

NOMBRE DEL PRODUCTO:	ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.14.1		
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:	8.14.1		
FECHA DE LIBERACIÓN	07/06/2017		
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)

DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO**CASO 10528:**

- ✓ Se actualiza consola ASDKV8, para que realice la solicitud de los Api's de "Google", solo cuando se tiene habilitada la integración con ALFS, de lo contrario, estos Api's no se cargaran y no realizará ninguna búsqueda de localización.

CASO 10473:

- ✓ Se realiza corrección al módulo de reglas, para que tome de forma correcta los cambios que se realicen a una Categoría o un Servicio que se encuentre asociado a una regla.

CASO 10529:

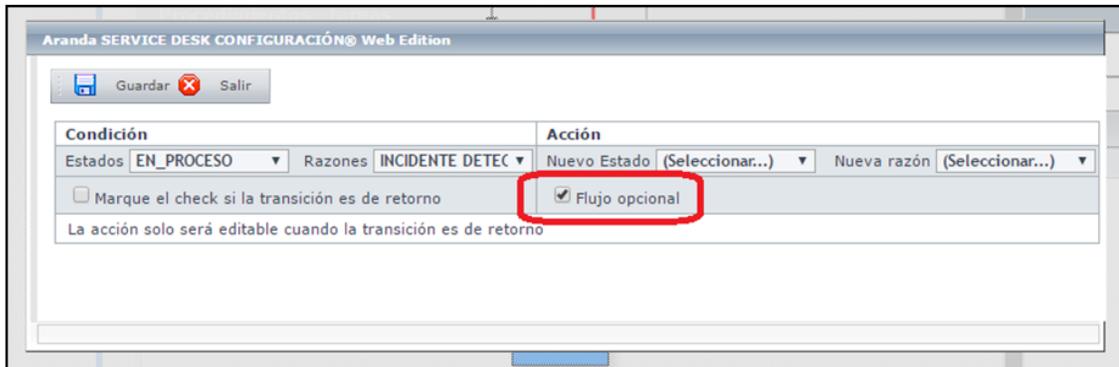
- ✓ Se implementa un nuevo botón que expande los campos "Descripción" y "Solución" de un caso, esto con el fin de facilitar su visualización. Este botón se visualizará solo cuando se seleccione un caso en la grilla principal, al dar clic derecho "ver" y al visualizar un caso que se encuentre en un estado Cerrado.

The screenshot displays the Aranda Service Desk interface. At the top, there's a navigation bar with the Aranda logo and 'Service Desk'. Below it, a search bar and a 'Project' dropdown are visible. The main area shows a table of cases with columns for 'IdByPro...', 'RegistrationDate', 'States', 'Client', 'Category', and 'Service'. Three cases are listed, all with the state 'INGRESADO' and client 'JUAN CLIENTE'. Below the table, there's a 'Case Summary No 1136' section with 'Subject : No subject'. The 'Description' tab is active, showing a template message: 'Bienvenido, este es un template para la creación de casos.' Below this, there are fields for 'Fecha:' (Mon, 25 Apr 2016 11:05:15 -0500) and 'Asunto:' (Actualizacion de ARANDA - Solicitud IM833872). A red box highlights a button with a double arrow icon in the bottom right corner of the detailed view.

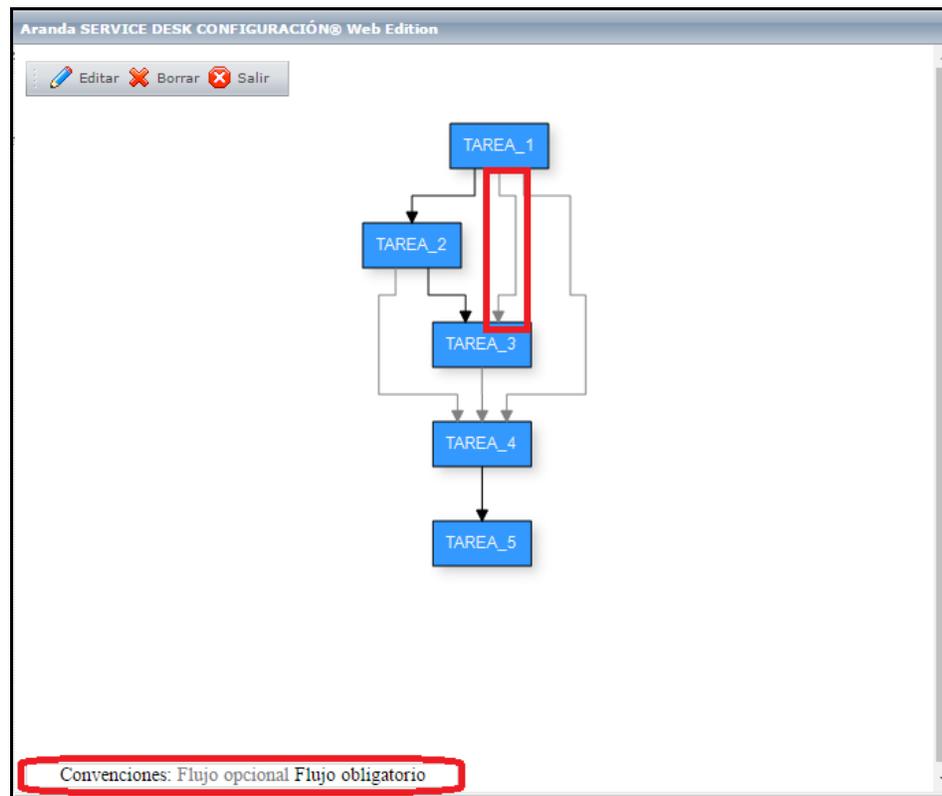
CASO 10530:

Se implementa el uso de flujos opcionales para las transiciones entre tareas, esto con el fin de no interrumpir un flujo, cuando una tarea se activa a partir de dos o más flujos, provenientes de otras tareas. Para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Al realizar la creación de un flujo entre dos tareas, se visualizará un nuevo chec llamado "Flujo Opcional", el cual al momento de estar habilitado, convertirá el flujo en una opción que no necesariamente debe activarse, para habilitar la tarea que se encuentra a continuación.



- ✓ Al marcar este chec, se visualizará en color "gris" la transición, indicando que este es un "Flujo Opcional".



- ✓ Se visualizará de esta manera en los casos a los cuales se asocia el "Flujo de tareas".

CASO 10535:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola de configuración Blogik para incluir los campos Estado, Fax y Ubicación en el listado de campos de título personalizados para las compañías, con el objetivo de poder cambiar las propiedades de visibilidad de los mismos en la consola de especialistas ASDK.

CASO 10539:

Se realiza ajustes al módulo de Case Creator solucionando problemas de estabilidad y rendimiento al momento de leer bandejas, crear casos y/o anotaciones a casos, dentro de los ajustes se realizaron correcciones y mejoras tales como:

- ✓ No omitir correos para la creación de casos.
- ✓ Los correos que tengan adjuntos con caracteres especiales (?,/,:,*\,<,>,|) serán reemplazados con una cadena vacía para evitar conflictos con el AFS al momento de cargar los archivos en la creación del caso.
- ✓ Se adicionan registros más intuitivos al logs del eventviewer con el objetivo de facilitar la revisión y seguimiento.
- ✓ Se reducen los tiempos de procesamiento de bandejas para la creación de casos y/ anotaciones.

Por otro lado, se debe tener en cuenta la siguiente restricción:

- ✓ Si el AFS no está correctamente configurado o está inhabilitado, Case Creator creará el caso sin adjuntos.
- ✓ En el EventViewer se deja un registro antes de crear el caso indicando que hay un conflicto con el AFS configurado.

CASO 10540:

Se realiza ajustes al módulo de Case Creator solucionando problemas de estabilidad y rendimiento al momento de leer un buzón de correo y crear casos o anotaciones a casos. Dentro de los ajustes se realizaron correcciones y mejoras tales como:

- ✓ Se implementa una mejora en la lectura de buzones, para que no omita correos, al momento de crear un caso.
- ✓ Los correos que tengan adjuntos con caracteres especiales (?,/,:,*\,<,>,|) serán reemplazados con una cadena vacía para evitar conflictos con el AFS al momento de cargar los archivos en la creación del caso.
- ✓ Se adicionan registros más intuitivos al logs del eventviewer con el objetivo de facilitar la revisión y seguimiento.
- ✓ Se reducen los tiempos de procesamiento de bandejas para la creación de casos y/ anotaciones.

Por otro lado, se debe tener en cuenta la siguiente restricción:

- ✓ Si el AFS no está correctamente configurado o está inhabilitado, Case Creator creará el caso sin adjuntos.
- ✓ En el EventViewer se deja un registro antes de crear el caso indicando que hay un conflicto con el AFS configurado.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS**CASO 9376:**

- ✓ Se adiciona el parámetro "Asunto" a la creación de casos desde CaseCreator, al momento de realizar la creación de un caso desde un buzón de correo, el campo "Asunto" del correo, quedara diligenciado en el campo "Asunto" del caso.

CASO 9400:

- ✓ Se implementa un cambio en el diligenciamiento del campo "Asunto", el cual, ahora es un campo obligatorio al momento de crear un Caso.
- ✓ Adicional se crean los siguientes permisos y se podrán visualizar en la consola Profile:

- "Modify Change Subject", aplica para campo Asunto en tipo de caso Cambios.
- "Modify Incident Subject", aplica para campo Asunto en tipo de caso Incidentes.
- "Modify Problem Subject", aplica para campo Asunto en tipo de caso Problemas.
- "Modify ServiceCall Subject", aplica para campo Asunto en tipo de caso Requerimientos.

Estos permisos, al momento de estar asignados, permitirán al Usuario editar el campo "Asunto". Si el Usuario no cuenta con estos permisos, el campo "Asunto" estará bloqueado y no permitirá su edición.

CASO 9397:

Se implementa un cambio en la visibilidad de Proyectos para un Usuario en la consola USDKV8, para esto se debe tener en cuenta:

- ✓ Al ingresar a la consola USDKV8 y realizar la creación de un caso, si el Usuario pertenece a más de un Proyecto, solo se visualizaran aquellos donde el Usuario tiene servicios asociados.
- ✓ Cuando un usuario está asociado a un Proyecto pero no tiene ningún servicio asociado, la consola USDKV8 no visualizara este Proyecto al momento de realizar la creación de un caso.
- ✓ Si un usuario está asociado únicamente a un Proyecto pero no tiene ningún servicio asociado, validan los siguientes comportamientos:
 - Si no está habilitada la creación de Solicitudes en ese Proyecto, la consola no permite la creación de casos, advirtiéndolo al Usuario por medio de un mensaje, que no cuenta con servicios asociados.
 - Si está habilitada la creación de Solicitudes en el Proyecto o en cualquier otro, la consola permite crear casos tipo Solicitudes.
- ✓ Si un Usuario cuenta con al menos un servicio activo asociado, la consola mostrará el proyecto y se podrá crear el caso normalmente.
- ✓ Si el Usuario tiene asociado servicios pero el Proyecto tiene habilitado la creación de Solicitudes, solo se le permitirá crear Solicitudes.

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 8.0.73.