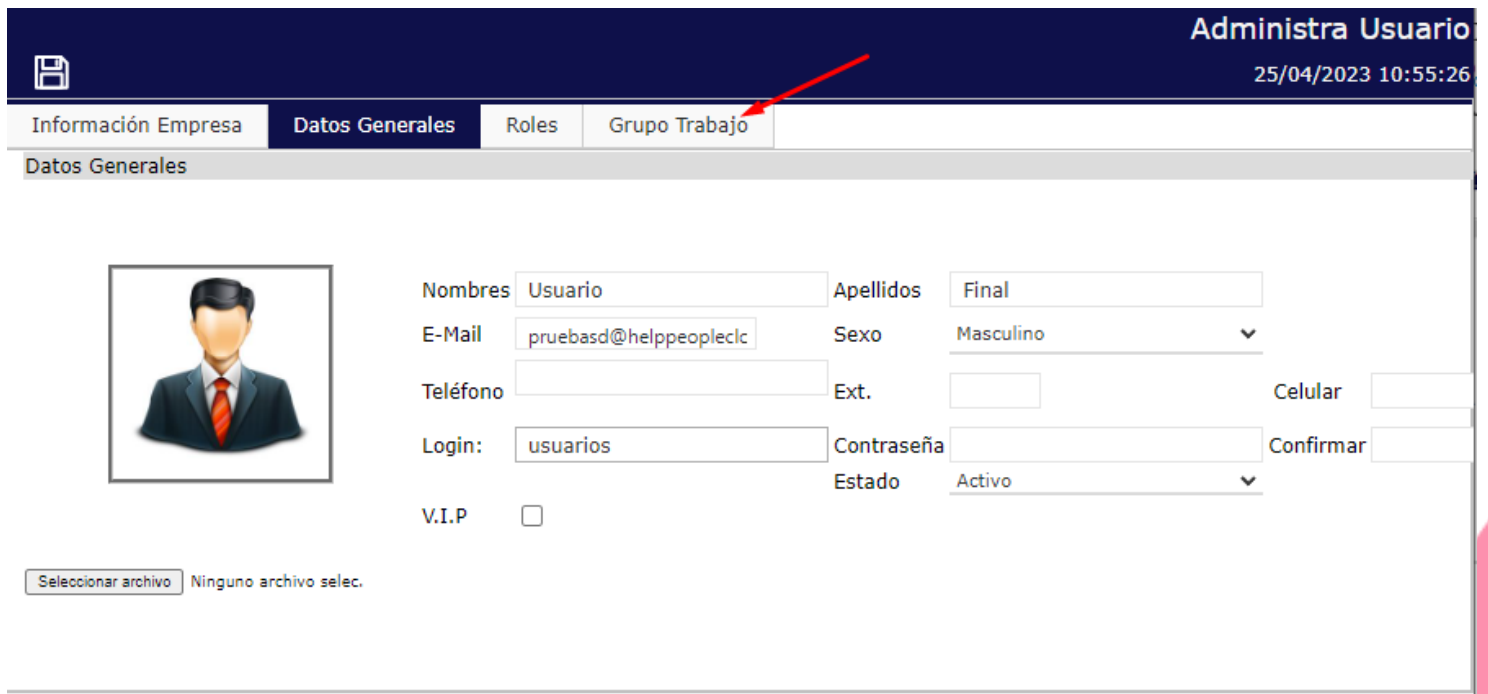
Usuarios Encontrados: 1

Rol: << Rol >> Empresa: << Empresa >> Ubicación: Ubicación Estado: Activo

Nombre, código o Login: usuarios

Login	Nombres y Apellidos	Teléfono	Estado	Configuración Roles
usuarios	Usuario Final		Activo	Licencia

4. Nos dirigimos a la pestaña Grupo Trabajo




Administra Usuario

25/04/2023 10:55:26

Información Empresa Datos Generales Roles Grupo Trabajo

Datos Generales



Nombres Usuario Apellidos Final

E-Mail pruebasd@helppeopleclc Sexo Masculino

Teléfono Ext. Celular

Login: usuarios Contraseña Confirmar

Estado Activo

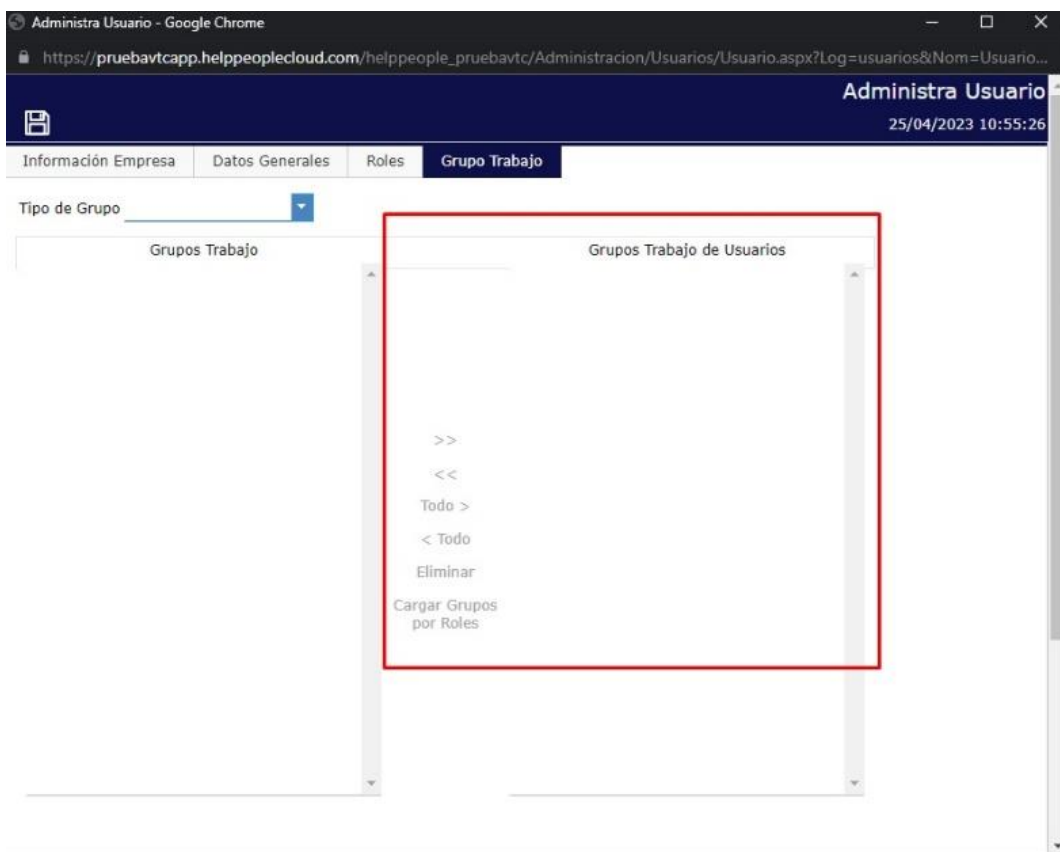
V.I.P.

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

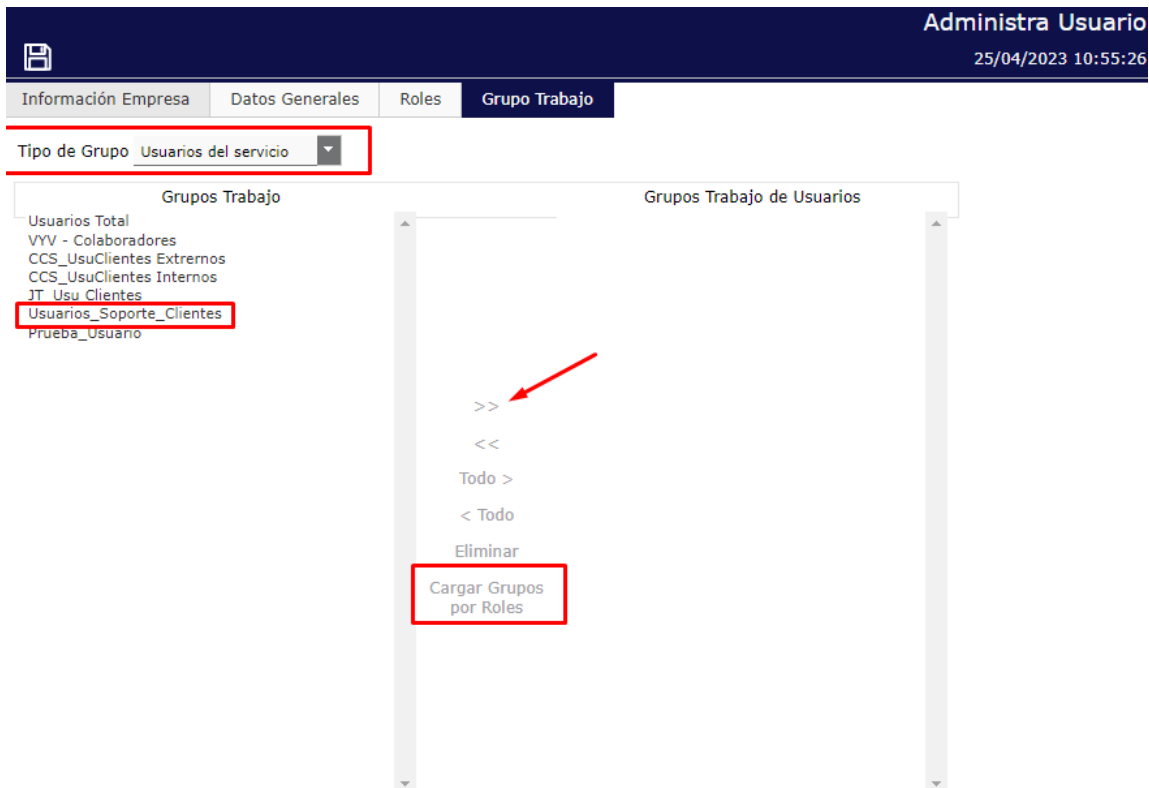
5. Al ingresar a la pestaña Grupo Trabajo, podremos observar que esta vació, por lo cual el usuario no tiene ningún grupo de usuario asociado.

En algunos casos puede tener un grupo asociado, pero puede que no sea el correcto o que el grupo no esta asociado a un servicio.

Por lo general es porque no tiene un grupo asociado, como podemos evidenciar en la imagen.



6. Para asociar un usuario a uno o varios grupos, procedemos a dar clic en Cargar Grupos por Roles, luego en Tipo de Grupo elegimos la opción Usuarios del servicio, luego elegimos el grupo o los grupos que queremos asociarle al usuario, en este caso le asociaré el grupo Usuarios\_Soporte\_Clientes, lo selecciono y procedo a pasarlo a la derecha apoyándome de la flecha.



Administra Usuario  
25/04/2023 10:55:26

Información Empresa Datos Generales Roles **Grupo Trabajo**

Tipo de Grupo Usuarios del servicio

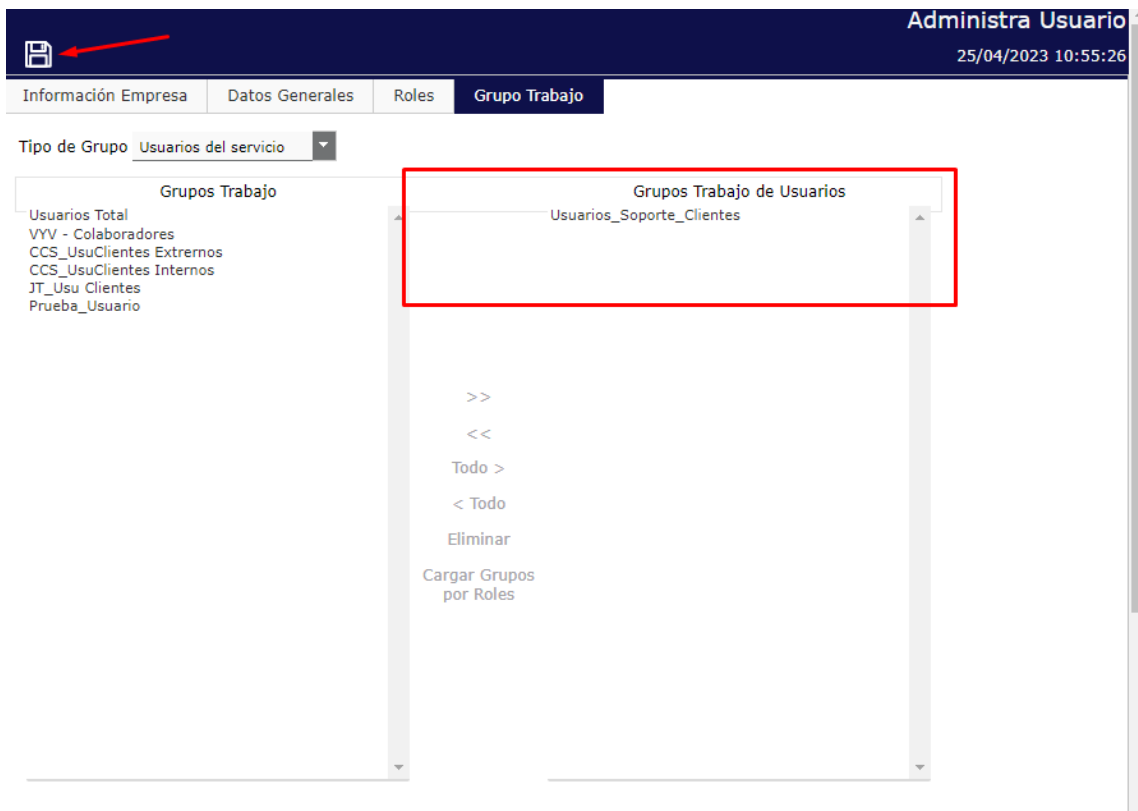
Grupos Trabajo

- Usuarios Total
- VVV - Colaboradores
- CCS\_UsuClientes Extremos
- CCS\_UsuClientes Internos
- JT\_Usu Clientes
- Usuarios\_Soporte\_Clientes**
- Prueba\_Usuario

Grupos Trabajo de Usuarios

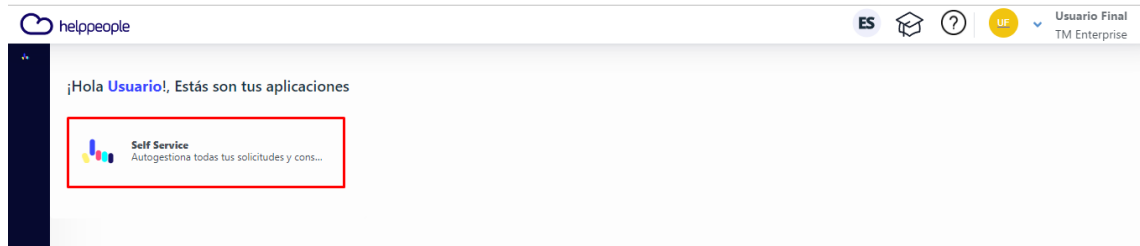
>>  
<<  
Todo >  
< Todo  
Eliminar  
Cargar Grupos por Roles

Nos debe quedar así y por último daremos clic en el icono de guardar.

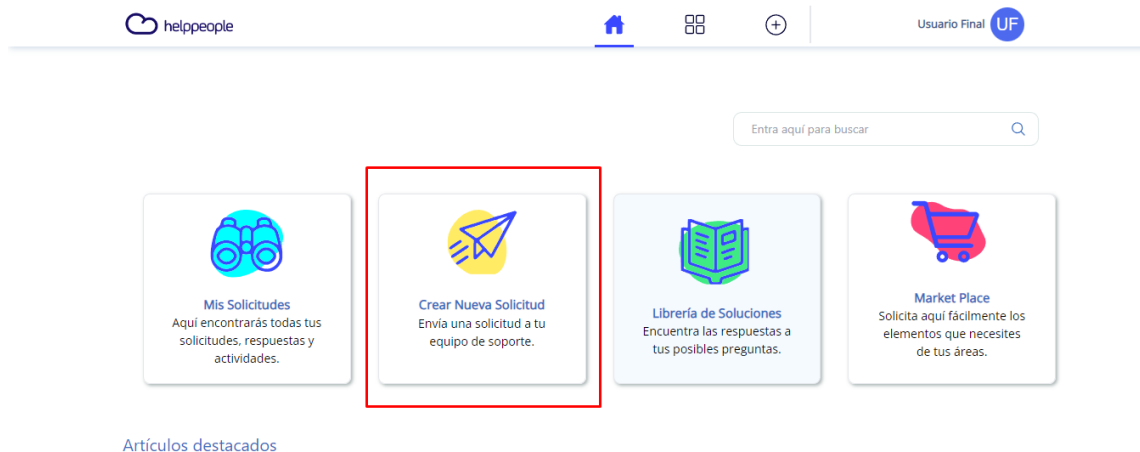


The screenshot shows the 'Administra Usuario' interface. At the top right, it says 'Administra Usuario' and '25/04/2023 10:55:26'. Below this is a navigation bar with tabs: 'Información Empresa', 'Datos Generales', 'Roles', and 'Grupo Trabajo'. Under 'Grupo Trabajo', there is a dropdown menu for 'Tipo de Grupo' set to 'Usuarios del servicio'. The main area is divided into two panes. The left pane is titled 'Grupos Trabajo' and lists: 'Usuarios Total', 'VYV - Colaboradores', 'CCS\_UsuClientes Externos', 'CCS\_UsuClientes Internos', 'JT\_Usu Clientes', and 'Prueba\_Usuario'. The right pane is titled 'Grupos Trabajo de Usuarios' and contains a list with one item: 'Usuarios\_Soporte\_Clientes'. This list is enclosed in a red box. Below the panes are navigation controls: '>>', '<<', 'Todo >', '< Todo', 'Eliminar', and 'Cargar Grupos por Roles'. In the top left corner of the interface, there is a save icon (a floppy disk) with a red arrow pointing to it.

7. Para confirmar, procedemos a ingresar nuevamente con usuario que presentaba dicho inconveniente.

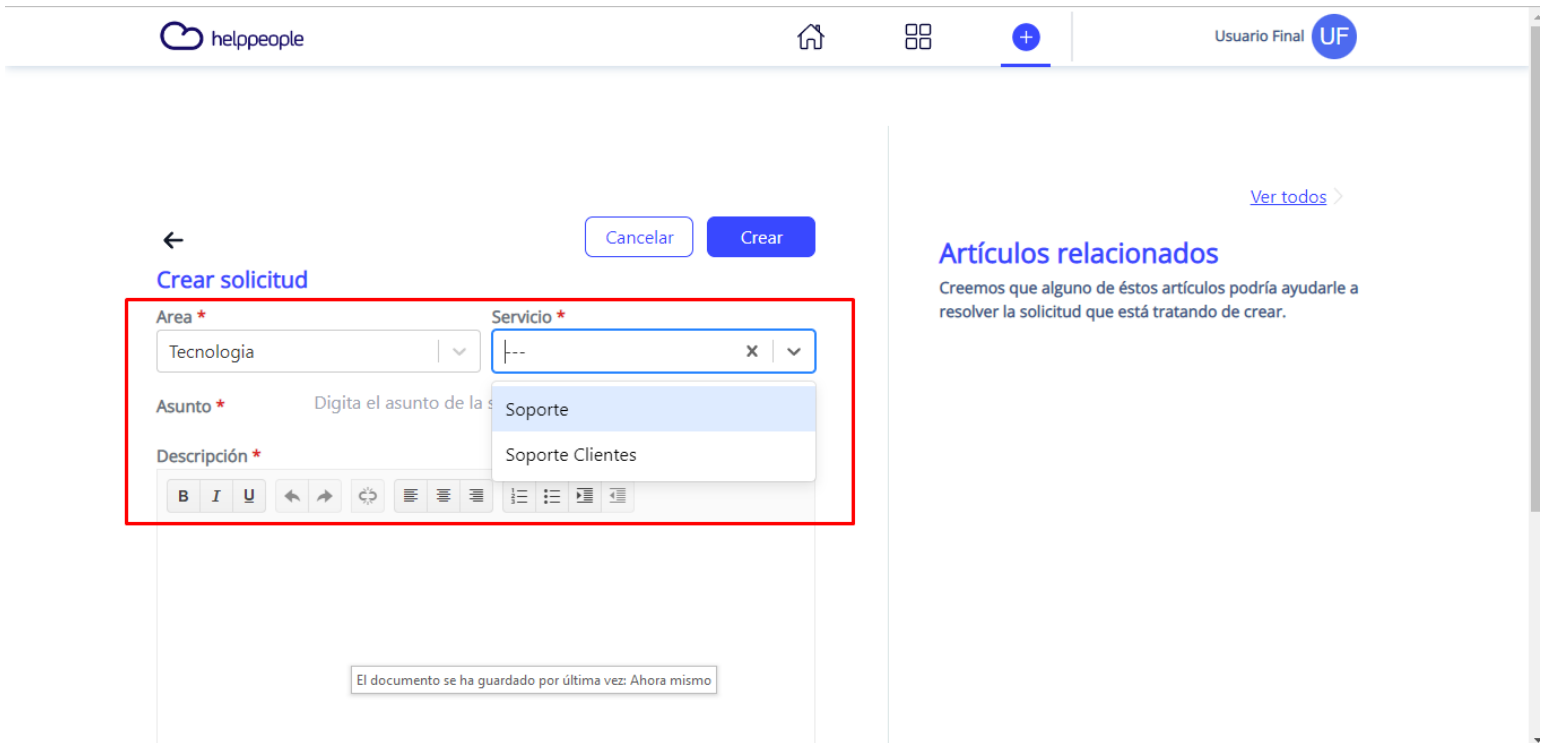


8. Ingresamos a crear una solicitud.





9. Damos clic al campo Área y efectivamente podremos evidenciar las áreas nuevamente con sus respectivos servicios.



helppeople

Usuario Final UF

Cancelar Crear

←

Crear solicitud

Area \* Tecnología

Servicio \* ---

Asunto \* Digita el asunto de la s Soporte

Descripción \* Soporte Clientes

B I U

El documento se ha guardado por última vez: Ahora mismo

[Ver todos >](#)

Artículos relacionados

Creemos que alguno de éstos artículos podría ayudarle a resolver la solicitud que está tratando de crear.