NOMB	RE DEL PRODU	CTO:			ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.15.0	
VERSI	ÓN DE ACTUALI	ZACIÓN	QUE SE LIBEF	RA:	8.15.0	
FECHA	DE LIBERACIÓ	N			22/09/2017	
LISTAD	DO DE ARCHIVO	S				
Nombr	e de Archivo	Ver	sión Tama	n no (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)	
				(
DESCR	RIPCION DE CAI	DA ERRO	OR CORREGID	0		
DESCR	RIPCIÓN DE CAN	IBIOS IM	PLEMENTADO	DS		
CASO	9164:					
Se imp Ilamado	elementa la asoc o "Grupos Especia	iación de ales", para	e Usuarios a g a el uso de esto	grupos con tratar os grupos se debe	niento especial, adicionando un nuevo módu e tener en cuenta lo siguiente:	lo
Consola	a BASDK					
\checkmark	Al ingresar a la Especiales".	consola	y dar clic en	Configuración,	se visualiza el nuevo módulo llamado "Grupo	DS
	Aranda SERVICE DESK ⁽¹⁾ Cor	figuración				
	Aranda SERVICE DESK © Con	lfiguración				
	Aranda SERVICE DESK © Con Duevo & Editar & Borrar Dopciones *	ligurasión Juan Sebastian Pr	uerto Molano 06/	/09/2017 9:38:26	·	
	Aranda SERVICE DESK © Con Nuevo 2 Editar Stran Ociones S Configuración Gruppe de Exercipietas	lfiguración Juan Sebastian Pi > Regresion	uerto Molano 06/ 1 Regresion	/09/2017 9:38:26 ▼	·	
	Aranda SERVICE DESK © Con Divevo 2 Editar Standard Opciones S Configuración Grupos de Especialistas Balanceo	lfiguración Juan Sebastian Po > Regresion Puede asociar usua	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales	/09/2017 9:38:26 ▼	*	
	Arantes SERVICE DESK © Con Divevo 2 Editar 2 Borrar Opciones 2 Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas	lfiguración Juan Sebastian Pri > Regresion Puede asociar usua	uerto Molano 06/ 1 Regresion arios a grupos especiales	/09/2017 9:38:26 T	•	
	Arancia SERVICE DESK © Con Nuevo 2 Editar Standard Opciones S Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfa-	lfguración Juan Sebastian Pr > Regresion Puede asociar usua	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales	/09/2017 9:38:26 T	•	
	Arantia SERVICE DESK © Con Nuevo 2 Editar & Borrar Opciones & Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantila Interfaz Configurar correo	liguración Juan Sebastian Pr > Regresion Puede asociar usua	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arrastre un encabezado de colum	109/2017 9:38:26 a y sottar aquí para agrupar por esa column	2 2 14	
	Arantia SERVICE DESK Con Nuevo Calitar Secret Opciones S Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner	lifguración Juan Sebastian Po > Regresion Puede asociar usua	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arrastre un encabezado de colum Nombre	109/2017 9:38:26 • Ina y sottar aquí para agrupar por esa column	* *	
	Arantia SERVICE DESK Cor Nuevo Catitar Secret Opciones S Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configura correo Banner Noticias	lifguración Juan Sebastian Po > Regresion Puede asociar usur	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arrastre un encabezado de colum Nombre GRIPO_ESPECIAL_01 COURD_ESPECIAL_01 COURD_ESP	r09/2017 9:38:26 • na y sottar aquí para agrupar por esa column	* *	
	Arantia SERVIDE DESK Con Nuevo Calitar Serar Opciones S Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configura correo Baner Noticias Otros Accesos Blastille rome	tíguración Juan Sebastian Pr > Regresion Puede asociar usur	Verto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_02 CIPIO_PESPECIAL_03	/09/2017 9:38:26 • na y soltar aquí para agrupar por esa columa	ی ۲ ۹	
	Arantia SERVIDE DESK © Con Nuevo 2 Editar 2 Borrar Opciones 2 Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades	tíguración Juan Sebastian Pu > Regresion Puede asociar usur	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03	/09/2017 9:38:26 a y soltar aquí para agrupar por esa column	»	
	Aranda SERVICE DESK Cor Nuevo Clara Service Desk Cor Opciones S Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz pioridades Campos adicionales	ffiguración Juan Sebastian Pr > Regresion Puede asociar usuz	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03	109/2017 9:38:26	* *	
	Arcances SERVICE DESK Cor Duevo Celtar Service Desk Opciones Sevice Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Mapeo de Campos Adicionales	figuración Juan Sebastian Pr > Regresion Puede asociar usuc	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arrastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03	109/2017 9:38:26	a	
	Arances SERVICE DESK © Con Nuevo Califar Service Desk © Con Opciones Sev Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Pinntilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Mapeo de Campos Adicionales Vitas	figuración Juan Sebastian Pr > Regresion Puede asociar usur	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arrastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 ORUPO_ESPECIAL_03	ro9/2017 9:38:26	* a	
	Arancia SERVICE DESK Con Nuevo Calification Service S	figuración Juan Sebastian Pr Regresion Puede asociar usua	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arrastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03 GRUPO_ESPECIAL_03	109/2017 9:38:26	> a	
	Arantia SERVICE DESK Con Nuevo Calification Service S	liguración Juan Sebastian Pr Regresion Puede asociar usu	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arrastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03	109/2017 9:38:26	2 a	
	Arancia SERVICE DESK Cor Nuevo Calification Service S	lígunción Juan Sebastian Pr • Regresion Puede asociar usua	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arrastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03 SUPO_ESPECIAL_03	r09/2017 9:38:26	2 3 3	
	Arantia SERVICE DESK Cor Nuevo Califar Second Opciones Second Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Mapeo de Campos Adicionales Vistas Case Creator Dias de las Reglas Notificación de Encuesta Configuración de moneda Reasignaciones Tureno	Ifguración Juan Sebastian Pr • Regresion Puede asociar usua	uerto Molano 06/ Regresion anios a grupos especiales Grupos especiales Arrastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03	r09/2017 9:38:26	* *	
	Arantia SERVICE DESK Cor Nuevo Calitar Second Opciones Second Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Mapeo de Campos Adicionales Vistas Case Creator Dias de las Reglas Notificación de Encuesta Configuración de Encuesta Configuración de moneda Reasignaciones Turnos	iliguración Juan Sebastian Pu Regresion Puede asociar usur	uerto Molano 06/ Regresion anios a grupos especiales Grupos especiales Arastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03	/09/2017 9:38:26	2. 2. 2.	
	Arcances SERVICE DESK Cor Duevo Celtar Service Desk Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz pioridades Campos adicionales Mapeo de Campos Adicionales Vistas Case Creator Dias de las Reglas Notificación de Encuesta Configuración de moneda Reasignaciones Turnos Personalizar títulos Configuración de votación	tíguración Juan Sebastian Pu > Regresion Puede asociar usur	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03	r09/2017 9:38:26	ی ۲	
	Arcances SERVICE DESK Cor Duevo Celtar Service Desk Cor Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Mapeo de Campos Adicionales Vistas Case Creator Dias de las Reglas Notificación de Encuesta Configuración de moneda Reasignaciones Turnos Personalizar títulos Configuración de votación Grupos especiales	figuración Juan Sebastian Pr > Regresion Puede asociar usu:	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales Grupos especiales Arastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03 Caa	109/2017 9:38:26	2 2 3 3 - - - - - - - - - - - - -	
	Arannel SERVICE DESK Cor Duevo Cellar Service Desk Cor Opciones Service Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Photilia Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Vistas Campos adicionales Vistas Caso Caso Adicionales Vistas Caso Caso Adicionales Vistas Caso Ceator Dias de las Reglas Notificación de Encuesta Configuración de moneda Reasignaciones Turnos Personalizar titulos Configuración de votación Grupos especiales Se Guiones Services	figuración Juan Sebastian Pr > Regresion Puede asociar usur	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales arios a grupos especiales Arastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03 GRUPO_ESPECIAL_03	ro9/2017 9:38:26 The second s	a	
	Aranda SERVICE DESK Cor Nuevo Editar Senoral Opciones Second Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Pinhilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Vistas Case Creator Dias de las Reglas Notificación de Encuesta Configuración de moneda Reasignaciones Turnos Personalizar titulos Configuración de votación Grupos expeciales Seconfiguración de votación Grupos expeciales Seconfiguración de votación Configuración de votación Grupos expeciales Seconfiguración de votación Configuración de votación Configuración de votación Configuración de votación Configuración de votación Martinos Configuración de votación Configuración de votación Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Confi	figuración Juan Sebastian Pi Regresion Puede asociar usua	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales arios a grupos especiales Arrastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03 Caluman Image: Imag	109/2017 9:38:26 T Ina y soltar aquí para agrupar por esa column stal registros 3. Imblar	2	
	Aranda SERVICE DESK Cor Nuevo Editar Service Desk Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Pinhilla Interíaz Configuraciones Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Vistas Case Creator Dias de las Reglas Notificación de Encuesta Configuración de moneda Reasignaciones Turnos Personalizar títulos Configuración de votación Grupos expeciales Services Vistas Configuración de votación Grupos expeciales Services Services Partitulos Configuración de votación Grupos expeciales Vistas Configuración de votación Configuración de votación Configuración de votación Configuración de votación Netrificación de votación Configuración de votación Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración Configuración C	figuración Juan Sebastian Pi Regresion Puede asociar usua	uerto Molano 06/ Regresion arios a grupos especiales arios a grupos especiales Arrastre un encabezado de colum Nombre GRUPO_ESPECIAL_01 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_02 GRUPO_ESPECIAL_03 Caluman Image: Imag	109/2017 9:38:26 T Ina y soltar aquí para agrupar por esa column tal registros 3. Imblar	2	

- En la parte superior se visualizan los botones:
- Nuevo: Al dar clic, se visualizara una nueva ventana de creación de "Grupos Especiales"
- Editar: Al dar clic, se visualiza la ventana con los detalles del Grupo a la espera de ser editado.
- Borrar: Al dar clic, borrara el "Grupo Especial" seleccionado.
- Los botones Nuevo, editar y Borrar, cuentan cada uno con un permiso el cual se configura en la consola Profile. Los permisos son:
 - * ADD SPEĊIAL GROUP
 - * EDIT SPECIAL GROUP
 - * DELETE SPECIAL GROUP



opciones Ju	uan Sebastian Pue	to Molano 06/09/2017 9:38:26	8
🖓 Configuración ,	Regresion	Regresion	
Grupos de Especialistas	Jundo acogiar uguari		
Balanceo	ruede asociar usuari	s a grupos especiales	
Procedimientos - tareas	-		
Plantilla		Grupos especiales	
Interfaz		Averation un apartemente de selument u celter neur para neurone par con selument	
Configurar correo		Anastre un encabezado de columna y sociar aqui para agrupar por esa columna	
Banner		Nombre	
Noticias		GRUPO_ESPECIAL_01	
Otros Accesos		GRUPO_ESPECIAL_02	
Plantilla correo		GRUPO_ESPECIAL_03	
Matriz prioridades			
Campos adicionales			
Mapeo de Campos Adicionales			
Vistas			
Case Creator			
Dias de las Reglas			
Notificación de Encuesta			
Configuración de moneda			
Reasignaciones			
Turnos			
Personalizar títulos			
Configuración de votación		< 1 > Página 1 de 1 - Total registros 3.	
Grupos especiales		Registros por página: 10 Cambiar	

- ✓ En la ventana de creación de un nuevo "Grupo Especial", se visualizan los campos:
- Nombre, es de tipo Texto y se configura el nombre del grupo.
- Descripción, es de tipo Texto y se coloca una descripción del grupo.
- Icono, se visualizan los diferentes Iconos que se pueden configurar al grupo.

- Texto de Alerta, es de tipo Texto y se configura el texto informativo de alerta que visualizara el Especialista al ingresar a la consola ASDKV8.

Grupos especiales 🛛 😵	Juan Sebastia	n Puerto Molano 06/09/2017 18:1	7:03	
Datos Generales	» Rearesi	on		
Asociar usuario		Editar / Grupos especia	les	
		Nombre	GRUPO_ESPECIAL_01	
		Descripción	GRUPO_ESPECIAL_01	
		icono	discapacidad_1_over.png	
		texto de alerta	TEXTO DE ALERTA PARA EL GRUPO	
				7.
				10-6

- Asociar Usuarios, ventana en la cual se asociaran los usuarios que van a pertenecer a este grupo, los usuarios que se asocien deben estar activos y asociados al proyecto.



Grupos especiales	V Juan Sebastian Puerto Molano 06/09/2017 19:01:32
Datos Generales Asociar usuario	Regresion Editar / Srupos especiales Asociar Asociar Nombre Nombre
Editar / Asociar & Arrastre un Nombre	Grupos especiales encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna
💥 JUAN CLI	IENTE
Al dar clic en	Itil/Categorías y editar un Servicio, en las "Métricas" de un SLA, se podrá asociar los

-			
Guardar	Cerrar		
Datos Genera	les 📝 Métricas x Grupo Cliente 🗸 Usua	rios x Grupo Cliente 🗸 Compañías x Grupo Cliente 📈 CI x Grupo Cliente	
Anlicar mátric			
Cliente Grupo	Métricas Incidentes		
Soporte	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	
Calidad_1	200	400	
Clientes	Métricas Problemas Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	
Usuario	200	400	
Aula	Métricas Reguerimientos de servicio		
VIP	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	
Calidad_2	200	400	
Prueba	Métricas Cambios	NH 2	
Prueba 2	Etapa	Tiempo de Atención	
G_Cliente01	💋 RFC	0	<u>^</u>
fdfdfdf	🏉 CAB	0	
	Ø BUILDING	0	
	🥖 TESTING	0	
		0	
			•



	Detalles - ANS					
1000	Guardar 🔯 Cerrar					
	Datos Generales Métr	icas x Grupo Cliente 🔰 Usua	arios x Grupo Clien	te Compañías x G	rupo Cliente CI x Grupo Cliente	1
0	Cliente Grupo	Usuarios Relacionados (ANS	-Grupo Cliente)			
	Soporte	Asociar 🌽				
	Calidad 1					
	Usuario					
	Aula					
	VIP					
	Prueba					
	Prueba 2					
	G_Cliente01					
	<mark>fdfdfd</mark> f					
				🔍 🔅 Todos los derec	chos reservados. Aranda Software Corp	poration
			1	<u>8</u> © Todos los derec	chos reservados. Aranda Software Corp	poration
; Ar	randa SERVICE DESK CONFIG	URACIÓN® Web Edition		浅 © Todos los derec	chos reservados. Aranda Software Corr	poration
; Ar	randa SERVICE DESK CONFIG	URACIÓN® Web Edition		C Todos los derec	chos reservados. Aranda Sottware Corp	ooration
÷	anda SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes	URACIÓN® Web Edition		C Todos los derec	chos reservados. Aranda Sottware Corp	soration
	anda SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes	URACIÓN® Web Edition	onar 🗭 Cerrar	C Todos los derec	chos reservados. Aranda Sottware Corp	soration
÷ Ar	anda SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes	URACIÓN® Web Edition orrar 🖉 Buscar 🗮 Selecci erios de búsqueda y después (onar 😢 Cerrar de clic en "Buscar"	Condición	chos reservados. Aranda Sottware Corp	soration
i Ar	anda SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes Adicionar 💥 Ba Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial	TURACIÓN® Web Edition orrar 🖉 Buscar 🗮 Selecci erios de búsqueda y después d	onar 🔀 Cerrar de clic en "Buscar" (Condición	chos reservados. Aranda Sottware Corp Valor GRUPO ESPECIAL 02 V	soration
i Ar	anda SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes Adicionar 💥 Ba Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial	TURACIÓN® Web Edition orrar 🔊 Buscar 📜 Selecci erios de búsqueda y después d	onar 🔀 Cerrar de clic en "Buscar" (Condición	thos reservados. Aranda Sottware Corp Valor GRUPO_ESPECIAL_02 V	Seration
i Ar	Adicionar Service DESK CONFIC Buscar Clientes Adicionar Service Ba Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo	URACIÓN® Web Edition	onar 😵 Cerrar de clic en "Buscar" ([ición	Condición Valor	thos reservados. Aranda Sottware Corp Valor GRUPO_ESPECIAL_02 ▼	A C
: A-	anda SERVICE DESK CONFIC Buscar Clientes Campo Grupo especial Grupo especial	URACIÓN® Web Edition	onar 😢 Cerrar de clic en "Buscar" ([ición	Condición = Valor GRUPO_ES	valor GRUPO_ESPECIAL_02 ▼	20ration
	anda SERVICE DESK CONFIC Buscar Clientes Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial	URACIÓN® Web Edition	onar 😢 Cerrar de clic en "Buscar" ([ición	Condición = Valor GRUPO_ES	valor GRUPO_ESPECIAL_02 V	2 Constion
: Ar	anda SERVICE DESK CONFIC Buscar Clientes Adicionar 💥 Ba Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial Nombre	TURACLÓN® Web Edition	onar 🔀 Cerrar de clic en "Buscar" (ición	Condición = ¥ Valor GRUPO_ES	Valor GRUPO_ESPECIAL_02 PECIAL_02 Alias	20ration
	anda SERVICE DESK CONFIC Buscar Clientes Adicionar 💥 Ba Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial Nombre JUAN CLIENTE	TURACLÓN® Web Edition	onar 🔀 Cerrar de clic en "Buscar" (ición	Condición = Valor GRUPO_ES	Valor GRUPO_ESPECIAL_02 PECIAL_02 Alias juan2	poration
i Ar	anda SERVICE DESK CONFIC Buscar Clientes Adicionar 💥 Ba Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial Nombre JUAN CLIENTE	TURACIÓN® Web Edition	onar 😒 Cerrar de clic en "Buscar" (ición	Condición = Valor GRUPO_ESI	Valor GRUPO_ESPECIAL_02 PECIAL_02 Alias juan2	poration
i Ar	anda SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes Adicionar 💥 Ba Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial Nombre JUAN CLIENTE	TURACIÓN® Web Edition	onar 😒 Cerrar de clic en "Buscar" (ición	Condición = Vator GRUPO_ES	Valor GRUPO_ESPECIAL_02 PECIAL_02 Alias juan2	poration
: Ar	anda SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes Adicionar 💥 Ba Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial Nombre JUAN CLIENTE	TURACIÓN® Web Edition	onar 这 Cerrar de clic en "Buscar" (ición	Condición Vator GRUPO_ES	Valor GRUPO_ESPECIAL_02 PECIAL_02 Alias juan2	Seration
: Ar	anda SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes Adicionar & Ba Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial Nombre JUAN CLIENTE	RURACIÓN® Web Edition	onar 😵 Cerrar de clic en "Buscar" (ición	Condición Vator GRUPO_ES	Valor GRUPO_ESPECIAL_02 PECIAL_02 Alias juan2	
	Adicionar SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes Adicionar Service Buscar Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial Nombre JUAN CLIENTE	RURACIÓN® Web Edition	onar 😵 Cerrar de clic en "Buscar" (ición	Condición Vator GRUPO_ES	Valor GRUPO_ESPECIAL_02 ▼ PECIAL_02 Alias juan2	
	Adicionar SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes Adicionar Service Buscar Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial Nombre JUAN CLIENTE	RURACIÓN® Web Edition	onar 😵 Cerrar ((ición	Condición Valor GRUPO_ESI	Valor GRUPO_ESPECIAL_02 ▼ PECIAL_02 Alias juan2	
	Adicionar SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes Adicionar Service Buscar Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial Nombre JUAN CLIENTE	Cond	onar 😵 Cerrar (([ictón	Condición Valor GRUPO_ES	Valor GRUPO_ESPECIAL_02 ▼ PECIAL_02 Alias juan2	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Adicionar SERVICE DESK CONFIG Buscar Clientes Adicionar Service Buscar Adicione uno o varios crit Campo Grupo especial Campo Grupo especial Nombre JUAN CLIENTE	URACIÓN® Web Edition	onar 😵 Cerrar (([ictón	Condición Valor GRUPO_ES	Valor GRUPO_ESPECIAL_02 ▼ PECIAL_02 Alias juan2	



Cliente Grupo	Usuarios Relacionados (ANS-Grupo Asociar 🔗	Cliente)
Soporte	Nombre	Grupo especial
Clientes Usuario Aula VIP Calidad_2	S JUAN CLIENTE	GRUPO_ESPECIAL_02
Prueba Prueba 2	< 1 > Total registros 1	
G_Cliente01		

Consola ASDKV8

✓ Al ingresar a la consola y listar los casos asociados al proyecto, se visualizara una nueva columna llamada "Grupos", en la cual se podrá observar el icono del "Grupo Especial", esto sí, el Usuario pertenece a uno de los Grupos.

R	equerimientos	s de servicio	Proyecto: Regresio	n 👻	Q Buscar	por No. Caso 🛛 🗙 Vistas:	Seleccione • + M	Nuevo Q Buscar [Expor
	Mis casos	Mi	s grupos D	el proyecto	Cerrados	Próximos a vencer	Todos		
	No. Caso 🛛 🚍	Grupo	Es_Asunto		e registro	Es_Estados	Es_Cliente	≡ Es_Categoria	
	1252	Ġ.	SERVICIO_GENERAL_01 >	>> CATE 05/09/20	17 16:34:17	INGRESADO	Juan Calima	CATEGORIA_TODOS	
•	1251	Ŷ	asdfasdfasd	29/08/20	17 10:47:51	INGRESADO	JUAN CLIENTE	CATEGORIA_TODOS	
	1250		sdsdffdssdfsdfasdfaasdf	28/08/20	17 16:01:40	INGRESADO	JUAN CLIENTE 2	CATEGORIA_TODOS	
	1249	Ŷ	0123456789012345678	901234 16/08/20	17 10:41:11	INGRESADO	JUAN CLIENTE	CATEGORIA_TODOS	
	1248	Ŷ		10/08/20	17 11:18:45	INGRESADO	JUAN CLIENTE	CATEGORIA_TODOS	
	1247	ŕ	01234567890123456789	901234 28/07/20	17 10:42:07	INGRESADO	JUAN CLIENTE	CATEGORIA_TODOS	
	1246	Ŷ	Hahshbdf	27/07/20	17 18:42:00	INGRESADO	JUAN CLIENTE	CATEGORIA_TODOS	
	1245	Ŷ		27/07/20	17 18:17:05	INGRESADO	JUAN CLIENTE	CATEGORIA_TODOS	
	1244	Ŷ		27/07/20	17 17:11:48	INGRESADO	JUAN CLIENTE	CATEGORIA_TODOS	
	1243	ŕ	jabdkfjfng	27/07/20	17 17:04:29	INGRESADO	JUAN CLIENTE	CATEGORIA_TODOS	
	1242			27/07/20	17 14:45:37	INGRESADO	APPLICATION ADMINISTRATO	R CATEGORIA_TODOS	
	1239			27/07/20	17 11:58:20	INGRESADO	APPLICATION ADMINISTRATO	R CATEGORIA_TODOS	

✓ Al pasar el "Cursor" por encima del icono, se visualizara en un "tooltip", el Texto de Alerta, previamente configurado en la consola BASDK, adicional se iluminara el Icono del grupo.





✓ Si se tiene asociado el "Grupo Especial" a una Métrica, al crear un caso, aplicará los tiempos que se tienen configurados para la Métrica seleccionada.

CASO 9170:

Dentro de las nuevas funcionalidades de la consola ASDKv8, ahora podrá realizar proceso de aprobación en los casos de tipo Requerimientos de Servicio, cuenta con la misma funcionalidad del proceso de aprobación de cambios, es decir, se podrá aprobar desde la consola ASDKv8 o desde la página de votaciones. Se debe realizar el siguiente proceso para contar con esta nueva funcionalidad:

Configuración del proceso de votación:

- Ingresar en el menú "Opciones>Estados" en la consola de configuración web BASDK, seleccionar el tipo de caso Requerimiento de Servicio.
- Editar un estado del flujo que cuente con al menos 2 transiciones salientes (Para este ejemplo se usará el estado "En Proceso).



Begistrada	Editar / Estad	do
registratia	Nombre	En Proceso
Asignada Más Información	Descripción	Se está gestionando el caso por parte de los especialistas
En Proceso	Color de fondo	Comportamiento del estado
	27C700	🗆 Estado de Proveedor 🛛 🗹 Calcular tiempo 👘 Estado solucionado
	Color de letra	🖉 Permitir enrutamiento 🔲 Estado anulado 📝 Proceso de Votación 🔎
Realizada Anulado	FFFFF	
 El formulario de creación/edición 	n de estados	ahora cuenta con un check "Proceso de Votación"

- El formulario de creación/edición de estados ahora cuenta con un check "Proceso de Votación", al marcar el check se habilita un icono en forma de lupa, el cual lanza la pantalla para configurar el proceso de votación.
- Pulsar la lupa para realizar la configuración del proceso de votación.

Proceso de Votación	
Guardar 🔀 Salir	
Nombre	
Estado En Proceso 🔻	
Tipo de Votación	Grupos
Al menos % de los votantes aprueban Al menos n votantes aprueban	Nombre
	No records to display.
	< 1 > Total registros 0
Acciones de Aprobación Acciones de Desaprobación Accio	nes para más información
Cambio de estado a En Proceso V Razón ASIGNADO V	

- Se debe diligenciar el Nombre del proceso de votación, indicar el tipo de votación y asociar el grupo de especialista que va ejercer el proceso de votación, por último, indicar las acciones de aprobación, desaprobación y más información, guardar los cambios.
- Con los pasos anteriores queda configurado el proceso de votación para Requerimientos de Servicio.

Restricciones de la configuración del proceso de votación:

- o La configuración sólo se puede realizar desde la consola web de configuración BASDK.
- Sólo se puede configurar procesos de votación a estados que tengan al menos 2 transiciones salientes.

✓ Pasos para generar el proceso de votación en Requerimientos de Servicio:

- Crear un Requerimiento de Servicio desde la consola de especialistas web ASDKv8 y llevar el mismo al estado que se encuentre configurado el proceso de votaciones.
- Cuando el caso entre en proceso de votaciones, aparece un mensaje en el caso que así lo identifica, adicionalmente se bloquean los campos de estado y razón, tal como se visualiza a continuación:



querimiente	os de servicio	Proyecto: Al	lvaroTarrifa_	.QA(SQ ▼				📥 Guardar 🛛 🛄 Br	uscar casos similares 🛛 📩 E	nviar correo 🛛 🕞 Salir
aso No. 5444			Relacion	les		Tareas		Proceso de Votación		Alvaro Javier Tarrifa
oceso de Votación				Defina la atenc	ión del cliente			Cliente	Compañía	CI
	Votación RS			Categoría1					NOMBRE : Alvan	o Javier Tarrifa
formación Básio	a			Cableado de Dat	tos		Q	—	ALIAS : alvar	otarrifa
po de Registro	Estado	Razón		Servicio		ANS			Dirección UNO : Carre	ra 28 # 73 - 04 EDITADA
Web	En Proceso	 ASS_Razo 	on_1 🔻	Servicio de red	es 🔻 🤇	ANS_1:	Servicio de redes 🔻 🛞			Más Información 💟
iente			-	Grupo		Especialist	8	Tiempos/ANS	Datos Adicionales	Histórico
Ivaro Javier Tarrifa			Q®X	Votantes	•	Alvaro Ja	vier Tarrifa 🔹 🔻			
ompañía			_	Defina el nivel	de prioridad			ک	Tiempo Transcurrido	
RANDA			Q ® X	Impacto	Urgencia		Prioridad	\bullet	Omin	
			_	ALTO	▼ 2. ALTO	•	BAJO			
			Q					Progreso		0 %
sunto										
ASO DESARROLLA	DO PARA DOCUMENTAC	IÓN								
Descripció	n Solu	ición						Adjuntos (0)		
(Heredar) 🗸	(Heredar) 🚽	<u>A</u> • <u>Ø</u> •	, g) I	B I ∐ ≣		ග 🔳	E ≡ Ø	<u>Añadir adjunto</u>		

 Adicionalmente, de forma automática se notifica mediante correo electrónico al grupo de especialista que ejerce el proceso de votaciones que cuentan con un caso por aprobar, el correo se da de la siguiente forma:

1 Si hay	ro Javier Tarrita Velasq problemas con el mo	uez do en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un e	explorador w
	Ó	Aranda Service Desk	
	¡Usted tien	e un(a) requerimiento de servicio por aprob	ar!
	\rightarrow	Proyecto Número de caso AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 5444	
	-	America	

En el caso que se encuentra en proceso de aprobaciones, ingresar a la pestaña "Proceso de Votación", en la misma se visualiza el listado de los responsables de la votación entre otra información relacionada al proceso, tal como se visualiza a continuación.



	-	Core No. 5111					
	1.1	Caso No. 5444	Relaciones	Tareas	Proceso de Votación	1	
		Aprobado	No Aprobado	Más Información Seleccio			
		Aprobado	Norprobado				
	•	2		Proceso actual de aprobació	Proceso previo de	aprobación	
		Responsable =	Estado =	Grupo Responsable	Fecha de Creación	-	
	<u>ہ</u>) Alvaro Javier Tarrifa	En Proceso	Aprobación RS	15/9/2017 14:14:41		
C	 Desde e Desaprob botones: 	esta pestaña de bación o Requerir	la consola más informa	ASDKv8, se pue ación, para esto, s	de realizar o se encuentra	el proceso de <i>l</i> n disponibles los	Aprobación, s siguientes
		Aprobado	No	o Aprobado	Más Informa	ación	
(Al selecci 	ionar una opción. a	aparece una v	ventana para ingre	sar el comen	tario de la votacio	ón, se debe
	diligencia	r y por ultimo acept	tar, lo cual de	esencadena la acci	ion configurad	a en el proceso d	le volacion,
	diligencia ya sea pa	r y por ultimo acept ira la aprobación, de	tar, lo cual de esaprobación	esencadena la acci o requerir más info	ormación.	a en el proceso d	
C	diligencia ya sea pa o Mediante	r y por ultimo acep ara la aprobación, de el botón "Seleccior	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis	esencadena la acci o requerir más info sta", podrá adiciona	ion configurac ormación. ar especialista	s y/o al responsal	ble del CI al
C	 diligencial ya sea pa Mediante proceso d 	r y por ultimo acep ara la aprobación, de el botón "Seleccior le votaciones, al cu	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar	esencadena la acci o requerir más inf sta", podrá adiciona rá de igual forma ur	ion configurac ormación. ar especialista na vez relacioi	s y/o al responsal nado.	ble del CI al
C	 diligencial ya sea pa Mediante proceso d 	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior le votaciones, al cu	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar	esencadena la acci o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma ur	ion configurac ormación. ar especialista na vez relaciol	s y/o al responsal nado.	ble del CI al
Ejer	diligencia ya sea pa o Mediante proceso d	r y por ultimo acep ara la aprobación, de el botón "Seleccior le votaciones, al cu de votación en Re	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento	esencadena la acci o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma un <u>s de Servicio des</u>	ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página	s y/o al responsal nado. <u>de votaciones:</u>	ble del CI al
<u>Ejer</u>	diligencia ya sea pa o Mediante proceso d	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u>	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento	esencadena la acci o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma ur <u>s de Servicio des</u> e	ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d	s y/o al responsal nado. <u>de votaciones:</u>	ble del CI al
Ejero	 diligencial ya sea pa Mediante proceso d <u>rcer proceso</u> Desde la 	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cu <u>de votación en Re</u> notificación de co	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el	esencadena la acci o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma ur <u>s de Servicio des</u> proceso de apro	ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se	s y/o al responsal nado. <u>de votaciones:</u> puede lanzar la	página de
Ejere	 diligencial ya sea pa Mediante proceso d <u>rcer proceso</u> Desde la votacione 	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cu <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el ce "Ver inform	esencadena la acci o requerir más info sta", podrá adiciona á de igual forma ur <u>s de Servicio des</u> proceso de apro ación completa", la	ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de	a en el proceso d s y/o al responsal nado. <u>de votaciones:</u> puede lanzar la la siguiente forma	página de
Ejero c	 diligencial ya sea pa Mediante proceso d <u>cer proceso</u> Desde la votacione 	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cu <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el ce "Ver inform	esencadena la acci o requerir más info sta", podrá adiciona á de igual forma ur <u>s de Servicio des</u> proceso de apro ación completa", la	ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de	s y/o al responsal nado. de votaciones: puede lanzar la la siguiente forma	página de
Ejeri	 diligencial ya sea pa Mediante proceso d <u>rcer proceso</u> Desde la votacione Aranda Service D 	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cu <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el ce "Ver inform	esencadena la acci o requerir más info sta", podrá adiciona á de igual forma ur <u>s de Servicio des</u> proceso de apro ación completa", la	ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página baciones, se a cual luce de	s y/o al responsal nado. <u>de votaciones:</u> puede lanzar la la siguiente forma	página de
ہ Ejero د	 diligencial ya sea pa Mediante proceso d cer proceso Desde la votacione Aranda Service De Descher de cero 	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cu <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el ce "Ver inform	esencadena la acci o requerir más inf sta", podrá adiciona rá de igual forma ur <u>s de Servicio des</u> proceso de apro ación completa", la	ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de	s y/o al responsal nado. de votaciones: puede lanzar la la siguiente forma	página de
Ejer c	 diligencial ya sea pa Mediante proceso d Cer proceso Desde la votacione Aranda Service De Descripción del caso 	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cu <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el ce "Ver inform	esencadena la acci o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma ur s de Servicio deso proceso de apro ación completa", la	ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de	s y/o al responsal nado. de votaciones: puede lanzar la la siguiente forma	página de
Ejer c	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Cer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el prreo para el ce "Ver inform	essencadena la acci o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma ur s de Servicio dese proceso de apro ación completa", la	ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de	s y/o al responsal nado. <u>de votaciones:</u> puede lanzar la la siguiente forma	página de
<u>Ejer</u>	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Cer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el prreo para el ce "Ver inform	essencadena la acci o o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma ur s de Servicio dese proceso de apro ación completa", la	ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de	s y/o al responsal nado. <u>de votaciones:</u> puede lanzar la la siguiente forma	página de
<u>Ejer</u>	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Cer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk UERIMIENTO DE SERVICIO	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el ce "Ver inform	essencadena la acci o o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma ur <u>s de Servicio dese</u> proceso de apro ación completa", la	Ion configurad ormación. Ar especialista na vez relacion de la página (baciones, se a cual luce de A DOCUMENTACIÓN RE-1646 ELMAC	de caso: de votaciones: puede lanzar la la siguiente forma	página de
<u>Ejer</u>	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Cer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk UERIMIENTO DE SERVICIO mido, a continuación la descripción de	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el ce "Ver inform	essencadena la acci o o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma ur s de Servicio dese proceso de apro ación completa", la	Ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de ADOCUMENTACIÓN Número BR-1946 EEddo	de en el proceso d s y/o al responsal nado. <u>de votaciones:</u> puede lanzar la la siguiente forma	página de
<u>Ejer</u>	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Cer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk UERIMIENTO DE SERVICIO unido, a continuación la descripción de as? (Describir la función de la herramienta	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el ce "Ver inform	essencadena la acci o o requerir más info sta", podrá adiciona sá de igual forma un <u>s de Servicio dese</u> proceso de apro ación completa", la <u>Proyector</u> Alvertarrifa QA(SQL)-01 <u>Cliente:</u> Alvertarrifa QA(SQL)-01 <u>Cliente:</u> Alvertarrifa QA(SQL)-01 <u>Cliente:</u> Alvertarrifa QA(SQL)-01 <u>Cliente:</u> Alvertarrifa QA(SQL)-01 <u>Cliente:</u> Alvertarrifa QA(SQL)-01 <u>Cliente:</u> Alvertarrifa QA(SQL)-01	Ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de	de en el proceso d s y/o al responsal nado. <u>de votaciones:</u> puede lanzar la la siguiente forma	página de
<u>Ejer</u>	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Cer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk uerimiento de servicio nido, a continuación la descripción de se? (Describir la función de la herramienta DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento prreo para el correo para el correo para el correo para el contres pa	essencadena la acci o o requerir más info sta", podrá adiciona sá de igual forma ur <u>s de Servicio dese</u> proceso de apro ación completa", la Proyector Averatoria QASQL.00 PAR Proyector Estado del caso: En Proceso Campos Adicioneles	Ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de ADOCUMENTACIÓN NOMEO RF-1946 Estado ADOCUMENTACIÓN	de en el proceso d s y/o al responsal nado. <u>de votaciones:</u> puede lanzar la la siguiente forma de caso: solution:	página de
ہ Ejero م	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Cer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk uerimiento de servicio enido, a continuación la descripción de se? (Describir la función de la herramienta DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC o objetivo (¿Para quién está diseñado?):	la solicitud	essencadena la acci o o requerir más info sta", podrá adiciona sá de igual forma ur <u>s de Servicio dese</u> proceso de apro ación completa", la	Ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de ADOCUMENTACIÓN NOMERO RE-1846 O ACOM	de caso: de votaciones: puede lanzar la la siguiente forma de siguiente forma de siguiente forma de siguiente forma	página de
ہ Ejero د	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Cer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk uerimiento de servicio anido, a continuación la descripción de sa? (Describir la función de la herramienta DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC 2 objetivo (¿Para quién está diseñado?): DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC	Ia Solicitud	essencadena la acci o o requerir más info sta", podrá adiciona de igual forma ur s de Servicio dess proceso de apro ación completa", la Auroiarifa_QA(SQL)-01 Client: Alvaroiarifa_QA(SQL)-01 Client: Estado del esso: En Proyecto Campos Adicionales Comentario adicional	Ion configurad ormación. ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de ADOCUMENTACIÓN Notes Notes	de caso: de caso: de votaciones: puede lanzar la la siguiente forma de caso: aduintos Estado de la votación biological de la votación: biological de la votación: de la votac	página de
ہ Ejero م	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Cer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acept ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk uerimiento de servicio enido, a continuación la descripción de es? (Describir la función de la herramienta DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC a objetivo (¿Para quién está diseñado?): DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC a objetivo (¿Para quién está diseñado?):	Ia Solicitud	Asurto: Campos Adicionales Composition of Composition of Compositi	ION CONFIGURACION Ormación. Ar especialista na vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de A DOCUMENTACIÓN Notes Notes ARAA DOCUMENTACIÓN Treha	de caso: a en el proceso d s y/o al responsal nado. de votaciones: puede lanzar la la siguiente forma de caso: aduintes Estado de la votación hapección /2017 12:00:00 AM	página de
ہ Ejero م	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Ceer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acepi ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cua <u>de votación en Re</u> notificación de co es pulsando el enlac esk <u>UERIMIENTO DE SERVICIO</u> anido, a continuación la descripción de es? (Describir la función de la herramienta DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC a objetivo (¿Para quién está diseñado?): DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC iales ofertas de valor:	Ia Solicitud	essencadena la acci o o requerir más info sta", podrá adiciona á de igual forma ur s de Servicio desse proceso de apro ación completa", la Auro Javier Terrifa CASO DESAROLLADO PAR. Proyeto Alvaro Javier Terrifa Estado del caso: En Proceso Campos Adicionales Comentario adicional CASO DESARROLLADO P	ION CONFIGURACION ION CONFIGURACIÓN. Ar especialista ha vez relacion de la página e baciones, se a cual luce de Abaciones, se a cual luce de Notes Notes Re-hase ARA DOCUMENTACIÓN PR-1046 Configuración Re-hase ARA DOCUMENTACIÓN OT/09 Nices Nic	de caso: ad ent el processo de s y/o al responsal nado. de votaciones: puede lanzar la la siguiente forma de caso: adjuitos Estado de la votación hispección /2017 12:00:00 AM la impacto 1-5	página de
ہ Ejero ر	diligencia ya sea pa Mediante proceso d Ceer proceso O Desde la votacione Ceerición del cao Rece Bienve caso Público CASO Princip CASO Público CASO	r y por ultimo acepi ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cu <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk uerimiento de servicio est uerimiento de servicio est DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC ales ofertas de valor: DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC je clave y propuestas de valor:	Ia Solicitud.	essencadena la acci o o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma ur s de Servicio desse proceso de apro ación completa", la Auro Javier Tarrifa QA(SQL)-01 Clenti: Alvaro Javier Tarrifa Estado del caso: En Proyecto: Campos Adicionales Comentario adicional CASO DESARROLLADO PAR. Proyecto: Alvaro Javier Tarrifa Estado del caso: En Proceso	ION CONFIGURACION ION CONFIGURACIÓN. Ar especialista ha vez relacion de la página e baciones, se a cual luce de A DOCUMENTACIÓN Notes Notes Fecha ara documentación Notes N	de caso: adjuntos Estado de la votación Adjuntos Estado de la votación Adjuntos Estado de la votación (2017 12:00:00 AM la impacto 1-5	página de
(Ejero (diligencia ya sea pa Mediante proceso d Ceer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acepi ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cu. <u>de votación en Re</u> notificación de co s pulsando el enlac esk uerimiento de servicio esk uerimiento de servicio est uerimiento de servicio de servici de servicio de servicio de servicio de serv	tar, lo cual de esaprobación nar Especialis al se notificar equerimiento porreo para el correo para el ce "Ver inform la Solicitud a): ción	Autoria de la acci a o requerir más info sta", podrá adiciona á de igual forma ur s de Servicio desa proceso de apro ación completa", la Autoria CASO DESARROLLADO PAR Proyecto: Alvaro Javer Terrifa Estada del caso: En Proceso Compat Adicionales Caso DESARROLLADO P	ION CONFIGURACION ION CONFIGURACIÓN. Ar especialista ha vez relacion de la página e baciones, se a cual luce de A DOCUMENTACIÓN Notas Notas RF-1846 O Actas Notas RF-1846 O Actas Not	de caso: adjuntos Estado de la votación de votaciones: puede lanzar la la siguiente forma Adjuntos Estado de la votación (2017 12:00:00 AM le Impactón (2017 12:00:00 AM	página de
(Ejero (diligencia ya sea pa Mediante proceso d Ceer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acepi ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cu <u>de votación en Re</u> notificación de co es pulsando el enlac esk uerimiento de servicio es? (Describir la función de la herramienta DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC iales ofertas de valor: DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC e clave y propuestas de valor: DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC e clave y propuestas de valor:	Ia Solicitud	Autoria adicional Autoria Au	ION CONFIGURACION ION CONFIGURACIÓN. Ar especialista ha vez relacion de la página e baciones, se a cual luce de A DOCUMENTACIÓN Notas Notas RF-1845 Estado c Notas Notas RF-1845 Configuración RF-1845 Configuración Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas	de caso: adjuntos Estado de la votación Adjuntos Estado de la votación Adjuntos Estado de la votación (2017 12:00:00 AM le Impactón (2017 12:00:00 AM	página de
(Ejeru (diligencia ya sea pa Mediante proceso d Ceer proceso Desde la votacione	r y por ultimo acepi ara la aprobación, de el botón "Seleccior de votaciones, al cu <u>de votación en Re</u> notificación de co es pulsando el enlac esk uerimiento de servicio esk uerimiento de servicio es? (Describir la función de la herramienta pesarrolLADO PARA DOCUMENTAC o objetivo (¿Para quién está diseñado?):) DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC ales dertas de valor:) DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC erísticas clave:) DESARROLLADO PARA DOCUMENTAC	Ia Solicitud	Autoria de la acci o o requerir más info sta", podrá adiciona rá de igual forma ur s de Servicio desa proceso de apro tración completa", la Autora Joré Terrís Alvaro Jarrís QA(SQL)-01 Ciente: Alvaro Jarrís QA(SQL)-01 Ciente: Comentario adicional Caso DESAROLLADO P	ION CONFIGURACION ION CONFIGURACION ar especialista ha vez relacion de la página d baciones, se a cual luce de A DOCUMENTACIÓN Notas Notas RE-1846 O Aciva Notas RE-1846 O Aciva Notas RE-1846 O Aciva Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas Notas	de caso: adjuntos Estado de la votación Adjuntos Estado de la votación Magneticiana Adjuntos Estado de la votación Inspección (2017 12:00:00 AM le Impacto 1-5	página de

votación o aprobación, en la misma se cuenta con información relevante del caso.
 Al realizar un proceso de aprobación, por ejemplo, se pulsa el botón "Aprobado" y aparece una ventana para ingresar el comentario de la votación, como se visualiza a continuación:



 Posterior a aceptar, el pro se puede visualizar el deta 	Se aprueb requisito	Aprobac e el requerimiento e., cará como a do del proc	de servicio, cumple c Cancelar aprobado, en eso: Número de caso: RF-184803-19-5444	on los Guardar	de "Estado de la votación"
	Proyecto: AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 Cliente: Alvaro Javier Tarrifa Estado del caso: Realizada		Número de caso: RF-184803-19-5444 Estado de la votación: Más Información Rechazado	© Aprobado	
	Campos Adicionales	Notas	Adjuntos	Estado de la votación	
	Fecha de inicio de la votad	ción: 15/09/2017 14:14 Grupo Responsable	Fecha de Votación	Resultados	
	Alvaro Javier Tarrifa	Aprobación RS	15/09/2017 14:48:14	0	

• Dentro de la pestaña "Estado de la votación", el resultado (Aprobado en este caso) es un enlace para visualizar el detalle de la votación de cada integrante: tal como se visualiza a continuación:



- Al realizar el proceso de aprobación desde la página, las acciones configuradas en el mismo se ejecutan de la misma forma como lo hace desde la consola de especialistas ASDKv8.
- Después de aprobado, desaprobado o requerido más información desde la página de votaciones, se podrá seguir visualizando la misma con el detalle del caso, sin embargo, ya no se podrá realizar ninguna acción que afecte al caso desde la misma.
- El ejemplo descrito anteriormente para una aprobación, aplica de igual forma para una desaprobación o requerir más información.

Ocultar o mostrar información de la página de votaciones:

 Ingresar al menú "Configuración>Configuración de votación" en la consola de configuración web BASDK.



 Se visualiza la sigui 	ente ventana:
	Configuración de votación
	Seleccione los campos que desea sean mostrados por correo
	Campos Obligatorios
	Descripción
	Proyecto
	Id del Caso
	Campos Opcionales
	🖉 Asunto
	Campos Adicionales
	🖉 Notas Públicas
	✓ Adjuntos
	Mostrar Participantes De La Votación
	Guardar

- Los campos que se visualizan en la sección "Campos opcionales" se pueden ocultar de la página de votaciones, es decir, si no desea que se muestren los campos adicionales, se desmarca el check correspondiente y se guarda los cambios.
- Esta configuración aplica para la página de votaciones de Requerimiento de servicio y de Cambios.

<u>Restricciones del proceso de votaciones:</u>

- El proceso de votaciones sólo se puede ejercer desde ASDKv8 y desde la página de votaciones.
- Desde las consolas ASDK versión web y Windows se podrán seguir registrando y gestionando Requerimientos de Servicios normalmente, sin embargo, si un caso llega a un estado con proceso de votación configurado, se bloquearán los campos Estado y Razón, para poder continuar con la gestión del mismo, se debe cumplir el proceso de votaciones desde los canales permitidos.

CASO 9235:

Se implementa la funcionalidad de "Contratos" para Aranda Service Desk, bajo condiciones que se deben configurar previamente. Para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:

Consola BASDK:

Inicialmente se debe determinar para que proyecto y que tipos de casos, aplicara el Contrato que se va a crear.

En Opciones/Proyectos, al editar un proyecto se visualiza una sección llamada "Gestión por Contratos", en la cual se pueden ver los diferentes tipos de casos (Requerimientos, Incidentes, Problemas y Cambios), al seleccionar uno de los casos, automáticamente la consola habilitara el consumo de tiempos por Contrato, para el proyecto editado.



Opciones	Juan Sebastian Pu	erto Molano 26	6/09/2017 16:11:56			» <u>Ir</u>	nicio > Proy	ectos	
Proyectos	PRUEBAS_	JSPM PRUEBAS_JSPM	¥						
Resumen	Este es el listado de	Provectos.							
Acciones		,							
Estados		Provectos							
Compañía									
Encuesta		Arrastre un encabezado de	e columna y soltar aqui para agrupar por esa columna						
Proveedor		Nombre	Administrador	Horario	Grupos	Categoria	Usuarios	Reglas	Estado
Chat		PROYECTO 11	FERNANDO SARMIENTO CIFUENTES				S	•	•
Configuración	*	PROYECTO 4	FERNANDO SARMIENTO CIEVENTES		N N N N N N N N N N N N N N N N N N N		N	V	V
🖆 Guiones	×	PROYECTO 5	Hernando Luna		V		©		
111 110	×	Proyecto X	ALEXANDRA ARCINIEGAS MORENO						
🛅 Consola de Usuario	*	Prueba-01	Alvaro Javier Tarrifa Velasquez				8		
ambiar Contraseña	×	PRUEBAS_JSPM	Juan Sebastian Puerto Molano	0	0		8	8	@
Collo	* 	TEST_LICENCIA	Raul Alberto Guecha				0		
XA Salir	÷								
		≤ 1 2 > Página 2 Registros por página: 1	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u>						
	Juan Sebastian Puert	I 26/09/2017 16:12:43	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u>						
	Juan Sebastian Puert	5 1 2 1 Página 2 Registros por página: 10 ro Molano 26/09/2017 16:12:43 SPM	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u>						
	Juan Sebastian Puert	S 1 2 > Página Registros por página: I o Molano 26/09/2017 16:12:43 SPM Editar / Proyecto	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u>					_	
	Juan Sebastian Puert	Spin Registros por página: no Molano 26/09/2017 16:12:43 SPM Editar / Proyecto Nombre	2 de 2 - Total registros 18. 0 Cambiar						
	Juan Sebastian Puert	Spin Página Registros por página: I o Molano 26/09/2017 10 10 Editar / Proyecto Nombre Descripción 10	2 de 2 - Total registros 18. 0 Cambiar						
	Juan Sebastian Puert	SPM Editar / Proyecto Nombre Descripción	2 de 2 - Total registros 18. 0 Cambiar 9 PRUEBAS_JSPM						
	Juan Sebastian Puert PRUEBAS_J	SPM Editar / Proyecto Registros por página: I	2 de 2 - Total registros 18. 0 Cambiar						
	Juan Sebastian Puert	Spin Página : Registros por página : I o Molano 26/09/2017 16:12:43 SPM Editar / Proyecto Nombre Descripción	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 9 PRUEBAS_JSPM						
	Juan Sebastian Puert	Spin Página : Registros por página : I	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 9 PRUEBAS_JSPM						
	Juan Sebastian Puert	Spina Registros por página: n n Nombre Descripción Administrador Estado	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 9 PRUEBAS_JSPM Juan Sebastian Puerto Molano V						
-	Juan Sebastian Puert	Image: Specific state Image: Specific state Image: Specific state Image: Specific state <t< td=""><td>2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></t<>	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9						
	Juan Sebastian Puert	Spin Registros por página: no Molano 26/09/2017 16:12:43 SPM Editar / Proyecto Nombre Descripción Administrador Estado Adjuntar Imagen P p. Contabilidad	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 PRUEBAS_JSPM Juan Sebastian Puerto Molano Activo O Inactivo Marce Provinciar si el esc	pecialista no p	pertenece	a los grupos	s del servici		
	Juan Sebastian Puert	Spin 2 Registros por página: registros por página: 1	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 PRUEBAS_JSPM Juan Sebastian Puerto Molano V Activo O Inactivo No permitir modificar si el esg mas Problemas	pecialista no p	pertenece	a los grupos	s del servicio	•	
	Juan Sebastian Puert	Spin I Página : Registros por página : I Regue Editar / Proyecto Nombre Descripción Descripción Estado Adjuntar Imagen (Contabilidad Contabilidad Contabilidad Contabilidad Contabilidad Contabilidad Requert Contabilidad Combios (P problem) Cambios (P problem)	2 de 2 - Total registros 18. © <u>Cambiar</u> 3 PRUEBAS_JSPM Juan Sebastian Puerto Molano V @ Activo Inactivo Mo permitir modificar si el esg @ Incidentes @ Problemas @ Incidentes @ Problemas @ Incidentes @ Requerimi	pecialista no p s	pertenece	a los grupos	s del servici	•	
	Juan Sebastian Puert	Spin Pagina : Registros por página : I so Molano 26/09/2017 16:12:43 SPM Editar / Proyecto Nombre Descripción Administrador Estado Adjuntar Imagen P Contabilidad Olancientes Probler Cambios Probler Cambios Page region	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	pecialista no p s ientos de Serv	pertenece	a los grupos	: del servici	•	
	Juan Sebastian Puert	Sequence of the sequence	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 3 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	pecialista no p s ientos de Serv de otra perso iso	pertenece	a los grupos	: del servicio	•	
	Juan Sebastian Puert	Sequence of the sequence	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 3 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	pecialista no p s ientos de Serv de otra perso aso compañía	vicio na	a los grupos	del servici	°	
	Juan Sebastian Puert	Signal Control Co	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	pecialista no p s sientos de Serv de otra perso sso compañía	pertenece vicio 	a los grupos a de usuario	del servici	•	
	Juan Sebastian Puert	Contabilidad	2 de 2 - Total registros 18. 0 <u>Cambiar</u> 3 3 PRUEBAS_JSPM Juan Sebastian Puerto Molano V Activo Inactivo Mas rimientos de Servicio Permitir modificar si el esp Mo permitir crear caso a nombre Habiltar la creación de ca Habiltar la creación de ca Búsqueda de usuario por mas	pecialista no p s ientos de Seru de otra perso sso compañía	Pertenece vicio	a los grupos a de usuario	del servici	0	
	Juan Sebastian Puert	Cambios @ Problet Cambios @ Problet	2 de 2 - Total registros 18. 0 Cambiar 3 PRUEBAS_JSPM Juan Sebastian Puerto Molano V Activo Inactivo Mas configurados rimientos de Servicio Mas de Servicio	pecialista no p s ientos de Seru de otra perso isso compañía	Dertenece vício na Dúsqued	a los grupos a de usuario	del servici	0 cto	
	Juan Sebastian Puert	S 2 Pajina : Registros por página : 1	2 de 2 - Total registros 18. © Cambiar 3 PRUEBAS_JSPM Juan Sebastian Puerto Molano V Matrix Alexandre Seb	pecialista no p s ientos de Serr de otra perso aso compañía	bertenece vicio nna	a los grupos a de usuario	a del servici	0	

✓ En Configuración/Gestion por Contratos, se habilita esta nueva sección, en la cual se visualizaran los contratos que se creen para el proyecto.



Opciones	¥ Juan Sebastian Puerto Mo	lano 26/	/09/2017 16:41:4	19		Inicio > Contratos	
Configuración	» PRUEBAS_JSPI	PRUEBAS_JSPM		v			
Grupos de Especialistas							
Balanceo							
Procedimientos - tareas		Contratos					
Plantilla		Contratos					
Interfaz		Arrastre un encabezado	o de columna y solta	ar aquí para agrupar por esa co	lumna		
Configurar correo		Número del contrato	Acta	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Valor Archivo	
Banner		CONTRATO_01	AAA01	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
Noticias		CONTRATO_02	AAA02	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
Otros Accesos		CONTRATO_03	AAA03	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
Plantilla correo		CONTRATO_A	AAA04	01/01/2017	31/10/2017	50.000,00 \$	
Matriz prioridades		CONTRATO_B	AAA05	01/01/2017	31/10/2017	10.000,00 \$	
Campos adicionales		CONTRATO_C	AAA06	01/01/2017	31/10/2017	20.000,00 \$	
Mapeo de Campos Adicionales		CONTRATO_D		14/02/2017	29/11/2017	50.000,00 \$	
Vistas							
Case Creator							
Dias de las Reglas							
Notificación de Encuesta							
Configuración de moneda							
Reasignaciones							
Turnos							
Personalizar títulos		< 1 > Pagina :	1 de 1 - lotal regi	stros 7.			
Configuración de votación		Registros por pagina	110 Cambiar				
Grupos especiales							
Gestión por Contratos							

- ✓ Se visualiza el botón "Asociación", al dar clic se puede asignar al Proyecto un contrato que ya se encuentre creado.
- Adicional se visualizan los botones:
- \circ Nuevo: Al dar clic, se visualizará una ventana para la creación de contratos.
- o Editar: Al dar clic, se visualiza la ventana con los detalles del Contrato a la espera de ser editado.
- o Borrar: Al dar clic se presentan estos dos comportamientos:
- -Se valida que no se tenga ningún "ANS" asociado al contrato, una vez validado, se envía un mensaje al usuario indicando "Desea borrar el contrato seleccionado", junto con las opciones "Aceptar", el cual borrara el contrato y "Cancelar", el cual no realiza ninguna acción.
- -Si hay "ANS" asociados, se visualiza el mensaje "El contrato tiene ANS asociados" y no permitirá eliminar el Contrato.
- ✓ Los botones Asociar, Nuevo, Editar y Borrar, cuentan cada uno con un permiso el cual se debe configurar en la consola Profile.

Aranda SERVICE DESK ® Configur	ación						
🗋 Nuevo 🥜 Editar 💥 Borrar 👁	Ver 👂 Asociar						
Opciones ¥	Juan Sebastian Puerto Molar	26/0	9/2017 16:41:49			> Inicio	2 > Contratos
Configuración	» PRUEBAS JSPM	PRUEBAS JSPM					
Grupos de Especialistas	_						
Balanceo							
Procedimientos - tareas		Contratos					
Plantilla		Contratos					
Interfaz		Arrastre un encabezado	de columna y soltar aq	uí para agrupar por esa	olumna		
Configurar correo		Número del contrato	Acta	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Valor	Archivo
Banner		CONTRATO_01	AAA01	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
Noticias		CONTRATO_02	AAA02	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
Otros Accesos		CONTRATO_03	AAA03	01/01/2017	30/09/2017	50,00 S	
Plantilla correo		CONTRATO_A	AAA04	01/01/2017	31/10/2017	50.000,00 \$	
Matriz prioridades		CONTRATO_B	AAA05	01/01/2017	31/10/2017	10.000,00 \$	
Campos adicionales		CONTRATO_C	AAA06	01/01/2017	31/10/2017	20.000,00 \$	
Mapeo de Campos Adicionales		CONTRATO_D		14/02/2017	29/11/2017	50.000,00 \$	
Vistas							
Case Creator							
Dias de las Reglas							
Notificación de Encuesta							
Configuración de moneda							
Reasignaciones							
Turnos				- 7			
Personalizar títulos		Registros por página 1	de I - lotal registro	s /.			
Configuración de votación	L L	Registros por pagina:	10 Cambiar				
Grupos especiales							
Gestión por Contratos							
Acciones programadas							
Guiones ¥							



- ✓ En la ventana de creación de un nuevo contrato, se visualizan las pestañas Detalles del Contrato, Control de Casos, Campos Adicionales, ANS y CI.
 - Detalles del Contrato: se visualiza la información general del Contrato.
 - -Numero de contrato, es de tipo "Texto" y se ingresara el nombre o el número del Contrato.
 - -Acta, es de tipo "Texto" y se ingresara el Acta o el número de Contrato.
 - -Proveedor, se asocia uno de los Proveedores que están asociados al Proyecto.
 - -Valor, es de tipo Numérico y se ingresa el valor del contrato.
 - -Descripción, es de tipo "Texto Largo" y se ingresara una descripción del contrato ingresado.
 - -Fecha de Inicio, es de tipo "Fecha" y se ingresara la fecha de inicio del contrato, no debe ser mayor a la Fecha Final.
 - -Fecha Final, es de tipo "Fecha" y se ingresara la fecha de finalización del contrato, no debe ser menor a la Fecha de Inicio.
 - -Alarmas, es de tipo Check y al estar habilitado, enviara la notificación configurada en "Plantilla Correo".
 - -Días, se configuran los días previos al vencimiento del Contrato, para el envío de Notificación de vencimiento al usuario configurado en la "Plantilla de Correo".
 - -Tipo, se selecciona el Tipo de Contrato, configurado previamente en Settings.
 - -Usuario y Correo Electrónico, se asocia el Usuario que será responsable del contrato.
 - -Archivo, se podrá adjuntar un archivo al Contrato.
 - -Compañía, se debe asociar la Compañía a la cual aplicará el Contrato.
 - -Estado, es de tipo "Lista" y se selecciona el estado del contrato, previamente configurado en Settings.

Número del contrato:	CONTRATO_01		Acta:	AAA01
Proveedor: *	PROVEEDOR_PRUEBA		Valor:*	50,00 S
Fecha de Inicio: *	01/1/2017		Alarmas:	
Fecha Fin: *	30/9/2017		Días:	9
Tipo:	Tipo1 v		Correo Electrónico:	juan.puerto@arandasoft.com
Usuario: *	juan1	- 🔎	Archivo:	<i>₽</i> ∞ ¥
Compañía:	PRUEBA 01	_ 🔎	Estado:	1234 🔻
Descripción: *				
CONTRATO_01				1

 Control de casos: en esta pestaña se podrá configurar el tipo de descuento que tendrá el contrato, ya sea por "Bolsa de Horas" o por "Cantidad de Casos".



Configuración Genera			
🖉 Bolsa de horas	EsfuerzoTiempo	60 Horas	
Cantidad de casos	Número de casos	0 Casos	
Incidentes	15	Problemas	15
Cambio	15	Requerimientos de Servicio	15

-Bolsa de Horas, es de tipo "Numérico" y se ingresara la cantidad de horas que tendrá el Contrato. Se seleccionan una de las dos opciones "Por Esfuerzo" o por "Tiempo", esto indicara el tipo de descuento que tendrá el contrato.

"Por Esfuerzo", descontara el tiempo del Contrato, por "Esfuerzo" del Especialista, el cual se ingresa al momento de editar un caso. Si no se ingresa ningún tiempo de Esfuerzo, no se realizara ningún descuento.

- La configuración por Esfuerzo, requiere que se tenga configurado el módulo de "Contabilidad" en Configuración/Proyectos, al editar un Proyecto.

	Juan Sebastian Puerto	Molano 26/09/2017 16:12:43	
	» PRUEBAS_JS	PM	
		Nombre	PRUEBAS_JSPM
		Descripción	
		Administrador	Juan Sebastian Puerto Molano 🔹 🔎
		Estado	Activo Inactivo
		Adjuntar Imagen P Contabilidad Incidentes Probler Cambios Requer	nas imientos de Servicio No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio Incidentes Problemas Cambios Requerimientos de Servicio
		Mostrar sólo ANS con tiem	pos configurados
		Gestión por Contratos Concidentes Probler Cambios Requer	nas imientos de Servicio
		Habilitar integración con Aranda Field Services	Dirección del servidor web https://192.168.3.139/AFLS/
5 1 100 100 00			

"Tiempo", descontara el tiempo del Contrato una vez el caso se encuentre en un Estado "Solucionado" o "Cerrado", los tiempos que descontara son los calculados para el "Caso" en el campo "Tiempo Transcurrido".

- -Cantidad de Casos, es de tipo "Numérico" y se ingresara la cantidad de casos que se atenderán durante la vigencia del Contrato. Se descontara del Contrato cada vez que se cree un caso que tenga el ANS seleccionado.
- -Tipo Casos, se visualizan los Tipos de Caso para los cuales aplica el Contrato Requerimientos, Incidentes,



Problemas y Cambios, cada uno tendrá un campo tipo Numérico, en el cual se ingresará la cantidad de "Horas" o "Casos" que le corresponden del total configurado en el Contrato.

-La cantidad de Horas o de Casos, no debe superar la cantidad ingresada en el campo Bolsa de Horas o Cantidad de Casos.

-Solo se habilitaran los Tipos de Caso, que fueron configurados inicialmente en Configuración/Proyectos.

 Campos Adicionales, se habilitan diez campos en los cuales se puede ingresar información adicional que se requiera para el Contrato.

Campo 1:	CAMPO_01	Campo 2:	CAMPO_02	
Campo 3:	CAMPO_03	Campo 4:	CAMPO_04	
Campo 5:	CAMPO_05	Campo 6:	CAMPO_06	
Campo 7:	CAMPO_07	Campo 8:	CAMPO_08	
Campo 9:	CAMPO_09	Campo 10:	CAMPO_10	

Las pestañas ANS y CI's, se habilitan al momento de guardar el contrato.

 ANS, se debe asociar los ANS que intervienen en los descuentos que se aplicaran al Contrato. Si no hay al menos un ANS asociado, no se realizara ningún descuento.

Al momento de asociar un ANS, se listaran todos los ANS's que estén activos, vigentes y pertenezcan al Proyecto. Se podrá asociar uno o varios al Contrato.

Un ANS puede pertenecer a varios Contratos, la diferencia para los descuentos radicara en la Compañía que esté asociada al Contrato.

Servicio	ANS	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha Fin
SERVICIO_CONTRATO_01	ANS_CONTRATO_01	ANS_CONTRATO_01	03/09/2017 16:03:26	31/03/2020 16:03:20



 Cl's, se podrán asociar Cl's al Contrato, lo cual indicara que estos intervienen en el descuento de Tiempos o Casos configurados inicialmente.

N/A

✓ Al dar clic en Configuración/Plantilla de correo y seleccionar la opción "Contratos", se podrá configurar la "Notificación" que se enviara al usuario al momento del vencimiento del Contrato.

Opciones ¥	Juan Sebastian Puerto Molano	26/09/2017 17:04:41	> Inicio >	Plantilla correo	
Configuración	» PRUEBAS JSPM	PRUEBAS JSPM			
Grupos de Especialistas	Aquí podré ingreser la configuració	in de las plantillas de correo			
Balanceo	Agar poora ingresar la comgaració				
Procedimientos - tareas					
Plantilla		Configuración de Plantilias de Correo			
Interfaz		Categoría Contratos T			
Configurar correo		Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrup	ar por esa columna		
Banner		Por Nombre	Asunto	_	
Noticias		PANTILLA CONTRATO	vencemiento contrato		
Otros Accesos		~			
Plantilla correo					
Matriz prioridades					
Campos adicionales					
Mapeo de Campos Adicionales					
Victas					
Case Creator					
Dias de las Reglas					
Notificación de Encuesta					
Configuración de moneda					
Reasignaciones					
Turnos					
Personalizar títulos					
Configuración de votación		< 1 > Página 1 de 1 - Total registros 1.			
Grupos especiales		Registros por página: 10 Cambiar			
Gestión por Contratos					
Acciones programadas					



Editar / Plantilla					
Seleccione el formato	HTML Osin formato				
Nombre	PANTILLA CONTRATO				
Nombre del Usuario	Juan Sebastian Puerto Molano	Asociar 🔎			
Correo Electrónico	juan.puerto@arandasoft.com				
Asunto	vencemiento contrato	Ĵ			
Por Defecto					
Cuerpo			Cargar plantil	lla por defecto	
🕞 🤊 - 🤭 - 🛛 🎝 🗈 😤 I	8 I U A - 🐎 - Nombr	e de la fi 💌 Real fo 💌 🔳			
Vencimiento de contratos:					
Número de contrato:					
/NUMBERCONTRACT/					
Acta:					
/CONTRACTACTA/					
Descripcion:					
Fecha inicio:			_		
CONTRACTINI/					
Fecha fin:					
/CONTRACTFIN/					
1 43 9					

Consola ASDK

Una vez se encuentre configurada la opción "Gestion por Contratos", la consola ASDK valida cual es el Contrato que se tiene configurado y los ANS que intervienen en el contrato.

- Hay que tener en cuenta que los descuentos al Contrato, aplicaran solo para los Casos que se configuraron y se debe cumplir con una de las siguientes opciones:
 - 1. Seleccionar la Compañía y ANS configurados en el contrato, en la creación o edición de un caso.
 - 2. Seleccionar el CI y el ANS configurados en el contrato, en la creación o edición de un caso.

Arrastre un encabezado	o de columna y so	ltar aquí para agrupar por esa co	olumna		
Número del contrato	Acta	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Valor	Archivo
CONTRATO_01	AAA01	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_02	AAA02	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO 03	AAA03	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_A	AAA04	01/01/2017	31/10/2017	50.000,00 \$	
CONTRATO_B	AAA05	01/01/2017	31/10/2017	10.000,00 \$	
CONTRATO_C	AAA06	01/01/2017	31/10/2017	20.000,00 \$	
CONTRATO D		14/02/2017	29/11/2017	50.000.00 S	



	Fecha Fin: *	31	/10/2017	8	Dí	as:
	Tipo:	Tip	001	Ŧ	Co	orreo E
	Usuario: *	jua	n1		🔎 Ar	chivo:
	Compañía:	PRU	JEBA 01		Es Es	tado:
	Descripcion: **					
	CONTRATO_A					
	Detalles del contrato Control d Asociar 🖗	de casos 🗸 Campos a	dicionales ANS	CI's		
	Servicio A	2IA/	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha Fin	
	AA					
l	SERVICIO_CONTRATO_A A	ANS_CONTRATO_A	ANS_CONTRATO_A	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:-	48:45
Aranda Reque Caso No	SERVICIO_CONTRATO_A A	BAS_JSPM	ANS_CONTRATO_A	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:- عد المعالي الم المعالي المعالي	48:45 uan Sebastian Puerto Molano gEnviar correo 📑 Salir 🔹 nautor
 Aranda Reque Caso No Informa 	SERVICIO_CONTRATO_A A	NNS_CONTRATO_A	ANS_CONTRATO_A Tareas	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:- L J Buscar casos similares	48:45 uan Sebastian Puerto Molano Enviar correo E Salir Juan Sebastian Puerto Molano CI
Aranda Reque Caso No Caso No Caso No Caso No Movil a Caso Movil a Caso Caso Caso Caso Caso Caso Caso Ca	SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A A SERVICIO_CONTRATO_A A A SERVICIO_CONTRATO_A A A A A A A A A A A A A	BAS_JSPM Relaciones Defina la atención i Categoria Categorias_GENER nServicio Categorias	ANS_CONTRATO_A Tareas del cliente AL mSLA mSLA	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:- 2 J Buscar casos similares Compañía nAdicional_1 : nAdicional_1 : nAdicional_3 :	48:45 uen Sebastian Puerto Molano Enviar correo Esalir Juan Sebastian Puerto Molano CI Más Información
 Aranda Reque Caso No Informa nTipo Re Móvi nCliente Juan So Compair 	SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A A SERVICIO_CONTRATO_A A SERVICIO_CONTRATO_A A SERVICIO_CONTRATO_A A A A A A A A A A A A A	BAS_JSPM BAS_JSPM Relaciones Defina la atención in nCategoria CATEGORIAS_GENER SERVICIO_CONTRAT OGrupo_Especialista	ANS_CONTRATO_A Tareas del cliente AL To_A ANS_CONTRATO_A nEspecialista	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:-	48:45 uen Sebestien Puerto Moleno g Enviar correo 🕞 Salir Juan Sebastian Puerto Moleno CI Más Información 📀 Histórico
 Aranda Reque Caso No Informa mTipo Re Módul mClente gromaga mClente gromaga mClente gromaga mClente gromaga mClente gromaga 	SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A A SERVICIO_CONTRATO A SERVICIO_CONTRATO A	BAS_JSPM BAS_JSPM BAS_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM Bas_JSPM	ANS_CONTRATO_A Tareas del cliente AL To_A ANS_CONTRATO_A nEspecialista Tianeas Juan Sebastian Pue prioridad nUrgencia1 Es_Priori	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:- 27/03/2019 10:- 2 J Buscar casos similares Compañía nAdicionel_1 : nAdicionel_1 : nAdicionel_3 : Datos Adicionales Tiempo Transcurric 1d : 20h : 57m	48:45 uan Sebastian Puerto Molano g Enviar correo 🕞 salir Juan Sebastian Puerto Molano CI Más Información 📀 Histórico do in
Aranda Reque Caso No Informa Informa Móvil ncliente Juan So PRUEBA R PRUEBA R Es_Asunt asfaredt	SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A Proyecte: PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE	Alelaciones BAS_JSPM Categoria Categoria Categoria Categoria Categorias_Gener nServicio X Servicio Categorias_Gener nServicio Categorias_Gener Defina el nivel de p Es_Impacto LOW	ANS_CONTRATO_A Tareas del cliente AL To_A ANS_CONTRATO_A NEspecialista Juan Sebastian Pue prioridad nUrgencia1 Ea_Priorie CRITICAL Critica	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:-	48:45 uan Sebastian Puerto Molano ≧ Enviar correo È Salir Juan Sebastian Puerto Molano CI Más Información Histórico do in 67425 %
Aranda Reque a Caso Na a Informa a nTipo,Re Movil a nCimeri a	SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A A SERVICIO_CONTRATO_A A SERVICIO_CONTRATO_A A SERVICIO_CONTRATO_A A A A A A A A A A A A A	BAS_ISPM BAS_ISPM BAS_ISPM BAS_ISPM Defina la atención o Categoria CATEGORIAS_GENER SERVICIO_CONTRAI X CATEGORIAS_GENER Defina el nivel de p Es_Impacto Low	ANS_CONTRATO_A Tareas del cliente AL To_A To_A To_	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:- 2 J Buscer casos similares Compañía nAdicional_1: nAdicional_1: nAdicional_3: Datos Adicionales Tiempo Transcurric 1d: 20h: 57m	48:45 uan Sebastian Puerto Molano CI Más Información Histórico do in 67425 %
Aranda Reque Caso No Informa Informa Móxil Informa Móxil Incliente Juan So Comparing FRUEBA Sadfaadi Yo Informa <td>SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A Proyecta: PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE</td> <td>BAS_JSPM BAS_JSPM Relaciones Defina la atención in categoria Categoria</td> <td>ANS_CONTRATO_A Tareas del cliente AL To_A</td> <td>04/06/2017 10:48:45</td> <td>27/03/2019 10:-</td> <td>48:45 uan Sebastian Puerto Molano Car enviar correo estalir Juan Sebastian Puerto Molano CI Más Información C Histórico do in 67425 %</td>	SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A SERVICIO_CONTRATO_A Proyecta: PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE PRUE	BAS_JSPM BAS_JSPM Relaciones Defina la atención in categoria Categoria	ANS_CONTRATO_A Tareas del cliente AL To_A	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:-	48:45 uan Sebastian Puerto Molano Car enviar correo estalir Juan Sebastian Puerto Molano CI Más Información C Histórico do in 67425 %

- La creación y edición de Casos, continuara funcionando normalmente.
- Cuando se finalicen las "Horas" o el "Número de Casos" configurados en el contrato, al gestionar el siguiente caso, que tenga la Compañía y ANS configurados en el Contrato, se visualizará el mensaje "Sin contrato vigente para la prestación del servicio".



E Cam	bio Proyecto	PRUEBAS_JSPM	-								📥 Guardar 🛛 🛄 Bus	scar casos similares 💈	Enviar correo 🛛 🔂 S
🔒 Caso	No. 209			Relacion	es			Tareas			Proceso de Votación		Juan Sebastian Puerto M
Proces	o de Votación	Procedimiento	Etapa		Defina la atenci	ón del clie	ente				Cliente	Compañía	CI
		RFC			nCategoria							nAdicional 1 :	
Inform	mación Básica				CATEGORIAS_GE	NERAL				Q		nAdicional_10 :	
nTipoF	Registro	nEstados	nRazon		nServicio			nANS				nAdicional_2 : nAdicional_3 :	
§ WEB	•	INICIO -	New	•	SERVICIO_CONT	RATO_03	•	ANS_CONTR	АТО_03	•	_		Más Información
nCLIE	NT				nGrupoEspecilist			nEspecialist			Tiempos/ANS	Datos Adicionales	Histórico
juan5				Q®X	GRUPO_ESPE_1		•	Juan Sebast	an Puerto Mola	ano▼			
nCOM	PANY				Defina el nivel d	le priorid	ad				-	Tiempo Transcurri	do
PRUE	BA 03			Q®X	nImpac	nUrg	gencia	ni	rioridad		•	Omin	
nCI					LOW	▼ L0	w	• N	1edia				
				Q							Progreso		0 %
Es_Asi	unto												
Prueb	a Contratos												
	nDescription	Soluci	ón								Adjuntos (0)		
(He	eredar) 💌	(Heredar) 💌 🛕	▼ Ø) ▼	a B	3 <i>I</i> <u>U</u> ≣		1	ග 🔳 🗎	= ₽		<u>Añadir adjunto</u>		
Drug	- ba Contratos												

- Si uno de los casos ingresa a un Estado "Anulado", se devolverá las "Horas" o "Casos", que se hayan consumido al contrato. Esto aplicara solo para los casos tipo Requerimientos, Incidentes y Cambios.
- ✓ Los descuentos al Contrato solo aplicaran durante la vigencia del mismo (Fecha Inicial y Fecha Final), una vez se finalice este tiempo, se podrá crear y gestionar casos, y estos no realizaran ningún tipo de descuento.

CASO 9285:

- Al editar o crear un caso y dar clic en "Relacionar", se visualiza la ventana para adicionar el caso relacionado, al realizar la búsqueda se visualiza el listado de casos, la consola permitirá seleccionar varios casos, ya sea pulsando la tecla "Shift" o "Control".
- Se visualizan los botones "Seleccionar", el cual, al momento de dar clic, relaciona los casos seleccionados y "Cancelar", el cual al dar clic no realiza ninguna relación y cierra la ventana.
- Esta mejora aplica para la "Relación" que se realiza con Incidentes, Problemas, Cambios, CI, Requerimientos, Errores Conocidos, Solicitudes y Cambios.

	DS		:
Identificado	r Estado	Categoría	Prioridad
861	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	CRITICO
854	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	BAJO
853	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	BAJO
<u>850</u>	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	BAJO
848	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	BAJO
839	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	BAJO
837	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	BAJO
835	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	BAJO



Requerimientos de servicio			de servicio	Proyecto:	Regresion •			
Caso No. 1249					Relaciones	Tareas		
Cr	ear Re	lación						
	Inci	dentes	Problemas	Cambios	CI Requerimientos de servicio	Errores Conocidos	Solicitudes	Artículo
		Id	Tipo	Causa	Responsable	Fecha de Creació	ón	Catego
<u>(</u>)	≞	<u>848</u>		Caused By	Juan Puerto Molano	17/8/2017 14:3	32:34	CATE
<u>"</u>	曲	<u>853</u>	\sim	Caused By	Juan Puerto Molano	17/8/2017 14:32:34		CATE
<u>(</u>)	빠	<u>861</u>		Caused By	Juan Sebastian Puerto Molano	17/8/2017 14:32:34		CATE

CASO 9350:

- ✓ Se cambia la forma como se muestra el progreso del tiempo de un caso en la consola de especialistas web ASDKv8, anteriormente se mostraba el progreso en minutos únicamente, con la modificación se visualizará en días, horas y minutos. El nuevo formato se construye de acuerdo al tiempo que va transcurriendo en el caso, a continuación se explica:
 - Cuando el caso ha transcurrido de 0 a 59 minutos, se visualizará el progreso de la siguiente forma: 59min
 - Cuando el caso ha transcurrido de 60 minutos, se visualizará el progreso de la siguiente forma: 1h
 - Cuando el caso ha transcurrido de 61 minutos, se visualizará el progreso de la siguiente forma: 1h : 1min
 - Cuando el caso ha transcurrido de 1439 minutos, se visualizará el progreso de la siguiente forma:
 23h: 59min
 - Cuando el caso ha transcurrido de 1440 minutos, se visualizará el progreso de la siguiente forma: 1d : 0h
 - Cuando el caso ha transcurrido de 1501 minutos, se visualizará el progreso de la siguiente forma: 1d:1h:1min
 - o A partir de este valor en adelante, siempre se mostrará en el formato Día, Horas y Minutos.
- A continuación un ejemplo de visualización en la consola ASDKv8

Tiempos/ANS	Datos Adicionales	Histórico
٥	Tiempo Transcurrido 1d:1h:1min	

- ✓ Esta nueva visualización de progreso de tiempo facilitará al especialista validar el tiempo que tiene transcurrido el caso respecto a la forma como se venía mostrando anteriormente que sólo se veía en minutos.
- Restricciones:
 - Esta funcionalidad sólo está implementada en la consola de especialistas ASDKv8, las consolas ASDK web y Windows continúan mostrando el progreso sólo en minutos:
 - No está implementado en el listado de casos, en éste se sigue visualizando el tiempo transcurrido en minutos.



CASO 9372:

Se implementa la visualización de casos creados por el usuario "Anónimo" en la consola USDKV8, esta es una opción que será configurable en la consola BASDK, para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

- En la consola BASDK, en el módulo "Consola Usuario / Opciones de Acceso", en la sección de acceso Anónimo, se visualizaran las opciones "Desea que los Usuarios Anónimos Visualicen sus casos" y "Habilitar casos solo por búsqueda para usuarios anónimos".

On stands		
Opciones	×	Juan Sebastian Puerto Molano 25/08/2017 16:15:10 >
Configuración	×	Regression Regression V
Guiones	¥	Opciones de Acceso
Itil	¥	
Consola de Usuario		Opciones de Acceso
Creación de Casos		🕏 Habilitar la generación de código QR
Cerrado de casos		Ubicación del código QR: http://192.168.3.116/afs/ServiceDesk/General/QRGENERATE.png
Detalles - Cliente		🗹 Mantener sesiones abiertas para la consola USDK-Mobile
Búsqueda de casos		
Enlaces de redirección		Ccceso anónimo
Opciones de Acceso		🖉 Habilitar acreso anónimo 💦 🗛 🖓
Configuración de Branding		
Cambiar Contraseña	×	Desea que los Usuarios Anónimos Visualicen sus casos
Salir	×	
	_	C Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

- La opción "Desea que los Usuarios Anónimos Visualicen sus casos" es de tipo "Check" y al estar habilitada visualizara la opción "Ver Casos", al dar clic, listara los casos que fueron creados por el usuario "Anónimo" en la consola USDKV8.

oicación del código QR: http://192.168.3.116/afs/ServiceDesk/General/QRGENERATE.png Mantener sesiones abiertas para la consola USDK-Mobile Visualizar módulo de noticias en inicio de sesión Acceso anónimo Maceso anónimo Para el Usuario: usdk anónimo
Mantener sesiones abiertas para la consola USDK-Mobile Visualizar módulo de noticias en inicio de sesión Acceso anónimo Macceso anónimo Para el Usuario: usdk anónimo
Visualizar módulo de noticias en inicio de sesión Acceso anónimo Habilitar acceso anónimo Para el Usuario: usdk anónimo
Acceso anónimo I Habilitar acceso anónimo Para el Usuario: Usdk anónimo V
🗹 Habilitar acceso anónimo Para el Usuario: 🛛 usdk anónimo 🔻 🔎
🗹 Desea que los Usuarios Anónimos Visualicen sus casos 🔲 Habilitar casos solo por búsqueda para usuarios anónimos





- La opción "Habilitar casos solo por búsqueda para usuarios anónimos" es de tipo "Check" y al estar habilitada visualizara la opción "Ver Casos", al dar clic solo estará habilitada la opción de búsqueda, solo se visualizaran los casos que se busquen por esta opción.

Ubicación del código OR: http://192.168.3.116/afs/ServiceDesk/	General/ORGENERATE.ong
Mantener sesiones abiertas para la consola USDK-Mobile	a
Vicualizar módulo do noticiza on inicio do soción	-
Habilitar acceso anónimo	Para el Usuario: 🛛 usdk anónimo 🔻 🔊
Desea que los Usuarios Anónimos Visualicen sus casos	🖉 Habilitar casos solo por búsqueda para usuarios anónimos
 Todas las derechas res 	register Aranda Seftware Corporation
	servados. Aranda Sortware Corporation



Ŷ	Aranda Service Desk Portal del Cliente				-	Anónimo יי Cerrar se
≡	📋 Mis casos					
1 1 1	Q Buscar Ordenar por Fecha de creación 🕈 Usted Filtró por » Cliente / Todos	1-0 de 0 < >	Detalle del caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos

- Para la búsqueda de casos, se debe ingresar el número de código compuesto.

Aranda Service Desk Portal del Cliente	💄 Anónimo 🕶 📔 Cerrar sesión
會 Mis casos	<
Image: Control of the second seco	Adjuntos
Asunto: servicio_general_01>> categoria_todos	
Descripción So	olución
Bienvenido, este es un template para la creación de casos. Fecha:	
Asunto:	
Descripción:	**************************************
	Acadda Service Desk Portal del Cliente C Int 194523-14-1515 C

- Si ninguna de las dos opciones mencionadas se encuentra habilitada, no se visualizara la opción "Ver Casos".

🗹 Habilitar la generación de código QR	
Ubicación del código QR: http://192.168.3.116/afs/ServiceDesk/	General/QRGENERATE.png
🕑 Mantener sesiones abiertas para la consola USDK-Mobile	2
🗹 Visualizar módulo de noticias en inicio de sesión	
C Acceso anónimo	
🕑 Habilitar acceso anónimo	Para el Usuario: usdk anónimo 🔻 🔊
Desea que los Usuarios Anónimos Visualicen sus casos	Habilitar casos solo por búsqueda para usuarios anónimos
🙈 © Todos los derechos res	servados. Aranda Software Corporation



•	.Soporte	Service	Cateoría	Salichud
		soporta		

CASO 9396:

- ✓ Se adiciona un nuevo control para adicionar o editar direcciones mediante un mapa en la consola de especialistas web ASDKv8, este control se encuentra en el formulario de creación o edición de Tareas de Campo, Clientes y Compañías.
- ✓ En el formulario del cliente se visualiza de la siguiente forma:

	Come Downida 4	
* Nombre	* Alias Campo Requendo:	Dicación
Alvaro Tarrifa vqz	alvaro.tarrifa8	NUEVU CARA
* Contraseña	* Confirmar Contraseña	MONTERREY , S. +
		Ak 68 #90-88, Bogotá, Colombia
Cambiar Roles		COASMEDAS C
Usuario Especialista 🕑 Usuario		S area
atos de ubicación		Avenida Calle 100
epartamento	* DIRECCIÓN UNO	JULIO FLORES
Soporte	▼ 123123sddas	A College
IRECCIÓN DOS	DIRECCIÓN TRES	S Ma VIVCAYA
		Calle 24 De Su F
ELÉFONO UNO	TELÉFONO DOS	MENDICILACA
		ENTRE RIOS Calle 93a
ELÉFONO TRES	EXTENSIÓN	6th so Trans
ax	TELÉFONO MÓVIL	1
		Datos de mapas 200 m Términos de uso Informar de un error de Mapi



	📥 Guardar		
Da	atos generales		Campo Requerido * 📤 🔯 Ubicacion
* C0	DMPAÑÍA		SAN NICULAS COXXXX
A	RANDA		* 1/6
c	DNTACTO	DESCRIPCIÓN	Cra. 69 #98a-1 a 98a-49, Bogotá, Colombia 🛷 🍹
C	DRREO ELECTRÓNICO	Sitio Web	NUEVO 3
			MONTERREY
		NIT	
	ian		ANTA ROSA Carto BO 680
A	RANDA		Ba Catera
Da	atos de ubicacion		All LIG EL OPES
DI	IRECCIÓN 1	DIRECCIÓN2	Cafe Calle (
DI	IRECCIÓN3	TELÉFON01	
			Google 2 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1

✓ En el formulario de tareas de campo de visualiza de la siguiente forma:

Requerimient	 Tarea manual Tarea de campo 	Dicación	viar correo
Caso No. 208	Seleccionar servicio*	Escoja una dirección para la orden de trabajo*:	Alvaro Tarrifa \
+ Agregar tarea	Tino*	 Cliente O Compañía O Otra 	CI
	Normal		
Detailes	Asunto*	A Cl. 98a #68D-65, Bogotá, Colombia	
		Otros detalles de la dirección	
	Descripción* Traer datos o	tel ceso MONTERREY	Histórico
		SANTA ROSA	
		Cafeer Avenida Calle 100	_
		A B JULIO FLORES JUNE	C
		The The State Stat	
		FERIAS	
	da d		
	× Cancelar (⊖Programar MGu	ardar Datos de mapas ©2017 Google 200 m Términos de uso Informar de un error de Maps	

- ✓ Al programar una tarea de campo, se podrá seleccionar la dirección del cliente, de la compañía o ingresar otra manualmente, adicional a esto, se puede añadir un detalle a la dirección.
- ✓ Se podrá ampliar o alejar en el mapa usando los controles [+] y [-] en la parte superior derecha del mapa.
- ✓ Al ingresar una dirección para un cliente, una compañía o una tarea de campo, podrá arrastrar el puntero en el mapa y automáticamente se irá cargando la dirección de acuerdo a la ubicación.

CASO 9399:

La consola de ASDKv8 ahora cuenta con un campo de comentario de anulación, el cual será requerido únicamente al momento de realizar la acción de anulación de una Solicitud, aplica para la anulación desde la edición de una Solicitud o desde el listado de casos.

El campo Comentario de Anulación se podrá enviar mediante una notificación de correo electrónico configurando el



Tag /PREC_COMMENTARY/ en una regla. El comportamiento queda de la siguiente forma:

✓ Configuración de la regla para notificar anulación con el comentario de anulación

- 1. Crear una nueva regla para Solicitudes
- 2. Adicionar una condición tipo 3 de la siguiente forma

Editar / Regla						
» Tipo de Registro	SOLICITUD	•				
Tipo de condición						
🔍 Condición 1 👘 Cond	ición 2 💿 Condición 🗧	3 🔍 Condición 4				
Campo ANULADO V		Opera TRU	ador E 🔻	\	/alor	
Tipo de condición	Nombre	Campo 1	Operador	Valor	Campo 2	
Condición 3	C1	ANULADO	=1			
Condiciones de la regla Ingrese en este espacio la	expresión que desea v	alidar con las cono	liciones que definió ((ej. (C1 and C2) or C3).	
C1						

3. Configurar una acción de enviar correo añadiendo el tag /PREC_COMMENTARY/

	Nombre	Orden			licar Camb	ios
ieleccionar 💥	ENVIAR CORREO	1	Enviar Cliente v			103
			Asunto Solicitud /PREC_ID_BY_PROJE			
			Cuerpo	å	🔎 Agregar	Tag
			🎒 🄊 🔹 🖭 🐇 🖺 隆 🗷 🖳 🖪 🖉 🛛 🔂 🖉 🖪 🛃 🔂	• = :		Ξ
			La siguiente es la razón de la anulación: / <u>PREC_</u> COMMENTARY/			

1. Ingresar a una solicitud que no se encuentre clasificada y pulsar la opción Anular



aso No. 34348					
onvertir a: <u>Requerimientos de servicio</u> Incider	<u>nte Cambio</u>				
royecto	Cliente	_	Departamento	Seleccione	•
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01	 Alvaro Javier Tarrifa 	Comentario de an	ulación 🛛 🛞	Seleccione	-
	Compañía			Seleccione	-
PRUEBA DE CALIDAD DE ANULACIÓN	ARANDA			1	
				3	
(Heredar) 🔻 (Heredar) 👻 🛓	▼ Ø ▼ 🕄 B I	I			
				24/08/2017 12:00:00 AM	
PRUEBA DE CALIDAD DE ANULA	ACIÓN				
		Cancela	r Anular	Seleccione	•
		-	Luudu	Seleccione	•
			Adjuntos (0)		

- 2. Ingresar un comentario de anulación (*) obligatoriamente y pulsar el botón Anular, posteriormente confirmar la anulación.
- 3. En el formulario de la solicitud anulada queda una pestaña nombrada "Comentario de Anulación" en el cual se visualiza la razón de la anulación ingresada.

Proyecto	Cliente	
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01	▼ Alvaro Javier Tarrifa	۲
Asunto	Compañía	
teste daniel	PARAGUAY	۲
Descripción	Comentario de anulación	
a notificación de correo mostrará al	cliente la razón de anulación	
cificaciones y restricciones.		
El comentario de anulación será	requerido únicamente en la consola ASD	Kv8.
 Cuando se anule una solicituo comentario de anulación 	d desde ASDK Web y Windows, el c	orreo mostrará vacio
B. La pestaña de "Comentario an	ulación" sólo se visualiza en las solicitu	udes anuladas, desde
visualización del caso o desde la	i vista de detalle de la grilla de solicitudes	anuladas.

er) que se ingresen al momento de escribir el comentario de anulación, no se visualizarán en el correo de notificación.



~

CASO 9419:

Se implementa un módulo de atención inmediata y gestión rápida para Tareas, en la cual solo podrá visualizar y editar los campos Estado, Razón y Resultado, para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:

Consola ASDKV8

✓ En el módulo de "Tareas" al listar la vista "Mis Tareas" se visualizara en cada una de las tareas, un nuevo botón con la imagen de un "Lápiz", el cual representara la "Edición rápida de la tarea".

@ ,	Aranda	Service	e Desk						🔔 Juan Seba	stian Puerto Molano
	Tareas	Proyecto:	Regresion	Tareas activas	Tipo de Caso:	Cambios	▼ Vistas:	Seleccionar	▼ Q Buscar	Exportar
#	Mi	s tareas	Tareas de mis grupos	Tareas de proyecto	Todos					
	Tarea	Cambio	Nombre			Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Grupo de Especialistas	Especialista
Q.	7314 Ø	2498	ELIMINAR_SIN PERMISO			REPORTADO	02/08/2017	02/08/2017 16:27:02	GRUPO_3	Juan Sebastiar
Â	<u>7269</u> 🖋	2500	TAREA_5			REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastiar
6	7268 🖋	<u>2500</u>	TAREA_4			REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastiar
¢1	7267 🖋	2500	TAREA_3			REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastiar
رب ا	7266	2500	TAREA_2			REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastiar
6	Tareas	2492	TAREA_2_1			REPORTADO	02/08/2017	02/08/2017 11:39:52	GRUPO_3	Juan Sebastiar
1	7085 🖉	2501	TAREA_5			REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastiar
	<u>7084</u> 🖉	<u>2501</u>	TAREA_4			REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastiar
ŵ¢,	<u>6384</u> 🖋	2379	TAREA_1			EN_PROCESO	04/10/2016	04/10/2016 12:40:57	GRUPO_2	Juan Sebastiar
	<u>6380</u> 🖋	2391	TAREA_01			EN_PROCESO	04/10/2016	04/10/2016 10:01:40	GRUPO_1	Juan Sebastiar
Ψ	<u>6366</u> 🖋	2380	TAREA_01			EN_PROCESO	04/10/2016	04/10/2016 9:56:14	GRUPO_1	Juan Sebastiar
	<u>6362</u> 🖋	2381	TAREA_01			EN_PROCESO	04/10/2016	04/10/2016 9:53:49	GRUPO_2	Juan Sebastiar
	<u>6286</u> 🖋	2288	TAREA_1			EN_PROCESO	03/10/2016	03/10/2016 17:54:56	GRUPO_2	Juan Sebastiar
							•			*



- ✓ Al dar clic visualizara una nueva ventana, la cual trae la siguiente información:
 - Campo Estado, es de tipo lista y se podrá seleccionar el Estado en que quedara la Tarea. Solo se visualizaran los Estados que intervienen en el flujo.
 - Campo Razón, es de tipo lista y se podrá seleccionar la Razón en que quedara la Tarea. Solo se visualizaran las Razones que intervienen en el flujo.
 - > Campo Resultado, es de tipo texto y se podrá diligenciar la solución o comentario de la tarea.



Estado						Razo	ón				
EN_P	ROCESO	C			•	IN	CIDEN	TE DET	ECTADO)	•
Resulta	dos										
В	I	U	≣	≣	≣	S		12	\equiv		

- ✓ Al dar clic en Guardar, guardara los cambios realizados en la tarea.
- Como el campo "Resultado" es un campo obligatorio al momento de colocar la Tarea, en un Estado "Cerrado", la consola validará que este campo se encuentre diligenciado.
- ✓ Al dar clic en la "X", no realiza ninguna acción y cierra la ventana.
- ✓ Esta "Edición Rápida" de Tareas, aplicará solo para la vista "Mis Tareas".
- ✓ La consola tendrá en cuenta las validaciones de una tarea normal.
 - No se puede cerrar la tarea si tiene tareas predecesoras abiertas.
 - Solo se gestionará las Tareas que estén iniciadas, si esta no está iniciada, la consola indicara que "Tiene tareas predecesoras".
- ✓ Si la Tarea tiene "Campos adicionales" obligatorios, la gestión se debe realizar como se viene haciendo normalmente.
- ✓ Al seleccionar una Tarea, se visualizará la Descripción y Adjuntos que tiene el caso, al cual está asociada la tarea.



CASO 9426:

Se adiciona el campo "Asunto" para las vistas básicas Mis Casos, Mis Grupos, Del Proyecto, Cerrados, Próximos a Vencer y Todos.

Se visualiza después del código del caso, en la segunda columna del listado.



ŧ	Miso	asos	Mis grupos	Del proyecto		Cerrados	Próximos a	vencer	Todos				
	No. Caso	≡	Asunto	Fecha de registro	≡	Es_Estados	=	Es_Cliente	=	Es_Categoria	=	Es_Ser	vicio
Q.	► <u>1249</u>		0123456789012345678901234	16/08/2017 10:41:11		INGRES	ADO	JUAN CLIENTE		CATEGORIA_TODOS		SERVICI	O_GENERAL_C
á.	► <u>1247</u>		0123456789012345678901234	28/07/2017 10:42:07		INGRES	ADO	JUAN CLIENTE		CATEGORIA_TODOS		SERVICE	O_GENERAL_C
6	► <u>1245</u>			27/07/2017 18:17:05		INGRES	ADO	JUAN CLIENTE		CATEGORIA_TODOS		SERVICE	O_GENERAL_C
ф	► <u>1244</u>			27/07/2017 17:11:48		INGRES	ADO	JUAN CLIENTE		CATEGORIA_TODOS		SERVICE	O_GENERAL_C
6	► <u>1242</u>			27/07/2017 14:45:37		INGRES	ADO	APPLICATION ADP	INISTRATOR	CATEGORIA_TODOS		SERVICE	D_GENERAL_C
*	► <u>1239</u>			27/07/2017 11:58:20		INGRES	ADO	APPLICATION ADP	UNISTRATOR	CATEGORIA_TODOS		SERVICI	O_GENERAL_C
	► <u>1238</u>			27/07/2017 11:52:33		INGRES	ADO	APPLICATION ADM	INISTRATOR	CATEGORIA_TODOS		SERVICE	O_GENERAL_C
ýs.	► <u>1237</u>			27/07/2017 11:48:24		INGRES	ADO/	APPLICATION ADP	INISTRATOR	CATEGORIA_TODOS		SERVICE	D_GENERAL_C
	► <u>1234</u>			24/07/2017 11:00:15		INGRES	ADO	JUAN CLIENTE		CATEGORIA_TODOS		SERVICE	O_GENERAL_C
	► <u>1232</u>			24/07/2017 10:42:43		EN_PRO	CESO	JUAN CLIENTE		CATEGORIA_TODOS		SERVICE	O_GENERAL_C
	► <u>1231</u>			24/07/2017 10:31:44		INGRES	ADO	JUAN CLIENTE		CATEGORIA_TODOS		SERVICI	O GENERAL C

- Se visualiza en todos los tipos de caso Solicitudes, Requerimientos, Incidentes, Problemas y Cambios.
- Para cada caso, se visualiza la información del campo "Asunto", si el texto es demasiado largo, se visualizan tres puntos suspensivos (...), indicando que hay más información.



- Al pasar el cursor por encima del campo "Asunto", se visualizara un cuadro de texto con el "Asunto" ampliado.

Ξ	Asunto	≡	Fecha de registro	Ξ	Es_Estados	Es_Cliente	e 🗮 Es_Cate
	012345678901234	5678901234	16/08/2017 10:41:11		INGRESADO	JUAN CLIEN	TE CATEGOR
	012345678901234	5678901234	28/07/2017 10:42:07		INGRESADO	JUAN CLIEN	TE CATEGOR
		0123456789012 3456789012345 6789012345678	234567890123456789012345 567890123456789012345678 89012345678901234	6789012345 9012345678	57890123456789012345678 90123456789012345678901 90123456789012345678901	901234567890123456789 234567890123456789012	01234567890123456789012 AT EGOR 34567890123456789012345
			27/07/2017 14:45:37		INGRESADO	APPLICATIO	IN ADMINISTRATOR CATEGOR
			27/07/2017 11:58:20		INGRESADO	APPLICATIO	N ADMINISTRATOR CATEGOR

En la consola BASDK en el módulo "Configuración / Personalizar títulos" se adiciona el campo "Asunto", para ser configurado en cada tipo de caso.

- La personalización de este campo depende del usuario y se podrá realizar para los idiomas Español, Inglés y Portugués.



Título: El título es el texto que aparece en la consola de acuerdo al idioma del navegador. Español Max(60) Inglés Max(60) Portugués Max(60)	Edición del ca	npo Asunto	-
acuerdo al idioma del navegador. Español Max(60) Inglés Max(60) Portugués Max(60)	Título: El título es el texto	o que aparece en la consola de	
Inglés Max(60) Portugués Max(60)	acuerdo al idioma	del navegador. Max(60)	
Portugués Max(60)	Inglés	Max(60)	
	Portugués	Max(60)	

- Al no estar el campo personalizado, se visualizará la palabra "Asunto".

05	I*I	is grupos
	Asunto	Ξ
	0123456789012	2345678901234
	0123456789012	2345678901234

 Al momento de personalizar el campo "Asunto", en las vistas básicas se visualiza el texto configurado por el Usuario.

Título:		4505	14	lis grupos
El título es el text acuerdo al idioma	o que aparece en la consola de del navegador.	≡	Es_Asunto	
🖴 Español	Es_Asunto		040245679004	224567000422
💻 Inglés	Max(60)		012345678901	234307690123

CASO 9433:

Se adiciona una nueva funcionalidad que permite configurar valores límites en los campos adicionales de tipo "Número", la configuración y el funcionamiento se realiza de la siguiente forma:

- 1. Se podrá configurar un valor numérico límite superior y/o inferior.
- 2. El valor debe ser positivo y entero
- 3. Al crear un campos adicional y seleccionar tipo "Número", aparecerán dos campos para configurar los límites que admitirá el campo.



Editar / Campo	
Registrar para:	Incidentes •
Identificador	NumeroLimite1
Nombre del campo	NumeroLimite1
Tipo de dato	Texto numérico 🔹 🗖 Formato de número
🖉 Obligatorio 🖉 Visible 🔲 G	uardar Historial
Validación del campo	
Mínimo	Máximo
	Guardar ó Cancelar

- 4. La funcionalidad esta para los campos adicionales básicos y avanzados.
- 5. Aplica para los casos de tipo: Requerimientos de Servicio, Incidentes, Problemas, Cambios, Solicitudes y Tareas.
- 6. La validación de los valores límites se realiza únicamente en las consolas web ASDKv8 y USDKv8.
- 7. Al diligenciar un valor en la consola que no cumpla con los límites configurados, aparecerá una alerta visual indicando lo mismo, si no se ingresa el valor dentro del límite, entonces el campo se limpiará, es decir, al pulsar fuera del campo, este quedará nuevamente en blanco.

NumeroLimite1 (*)	12
	Valor fuera del rango - 1

8. Si sólo hay un límite superior configurado, la consola mostrará la alerta de la siguiente forma:



Se puede identificar que solo hay un límite superior porque se visualiza el guion después del número, esto quiere decir: [- 1]

9. Si sólo hay un límite inferior configurado, la consola mostrará la alerta de la siguiente forma:

Valor fuera del rango 1 -

Se puede identificar que solo hay un límite inferior porque se visualiza el guion después del número, esto quiere decir: [1 -]

10. Si hay un límite inferior y superior configurado, la consola mostrará la alerta de la siguiente forma:

Valor fuera del rango 3 - 4

- 11. Al ingresar los valores correctos dentro de los límites, la consola no mostrará ninguna alerta y se podrá crear el caso correctamente.
- 12. El comportamiento de los campos adicionales respecto a validación de obligatoriedad, visualización y edición, seguirá siendo el mismo.
- 13. Los límites se le podrán configurar a campos adicionales tipo número ya existentes, de igual forma, se podrá quitar los límites configurados en cualquier momento.

✓ Restricciones:

1. Los valores límites están compuestos por un mayor o igual, o un menor o igual, es decir, incluyen el valor límite configurado.



- 2. Esta funcionalidad se configura únicamente desde la consola BASDK Web
- 3. Sólo aplica para las consolas de especialistas y usuarios ASDKv8, y USDKv8.
- 4. Al diligenciar un caso desde la consola ASDK (USDK) web y Windows que tenga limites configurados, no se realizará ninguna validación y se podrá ingresar cualquier valor.
- 5. Al abrir un caso en ASDKv8 o USDKv8 que fue creado desde las consolas ASDK (USDK) web y Windows, los valores que no cumplan con los límites se mostrarán en blanco.

CASO 9432:

Se adiciona una nueva funcionalidad que permite configurar valores límites en los campos adicionales de tipo "Fecha", la configuración y el funcionamiento se realiza de la siguiente forma:

- 1. Se podrá configurar un valor límite superior y/o inferior.
- 2. Se podrá seleccionar los siguientes rangos:
 - a. Fecha (Una fecha del calendario)
 - b. Fecha creación (Más N días si es necesario)
 - c. Fecha actual (Más N días si es necesario)
- 3. Se podrá realizar combinaciones entre estos rangos en los valores límites superiores e inferiores.
- 4. Al crear un campos adicional y seleccionar tipo "Fecha", aparecerán dos campos para configurar los límites que admitirá el campo.

Editar / Can	npo					
Registrar pa	ara:	Incidentes	•			
Identificado	r	Fecha1		?		
Nombre del	campo	Fecha1		?		
Tipo de dato	C	Fecha		•		
✓ Obligato	rio 🗹 Visible 🗹	Guardar Historial				
Validación d	el campo					
Mínimo	Seleccionar	¥				
Máximo	Seleccionar	T				
					Guardar	ó Cancelar

- 5. Si no se selecciona ningún rango, no se habrán configurado límites para el campo, el valor por defecto es "Seleccionar".
- 6. Al desplegar los campos se visualizará de la siguiente forma:

Validación	del	campo
------------	-----	-------

Mínimo	Fecha actual 🔹
Máximo	Seleccionar Fecha
	Fecha actual

7. Al seleccionar Fecha, se habilita un calendario para estimar un valor límite:



	Mínimo Fe	echa	•			_		ŝ			
	Máximo Fe	echa actual	Ţ	•	•	sep	tiem	bre 2	2017	▶ ₩	
	Parámetros adi	cionales Cree	campos adici	36	1 28	m 29	m 30	j 31	v s	d 2 3	
	Seleccione las	categorias	(Servicio)	37	4	5	6	7	8 9) 10	8
			(0011010)	38	11 18	12 19	13 20	14 21	15 1 22 2	6 17 3 24	-
				40	25	26	27	28	29 3	0 1	
				41	2	3	4	5	6 7	8	
		Fosha da	Crocción			5		_		Díac	_
	Mínimo	Eecha de	Creación			•	+			Días	2
	_					5	-		\exists		_
	Máximo	Fecha act	ual			•	+	I		Dias	5
 9. La fun 10. Aplica Solicitu 11. La vali 12. Al dilig puede 	cionalidad esta pa para los casos udes y Tareas. idación de los valo genciar un valor e n seleccionar, po Validación del	ara los campo s de tipo: F ores límites s n la consola, r ejemplo, par campo	os adicionales Requerimient e realiza únic la misma m ra la siguiente	s básic os de cament ostrará e config	cos y Se ei à ún gura	y av ervio n las icar aciói	anz cio, s co nen n:	ados Inci nsola te lo	as we s val	es, Pro eb ASD pres de	roblemas, DKv8 y US el calenda
9. La fun 10. Aplica Soliciti 11. La vali 12. Al dilig puede	cionalidad esta para los casos udes y Tareas. idación de los valo genciar un valor e n seleccionar, por Validación del Mínimo	ara los campo s de tipo: F ores límites s n la consola, r ejemplo, par campo Fecha actu	os adicionales Requerimient e realiza únic la misma m ra la siguiente al	s básic os de cament ostrará e config	cos y e Se à ún gura	y av ervic n las icar aciói	anz cio, s co nen n:	ados Inci nsola te lo	as we	es, Pro eb ASD pres de Días	oblemas, DKv8 y US el calenda
9. La fun 10. Aplica Soliciti 11. La vali 12. Al dilig puede	cionalidad esta para los casos udes y Tareas. idación de los valo genciar un valor e n seleccionar, po Validación del Mínimo Máximo	ara los campo s de tipo: F ores límites s n la consola, r ejemplo, par campo Fecha actu Fecha actu	os adicionales Requerimient e realiza únic la misma m ra la siguiente al	s básic os de cament ostrará e config	cos y Se ei á ún gura	y av ervid n las icar icar icar icar	anz cio, s co nen n:	ados Inci nsola te lo	as we	es, Pro eb ASD pres de Días Días	oblemas, DKv8 y US el calenda

lu ma mi ju vi sá do

LUNES, 04 DE SEPTIEMBRE DE 2017

4 5 6 7



Adjuntos (0)

<u>Añadir adjunto</u>

- 13. Si sólo hay un límite superior configurado, la consola permitirá seleccionar la fecha máxima y cualquier fecha inferior a la misma.
- 14. Si sólo hay un límite inferior configurado, la consola permitirá seleccionar la fecha mínima y cualquier fecha superior a la misma.
- 15. El comportamiento de los campos adicionales respecto a validación de obligatoriedad, visualización y edición, seguirá siendo el mismo.
- 16. Los límites se le podrán configurar a campos adicionales tipo fecha ya existente o nueva, de igual forma, se podrá quitar los límites configurados en cualquier momento.

✓ Restricciones:

- 1. Los valores límites están compuestos por un mayor o igual, o un menor o igual, es decir, incluyen el valor límite configurado.
- 2. Esta funcionalidad se configura únicamente desde la consola BASDK Web
- 3. Sólo aplica para las consolas de especialistas y usuarios ASDKv8, y USDKv8.
- 4. Al diligenciar un caso desde la consola ASDK (USDK) web y Windows que tenga limites configurados, no se realizará ninguna validación y se podrá ingresar cualquier valor.
- 5. Al abrir un caso en ASDKv8 o USDKv8 que fue creado desde las consolas ASDK (USDK) web y Windows, los valores que no cumplan con los límites se mostrarán en blanco.

CASO 9444

Se implementa funcionalidad de (Filtro) para la consola USDKV8 cuando se tiene configurada la creación de casos por Wizard, este filtro está diponible para la ubicación y selcción de (Categorías - Servicios):



Esta funcionalidad le permitirá a los usuaios registrar sus casos con mayor facilidad, cuando se cuenta con un número importante de opciónes para seleccionar (Categorías - Servicios):

AlvaroTarrifa_QA(SQL)-0	01				
Provecto	L Servici	0	Categoría	Solicitud	
Avarotarifa QASQL of a second	E Servicio de Internet 2.0 El servicio permite la comunicación de usuarios y servidores con el mundo de	E Servicio test con texto largo para validar Servicio test con texto largo para validar comportamiento de la consola MASDK en el			



Pr	rtal del Cliente	L Alvaro Javier Tarrifa ▼ Cerrar sesión Q. Base ×
 Registrar Caso AlvaroTarrifa_QA(SU Proyecto AlvaroTarrifa_QA(SU) AlvaroTarrifa_QA(SU) AlvaroTarrifa_QA(SU) Egyneta AlvaroTarrifa_QA(SU) Egyneta AlvaroTarrifa_QA(SU) Egyneta 	(L)-01 Servicio de Bases de Datos 2.0 Servicio Servicio Base de datos de Pruebas v2.0 Este servicio parmite administrar todes las plataformas de Base de batos de la Organización,	Categoria Solicitud
pruches de los productos likerados an el dra de Cambio y Sostenibilidad Problemas y Cambios		
NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES		
 Ejecute el archivo "Aranda.ASDK.WebV8.Installer.exe" y siga las instrucciones del instalador. 		
✓ El archivo ejecutable	e funciona como instalador y como herrar	nienta de actualización.

✓ Esta actualización aplica únicamente para bases de datos en versión 8.0.76.

