



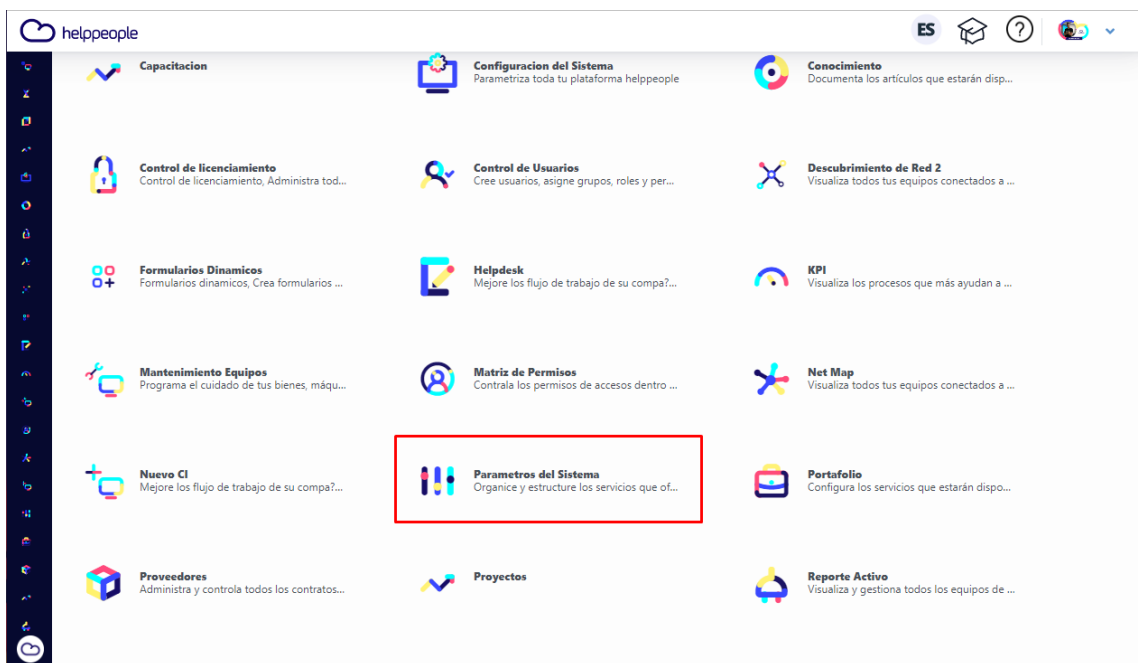
**Cuando categorizo o recatalogo una solicitud con impacto y urgencia alta me aparece ha ocurrido un error, ¿Cómo puedo solucionarlo?**

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

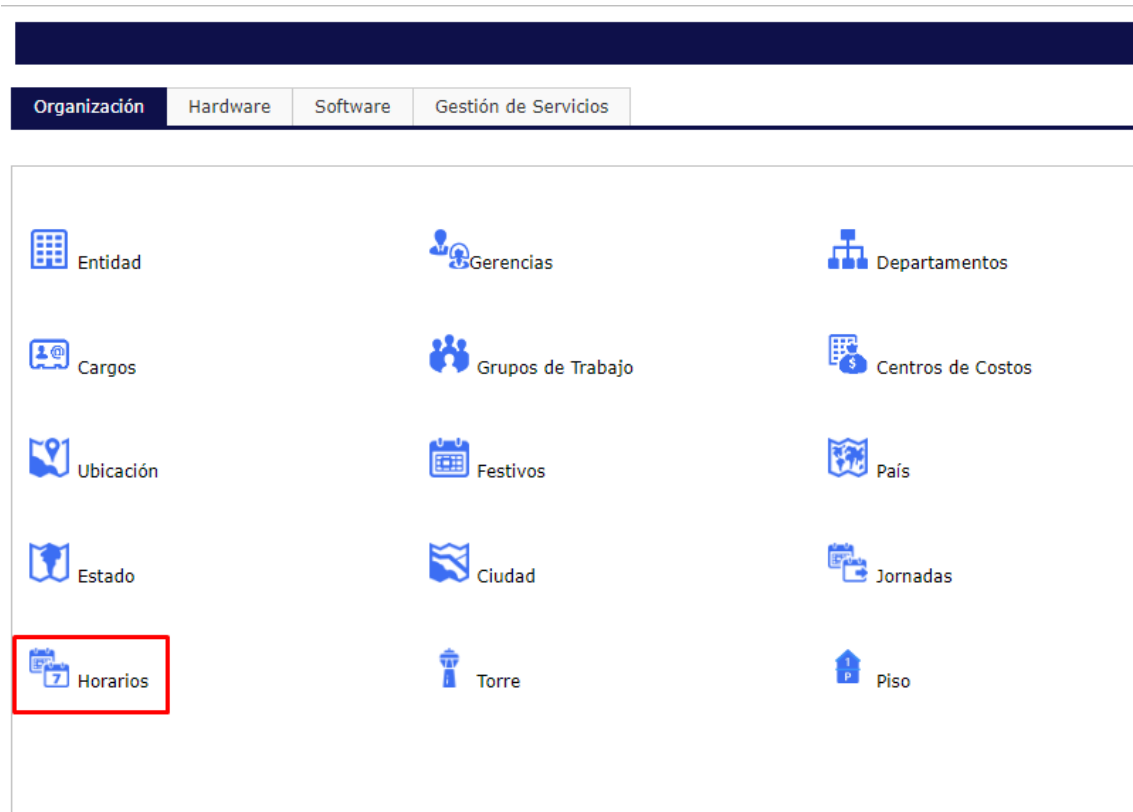
- Administrador de Aplicación

1. Ingresar a nuestro aplicativo.

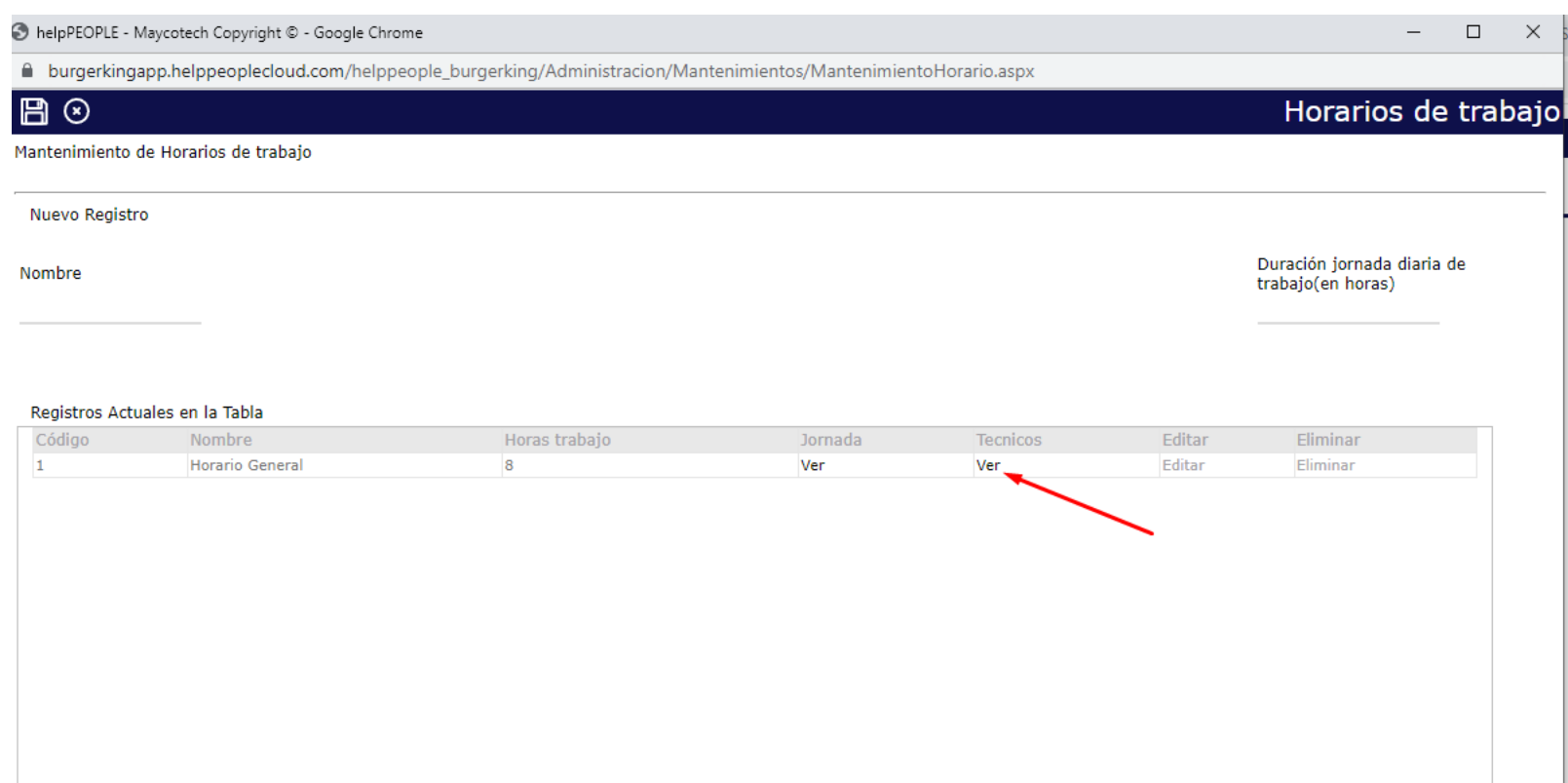
2. Ingresamos al módulo llamado **Parámetros del sistema**



3. En la pestaña **Organización** nos dirigimos a la opción Horarios.



4. Al ingresar, nos van a aparecer todos los horarios creados en el sistema. En mi caso en nuestra organización solo manejamos un horario general, el cual todas las personas que resuelven solicitudes deben pertenecer a dicho horario. Para asociar un agente o técnico a un horario, nos ubicamos en la columna **Técnicos** y le damos clic a la opción **Ver**



helpPEOPLE - Maycotech Copyright © - Google Chrome

burgerkingapp.helppeoplecloud.com/helppeople\_burgerking/Administracion/Mantenimientos/MantenimientoHorario.aspx

## Horarios de trabajo

Mantenimiento de Horarios de trabajo

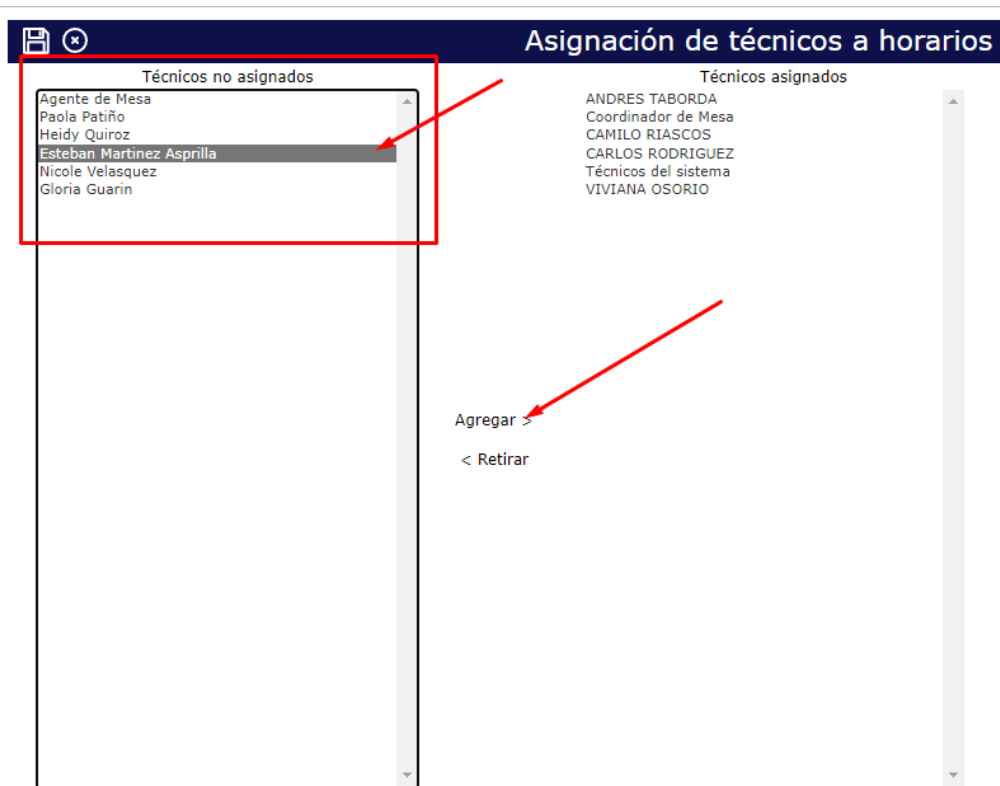
Nuevo Registro

Nombre Duración jornada diaria de trabajo(en horas)

Registros Actuales en la Tabla

Código	Nombre	Horas trabajo	Jornada	Técnicos	Editar	Eliminar
1	Horario General	8	Ver	Ver	Editar	Eliminar

5. Luego de ingresar, nos aparecen al lado derecho las personas que pertenecen al horario general y al lado izquierdo las personas que no pertenecen a este horario. Para agregar al técnico o agente al horario, procede a seleccionar el usuario que vamos a asociar y seguido le damos clic a la opción **Agregar**.

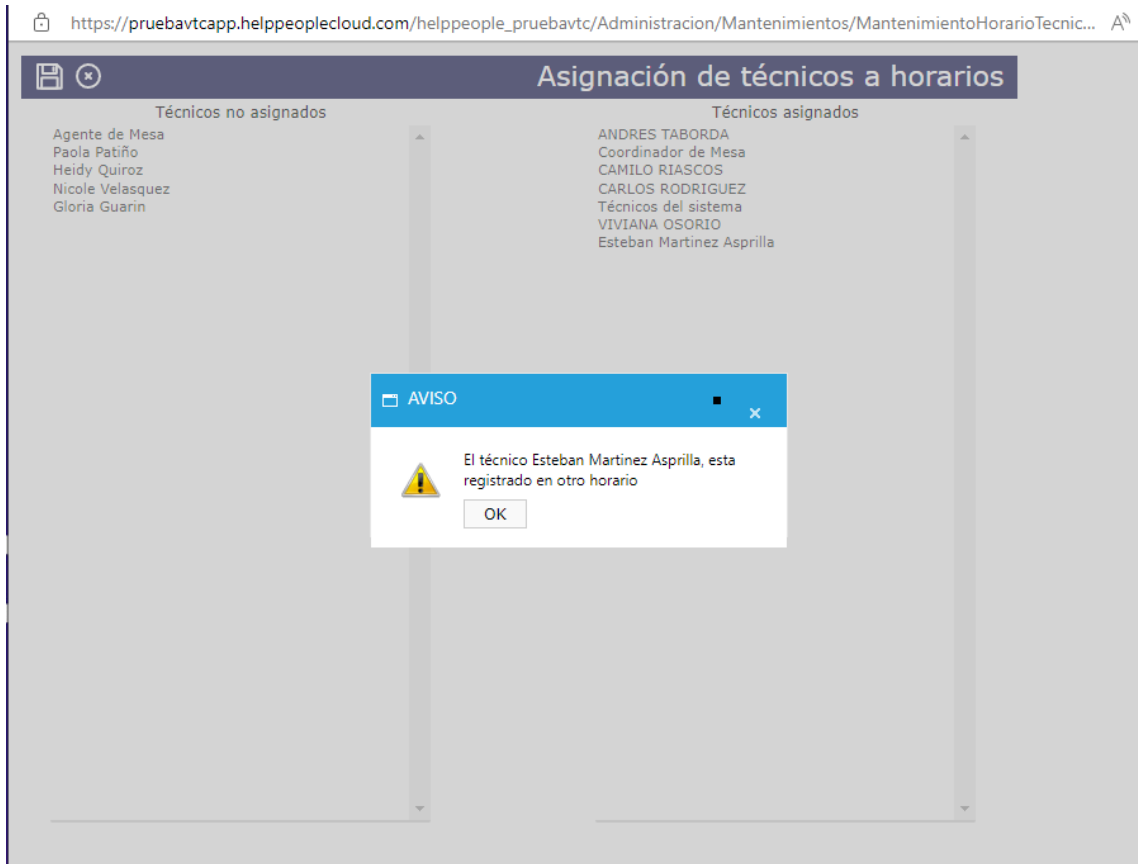


Asignación de técnicos a horarios

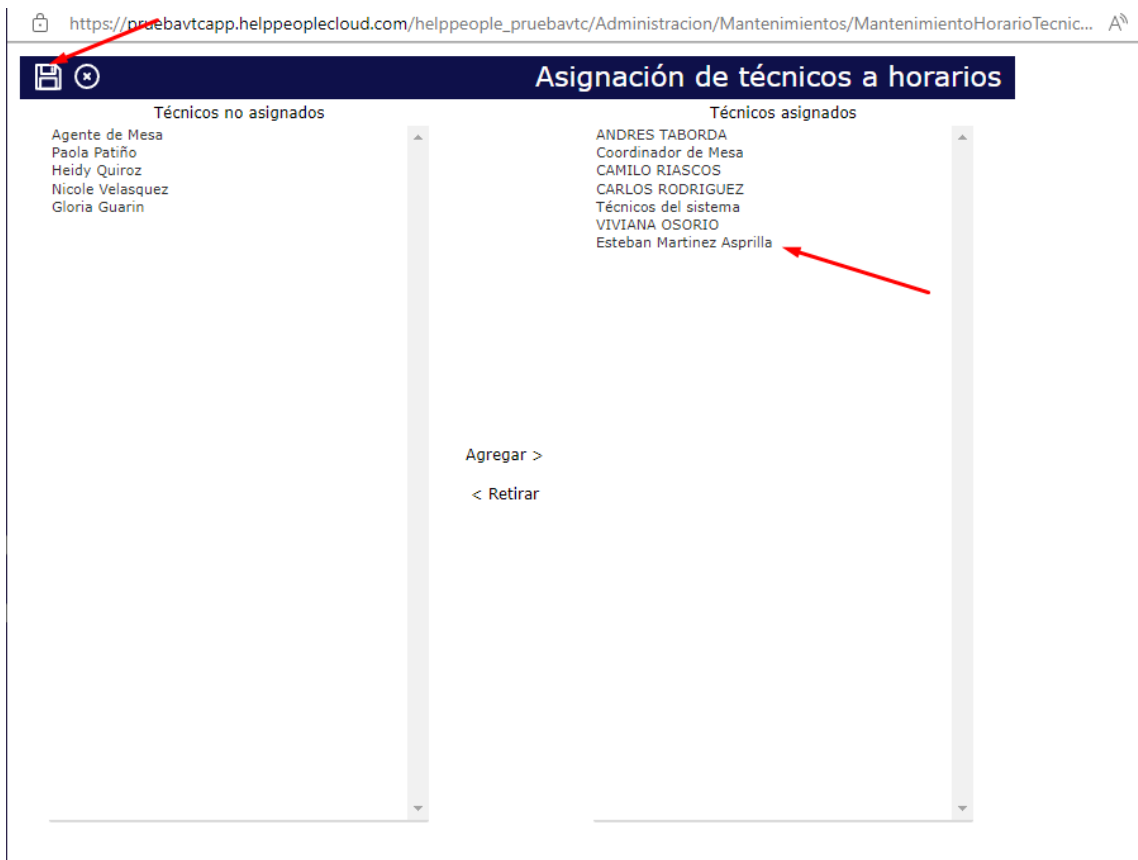
Técnicos no asignados	Técnicos asignados
Agente de Mesa	ANDRES TABORDA
Paola Patiño	Coordinador de Mesa
Heidy Quiroz	CAMILO RIASCOS
<b>Esteban Martínez Asprilla</b>	CARLOS RODRIGUEZ
Nicole Velasquez	Técnicos del sistema
Gloria Guarín	VIVIANA OSORIO

Agregar >  
< Retirar

Nos saldrá una alerta de que se registró al técnico correctamente.



6. Confirmamos que nuestro usuario si halla pasado y por último damos clic en el icono de guardar.



https://pruebavtcapp.helppeoplecloud.com/helppeople\_pruebavtc/Administracion/Mantenimientos/MantenimientoHorarioTecnic... A

### Asignación de técnicos a horarios

Técnicos no asignados	Técnicos asignados
Agente de Mesa Paola Patiño Heidy Quiroz Nicole Velasquez Gloria Guarín	ANDRES TABORDA Coordinador de Mesa CAMILO RIASCOS CARLOS RODRIGUEZ Técnicos del sistema VIVIANA OSORIO Esteban Martínez Asprilla

Agregar >  
< Retirar