



¿Como agrego mis Naturalezas en helppeople?

helppeoplecloud.com
hola@helppeoplecloud.com

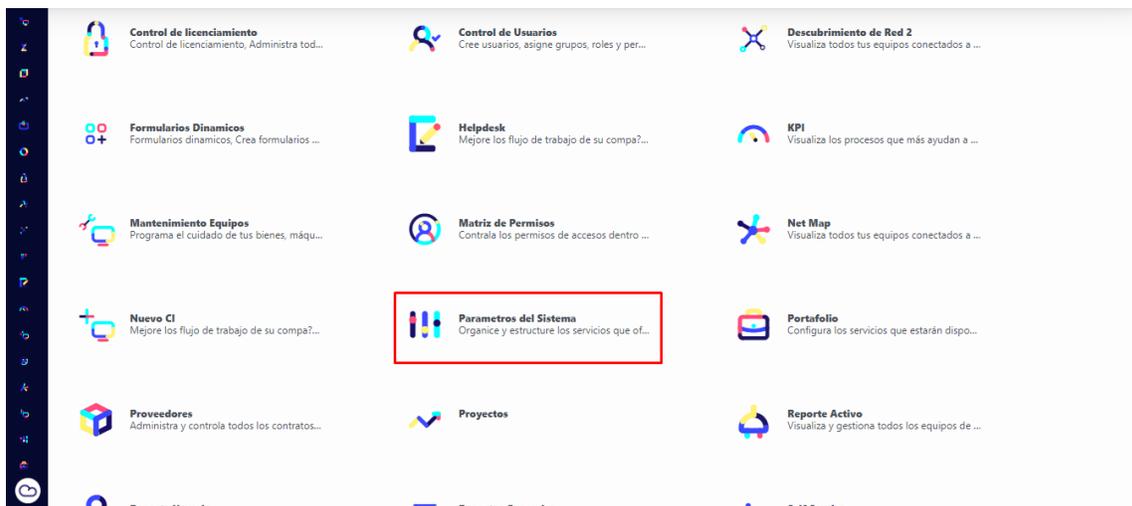
**#Work
Different
Software**

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

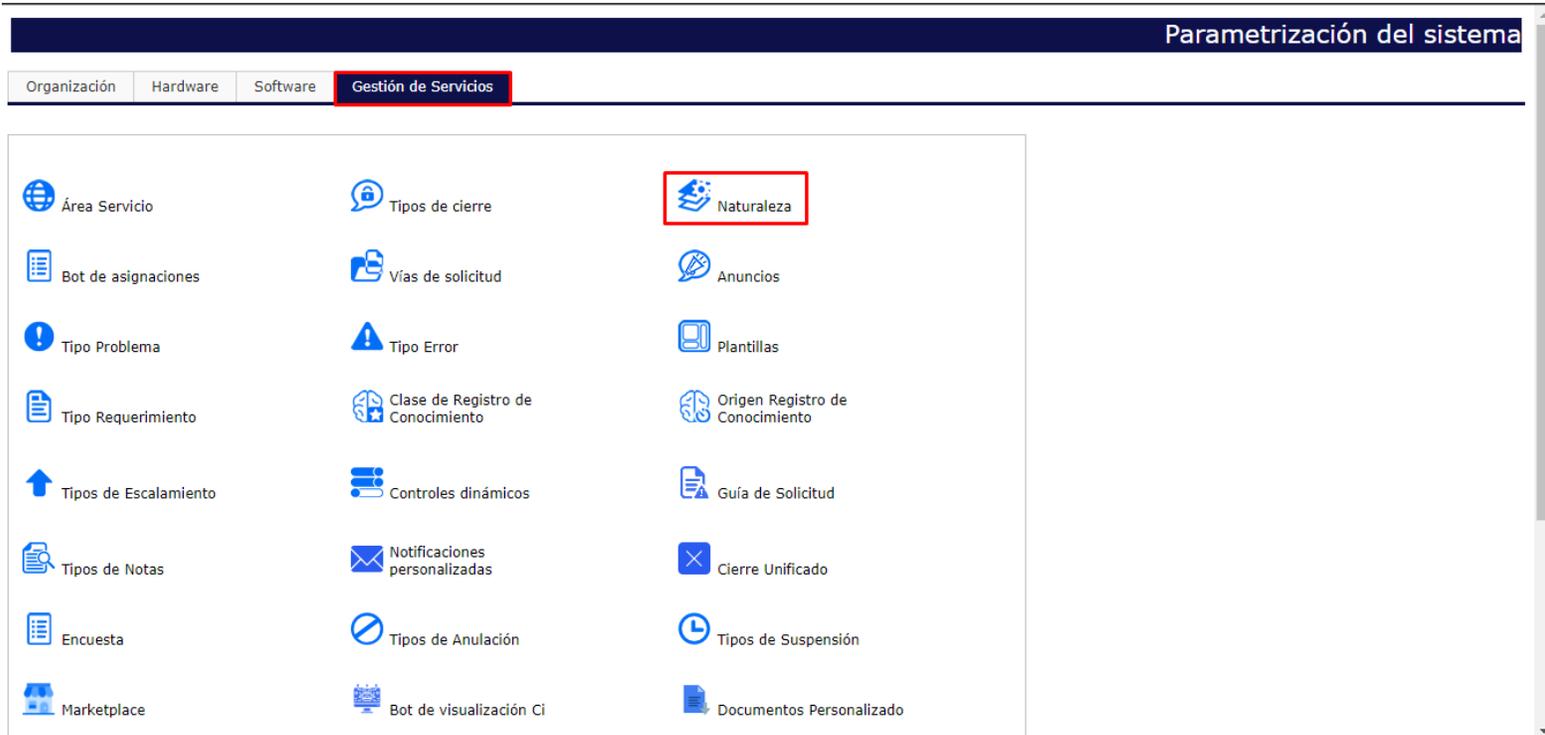
- Administrador de Aplicación

1. Ingresar a nuestro aplicativo

2. Ingresamos al módulo llamado **Parámetros del sistema**



3. Nos dirigimos a la pestaña **Gestión de Servicios** y luego vamos a dar clic a **Naturaleza**.



The screenshot shows the 'Parametrización del sistema' (System Configuration) interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Organización', 'Hardware', 'Software', and 'Gestión de Servicios'. The 'Gestión de Servicios' tab is selected and highlighted with a red border. Below the navigation bar, there is a grid of 21 configuration options, each with an icon and a label. The 'Naturaleza' option, located in the top right of the grid, is highlighted with a red border. The other options include: Área Servicio, Bot de asignaciones, Tipo Problema, Tipo Requerimiento, Tipos de Escalamiento, Tipos de Notas, Encuesta, Marketplace, Tipos de cierre, Vías de solicitud, Tipo Error, Clase de Registro de Conocimiento, Controles dinámicos, Notificaciones personalizadas, Tipos de Anulación, Bot de visualización Ci, Anuncios, Plantillas, Origen Registro de Conocimiento, Guía de Solicitud, Cierre Unificado, Tipos de Suspensión, and Documentos Personalizado.

4. Al ingresar al apartado de Naturalezas podremos observar en la parte de **Registros Actuales en la tabla** las naturalezas 4 naturalezas que vienen por defecto en el aplicativo por normas de ITIL. Estas 4 Naturalezas no pueden ser modificadas.

También encontraremos en la parte de arriba la opción **Nuevo Registro**, Es aquí donde podremos agregar más naturalezas.

Mantenimiento de Naturaleza

Naturalezas

Nuevo Registro

Código	Prefijo	Descripción	Cierre Automático	Enviar Cierre	Recatalogar	Aviso Cierre OT
9			Si	Si	Si	Si

Registros Actuales en la Tabla

Código	Prefijo Naturaleza	Descripción	Cierre Auto	Enviar Cierre	Recatalogar	Estado	Aviso Cierre OT	Opcion	Idiomas
1	PRO	Problema	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas
2	RFC	Solicitud de Cambio	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas
3	INC	Incidente	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas
4	REQ	Requerimiento	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas

5. Para crear una naturaleza debemos diligenciar los siguientes campos:

Prefijo: En este campo diligenciaremos una abreviatura de la naturaleza que vamos a crear.

Descripción: En este campo diligenciaremos el nombre de nuestra naturaleza.

Cierre Automático: Al seleccionar este campo nos saldrán las opciones Si – No, este campo nos permite establecer si queremos que cada que se categorice una solicitud con la naturaleza que acabamos de crear automáticamente cierre la solicitud dejamos la opción sí. Si queremos realizar el flujo normal de atender la solicitud y dar nuestro propio cierre, lo dejamos en No.

Enviar Cierre: Al seleccionar este campo nos saldrán las opciones Si – No. Si seleccionamos la opción si, al cerrar nuestra solicitud se le notificara al usuario que su solicitud a sido solucionada.

Si seleccionamos la opción no, al cerrar nuestra solicitud no se le notificara al usuario que su solicitud ha sido solucionada.

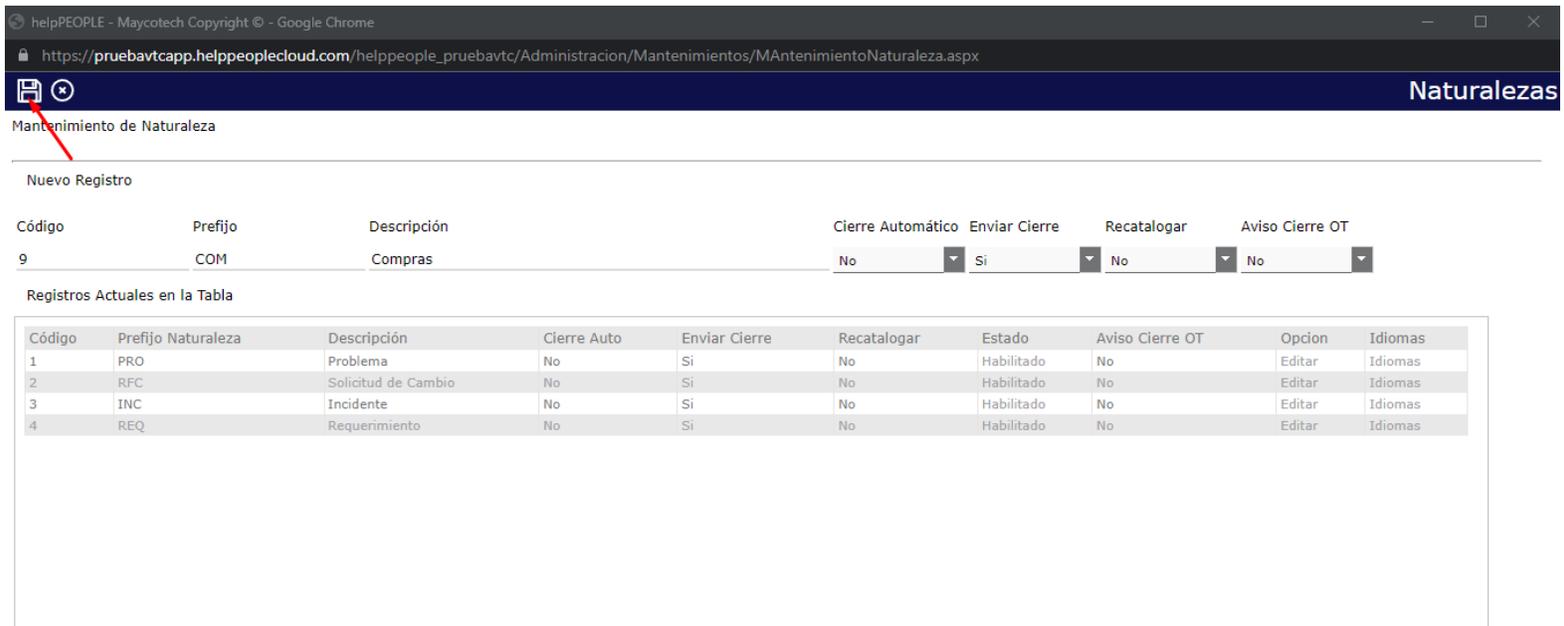
Recatalogar: Al seleccionar este campo nos saldrán las opciones Si – No. Esta opción por defecto la dejamos en NO.

Aviso Cierre OT: Al seleccionar este campo nos saldrán las opciones Si – No.

Si seleccionamos la opción si, al cerrar nuestra orden de trabajo saldrá un aviso el cual ha sido configurado anteriormente.

Si seleccionamos la opción no, al cerrar nuestra orden de trabajo no saldrá el aviso el cual ha sido configurado anteriormente.

6. Al diligenciar dichos campos, procedemos a dar clic en el icono de guardar el cual se encuentra en la parte superior izquierda.



The screenshot shows a web browser window with the URL `https://pruebavtcapp.helppeoplecloud.com/helppeople_pruebavtc/Administracion/Mantenimientos/MAntenimientoNaturaleza.aspx`. The page title is "Naturalezas" and the main heading is "Mantenimiento de Naturaleza".

Below the heading, there is a "Nuevo Registro" section with a form containing the following data:

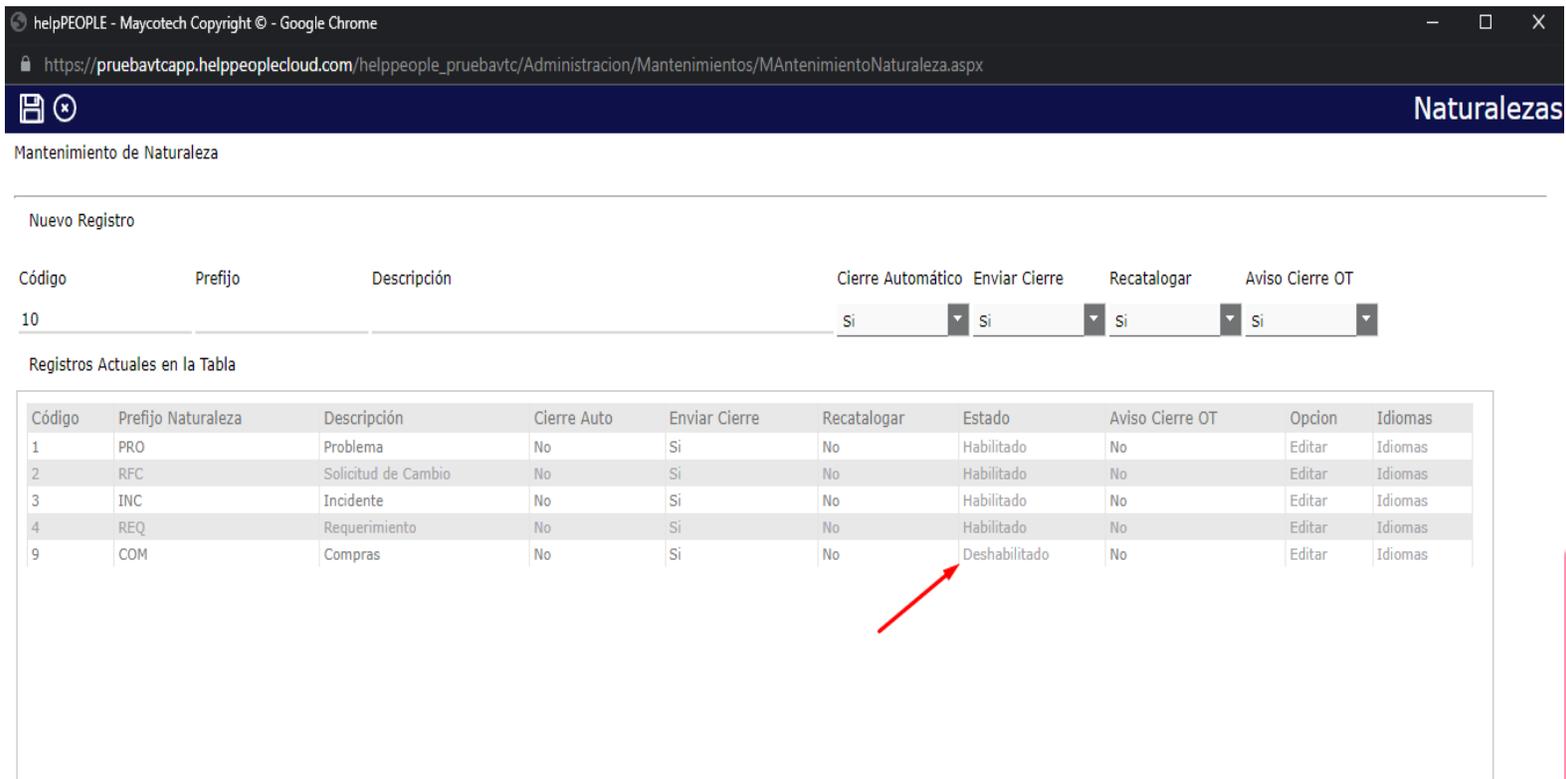
Código	Prefijo	Descripción	Cierre Automático	Enviar Cierre	Recatálogo	Aviso Cierre OT
9	COM	Compras	No	Si	No	No

Below the form, there is a "Registros Actuales en la Tabla" section with a table of existing records:

Código	Prefijo Naturaleza	Descripción	Cierre Auto	Enviar Cierre	Recatálogo	Estado	Aviso Cierre OT	Opción	Idiomas
1	PRO	Problema	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas
2	RFC	Solicitud de Cambio	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas
3	INC	Incidente	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas
4	REQ	Requerimiento	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas

7. Luego de haber realizado el paso anterior, podremos observar nuestra naturaleza ya creada, pero por defecto vamos a ver que se va a encontrar en estado Deshabilitado.

Para habilitarla procedemos a dar clic en la Opción Deshabilitado. Al dar clic en dicha opción nos saldrá un aviso donde nos confirmará que acabamos de habilitar nuestra naturaleza.



helpPEOPLE - Maycotech Copyright © - Google Chrome

https://pruebavtcapp.helppeoplecloud.com/helppeople_pruebavtc/Administracion/Mantenimientos/MAntenimientoNaturaleza.aspx

Naturalezas

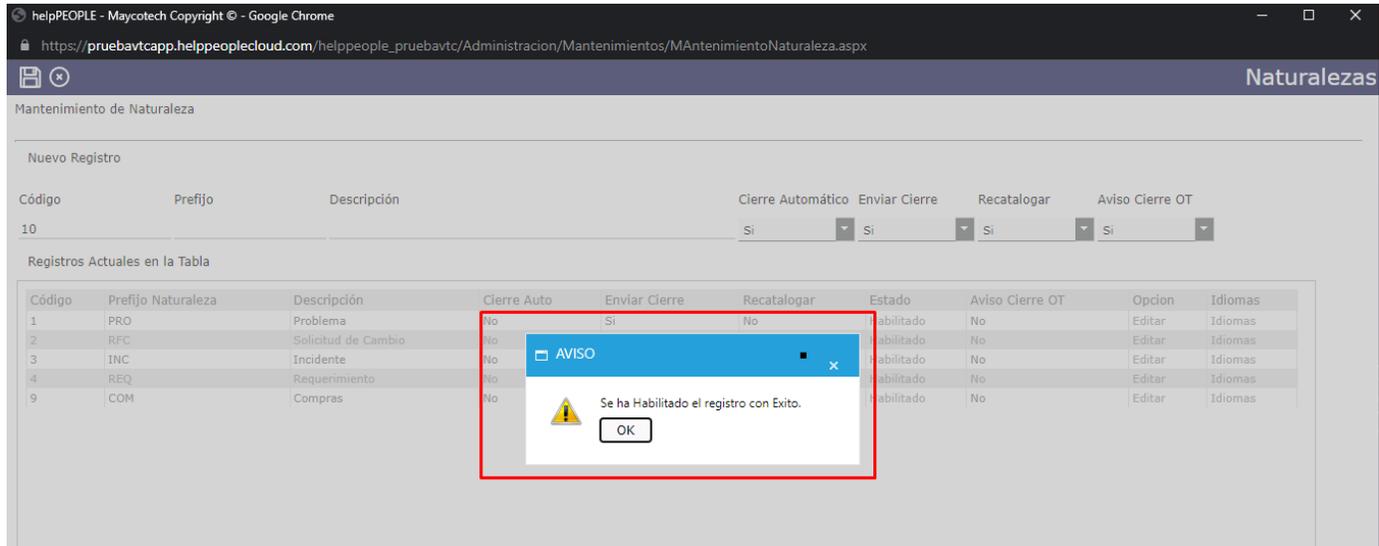
Mantenimiento de Naturaleza

Nuevo Registro

Código	Prefijo	Descripción	Cierre Automático	Enviar Cierre	Recatalogar	Aviso Cierre OT
10			Si	Si	Si	Si

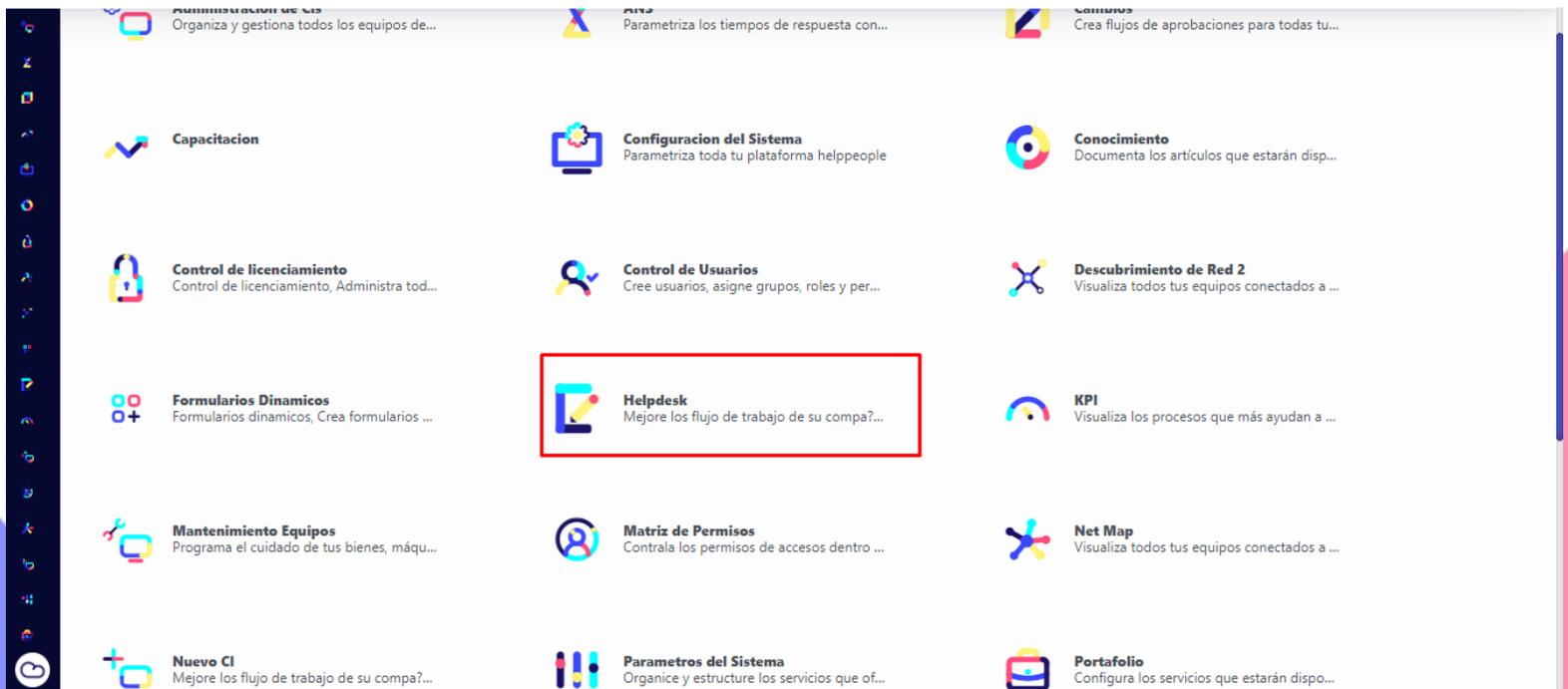
Registros Actuales en la Tabla

Código	Prefijo Naturaleza	Descripción	Cierre Auto	Enviar Cierre	Recatalogar	Estado	Aviso Cierre OT	Opcion	Idiomas
1	PRO	Problema	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas
2	RFC	Solicitud de Cambio	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas
3	INC	Incidente	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas
4	REQ	Requerimiento	No	Si	No	Habilitado	No	Editar	Idiomas
9	COM	Compras	No	Si	No	Desabilitado	No	Editar	Idiomas

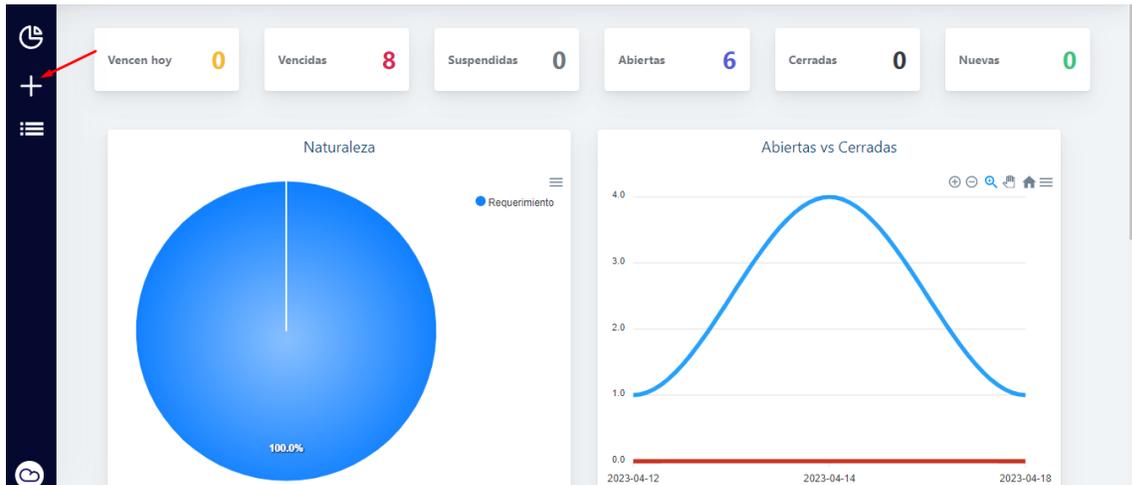


8. Ya con esto nuestra naturaleza estaría activa.

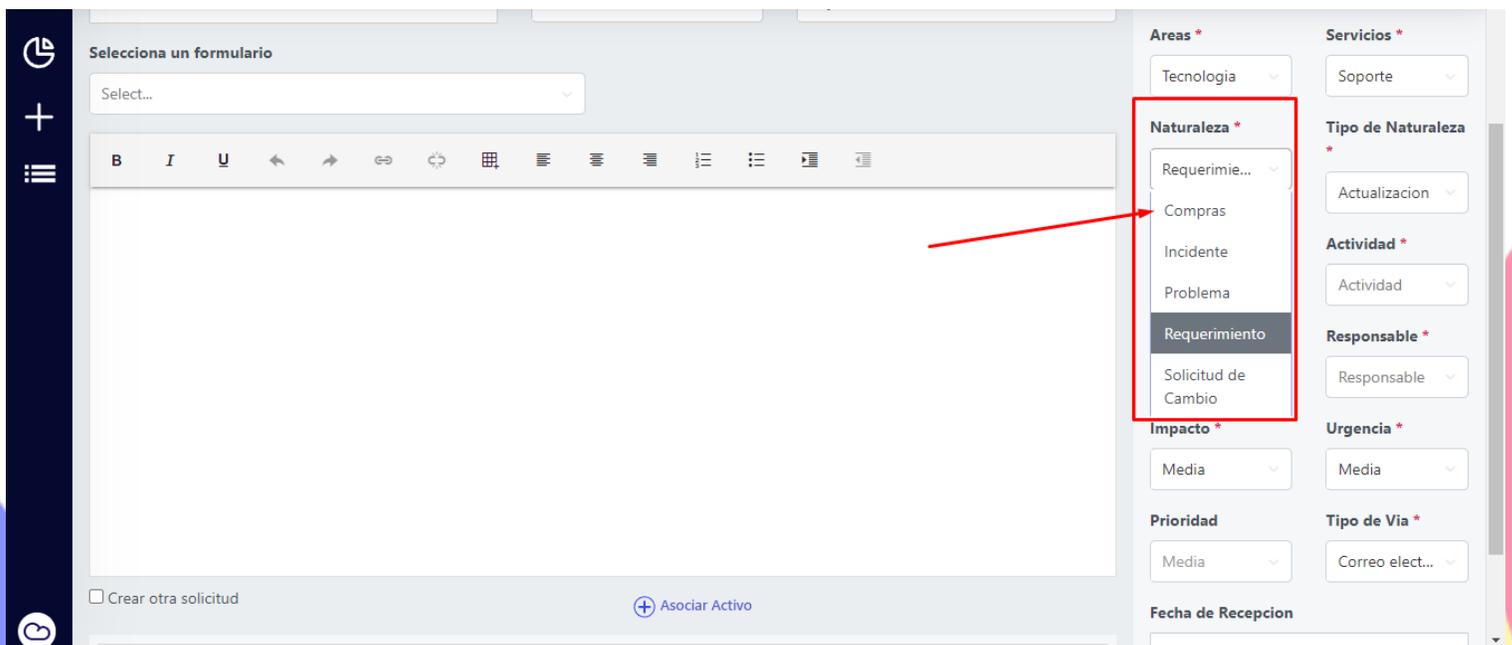
Si queremos validarlo aún más. Procedemos a ingresar al módulo de helpdesk



Luego ingresamos al apartado de crear solicitud.



Elegimos un área y un servicio al cual tengamos permisos para crear solicitudes completas para así poder ver el campo naturaleza.
Al seleccionar el campo naturaleza, podremos observar que nuestra naturaleza fue creada exitosamente.



The screenshot shows the 'Crear solicitud' form with the following fields:

- Selección de formulario:** 'Select...'
- Formato de texto:** Rich text editor with options for Bold (B), Italic (I), Underline (U), and various alignment and list options.
- Áreas *:** 'Tecnología'
- Servicios *:** 'Soporte'
- Naturaleza *:** A dropdown menu with options: 'Requerimie...', 'Compras', 'Incidente', 'Problema', 'Requerimiento' (highlighted), and 'Solicitud de Cambio'. A red arrow points to this menu.
- Tipo de Naturaleza *:** 'Actualizacion'
- Actividad *:** 'Actividad'
- Responsable *:** 'Responsable'
- Impacto *:** 'Media'
- Urgencia *:** 'Media'
- Prioridad:** 'Media'
- Tipo de Via *:** 'Correo elect...'
- Fecha de Recepcion:** (empty field)

Buttons at the bottom: 'Crear otra solicitud' and 'Asociar Activo'.