

Aviso legal

Descargo de responsabilidad legal

Esta guía y su contenido (la «Guía») son proporcionados por NXGEN. Todos los derechos sobre la Guía y sobre la propiedad intelectual incorporada en ella — incluidos, entre otros, marcas, nombres comerciales, logotipos y signos similares que figuren en la Guía — están protegidos por la ley. Todos los derechos, títulos e intereses sobre la Guía y sobre los derechos de propiedad intelectual relacionados pertenecen y permanecen con NXGEN y sus licenciantes.

La Guía se proporciona de forma gratuita, «tal cual» y únicamente con fines informativos, sin garantía de ningún tipo. No está destinada ni es adecuada para establecer relación jurídica alguna entre el lector y NXGEN o sus filiales, incluidas, entre otras, obligaciones de NXGEN o de sus filiales frente al lector.

Las obligaciones de NXGEN y de sus filiales respecto de los productos o servicios de NXGEN adquiridos por un cliente se rigen exclusivamente por los términos del contrato en virtud del cual se adquirieron dichos productos o servicios.

Para mayor claridad

El lector asume todo el riesgo en cuanto al uso, los resultados y el rendimiento de la Guía. En la máxima medida permitida por la ley aplicable, NXGEN rechaza y excluye todas las garantías, ya sean legales, expresas o implícitas — incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, titularidad y no infracción de derechos de terceros — así como cualquier responsabilidad o garantía derivada de sugerencias, especificaciones o muestras relacionadas con la Guía.

Gestión de usuarios Talos

Updated 8 September 2026

Qué hace la Gestión de usuarios Talos

Mientras GCXONE gestiona la identidad de la cuenta y el acceso a la plataforma, Talos maneja los ajustes de comportamiento que definen cómo cada operador interactúa con las Alarmas. Juntos, ambas plataformas proporcionan una experiencia completa y centralizada de gestión de usuarios.

Para obtener información detallada sobre la gestión de usuarios de Evalink Talos, consulte el

[documentación oficial de Evalink Talos](#)

Por qué es importante

Sin una configuración de usuario adecuada en Talos, los operadores pueden ver Alarmas que no les corresponden, perder Alarmas de sus sitios asignados o tener acceso para reasignar y escalar más allá de su Rol. La Gestión de Usuarios de Talos garantiza que cada operador trabaje dentro del alcance correcto: las Alarmas correctas, el espacio de trabajo correcto y el turno correcto.

Cómo funciona

Separar Alarmas en grupos

Para restringir a los operadores a grupos de alarmas específicos según el tipo de sitio (p.ej., producción vs. sitios de prueba):

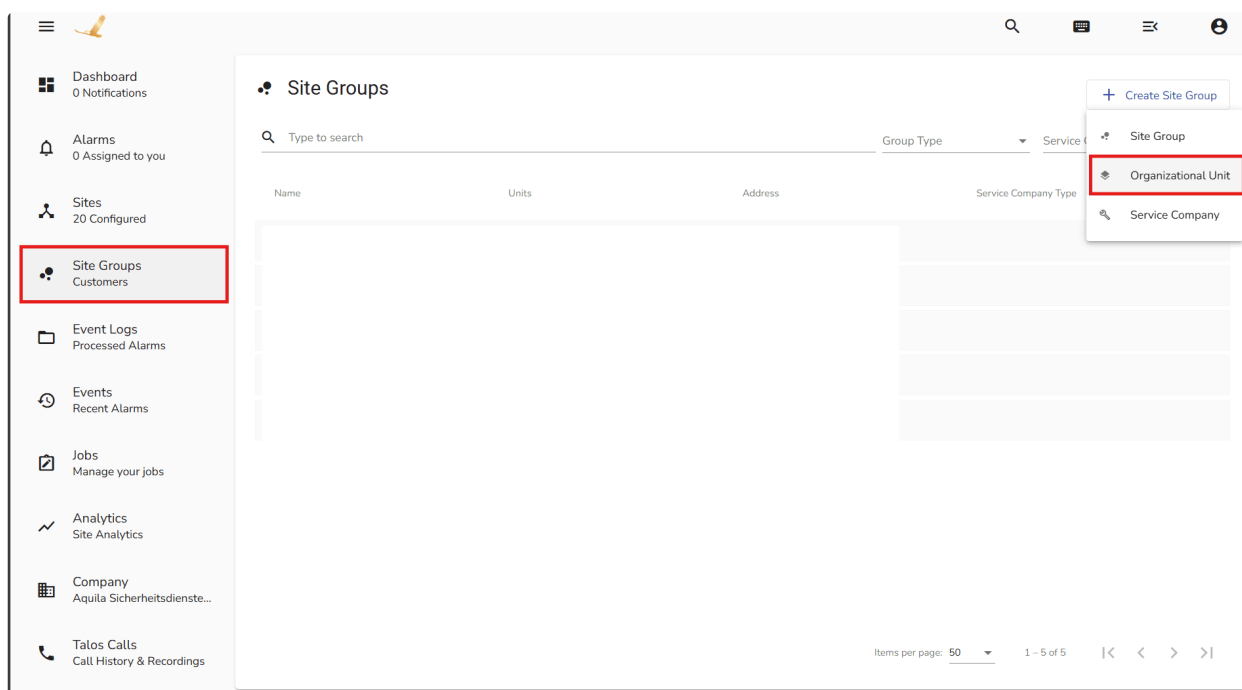
Requisitos previos — Configuración de GCXONE

Antes de configurar en Talos, asegúrese de que los operadores en GCXONE estén restringidos a los sitios correspondientes mediante Rol & Permiso. Navegue a Configuración → Rol → Editar acceso a entidad

y asigne a cada operador acceso solo a los clientes o sitios relevantes. Para más detalles, consulte [Rol & Permiso](#).

Paso 1 — Crear Unidades Organizativas en Talos

Inicie sesión en Talos a través de Alarm Management y navegue a Site Groups. Haga clic en Create Site Group y seleccione Organizational Unit. Cree unidades correspondientes a los grupos deseados (p.ej., Sitios de Producción y Sitios de Prueba), luego incluya los sitios o grupos de sitios correspondientes en cada unidad.



La General de una unidad organizativa en Talos, con el botón Añadir Unidad resaltado junto a Crear Unidad sobre una lista vacía de unidades anidadadas.

Paso 2 — Configurar canales de Alarma y enrutamiento

Navegue a Configuración de la empresa → Configuración de alarmas. En la sección Canales de alarma, cree canales correspondientes a cada grupo (p. ej., Canal de producción). Luego, en el Canal predeterminado, configure una regla de enrutamiento:

- Haga clic en Agregar ruta (p. ej., "al canal de producción").
- Establezca el Canal de destino (p. ej., Canal de producción).
- Defina la condición: enrutar alarmas que se originan en la Unidad organizativa de sitios de producción al Canal de producción.

Alternativamente, cree un canal y una unidad organizativa solo para sitios de prueba, y establezca una regla que todo lo que no provenga del grupo de prueba se enrute a producción.

Paso 3 — Crear espacios de trabajo

En Configuración de alarmas, Cree un espacio de trabajo (p.ej., Espacio de trabajo Prod) y vincule los canales de alarma relevantes. Los usuarios asignados a este espacio de trabajo solo verán alarmas de esos canales.

Paso 4 — Configurar tipos de usuario

Navegue a Configuración de usuarios → Tipos de usuario y cree un tipo de usuario restringido (p.ej., Operador PROD). Configure lo siguiente:

- Establezca el Espacio de trabajo en lista blanca al espacio de trabajo restringido (p.ej., Espacio de trabajo Prod).
- Establezca el Espacio de trabajo predeterminado al espacio de trabajo restringido.
- Establezca el Grupos de sitios accesibles a la Unidad organizativa de producción.

Paso 5 — Asignar roles de usuario a los operadores

Navegue a Empresa → Usuarios, Seleccione cada operador y cambie su rol al tipo de usuario restringido (p. ej., PROD Operator).

Nota de mantenimiento

Al mover un sitio del grupo de pruebas al grupo de producción, el sitio debe desvincularse manualmente de la Unidad organizativa de pruebas en Talos.

Configuración de asignación de alarmas basada en tiempo

Para dirigir alarmas a diferentes grupos de operadores según la hora del día (p.ej., turno diurno vs. turno nocturno):

Paso 1 — Crear canales de alarmas

Navegue a **Company** → **Settings** → **Alarmas** y cree dos canales de alarmas (p. ej., **Day Group** y **Night Group**).

Paso 2 — Añadir reglas de enrutamiento

En el **Canal Predeterminado**, haga clic **Añadir Ruta** y configure:

- **Ruta a Día** — Condición: Hora del día es: 09:00 – 20:59
- **Ruta a Noche** — Condición: Hora del día es: 21:00 – 08:59

Paso 3 — Crear Espacios de trabajo

En **Configuración de Alarmas** → **Espacios de trabajo**, crear los espacios de trabajo **Grupo Día** y **Grupo Noche** y asignar el canal de alarma correspondiente a cada uno.

Paso 4 — Crear Tipos de usuario

Navegue a **Empresa** → **Configuración** → **Usuarios** y cree los Tipos de usuario **Operador Día** y **Operador Noche**. Para cada uno configure:

- **Espacio de trabajo predeterminado** — Seleccione el espacio de trabajo correspondiente.
- **Espacios de trabajo en lista blanca** — Seleccione el espacio de trabajo correspondiente y, opcionalmente, **Predeterminado** como alternativa.

Paso 5 — Asignar Tipos de usuario a los operadores

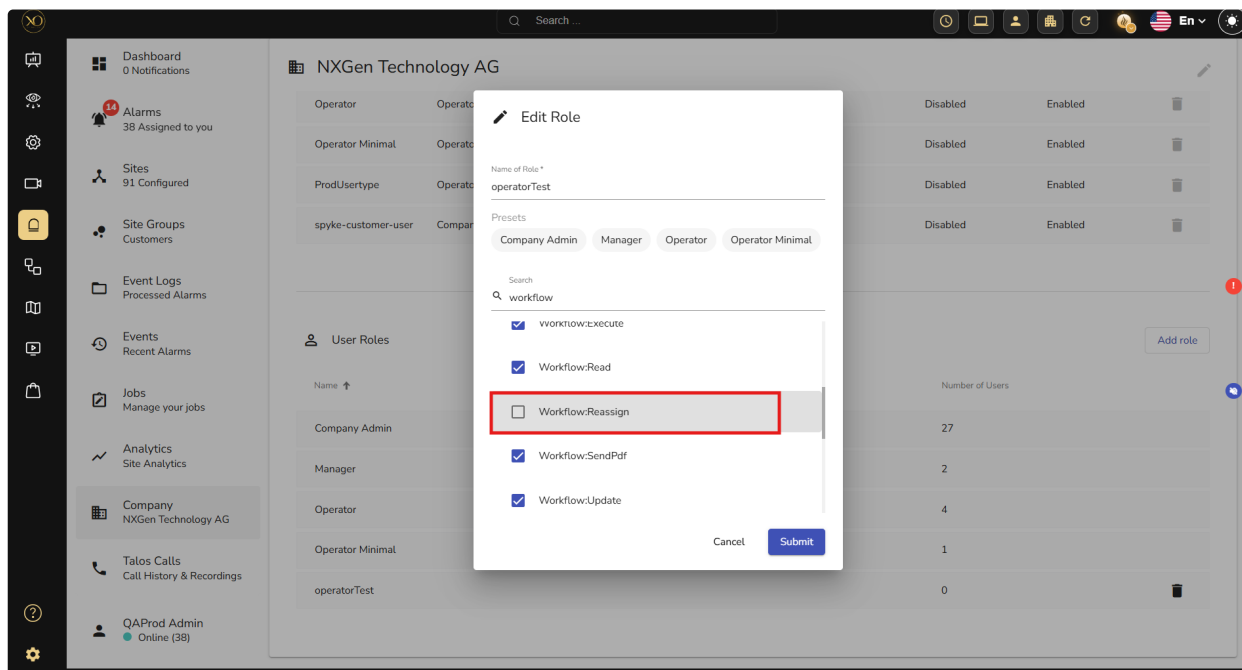
Navegue a **Empresa** → **Usuarios** y asigne el Tipo de usuario apropiado a cada operador según su turno.

Restringir a los operadores la reasignación de Alarmas

Para evitar que los operadores reasignen alarmas a otros operadores:

1. En GCXONE, navegue a **Gestión de Alarmas**.
2. Vaya a **Empresa** → **Configuración** → **Usuarios** → **Roles del usuario**.

3. Seleccione el rol personalizado que desea editar.
4. Busque Workflow:Re-assign y desmarque el permiso.
5. Haga clic en Enviar para guardar.



1

Note

Los roles predeterminados no pueden editarse. Solo los roles personalizados pueden modificarse.

Capacidades clave

Roles del usuario

Cada usuario en Talos tiene un rol que define su nivel de permisos. Existen cuatro Roles del usuario predefinidos que no pueden modificarse ni eliminarse. Los administradores también pueden crear Roles del usuario personalizados basados en los roles predefinidos.

RolDescripciónAdministrador de la empresaConjunto completo de permisos. Pueden existir varios administradores bajo una misma empresa.GerentePuede crear y gestionar objetos principales de Talos

como flujos de trabajo; sitios; y horarios. No puede invitar usuarios ni editar la configuración global de Alarmas. Operador Destinado al procesamiento de Alarmas. Tiene acceso a todas las páginas de la interfaz de Talos pero no puede crear ni gestionar objetos. Operador mínimo También destinado al procesamiento de Alarmas. Tiene acceso a un número limitado de páginas de la interfaz en comparación con Operador.

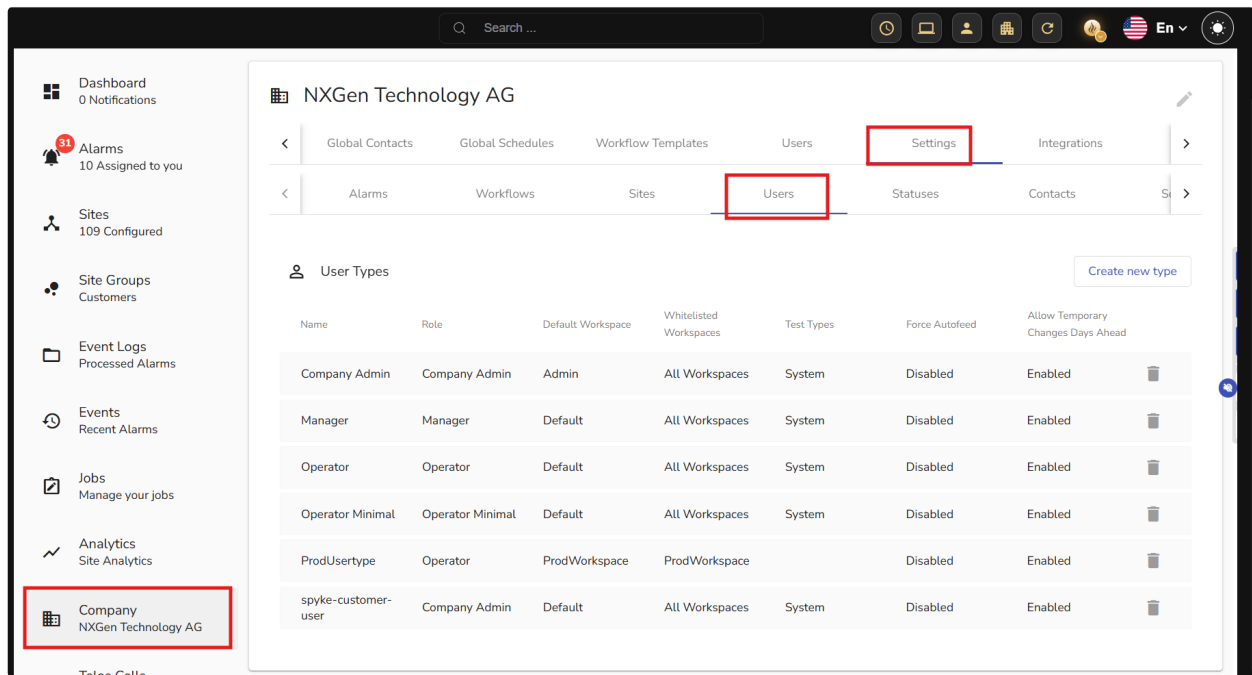
Puede ver todos los Roles del usuario bajo Company → Settings → Users → User Roles.

Name	Role	Default Workspace	Whitelisted Workspaces	Test Types	Force Autofeed	Allow Temporary Changes Days Ahead
Company Admin	Company Admin	Admin	All Workspaces	System	Disabled	Enabled
Manager	Manager	Default	All Workspaces	System	Disabled	Enabled
Operator	Operator	Default	All Workspaces	System	Disabled	Enabled
Operator Minimal	Operator Minimal	Default	All Workspaces	System	Disabled	Enabled
ProdUserType	Operator	ProdWorkspace	ProdWorkspace		Disabled	Enabled
spyke-customer-user	Company Admin	Default	All Workspaces	System	Disabled	Enabled

Name	Number of Users
Company Admin	28
Manager	2
Operator	4
Operator Minimal	1
operatorTest	0

Tipos de usuario

Los Tipos de usuario permiten afinar la experiencia del usuario combinando Roles del usuario con entornos de trabajo preconfigurados como Espacios de trabajo, y permisos de acceso como acceso seleccionado a Grupos de sitios. Hay cuatro Tipos de usuario predefinidos que no pueden eliminarse, pero los Administradores pueden cambiar sus configuraciones y añadir Tipos de usuario personalizados.



Tipo de usuario Rol predeterminado Espacio de trabajo predeterminado Administrador de empresa Administrador de empresa Administrador Gerente Gerente Predeterminado Operador Operador Predeterminado Operador Mínimo Operador Mínimo Predeterminado

Note

Rol del usuario define los permisos disponibles. Tipo de usuario es la cualidad principal que define al usuario — combina un Rol del usuario con los entornos de trabajo disponibles. Al invitar a nuevos usuarios, los Administradores seleccionan un Tipo de usuario.

Organizando su espacio de trabajo

A medida que su organización crece, utilice las funciones de agrupación de Talos para mantener los datos estructurados:

- Unidades organizativas — El nivel más alto de agrupación, como una división regional.
- Grupos de Ubicaciones — Agrupaciones regionales o funcionales, como un conjunto de ubicaciones comerciales en una zona específica.
- Empresas de servicio — Vincule técnicos externos o servicios de guardia a ubicaciones específicas para el enrutamiento automatizado de tareas.

Cómo sincronizar usuarios de GCXONE y Talos

ÁreaGCXONETalosIdentidadGestiona correo electrónico y MFAUtiliza la sesión GCXONEAcceso a la PlataformaGestiona permisos a ConfiguraciónNo aplicableFlujo de trabajoNo aplicableGestiona permisos para ver; procesar; o cerrar AlarmasComportamientoNo aplicableGestiona reglas de redirección automática y asignación automática

Casos de uso en el mundo real

- Un Proveedor de servicio gestiona sitios de producción y de prueba — los operadores están restringidos a su grupo asignado mediante Unidades organizativas y Workspaces, sin visibilidad cruzada.
- Un centro de Monitoreo opera turnos diurnos y nocturnos — el enrutamiento basado en tiempo envía automáticamente Alarmas al grupo de operadores adecuado según la hora del día.
- Un administrador impide que operadores junior reasignen Alarmas eliminando el permiso Flujo de trabajo: Re-asignar de su Rol del usuario.

Mejores prácticas

- Configure siempre los Roles y Permisos de GCXONE antes de crear los grupos de alarmas de Talos — ambos deben coincidir para que las restricciones funcionen correctamente.
- Utilice Espacios de trabajo para delimitar lo que cada operador ve — nunca confíe solo en los permisos del rol para aislar alarmas.
- Al mover un sitio entre grupos, desvincúlelo siempre manualmente de la Unidad Organizacional anterior en Talos para evitar errores en el enrutamiento de alarmas.
- Use el enrutamiento basado en tiempo para operaciones por turnos en lugar de reasignar manualmente las alarmas entre turnos.

Detalles adicionales

Solución de problemas

Bucles de inicio de sesión — Permiso denegado en Talos

Si un operador puede acceder a GCXONE pero recibe un error de Permiso denegado en Talos, asegúrese de que se le haya asignado un Rol de Talos bajo Empresa → Usuarios ajustes.

Alarmas faltantes

Verifique que el operador forme parte del Grupo de Alarmas y del Espacio de trabajo correctos para el sitio en cuestión.