

NOMBRE DEL PRODUCTO:		ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.12.1	
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:		8.12.1	
FECHA DE LIBERACIÓN		04/11/2016	
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
<p>CASO 10274:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En la consola ASDKv8 y USDKv8, se realizó una migración a controles Kendo de los campos Inputs select (tipo lista) solucionando los conflictos de funcionalidad que se presentaban en algunas versiones de Chrome a raíz de una actualización, los problemas se evidenciaban al momento de desplegar los campos tipo lista en los diferentes formularios o vistas dentro de las consolas. <p>CASO 10276:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en la consola de configuración Blogik para solucionar el problema que se presentaba al intentar relacionar campos adicionales avanzados tipo lista, el ajuste se implementa en los campos adicionales avanzados por Categoría, Servicio, Categoría/Servicio y Estado, la solución se encuentra disponible a partir de la versión 8.12.0 de Aranda Service Desk y versión de base de datos 8.0.66. <p>CASO 10278:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en la consola de especialistas ASDK(Web/v8/Windows) para que no se puedan crear usuarios especialistas desde la misma, la nueva funcionalidad no muestra el check de "Especialista" al crear un nuevo usuario, sin embargo en la edición si se muestra el check deshabilitado de manera informativa. <p>CASO 10279:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza corrección en la consola BASDK, para que se visualicen de forma correcta los tipos de caso, esto dependiendo del tipo de licenciamiento que se tenga. Al momento de ingresar a la consola, esta validara el tipo de licencia que se tiene y solo permitirá la administración de los tipos de casos permitidos. <p>CASO 10282:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En la consola ASDKv8 y USDKv8, se realizó una migración a controles Kendo de los campos Inputs select (tipo lista) solucionando los conflictos de funcionalidad que se presentaban en algunas versiones de Chrome a raíz de una actualización, los problemas se evidenciaban al momento de desplegar los campos tipo lista en los diferentes formularios o vistas dentro de las consolas. <p>CASO 10283:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en la consola USDKv8 y ASDKv8 para soportar el módulo de encuestas viejos y el nuevo módulo de encuestas simultáneamente, al configurar la URL USDKv8 o USDK en la sección "Enviar link encuesta de satisfacción" en el resumen del proyecto dentro de la consola de configuración Blogik. <p>CASO 10284:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En la consola ASDKv8 se realizó ajuste en las solicitudes para solucionar el problema que se presentaba al editar un caso y no se visualizaba la descripción del mismo. <p>CASO 10285:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En la consola ASDKv8 y USDKv8, se realizó una migración a controles Kendo de los campos Inputs select (tipo lista) solucionando los conflictos de funcionalidad que se presentaban en algunas versiones de Chrome a raíz de una actualización, los problemas se evidenciaban al momento de desplegar los campos tipo lista en los diferentes formularios o vistas dentro de las consolas. 			

CASO 10289:

- ✓ Se realiza corrección de defectos en el módulo de reasignaciones en la consola de especialistas ASDKv8, entre ellos la opción de ocultar la ventana de filtros al momento de realizar la reasignación de casos.

CASO 10290:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola de configuración Blogik para agregar los campos "Agregar Tag" y "Estado" al momento de configurar un guion de casos en Case Creator para los casos de tipo solicitudes.

CASO 10292:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola ASDKv8 y USDKv8 para que se pueda adjuntar un archivo adjunto que recientemente haya sido removido, la solución aplica en los casos, artículos y tareas.

CASO 10293:

- ✓ Se realiza la implementación de los permisos "Remove Task In Incident" y "Remove Task In Problem" en la consola Windows Profile, los mismos serán validados desde las consolas Asdk Windows, Asdk Web y Asdkv8 de acuerdo a como se encuentren configurados (Asociados/Desasociados) en Profile.
- ✓ Si el permiso se encuentra Asociado, el usuario especialista podrá eliminar tareas en las consolas Asdk Windows, Asdk Web y Asdkv8.
- ✓ Si el permiso **NO** se encuentra Asociado, el usuario especialista **NO** podrá eliminar tareas en las consolas Asdk Windows, Asdk Web y Asdkv8, debido a que no contará con la opción habilitada.

CASO 10297:

- ✓ Se realiza corrección al campo Descripción, para que tome de forma correcta la modificación de los permisos "Modify Incident Description", "Modify Service Call Description", "Modify Problem Description" y "Modify Change Description", permitiendo crear casos cuando no se cuente con alguno de ellos.
- ✓ De igual manera se corrige error al cargar plantillas en la creación de casos, cuando no se cuente con alguno de los permisos mencionados.

CASO 10298:

- ✓ Se realiza corrección en el módulo de permisos, permitiendo crear Usuarios solo cuando se cuente con el permiso "New User" en la consola Profile, si no se tiene este permiso, la consola no visualizara la opción de creación.

CASO 10302:

- ✓ En la descripción de casos, se adapta el botón "Ampliar" de forma tal que no se pierda al momento de mover el "scroll", al dar clic sobre este, se ampliara la información para facilitar la visualización.

CASO 10303:

- ✓ Se detecta que el problema al autenticarse en la consola ASDK Móvil (Android/iOS) con servicios configurados por Hostname en lugar de IP en ambiente Oracle, es que el tamaño del campo FL_STR_IP en la tabla asdk_licence de la base de datos tenía un tamaño máximo de 16, el cual normalmente es superado por un Hostname al momento de registrar la sesión, razón por la cual se presentaba el error, como solución se genera un scripts que aumenta el tamaño del campo mencionado a 40 en ambiente SQL y Oracle.

CASO 10305:

- ✓ Se implementa la validación de creación de Solicitudes para la consola ASDKV8 y USDKV8, ahora en la consola BASDK, en la opción "Creación de Casos", el check de "Solicitudes", solo aplicara para la creación y visualización de casos en la consola USDKV8.
- ✓ Para la consola ASDKV8, se visualizará la opción de "Solicitudes", dependiendo de los permisos que se tengan en la consola "Profile", si se habilita el permiso "VIEW TICKETS", se podrá visualizar y administrar Solicitudes. Si no se habilita este permiso, el usuario no tendrá acceso a esta opción.

CASO 10306:

- ✓ Se realiza ajuste en el módulo de Case Creator para que no se realice la creación de casos en un proyecto que se encuentre inactivo, aun cuando si estén llegando correos a la bandeja configurada, sin embargo, al momento de reactivar el proyecto, se crearán los casos para todos los correos que llegaron en el tiempo que se inactivó el proyecto.

CASO 10307:

- ✓ Se realiza la implementación de una nueva funcionalidad para validar los tiempos de ANS por tipo de caso, para contar con esta funcionalidad se debe realizar el siguiente paso a paso
 1. En la consola de configuración web Blogik, ingresar al menú “Opciones>Proyectos”, editar el proyecto en el cual se desea implementar la funcionalidad.

2. Se creó una nueva sección llamada “Mostrar sólo ANS con tiempos configurados”, donde hay un ítem o check para cada tipo de caso (por defecto todos los check quedan desmarcados), en esta demo se toma como ejemplo “Requerimiento de Servicio” y se guardan los cambios.
3. En el menú “Itil>Categorías”, seleccionar la categoría y un servicio en el cual se configurará un ANS para cada tipo de caso, para el demo se llamarán ANS_R, ANS_I, ANS_P y ANS_C (Requerimientos, Incidentes, Problemas y Cambios respectivamente), el ANS de Requerimiento de Servicio sólo tendrá tiempos configurados para este tipo de caso y de la misma forma para cada uno de los tipos de casos, tal como se ve a continuación:

Etapas	Tiempo de Atención
RFC	0
CAB	0
BUILDING	0
TESTING	0

4. Para un mismo servicio “Ventilador”, se tienen los 4 ANS mencionados en el punto anterior, tal como se ve en las siguientes imágenes.

Editar / Servicio

Datos Generales Usuarios y Compañías CI's Guion Área de Negocios

Nombre: Ventilador

Estado: Activo Impacto: LOW

Responsable del Servicio: Alvaro Tarrifa Velasquez

Grupo por defecto: Especialista

ANS por defecto: ANS_R

Calendario: Días hábiles

Descripción: Asignación de ventilador

Usuarios Asociar

Nombre
Alvaro Tarrifa Velasquez
Raul Alberto Guecha Cortés

Total registros 2

Compañías Asociar

Editar / Servicio

Tipo de Contrato

Tipo de Contrato	Nombre	Descripción
Tij		
✖ Editar	ANS_R	
✖ Editar	ANS_I	
✖ Editar	ANS_P	
✖ Editar	ANS_C	

5. Ahora se procede a ingresar a la consola de especialistas ASDKv8 e iniciar la creación de un nuevo Requerimiento de Servicio, seleccionando el servicio “Ventilador”.

Defina la atención del cliente

Categoría: Asignación de activos

Servicio: Ventilador ANS: ANS_R

Grupo: Especialista Alvaro Tarrifa Velasquez

Defina el nivel de prioridad

Impacto: LOW Urgencia: HIGH Prioridad: LOW

6. Se evidencia que la nueva funcionalidad sólo muestra los tiempos ANS configurados para cada tipo de caso, esto garantiza que al crear un Requerimiento de Servicio, no se visualizará un ANS configurado para Incidentes, sin embargo, a continuación se muestra cómo se visualizan todos los ANS si se quita el Check de Requerimiento de Servicio en la opción “Mostrar sólo ANS con tiempos configurados”.

Defina la atención del cliente

Categoría

Asignación de activos

Servicio ANS

Grupo

Defina el nivel de prioridad

Impacto Urgencia

ANS dropdown menu items: ANS_R, ANS_C, ANS_I, ANS_P, ANS_R (highlighted)

7. **Restricciones:** Si un caso es creado desde las consolas de usuarios USDKv8 o USDK, se registrará con el ANS por defecto configurado en el servicio, aun cuando no corresponda al tipo de caso que se esté registrando, el especialista podrá ingresar al caso desde las consolas de especialistas ASDK (v8/Web/Windows) y re-categorizar el ANS de acuerdo al tipo de caso.

CASO 10311:

- ✓ Se ajusta procedimiento en base de datos para arreglar valores invertidos de los campos Asunto e Id compuesto en las tablas asdk_service_call, asdk_incident, asdk_problem y asdk_change.

CASO 10320:

- ✓ Se implementa la visualización de Títulos Personalizados en la consola ASDKV8 y USDKV8, esta configuración se visualizara en los Títulos de los Casos y detalles de Usuario, Compañía y CI.
- ✓ Se podrá personalizar y configurar la visualización de los algunos campos.
- ✓ Se debe tener en cuenta que la configuración de los títulos personalizados, se realiza desde la consola BASDK, ingresando a la consola y dando clic en Configuración – Personalizar títulos:

Configuración

Grupos de Especialistas

Balanceo

Reasignaciones

Turnos

Personalizar títulos

Personalizar títulos

Puede personalizar los títulos de los campos que aparecen en el formulario seleccionado.
Los cambios tendrán efecto después de iniciar sesión en la consola.

+ Añadir título

Añadir título Configurar interfaz

Para agregar un nuevo título:

1. Seleccione el formulario que desea personalizar

- Usuario
- CI
- Compañía
- Caso

Filtrar por: Formulario Idioma

Usuario ▼

Campo				Visible
Grupo de trabajo	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Comentario	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Estados	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
País	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Ciudad	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Sedes	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Autorización	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Piso	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Alias	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Direccion uno	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Direccion dos	Sin definir	Sin definir	Sin definir	

CASO 10328:

- ✓ Se realiza corrección al módulo de adjuntos, para que se visualicen de forma correcta los Archivos que se encuentren adjuntos a los Casos o a los Artículos.

CASO 10337:

- ✓ Se realiza corrección al módulo búsquedas de solicitudes desde la consola ASDKV8, al ingresar los criterios código de la solicitud, el estado o cualquier otro, la consola retornara los resultados que apliquen a la consulta.
- ✓ Adicional se corrige la consulta realizada a las solicitudes que fueron Anuladas, estas se tiene en cuenta en la búsqueda, dando clic en el chec "Incluir Solicitudes Anuladas".

CASO 10338:

- ✓ En el módulo de "Proceso de Votación", se realiza corrección y ahora se visualiza el botón "Seleccionar Especialista", en esta opción, se podrán seleccionar nuevos Especialistas que influirán en el "Proceso de Votación".

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS**NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES**

- ✓ Ejecute el archivo "Aranda.ASDK.WebV8.Installer.exe" y siga las instrucciones del instalador.
- ✓ El archivo ejecutable funciona como instalador y como herramienta de actualización.
- ✓ Esta actualización aplica únicamente para bases de datos en versión 8.0.67.