

NOMBRE DEL PRODUCTO:		ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.14.3	
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:		8.14.3	
FECHA DE LIBERACIÓN		04/08/2017	
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
<p>CASO 10376:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en procedimiento de base de datos para que no se limite la cantidad de caracteres que soporta el cuerpo de un correo enviado desde un caso. <p>CASO 10498:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en la página de proceso de votación que se lanza desde la consola ASDKv8, el ajuste permite que se visualice los campos DSP, Alcance y Contingencias correspondientes a los casos de tipo Cambio, sin embargo, estos sólo serán visibles cuando los campos adicionales estén configurados para mostrarse en la página de votación. <p>CASO 10508:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se actualiza consola USDKV8, para que tome de forma correcta la autenticación Single Sign On y permita al usuario ingresar con otro usuario, al momento de "Cerrar Sesión" solicitando un Usuario y una Contraseña. <p>CASO 10511:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se adiciona una validación a la consola USDKV8 para que tome de forma correcta los adjuntos al realizar la creación de un caso, al momento de eliminar alguno de ellos antes de dar clic en guardar, la consola lo permitirá sin presentar ningún error. <p>CASO 10518:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste a la consola ASDK, para que tome asocie y elimine de forma correcta los Procedimientos de Tareas, igualando el funcionamiento en las diferentes consolas de ServiceDesk, el cual es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Consola debe permitir borrar el procedimiento, junto con todas sus tareas, siempre y cuando, la tarea no se haya iniciado (Que tenga una fecha de inicio real). - Especialista que sea responsable del caso, puede gestionar las tareas del caso, independiente de que no esté asignado a una de ellas. - Especialista que sea responsable del caso y de tareas, puede gestionar las tareas del caso, independiente de que no esté asignado a una de ellas. - Especialista que sea responsable del caso, puede eliminar las tareas asociadas a un procedimiento, siempre y cuando no se haya iniciado. - Especialista que sea responsable del caso, puede eliminar las "tareas sueltas", siempre y cuando no se hayan iniciado y tenga el permiso "REMOVE TASK IN..." asignado en la consola Profile. - Especialista que NO sea responsable del caso, puede eliminar cualquier procedimiento de tareas, siempre y cuando no se haya iniciado alguna de ellas - Especialista que sea responsable del caso y de tareas, puede eliminar tareas, siempre y cuando tenga los permisos asignados en la consola Profile. - Especialista que NO sea responsable del caso y si sea responsable de alguna tarea, si tiene permisos en Profile, podrá adicionar y eliminar tareas al caso. <p>CASO 10520:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en procedimiento de base de datos para incluir el campo Subject en el Snapshot que se crea al momento de asociar un procedimiento de tareas a un caso, esto permite que se asocie correctamente y no se presente problema en la consola de especialistas (Web y Windows), aplica para los casos de tipo: Requerimientos de Servicio, Incidentes, Problemas y Cambios. 			

CASO 10521:

- ✓ Se ajusta el componente de Case Creator para solucionar problema al crear un caso a partir de un correo que contara con varios destinatarios en CC, anteriormente sólo se estaba colocando uno, con la corrección se colocan todos los destinatarios CC en la plantilla del caso.

CASO 10523:

- ✓ Se realiza corrección al módulo de reglas de la consola CMDDB, para que se visualice la relación que se crea con un caso, cuando se realice la creación de un Item.

CASO 10524:

- ✓ Se realiza corrección a la consola USDKV8, para que tome de forma correcta las categorías y sub-categorías en el módulo de Base de Conocimiento.

CASO 10556:

- ✓ Se actualiza la consola USDKV8 para que permita eliminar archivos adjuntos a un caso, solo cuando se está en la etapa de "Creación", una vez creado, la consola no permite eliminar los archivos adjuntos.
- ✓ Se aclara que el funcionamiento para todas las consolas USDK es el mismo, se podrán adjuntar archivos al momento de crear o editar un caso, pero, solo podrá eliminar adjuntos cuando se esté realizando la creación del caso, una vez guardado el caso, no se podrá eliminar ningún archivo.

CASO 10557:

- ✓ Se actualiza consola para que tome de forma correcta los permisos asignados en la consola Profile y permita al Especialista visualizar las vistas que estén asignadas en el proyecto.

CASO 10561:

- ✓ Se realiza ajuste en el componente de Case Creator para solucionar problema en la evaluación de reglas de inclusión y exclusión configuradas en los buzones.

CASO 10562:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola de especialistas web ASDKv8 a nivel de servicios API para solucionar problema que se presenta al ejecutar una regla que modifica los relacionados de un caso, la solución garantiza que se modifique correctamente los relacionados mediante la ejecución de la regla correspondiente.

CASO 10565:

- ✓ Se realiza ajuste en las consola de especialistas ASDK versiones web y Windows para corregir comportamiento de los casos al momento de pasar a un estado de cierre o solucionado con tareas asociadas abiertas, la funcionalidad queda de la siguiente forma para todas las versiones:
 - No se puede cerrar un caso que contenga tareas abiertas
 - No se puede crear tareas en un caso cerrado
 - Cuando un caso está cerrado y tiene un procedimiento de tareas asociado (cerrado), se puede visualizar el flujo.
 - Cuando un caso está cerrado y el mismo NO tiene un procedimiento de tareas asociad, no se visualiza el botón para ver flujo de tareas.
 - Si en la consola de configuración Blogik está marcado el check "No se permite cambiar a estado (solucionado) si hay tareas abiertas", en la consola de especialista no se podrá llevar un caso a un estado solucionado con tareas abiertas o no se podrá crear tareas cuando el caso se encuentre en este estado.
 - Aplica para las tareas de los casos de tipo: Requerimientos de Servicios, Incidentes, Problemas y Cambios.

CASO 10567:

- ✓ Se realiza actualización a la consola ASDKV8, suprimiendo los campos Atención y Solución de la

información que se visualiza en "Tiempos/ANS", debido a que estos campos no se diligenciaban y no eran necesarios en la información.

CASO 10568:

- ✓ Se realiza corrección en la consola USDKv8, para que visualice de forma correcta las url que se configuran como información para un Artículo de tipo externo.
Cabe recordar, que solo se podrán visualizar las url que estén habilitadas para ver a través de otra página, si la url no tiene habilitada esta opción, no se podrá visualizar en el Artículo.

CASO 10569:

- ✓ Se realiza ajuste en procedimientos de base de datos para que se notifique las reasignaciones masivas realizadas desde la consola ASDKv8 usando la misma regla de notificación configurada para la reasignación de casos.

CASO 10570:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola de especialistas web ASDKv8 para que no se presente error al momento de pulsar la tecla Enter cuando se seleccione una fecha en un campo adicional de este tipo.

CASO 10571:

- ✓ Se realiza actualización de la consola, para que en el módulo de "Tareas" solo se visualicen aquellas que están activas y asociadas a un caso en estado "Abierto", las Tareas que se encuentren asociadas a un caso en estado "Cerrado", no se visualizaran en el módulo de "Tareas".

CASO 10575:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola de usuarios web USDKv8 para solucionar problema al adjuntar archivos a una solicitud usando el explorador web IE11, el ajuste permite adjuntar más de 1 archivo al momento de la creación y edición de la solicitud.

CASO 10578:

- ✓ Se actualizan los campos Fecha Inicio Estimado, Fecha Final Estimada, Fecha Inicial Real y Fecha Final Real, para que visualice de forma correcta la información correspondiente al campo.

CASO 10580:

- ✓ Se realiza ajustes a la consola de especialistas web ASDKv8 para solucionar problemas relacionados a los campos adicionales avanzados por Categoría y Categoría/Servicio, solucionando los siguientes problemas:
 - No se visualizan campos adicionales por categoría.
 - Campo Categoría/Servicio se desaparece después de crear un caso.
- ✓ La solución se encuentra liberada en las siguientes versiones:
 - Versión de Producto: 8.14.2 o Superior.
 - Versión Base de Datos: 8.0.70 o Superior.

CASO 10584:

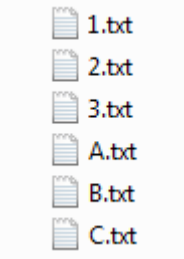
- ✓ Se realiza ajuste en componente AFS para que no se pierdan los adjuntos de una solicitud después de ser clasificada a un caso, para contar con esta solución se debe actualizar los siguientes componentes:
 - AFS versión 8.3.3
 - Base de datos 8.0.75

CASO 10587:

- ✓ Se realiza ajustes a la consola de especialistas web ASDKv8 para solucionar error que se presentaba al momento de realizar cambios de estados en un caso, en cuyo flujo se encuentren retornos entre estados, el ajuste es para impedir que se carguen razones de transiciones de estados que no correspondan al estado seleccionado.

CASO 10589:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola de especialistas web ASDKv8 para que los adjuntos se organicen de forma ascendente, priorizando numéricamente y posteriormente los adjuntos de forma alfabética, quedando por ejemplo de la siguiente forma:



CASO 10590:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola de usuarios web USDKv8 para que se visualicen correctamente las encuestas del módulo viejo en la barra de novedades, esto en conjunto con las encuestas del módulo nuevo de forma unificada.

CASO 10591:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola de especialistas web ASDKv8 para que se pueda utilizar el buscador rápido de casos en una vista personalizada, el funcionamiento quedó de la siguiente forma:
 - Al realizar una búsqueda de casos en las vistas mis casos, de mis grupos, del proyecto y cerrados, usando el buscador rápido de casos, el resultado se visualizará en una nueva columna llamada "Búsqueda".
 - Al realizar una búsqueda de casos en una vista personalizada usando el buscador rápido de casos, el resultado se visualizará en la misma vista personalizada.

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 8.0.75.