



## Como crear un registro de conocimiento

**helppeoplecloud.com**  
hola@helppeoplecloud.com

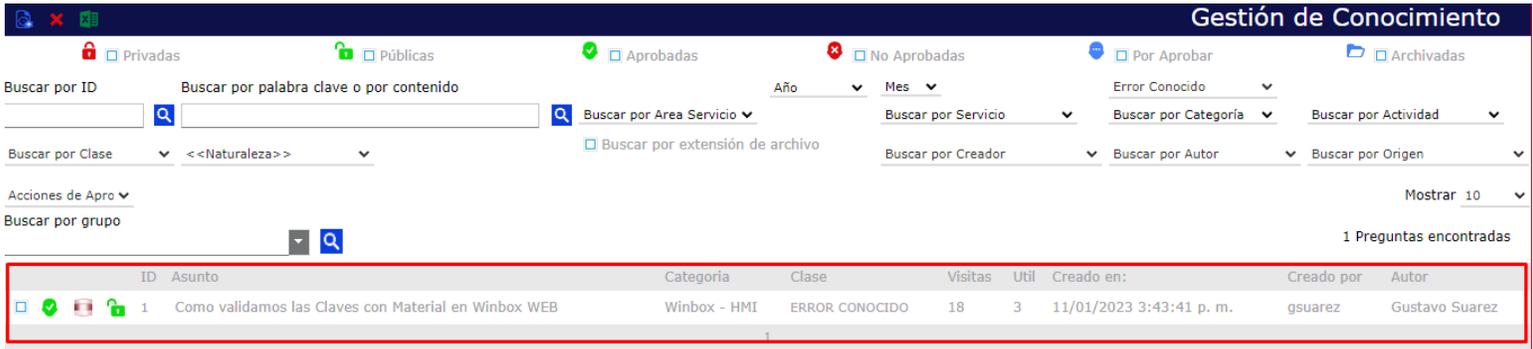
**#Work  
Different  
Software**

## 1. Debemos ingresar al módulo de Conocimiento.

¡Hola **Esteban!**, Estás son tus aplicaciones

 <b>Activos</b> Administra, gestiona y controla todos tus ...	 <b>Administración de CIs</b> Organiza y gestiona todos los equipos de...	 <b>ANS</b> Parametriza los tiempos de respuesta con...	 <b>Cambios</b> Crea flujos de aprobaciones para todas tu...
 <b>Capacitación</b>	 <b>Configuración del Sistema</b> Parametriza toda tu plataforma helppeople	 <b>Conocimiento</b> Documenta los artículos que estarán disp...	 <b>Control de licenciamiento</b> Control de licenciamiento, Administra tod...
 <b>Control de Usuarios</b> Cree usuarios, asigne grupos, roles y per...	 <b>Descubrimiento de Red 2</b> Visualiza todos tus equipos conectados a ...	 <b>Formularios Dinamicos</b> Formularios dinamicos, Crea formularios ...	 <b>Helpdesk</b> Gestiona y resuelve todas tus solicitudes
 <b>KPI</b> Visualiza los procesos que más ayudan a ...	 <b>Mantenimiento Equipos</b> Programa el cuidado de tus bienes, máqu...	 <b>Matriz de Permisos</b> Contra los permisos de accesos dentro ...	 <b>Net Map</b> Visualiza todos tus equipos conectados a ...
 <b>Nuevo CI</b> Registra y cataloga todos los equipos de t...	 <b>Parametros del Sistema</b> Organice y estructure los servicios que of...	 <b>Portafolio</b> Configura los servicios que estarán dispo...	 <b>Proveedores</b> Administra y controla todos los contratos...

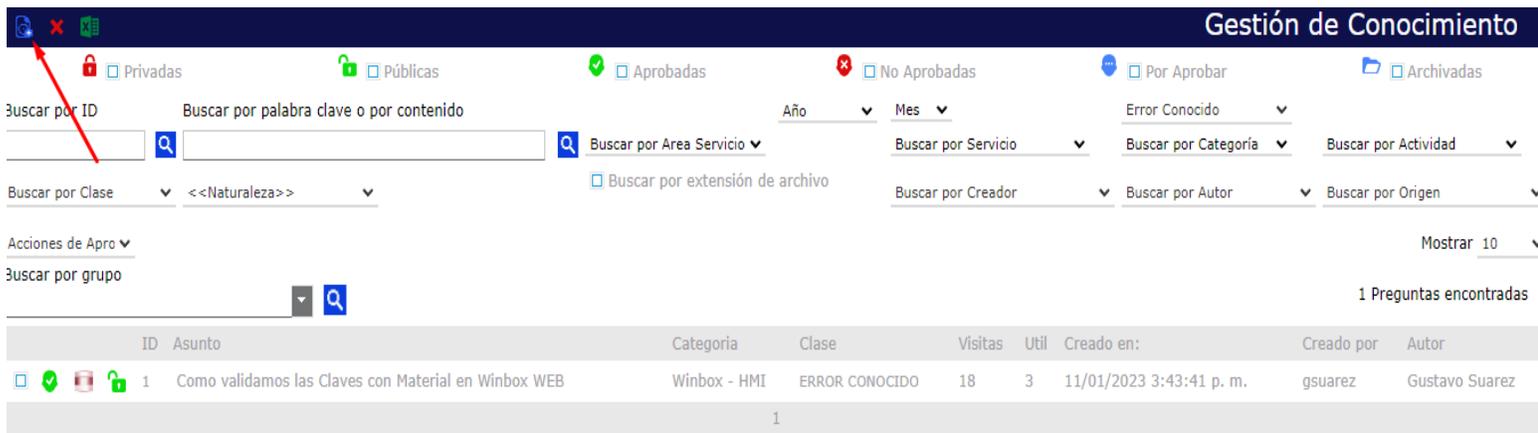
- Al ingresar al modulo de Conocimiento encontraremos todos los artículos de conocimiento creados y varios filtros para realizar una búsqueda más ágil.



The screenshot shows the 'Gestión de Conocimiento' interface with various filters and a table of results. The filters include: Privadas, Públicas, Aprobadas, No Aprobadas, Por Aprobar, and Archivadas. Search options include: Buscar por ID, Buscar por palabra clave o por contenido, Buscar por Area Servicio, Buscar por Servicio, Buscar por Categoría, Buscar por Actividad, Buscar por Clase, Buscar por extensión de archivo, Buscar por Creador, Buscar por Autor, and Buscar por Origen. The table below shows one result:

ID	Asunto	Categoría	Clase	Visitas	Util	Creado en:	Creado por	Autor
1	Como validamos las Claves con Material en Winbox WEB	Winbox - HMI	ERROR CONOCIDO	18	3	11/01/2023 3:43:41 p. m.	gsuarez	Gustavo Suarez

- Para crear un registro de conocimiento nos dirigiremos al botón ubicado en la parte superior izquierda.



The screenshot shows the 'Gestión de Conocimiento' interface with a red arrow pointing to the 'New' button (represented by a plus sign icon) in the top left corner. The interface includes the same search filters and table as the previous screenshot, showing one result:

ID	Asunto	Categoría	Clase	Visitas	Util	Creado en:	Creado por	Autor
1	Como validamos las Claves con Material en Winbox WEB	Winbox - HMI	ERROR CONOCIDO	18	3	11/01/2023 3:43:41 p. m.	gsuarez	Gustavo Suarez

4. Al dar clic en “nuevo registro de conocimiento” se abre una nueva ventana donde se registrará toda la información necesaria para compartir conocimiento, algunos de estos campos están marcados con \* (asterisco), estos campos marcados, son campos obligatorios, a continuación, se realiza la explicación de cada uno de los campos:

Localización: Nuevo registro de Conocimiento

\* Pregunta  
\* Respuesta

\* Campo obligatorio

abc | ↶ | ↷ | ↺ | ↻ | ✂ | 📄 | B | I | U | A | "Helvetica ... | 14px

Design | HTML | Previ...

Asociación al portafolio de servicios

\* Area Servicio Seleccione

\* Actividad << Actividad >>

Ciclo Operacion

Links Relacionados

\* Origen ORDEN DE TRABAJO

Subir adjuntos Adjuntar Archivo

Palabras clave

Comentarios

\* Servicio << Servicio >>

\* Clase Registro Seleccionar

Autor

\* Categoria << Categoria >>

Grupo Grupos

Naturaleza

\* Es posible adicionar varios enlaces hacia sitios web, librerías de medios (DML), entre otros. Solo se debe separar cada uno por punto y coma (;). Ej.: 'www.google.com' o 'nombreServidor/nombreSitioWeb/nombrePagina'

Importancia Media

Error Conocido  Solución Pública  Solución Privada

\* Pude adicionar tantos adjuntos como crea necesario, los selecciona por medio del boton 'Elegir Adjuntos', luego clic en el boton guardar.

\* Las palabras clave deben estar separadas mediante punto y coma (;). Si elige la palabra clave relevante, mejorará la capacidad de búsqueda de la solución. Por ejemplo: Impresora, Pantalla.

**Pregunta:** Campo para dar inicio a la publicación, en este campo se debe escribir la pregunta la cual será solucionada con la publicación o el documento a compartir.

**Respuesta:** En este campo se debe escribir de manera breve la respuesta a la pregunta anteriormente planteada, estos dos campos (pregunta / respuesta) serán la introducción al documento que se adjunte.

**Asociación al portafolio de servicios:** Aquí encontrarán dos campos, Área de Servicio, Servicio, Categoría, Actividad en estos campos se deben escoger de acuerdo a la postulación a realizar, es decir que debe existir una relación entre estos campos y la información a compartir.

**Clase de registro:** Se debe seleccionar una clase de registro, la herramienta de gestión trae por defecto unas clases de registro parametrizadas, estas pueden ser modificadas o eliminadas a través de **parámetros del Sistema/Gestión de Servicios/Clase de Registro de Conocimiento**, en caso de ser necesario. Las clases de registro parametrizadas actualmente son:

- ARBOL DE DESICIONES
- INTERNO
- ERROR CONOCIDO
- REFERENCIA
- SOLUCION DE PROBLEMA

**Grupo:** Debe seleccionar el grupo o los grupos que van a tener acceso para visualizar este artículo de conocimiento en self-service.

NOTA: Si este campo no se selecciona nada significa que todos los usuarios van a poder ver este artículo de conocimiento.

**Ciclo:** Se escoge el ciclo en el que se encuentra el documento a compartir de acuerdo con unas fases, el ciclo puede ser Desarrollo, Operación, Planeación y Transición.

**Autor:** Se debe escribir el nombre del autor del documento a compartir, quien no necesariamente será el mismo que postula.

**Naturaleza:** Este campo queda por defecto con un punto ya que el automáticamente al elegir la categoría y actividad el traerá la naturaleza que tiene la actividad asociada.

**Links Relacionados:** Este campo permite la relación de links ya sea de página de internet donde se haya realizado algún tipo de investigación o links que lleven a carpetas compartidas, de bajo de este campo encontrarán la aclaración del campo “Es posible adicionar varios enlaces hacia sitios web, librerías de medios (DML), entre otros. Solo se debe separar cada uno por punto y coma (;). Ej.: 'www.google.com' o 'nombreServidor/nombreSitioWeb/nombrePagina”

**Origen:** Este campo permite escoger el origen del documento a compartir, helppeople Service Management trae por defecto **ORDEN DE TRABAJO**.

Este campo se puede editar o eliminar estas opciones, así como también se pueden agregar nuevos registros de origen ingresando a **parámetros del Sistema/Gestión de Servicios/Origen Registro de Conocimiento**.

**Importancia:** En este campo se puede seleccionar el nivel de importancia del documento a compartir entre alto, medio y bajo.

**Error Conocido:** Se debe marcar este campo solo cuando el registro a compartir viene de la gestión de problemas y se ha encontrado la causa raíz del mismo.

**Solución Pública:** Se marca una solución pública cuando no se limitara la visualización de la información compartida.

**Solución Privada:** Se marca como solución privada cuando la información compartida es solo para conocimiento de las personas del área.

**Subir adjuntos:** Esta opción permite compartir adjuntos, ya sean manuales, instructivos, procedimientos esto depende de la definición realizada por el Gestor de Conocimiento del tipo de documento que se puede compartir y las plantillas definidas, debajo de este campo encontrarán la siguiente nota: “Puede adicionar tantos adjuntos como crea necesario, los selecciona por medio del botón 'Elegir Adjuntos', luego clic en el botón guardar.”

**Palabras claves:** En este campo se deben escribir las palabras claves, estas son palabras que hacen referencia a la información a compartir las cuales permitirán la búsqueda más fácil en el módulo de Gestión de Conocimiento, estas palabras deben estar separadas por punto y coma (;).

**Comentarios:** Campo habilitado para adicionar algún comentario respecto a la información que se compartirá.

Una vez se diligencien todos los campos necesarios, el usuario de conocimiento debe dar clic en guardar, en la parte superior izquierda y la herramienta arroja un mensaje de confirmación de la creación del registro con su respectivo ID.

