

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>	ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.15.0		
<b>VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:</b>	8.15.0		
<b>FECHA DE LIBERACIÓN</b>	22/09/2017		
<b>LISTADO DE ARCHIVOS</b>			
<b>Nombre de Archivo</b>	<b>Versión</b>	<b>Tamaño (En Bytes)</b>	<b>Destino del Archivo (Ruta)</b>

#### DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO

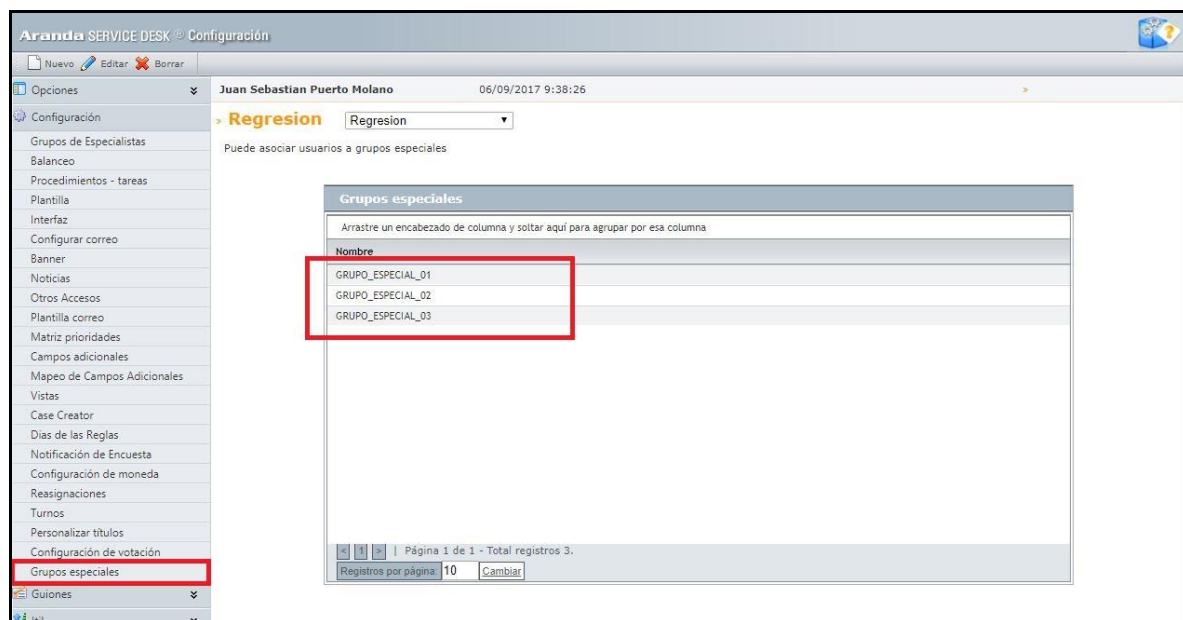
#### DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

##### CASO 9164:

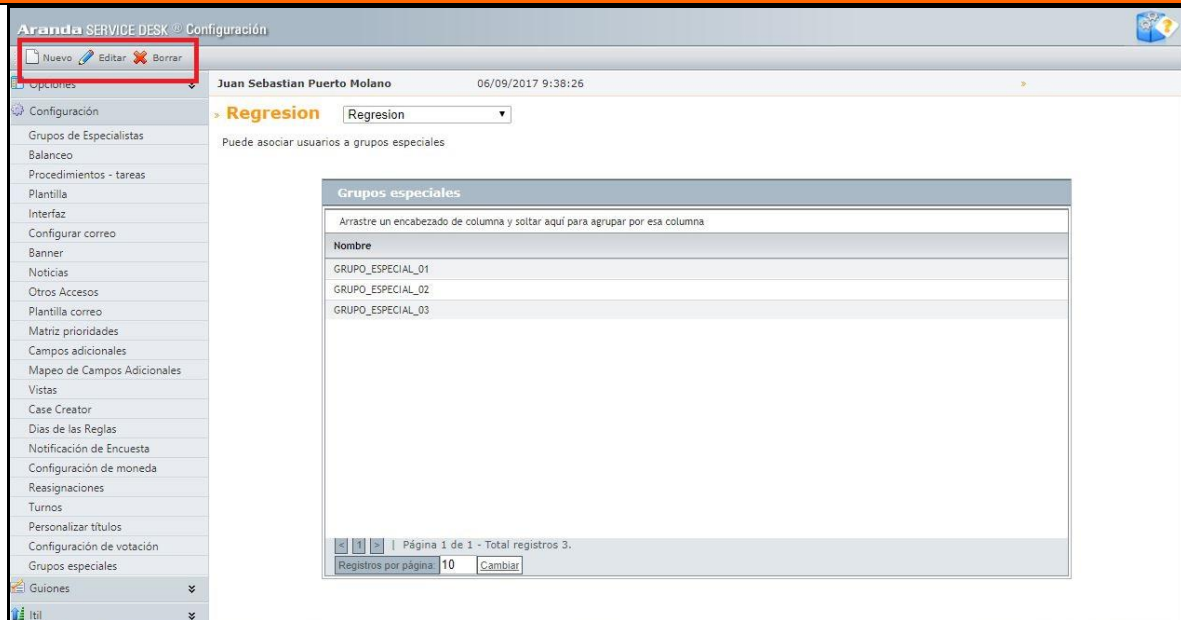
Se implementa la asociación de Usuarios a grupos con tratamiento especial, adicionando un nuevo módulo llamado "Grupos Especiales", para el uso de estos grupos se debe tener en cuenta lo siguiente:

##### Consola BASDK

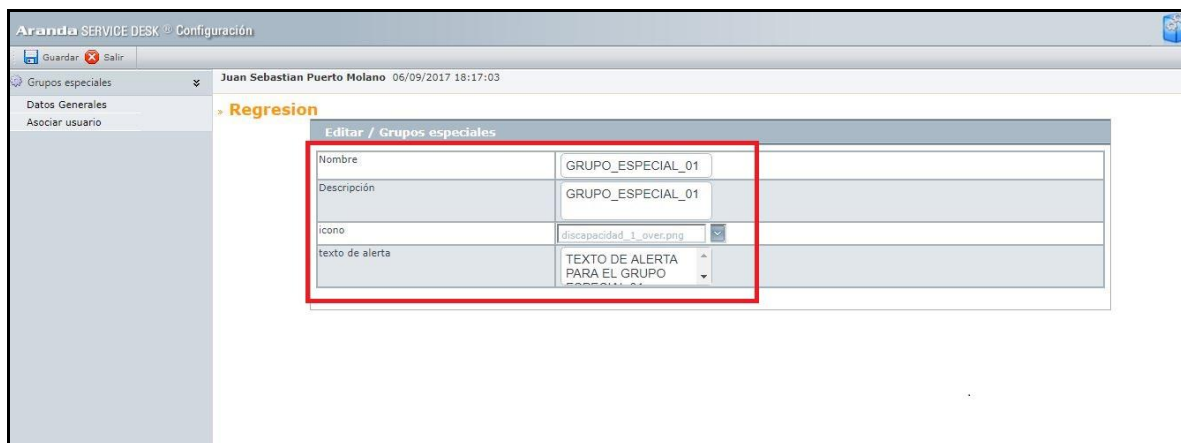
- ✓ Al ingresar a la consola y dar clic en Configuración, se visualiza el nuevo módulo llamado "Grupos Especiales".



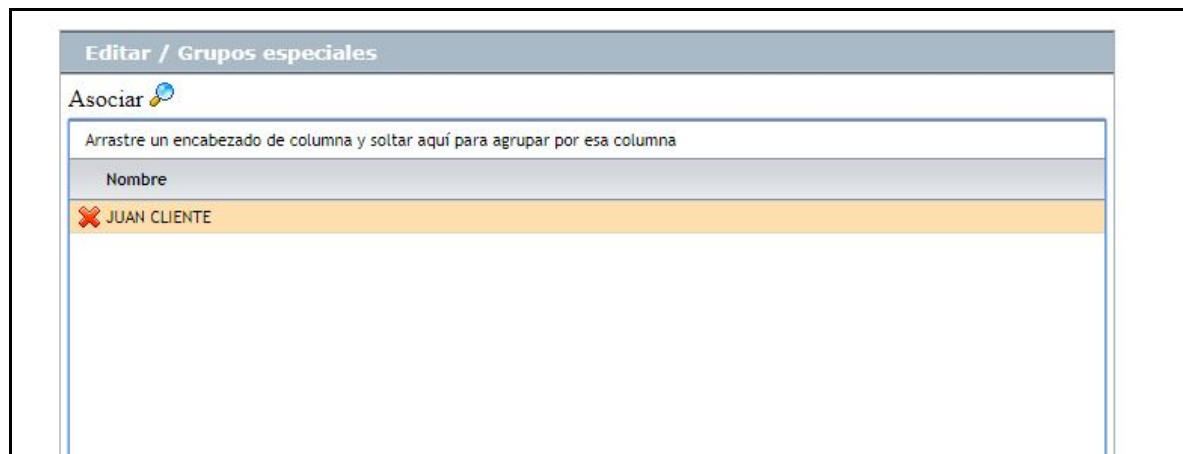
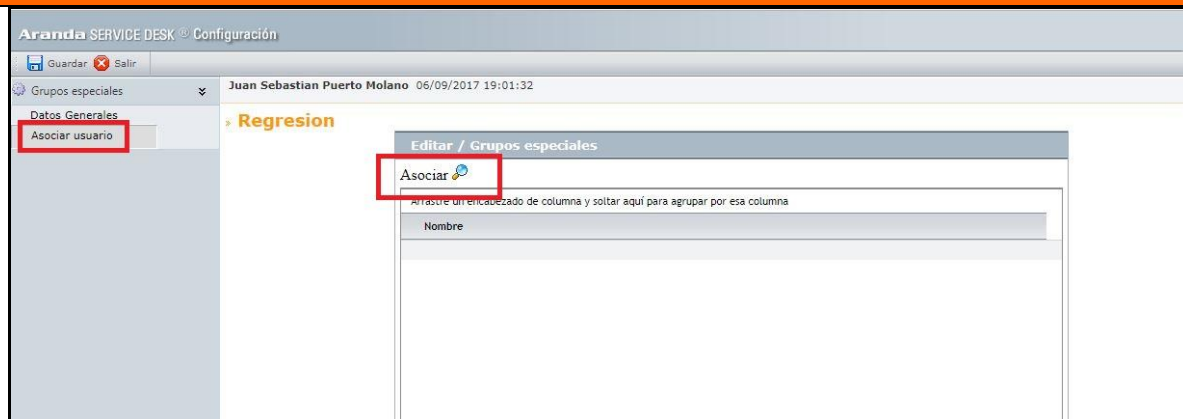
- ✓ Al dar clic en "Grupos Especiales", se visualizaran los diferentes grupos que se han creado al proyecto.
- ✓ En la parte superior se visualizan los botones:
  - Nuevo: Al dar clic, se visualizará una nueva ventana de creación de "Grupos Especiales"
  - Editar: Al dar clic, se visualiza la ventana con los detalles del Grupo a la espera de ser editado.
  - Borrar: Al dar clic, borrará 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 SPECIAL GROUP
  - \* EDIT SPECIAL GROUP
  - \* DELETE SPECIAL GROUP



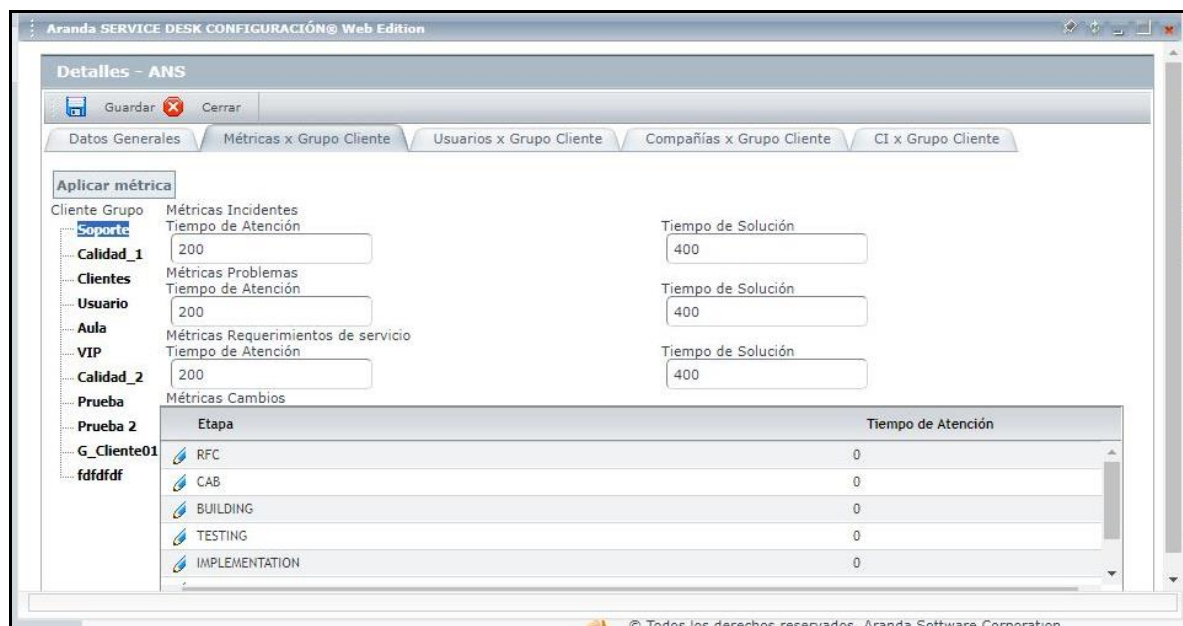
- ✓ En la ventana de creación de un nuevo "Grupo Especial", se visualizan los campos:
- Nombre, es de tipo Texto y se configura el nombre del grupo.
  - Descripción, es de tipo Texto y se coloca una descripción del grupo.
  - Icono, se visualizan los diferentes Iconos que se pueden configurar al grupo.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



- 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.



- ✓ Al dar clic en Itil/Categorías y editar un Servicio, en las “Métricas” de un SLA, se podrá asociar los Usuarios del Grupo Especial, a la métrica que seleccione, con esto se podrá configurar los tiempos de atención especiales para el grupo.



Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN@ Web Edition

### Detalles - ANS

Guardar Cerrar

Datos Generales Métricas x Grupo Cliente Usuarios x Grupo Cliente Compañías x Grupo Cliente CI x Grupo Cliente

Cliente Grupo: Soporte

Usuarios Relacionados (ANS-Grupo Cliente): Asociar

- Calidad\_1
- Cientes
- Usuario
- Aula
- VIP
- Calidad\_2
- Prueba
- Prueba 2
- G\_Cliente01
- fdfdfdf

© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN@ Web Edition

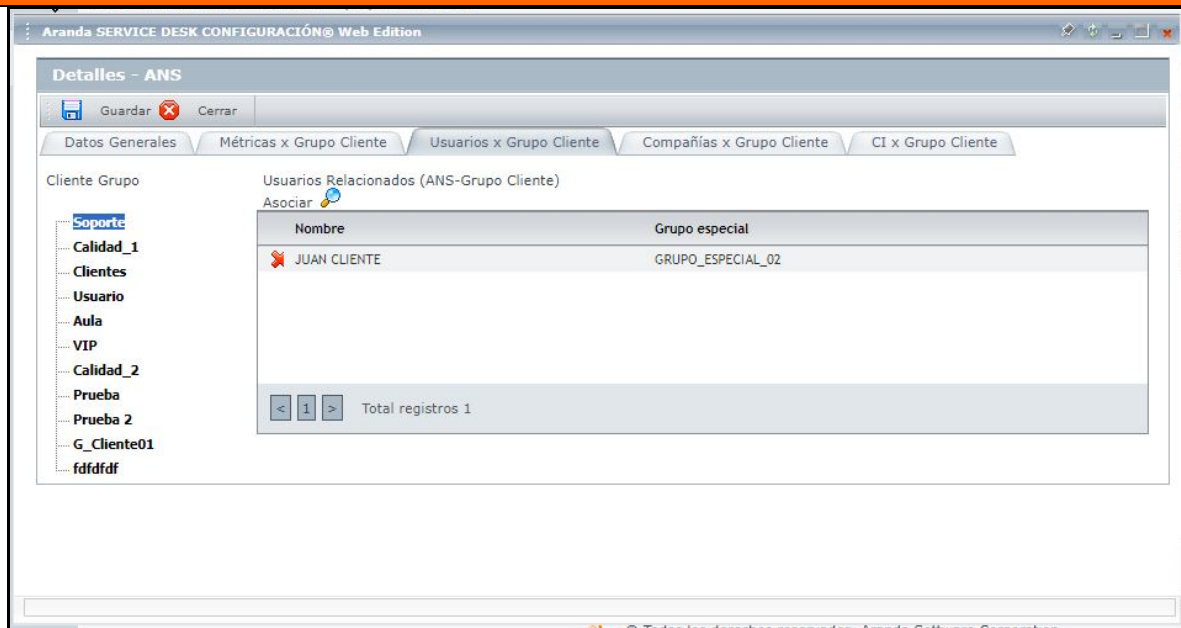
### Buscar Clientes

Adicionar Borrar Buscar Seleccionar Cerrar

Adicione uno o varios criterios de búsqueda y después de clic en "Buscar"

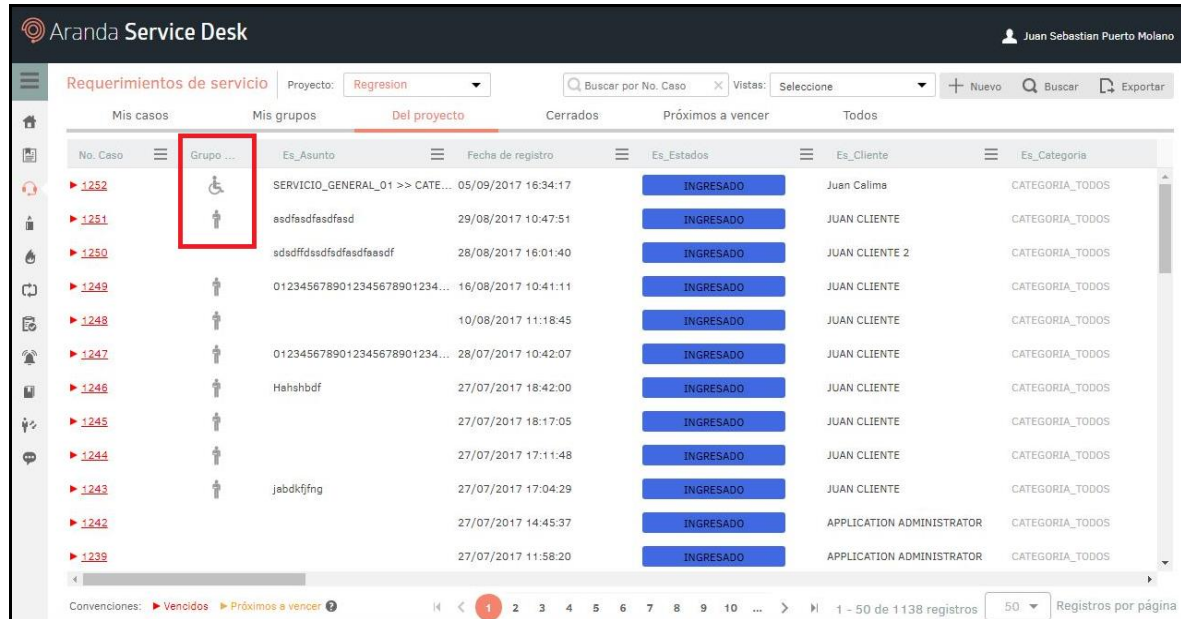
Campo	Condición	Valor
Grupo especial	=	GRUPO_ESPECIAL_02

Nombre	Alias
JUAN CLIENTE	juan2



### 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.



- ✓ 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.

Aranda Service Desk

Juan Sebastian Puerto Molano

Incidentes Rescunho: PRUEBAS\_JSPM

Visualizações: Escolha

+ novo Editar Ver Pesquisa Exportação

O meu caso Meus grupos Do projeto Fechado Vinda de ganhar Tudo

IdByPro...	Assuntio	RegistrationDate	nEstados	nCliente	nCategoria	nServicio
2261	asdfsdfasdfsdfasdfsdfasdfsdf...	08/08/2017 17:36:28	CANCELADO	juan cliente	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_CONT
2260		03/08/2017 16:39:36	INICIO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_GENE
2259		03/08/2017 16:14:45	INICIO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_CONT
2258	TEXTO ALERTA GRUPO_ESPECIAL_02	27/07/2017 17:52:50	INICIO	juan cliente	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_GENE
2257		27/07/2017 17:44:22	INICIO	juan cliente	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_GENE
2256		27/07/2017 10:13:58	SOLUCIONADO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_GENE
2255	dfsdf	17/07/2017 15:44:48	CANCELADO	juan cliente	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_CONT
2253	aa	06/07/2017 17:56:25	INICIO	Carlos Martinez	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_GENE
2252	sadsa	06/07/2017 17:50:20	INICIO	Carlos Martinez	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_GENE
2251	edasd	06/07/2017 17:49:59	INICIO	Carlos Martinez	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_GENE
2250	dadassd	06/07/2017 17:49:47	INICIO	Carlos Martinez	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_GENE
2249	dfah	06/07/2017 17:07:05	INICIO	Carlos Canchez	CATEGORIAS_GENERAL	SERVICIO_GENE

Convenções: Expirado Vinda de ganhar

1 - 50 de 2231 registros 50 itens por página

Aranda Service Desk

Juan Sebastian Puerto Molano

Incident Rescunho: PRUEBAS\_JSPM

Salvar encontrar casos semelhantes Enviar Email Saída

Chamado No. 2258 Relações Tarefas

nAutor: juan cliente

Informação Básica

nTipo\_Registro: MAIL nEstados: INICIO nRazon: New

nCliente: juan cliente

nCompeña: PRUEBA 02

nCI:

Assuntio: hshdjd

nUC:

nDescricao: Solução

Definir a atenção do cliente

nCategoria: CATEGORIAS\_GENERAL

nServicio: SERVICIO\_GENERAL\_01 nANS: ANS\_GENERAL

nGrupoEspecialist: GRUPO\_ESPE\_1 nSpecialist: Alvaro Javier Tarrifa Velasquez

Definir o nível de prioridade

nImpacto: IMPACTO\_01 Urgencia: LOW nPrioridad: Gota

Cliente: GRUPO\_ESPECIAL\_02

Companhia: CI

nAdicionalci\_1: campo 1 juan cliente  
nAdicionalci\_10: campo 10 juan cliente  
nAdicionalci\_2: campo 2 juan cliente  
nAdicionalci\_3: campo 3 juan cliente  
nAdicionalci\_4: campo 4 juan cliente  
nAdicionalci\_5: campo 5 juan cliente  
nAdicionalci\_6: campo 6 juan cliente  
nAdicionalci\_7: campo 7 juan cliente  
nAdicionalci\_8: campo 8 juan cliente  
nAdicionalci\_9: campo 9 juan cliente

nAllia: juan2  
nPosicionci: AGENTE DE PASTORAL  
nCiudeci: Viena  
nMailci: juan.puerto@arandasoft.com  
nDepartamentci: CYS02  
nDireccionci\_Dosci: direccion dos juan cliente  
nDireccionci\_Trecci: direccion tres juan cliente  
nDireccionci\_Unici: direccion uno juan cliente

PRÉDIO: 53230  
nEstadi: ACTIVO

Adicionar anexo

jsjdjd

- ✓ 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").



Editar / Estado	
Nombre	En Proceso
Descripción	Se está gestionando el caso por parte de los especialistas
Color de fondo	27C700
Color de letra	FFFFFF
Comportamiento del estado	
<input type="checkbox"/> Estado de Proveedor	<input checked="" type="checkbox"/> Calcular tiempo
<input type="checkbox"/> Estado solucionado	<input checked="" type="checkbox"/> Proceso de Votación
<input checked="" type="checkbox"/> Permitir enrutamiento	<input type="checkbox"/> Estado anulado

- 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.

- 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:**

- 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:

Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio Proyecto: AlvaroTarrifa\_QA(SQ)

Caso No. 5444 Relaciones Tareas Proceso de Votación Alvaro Javier Tarrifa

Proceso de Votación Votación RS

Información Básica

Tipo de Registro Estado Razón

Web En Proceso ASS\_Razon\_1

Cliente Alvaro Javier Tarrifa

Compañía ARANDA

CI

Asunto CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN

Defina la atención del cliente

Categoría 1

Cableado de Datos

Servicio ANS

Servicio de redes ANS\_1: Servicio de redes

Grupo Especialista

Votantes Alvaro Javier Tarrifa

Defina el nivel de prioridad

Impacto Urgencia Prioridad

ALTO 2. ALTO BAJO

Proceso de Votación

Cliente Compañía CI

NOMBRE : Alvaro Javier Tarrifa  
ALIAS : alvaro.tarrifa  
Departamento : Cambios y Sostenibilidad  
DIRECCIÓN UNO : Carrera 28 # 73 - 04 EDITADA  
Más Información

Tiempos/ANS Datos Adicionales Histórico

Tiempo Transcurrido  
Omin

Progreso 0%

Adjuntos (0)  
Añadir adjunto

REQUERIMIENTO DE SERVICIO

- 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:

vie 15/09/2017 02:16 p.m.

test

Aprobación de requerimiento de servicio

Para Alvaro Javier Tarrifa Velasquez

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Aranda Service Desk

¡Usted tiene un(a) requerimiento de servicio por aprobar!

Proyecto AlvaroTarrifa\_QA(SQL)-01 Número de caso 5444

Asunto CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN

Ver información completa

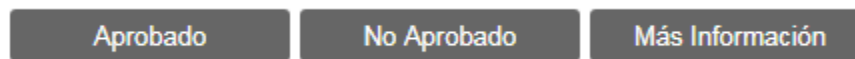
✓ **Ejercer proceso de votación en Requerimientos de Servicio desde ASDKv8:**

- 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.



Responsable	Estado	Grupo Responsable	Fecha de Creación
Alvaro Javier Tarrifa	En Proceso	Aprobación RS	15/9/2017 14:14:41

- Desde esta pestaña de la consola ASDKv8, se puede realizar el proceso de Aprobación, Desaprobación o Requerir más información, para esto, se encuentran disponibles los siguientes botones:

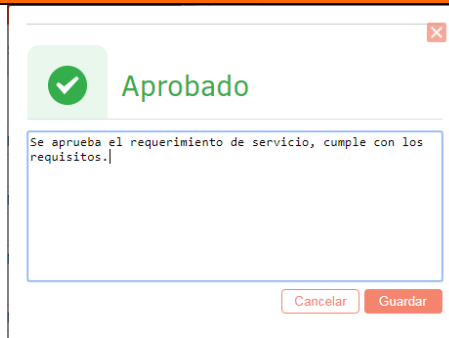


- Al seleccionar una opción, aparece una ventana para ingresar el comentario de la votación, se debe diligenciar y por ultimo aceptar, lo cual desencadena la acción configurada en el proceso de votación, ya sea para la aprobación, desaprobación o requerir más información.
- Mediante el botón “Seleccionar Especialista”, podrá adicionar especialistas y/o al responsable del CI al proceso de votaciones, al cual se notificará de igual forma una vez relacionado.

✓ **Ejercer proceso de votación en Requerimientos de Servicio desde la página de votaciones:**

- Desde la notificación de correo para el proceso de aprobaciones, se puede lanzar la página de votaciones pulsando el enlace “Ver información completa”, la cual luce de la siguiente forma:

- Al igual que en la consola de especialistas ASDKv8, en la página se puede realizar el proceso 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 proceso se marcará como aprobado, en la pestaña de “Estado de la votación” se puede visualizar el detalle del resultado del proceso:

Responsable	Grupo Responsable	Fecha de Votación	Resultados
Alvaro Javier Tarrifa	Aprobación RS	15/09/2017 14:48:14	Aprobado

- 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 siguiente ventana:

- 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.

✓ **Restricciones del proceso de votaciones:**

- 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.

Aranda SERVICE DESK @ Configuración

Nuevo Editar Borrar

Juan Sebastian Puerto Molano 26/09/2017 16:11:56 Inicio > Proyectos

Proyectos PRUEBAS\_JSPM

Este es el listado de Proyectos.

Nombre	Administrador	Horario	Grupos	Categoría	Usuarios	Reglas	Estado
PROYECTO 11	FERNANDO SARMIENTO CIFUENTES		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
PROYECTO 3	Hernando Luna		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PROYECTO 4	FERNANDO SARMIENTO CIFUENTES		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
PROYECTO 5	Hernando Luna		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Proyecto X	ALEXANDRA ARCINIEGAS MORENO				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Prueba-01	Alvaro Javier Tarrifa Velasquez		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
PRUEBAS_JSPM	Juan Sebastian Puerto Molano	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TEST_LICENCIA	Raul Alberto Guecha				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

Página 2 de 2 - Total registros 18.  
Registros por página: 10 Cambiar

Juan Sebastian Puerto Molano 26/09/2017 16:12:43

PRUEBAS\_JSPM

Editar / Proyecto

Nombre PRUEBAS\_JSPM

Descripción

Administrador Juan Sebastian Puerto Molano

Estado  Activo  Inactivo

Adjuntar Imagen

Contabilidad

Incidentes  Problemas  
 Cambios  Requerimientos 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 tiempos configurados

Incidentes  Problemas  
 Cambios  Requerimientos de Servicio

Permitir crear caso a nombre de otra persona

Habilitar la creación de caso  
 Búsqueda de usuario por compañía  Búsqueda de usuario por proyecto

Gestión por Contratos

Incidentes  Problemas  
 Cambios  Requerimientos de Servicio

Aranda Field Services Dirección del servidor web https://192.168.3.139/AFLS/

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

Aranda SERVICE DESK Configuración

Nuevo Editar Borrar Ver Asociar

Opciones Juan Sebastian Puerto Molano 26/09/2017 16:41:49 Inicio > Contratos

PRUEBAS\_JSPM PRUEBAS\_JSPM

Contratos

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

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 \$	

Página 1 de 1 - Total registros 7.  
Registros por página: 10 Cambiar

- ✓ 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:
  - Nuevo: Al dar clic, se visualizará una ventana para la creación de contratos.
  - Editar: Al dar clic, se visualiza la ventana con los detalles del Contrato a la espera de ser editado.
  - 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 Configuración

Nuevo Editar Borrar Ver Asociar

Opciones Juan Sebastian Puerto Molano 26/09/2017 16:41:49 Inicio > Contratos

PRUEBAS\_JSPM PRUEBAS\_JSPM

Contratos

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

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 \$	

Página 1 de 1 - Total registros 7.  
Registros por página: 10 Cambiar

- ✓ 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.

Detalles del contrato		Control de casos		Campos adicionales		ANS		CI's	
Número del contrato:	CONTRATO_01	Acta:	AAA01						
Proveedor: *	PROVEEDOR_PRUEBA	Valor:*	50,00 \$						
Fecha de Inicio: *	01/1/2017	Alarmas:	<input type="checkbox"/>						
Fecha Fin: *	30/9/2017	Días:	9						
Tipo:	Tipo1	Correo Electrónico:	juan.puerto@arandasoft.com						
Usuario: *	juan1	Archivo:							
Compañía:	PRUEBA 01	Estado:	1234						
Descripción: *	CONTRATO_01								
	Max. (500)								

- 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".

Detalles del contrato | Control de casos | Campos adicionales | ANS | CI's

**Configuración General**

Bolsa de horas       Esfuerzo      60 Horas  
 Cantidad de casos       Tiempo      0 Casos

**Tipo de caso**

Incidentes      15      Problemas      15  
Cambios      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\_JSPM

**Editar / Proyecto**

Nombre: PRUEBAS\_JSPM

Descripción:

Administrador: Juan Sebastian Puerto Molano

Estado:  Activo  Inactivo

Adjuntar Imagen:

**Contabilidad**

Incidentes     Problemas  
 Cambios       Requerimientos 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 tiempos configurados

Incidentes     Problemas  
 Cambios       Requerimientos de Servicio

Permitir crear caso a nombre de otra persona

Habilitar la creación de caso  
 Búsqueda de usuario por compañía     Búsqueda de usuario por proyecto

Gestión por Contratos

Incidentes     Problemas  
 Cambios       Requerimientos de Servicio

Habilitar integración con Aranda Field Services    Dirección del servidor web: https://192.168.3.139/AFSL/

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

Campos adicionales	
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.

- o 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 16:03:26

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.  
Change page: 1 Go Page size: 10 Change



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

Categoría	Nombre	Serial	Código de barras	Descripción	Etiqueta de inventario
✗ JSPM_01	BG-A-AR0JAS01	3FK3VG1			N/A

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.  
Change page: 1 Go Page size: 10 Change

- ✓ 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.

Aranda SERVICE DESK Configuración

Nuevo Editar Borrar

Juan Sebastian Puerto Molano 26/09/2017 17:04:41 Inicio Plantilla correo

PRUEBAS\_JSPM PRUEBAS\_JSPM

Aquí podrá ingresar la configuración de las plantillas de correo.

**Configuración de Plantillas de Correo**

Categoría: Contratos

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Por defecto	Nombre	Asunto
✓	PANTILLA CONTRATO	vencimiento contrato


< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.  
Registros por página: 10 Cambiar

## PRUEBAS\_JSPM

Editar / Plantilla

Seleccione el formato  HTML  Sin formato

Nombre

Nombre del Usuario  Asociar 

Correo Electrónico

Asunto

Por Defecto

Cuerpo

Vencimiento de contratos:

Número de contrato:  
/NUMBERCONTRACT/

Acta:  
/CONTRACTACTA/

Descripción:  
/FL\_STR\_DESCRIPTION/

Fecha inicio:  
/CONTRACTINI/

Fecha fin:  
/CONTRACTFIN/

## 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.

Contratos					
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna					
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 \$	

Fecha Fin: *	31/10/2017	Días:
Tipo:	Tipo1	Correo E
Usuario: *	Juan1	Archivo:
Compañía:	PRUEBA 01	Estado:
Descripción: *	CONTRATO_A	

Servicio	ANS	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha Fin
✗ SERVICIO_CONTRATO_A	ANS_CONTRATO_A	ANS_CONTRATO_A	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:48:45

Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio Proyecto: PRUEBAS\_JSPM

Caso No. 438 Relaciones Tareas Proceso de Votación

Información Básica

nTipo\_Registro: Móvil nEstado: INICIO nRazon: New

nCliente: Juan Social

nCompañía: PRUEBA 01

nDescripción: asdfasdf

Defina la atención del cliente

nCategoria: CATEGORIAS\_GENERAL

nServicio: SERVICIO\_CONTRATO\_A nSLA: ANS\_CONTRATO\_A

nGrupo\_Especialista: GRUPO\_ESPE\_1 nEspecialista: Juan Sebastian Puerto Molano

Defina el nivel de prioridad

Es\_Impacto: LOW nUrgencia1: CRITICAL Es\_Prioridad: Crítica

Cliente: Juan Sebastian Puerto Molano

Compañía: PRUEBA 01

CI: ANS\_CONTRATO\_A

Tiempos/ANS: Tiempo Transcurrido 1d : 20h : 57min

Progreso: 67425 %

Adjuntos (0)

este es el guion por defecto para un tipo de caso [archivo](#)

- Si no se cumple con una de estas opciones, no se realizara ningún descuento al contrato.
- 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"**.

The screenshot shows the Aranda Service Desk interface for a 'Cambio' (Change) case. The project is 'PRUEBAS\_JSPM' and the case number is '209'. The form is divided into several sections:

- Información Básica:** Includes fields for 'nTipoRegistro' (WEB), 'nEstados' (INICIO), 'nRazon' (New), 'nCLIENT' (Juan5), 'nCOMPANY' (PRUEBA 03), and 'nCI'.
- Defina la atención del cliente:** Includes fields for 'nCategoria' (CATEGORIAS\_GENERAL), 'nServicio' (SERVICIO\_CONTRATO\_03), 'nANS' (ANS\_CONTRATO\_03), 'nGrupoEspecialist' (GRUPO\_ESPE\_1), and 'nEspecialist' (Juan Sebastian Puerto Molano).
- Defina el nivel de prioridad:** Includes fields for 'nImpac' (LOW), 'nUrgencia' (LOW), and 'nPrioridad' (Media).
- Proceso de Votación:** Includes a 'Tiempo Transcurrido' section showing '0min' and a 'Progreso' bar at 0%.

A notification at the bottom of the form states: "Sin contrato vigente para la prestación del servicio."

- 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.

The screenshot shows the 'Búsqueda de casos relacionados' (Search for related cases) window. It displays a table of search results with the following columns: 'Identificador', 'Estado', 'Categoría', and 'Prioridad'. The results list several cases in 'EN\_PROCESO' status with various priorities.

Identificador	Estado	Categoría	Prioridad
861	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	CRITICO
854	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	BAJO
853	EN_PROCESO	CATEGORIA_TODOS	BAJO
850	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

The window also includes a search bar, a 'Registros por página' dropdown set to 50, and 'Seleccionar' and 'Cancelar' buttons. The page number is 'Página 1 de 1 - Total registros 35.'

Id	Tipo	Causa	Responsable	Fecha de Creación	Categoría
848	Caused By	Juan Puerto Molano	17/8/2017 14:32:34	CATEGOR	
853	Caused By	Juan Puerto Molano	17/8/2017 14:32:34	CATEGOR	
861	Caused By	Juan Sebastian Puerto Molano	17/8/2017 14:32:34	CATEGOR	

**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**
  - 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

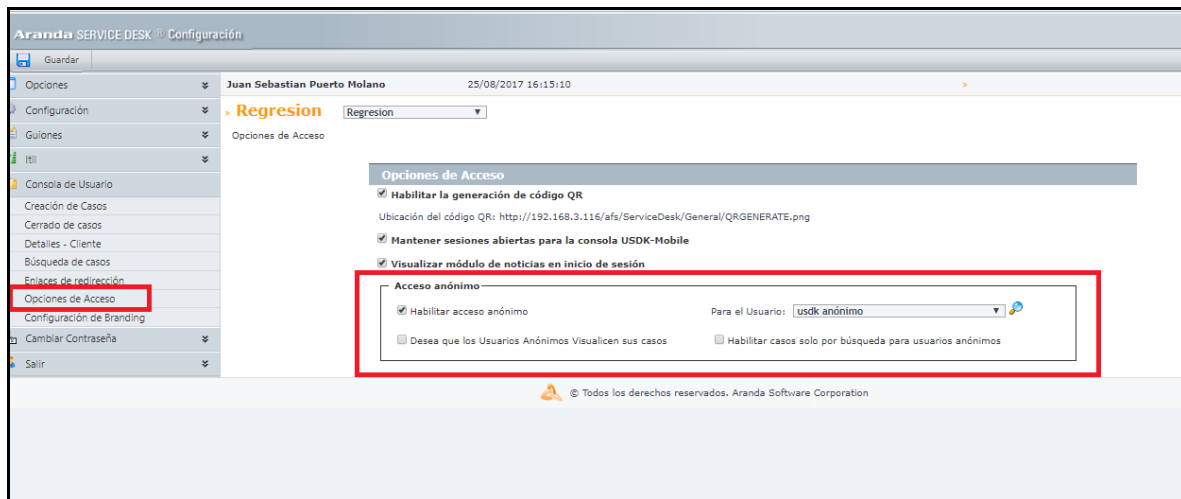
Tiempo Transcurrido  
**1d : 1h : 1min**

- ✓ 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.

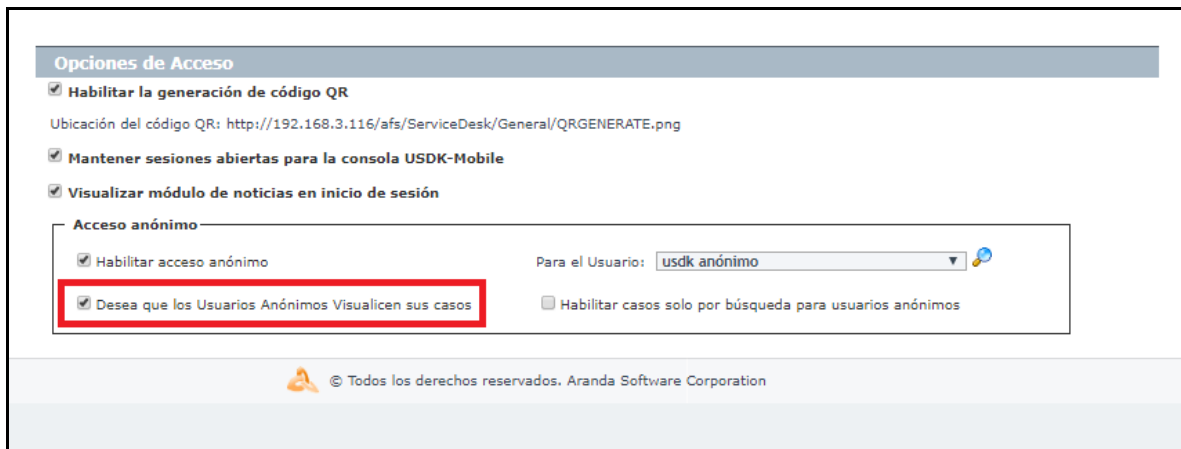
**CASO 9372:**

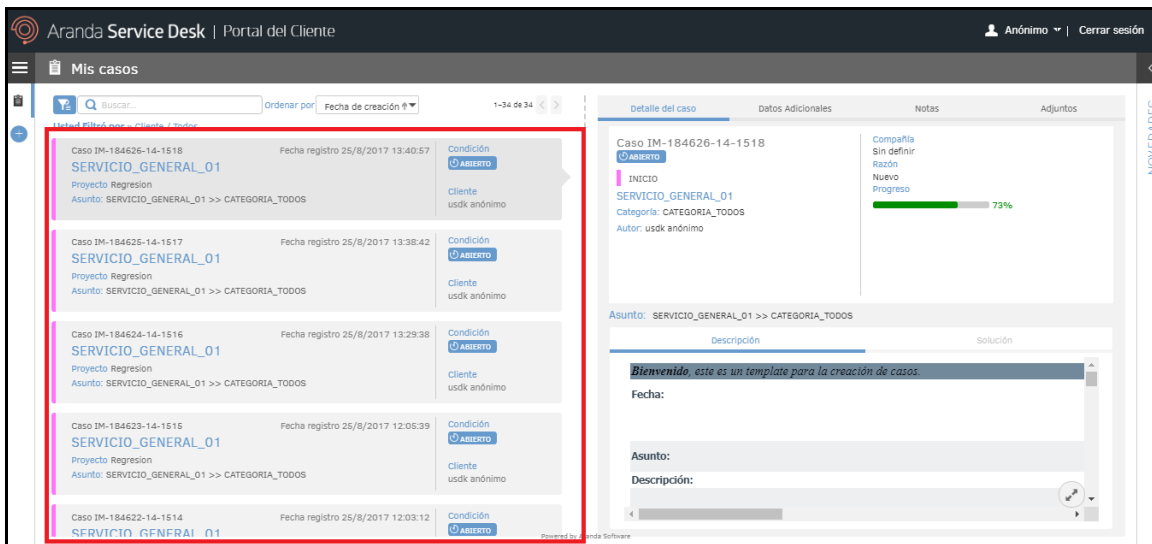
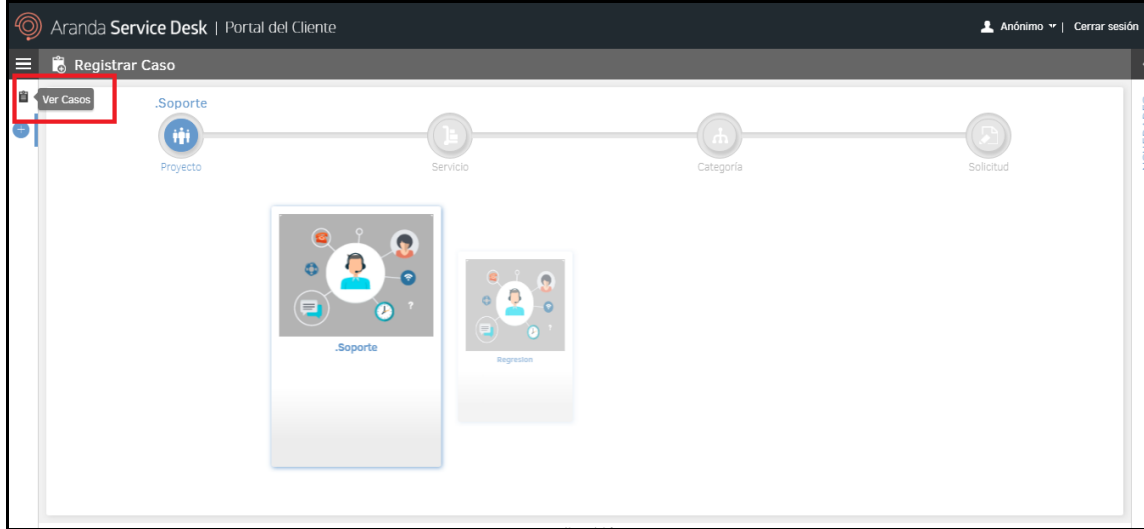
Se implementa la visualización de casos creados por el usuario "Anónimo" en la consola USDKV8, esta es una opción que será configurable en la consola BASDK, para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

- 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".

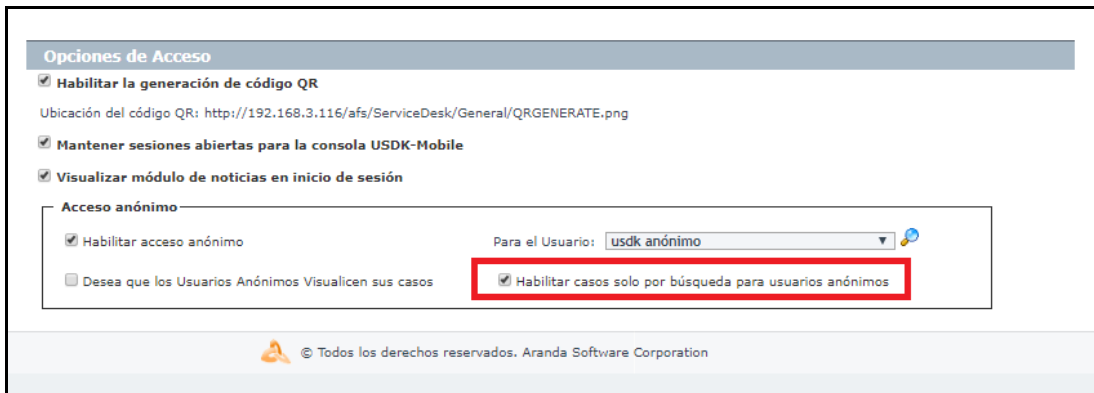


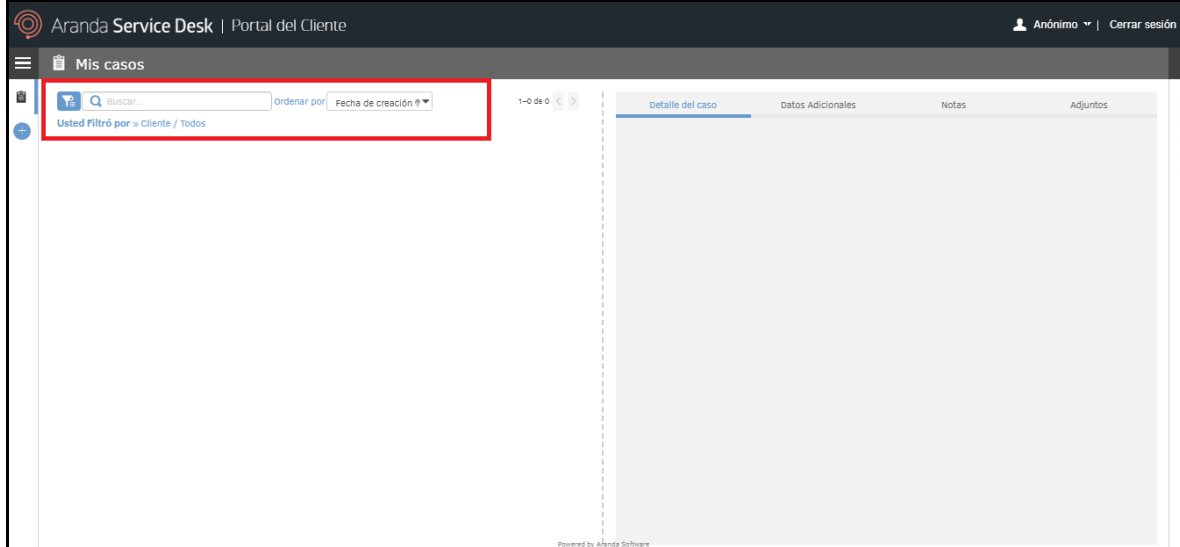
- La opción "Desea que los Usuarios Anónimos Visualicen sus casos" es de tipo "Check" y al estar habilitada visualizará la opción "Ver Casos", al dar clic, listará los casos que fueron creados por el usuario "Anónimo" en la consola USDKV8.



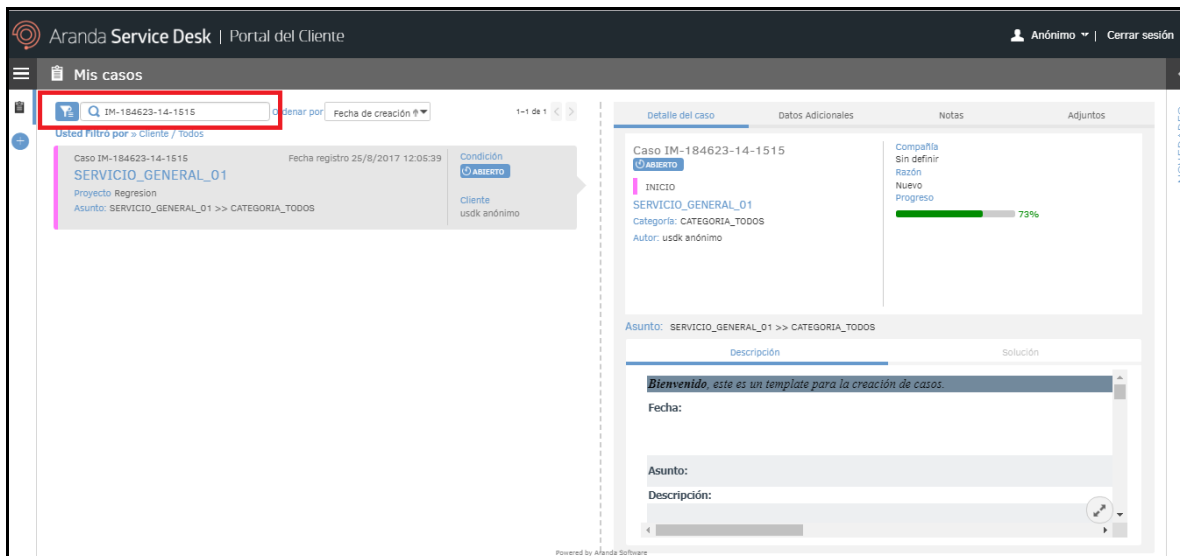


- La opción “Habilitar casos solo por búsqueda para usuarios anónimos” es de tipo “Check” y al estar habilitada visualizará la opción “Ver Casos”, al dar clic solo estará habilitada la opción de búsqueda, solo se visualizarán los casos que se busquen por esta opción.

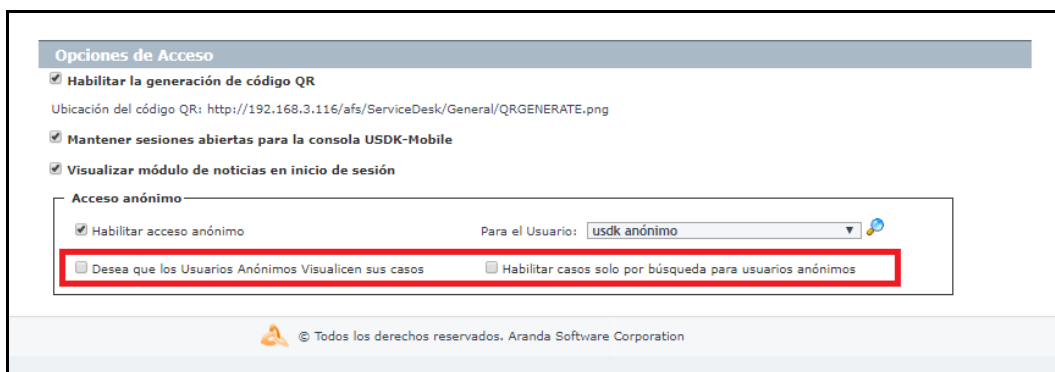




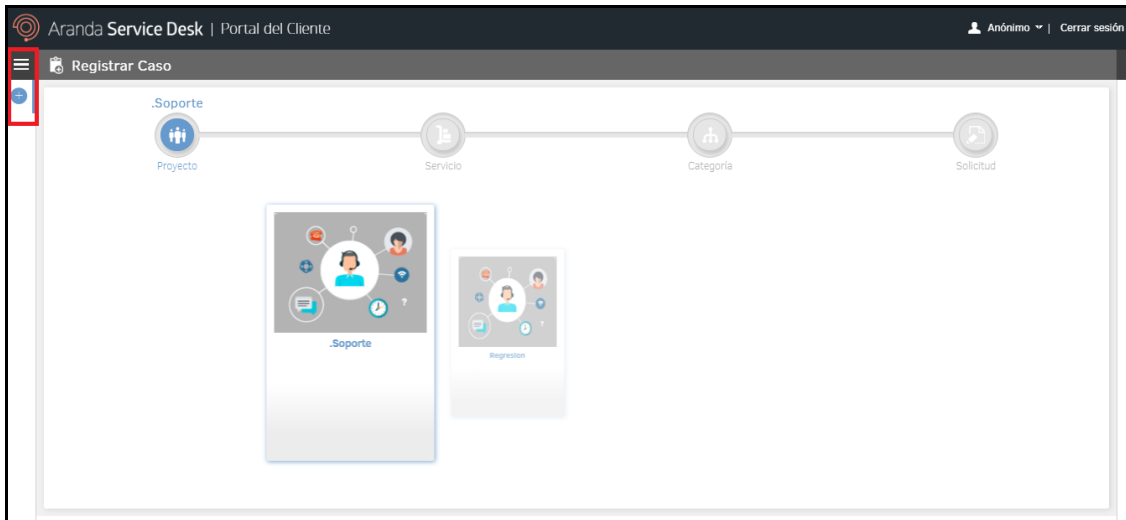
- Para la búsqueda de casos, se debe ingresar el número de código compuesto.



- Si ninguna de las dos opciones mencionadas se encuentra habilitada, no se visualizará la opción “Ver Casos”.







### 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:

- ✓ En el formulario de la compañía se visualiza de la siguiente forma:

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

- ✓ 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  Condición 2  Condición 3  Condición 4

Campo **ANULADO** ▼ Operador **TRUE** ▼ Valor

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 validar con las condiciones que definió (ej. (C1 and C2) or C3).

C1


3. Configurar una acción de enviar correo añadiendo el tag **/PREC\_COMMENTARY/**


**Editar / Regla**

» **Tipo de Acción** ENVIAR CORREO ▼

Nombre	Orden
ENVIAR CORREO	1

Enviar **Cliente** ▼

Asunto **Solicitud /PREC\_ID\_BY\_PROJE** 

Cuerpo 

**Aplicar Cambios**

Verdana, Arial, 11px

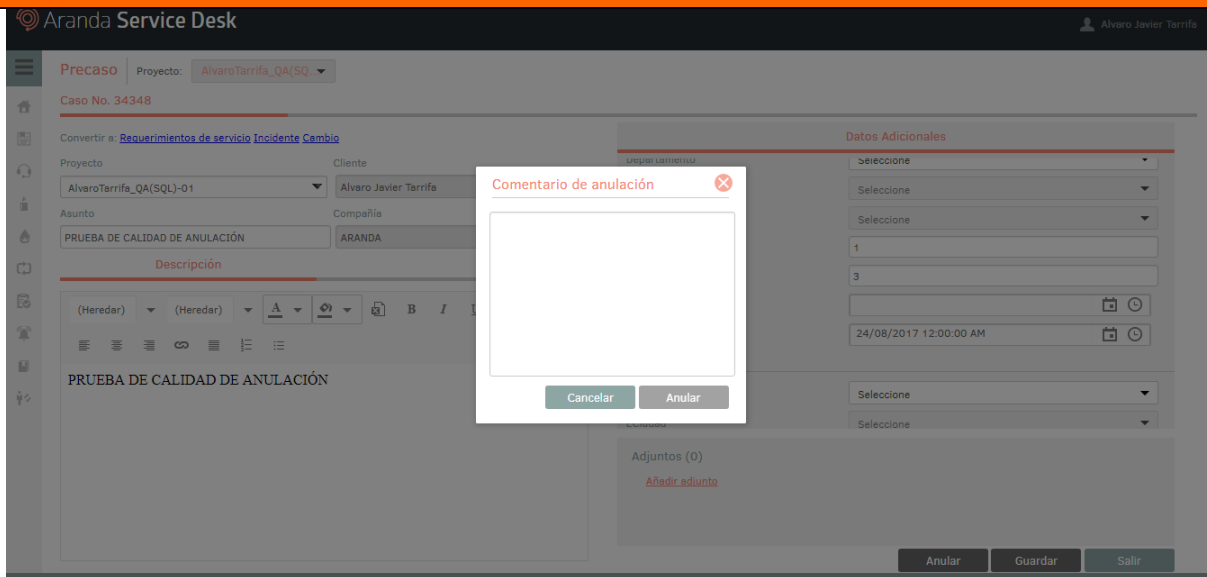
La Solicitud **/PREC\_ID\_BY\_PROJECT/** ha sido **ANULADA!**

La siguiente es la razón de la anulación:

**/PREC\_COMMENTARY/**

✓ **Anulación de una solicitud**

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



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.

Caso No. 34348

<b>Proyecto</b>	<b>Cliente</b>
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01	Alvaro Javier Tarrifa
<b>Asunto</b>	<b>Compañía</b>
teste daniel	PARAGUAY

<b>Descripción</b>	<b>Comentario de anulación</b>
--------------------	--------------------------------

Se anula la solicitud:

Se anula debido a que el caso se encuentra duplicado.

4. La notificación de correo mostrará al cliente la razón de anulación.
- ✓ **Especificaciones y restricciones.**
1. El comentario de anulación será requerido únicamente en la consola ASDKv8.
  2. Cuando se anule una solicitud desde ASDK Web y Windows, el correo mostrará vacío el comentario de anulación.
  3. La pestaña de “Comentario anulación” sólo se visualiza en las solicitudes anuladas, desde la visualización del caso o desde la vista de detalle de la grilla de solicitudes anuladas.
  4. El campo de comentario de anulación no es HTML, lo que implica que los saltos de líneas (enter) 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 ASKV8

- ✓ 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".

Tarea	Cambio	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Grupo de Especialistas	Especialista
7314	2498	ELIMINAR_SIN PERMISO	REPORTADO	02/08/2017 ...	02/08/2017 16:27:02	GRUPO_3	Juan Sebastian
7262	2500	TAREA_5	REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastian
7268	2500	TAREA_4	REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastian
7267	2500	TAREA_3	REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastian
7266	2500	TAREA_2	REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastian
7229	2492	TAREA_2_1	REPORTADO	02/08/2017 ...	02/08/2017 11:39:52	GRUPO_3	Juan Sebastian
7085	2501	TAREA_5	REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastian
7084	2501	TAREA_4	REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastian
6384	2379	TAREA_1	EN_PROCESO	04/10/2016 ...	04/10/2016 12:40:57	GRUPO_2	Juan Sebastian
6380	2391	TAREA_01	EN_PROCESO	04/10/2016 ...	04/10/2016 10:01:40	GRUPO_1	Juan Sebastian
6366	2380	TAREA_01	EN_PROCESO	04/10/2016 ...	04/10/2016 9:56:14	GRUPO_1	Juan Sebastian
6362	2381	TAREA_01	EN_PROCESO	04/10/2016 ...	04/10/2016 9:53:49	GRUPO_2	Juan Sebastian
6286	2288	TAREA_1	EN_PROCESO	03/10/2016 ...	03/10/2016 17:54:56	GRUPO_2	Juan Sebastian

7267	2500	TAREA_3
7266	2500	TAREA_2
7229	2492	TAREA_2_1
7085	Edición rápida	TAREA_5
7084	2501	TAREA_4
6384	2379	TAREA_1

- ✓ 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.

- ✓ 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.

Tarea	Cambio	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Grupo de Especialistas	Especialista
7229	2492	TAREA_2_1	EN PROCESO	02/08/2017 ...	02/08/2017 11:39:52	GRUPO_3	Juan Sebastian
7085	2501	TAREA_5	REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastian
7084	2501	TAREA_4	REPORTADO			GRUPO_3	Juan Sebastian

**Tarea 7229**

Descripción

Descripción de la tarea "TAREA\_2\_1" código 7229

Descripción de la tarea "TAREA\_2\_1" código 7229

Descripción de la tarea "TAREA\_2\_1" código 7229

Descripción de la tarea "TAREA\_2\_1" código 7229

Descripción de la tarea "TAREA\_2\_1" código 7229

Adjuntos (1)

HunterMini.png (16 Kb)

### 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.



**Edición del campo Asunto**

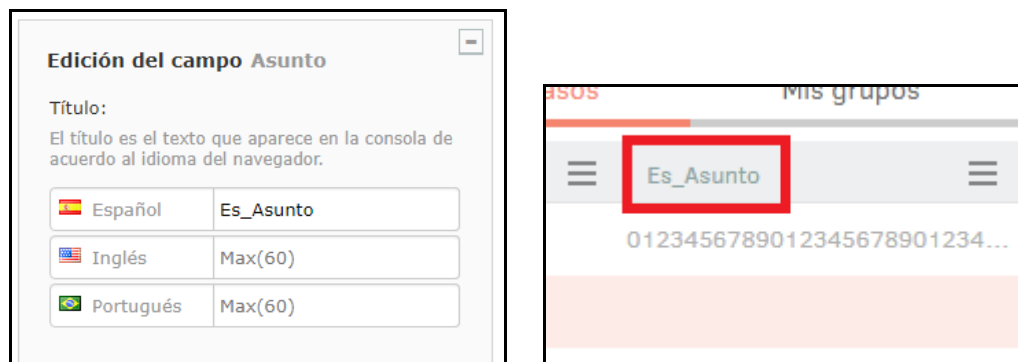
Título:  
El título es el texto que aparece en la consola de acuerdo al idioma del navegador.

 Español	Max(60)
 Inglés	Max(60)
 Portugués	Max(60)

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



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



### 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:

Identificador:  ?

Nombre del campo:  ?

Tipo de dato:   Formato de número

Obligatorio  Visible  Guardar Historial

Validación del campo

Mínimo:  Máximo:

ó

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 (\*)

Valor fuera del rango - 1

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

Valor fuera del rango - 1

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 límites 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.

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

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

## Validación del campo

Mínimo Fecha

Máximo Fecha actual

Parámetros adicionales Cree campos adicionales

Seleccione las categorías (Servicio)

	l	m	m	j	v	s	d
36	28	29	30	31	1	2	3
37	4	5	6	7	8	9	10
38	11	12	13	14	15	16	17
39	18	19	20	21	22	23	24
40	25	26	27	28	29	30	1
41	2	3	4	5	6	7	8

8. Al seleccionar los rangos Fecha Actual o Fecha Creación, aparecerá un campo numérico en el cual se puede configurar el rango seleccionado + N días:

## Validación del campo

Mínimo Fecha de Creación +  Días

Máximo Fecha actual +  Días

9. La funcionalidad esta para los campos adicionales básicos y avanzados.
10. Aplica para los casos de tipo: Requerimientos de Servicio, Incidentes, Problemas, Cambios, Solicitudes y Tareas.
11. La validación de los valores límites se realiza únicamente en las consolas web ASDKv8 y USDKv8.
12. Al diligenciar un valor en la consola, la misma mostrará únicamente los valores del calendario que se pueden seleccionar, por ejemplo, para la siguiente configuración:

## Validación del campo

Mínimo Fecha actual +  Días

Máximo Fecha actual +  Días

La consola lo muestra de la siguiente forma:

Fecha4 (\*)

Adjuntos (0)  
[Añadir adjunto](#)

SEPTIEMBRE 2017						
lu	ma	mi	ju	vi	sá	do
4	5	6	7			

LUNES, 04 DE SEPTIEMBRE DE 2017

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 límites 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 disponible para la ubicación y selección de (Categorías - Servicios):



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



Portal del Cliente

Alvaro Javier Tarrifa | Cerrar sesión

Registrar Caso

AlvaroTarrifa\_QA(SQL)-01

Servicio de Bases de Datos 2.0

Proyecto

Servicio

Categoría

Solicitud

Base de datos de Pruebas v2.0

Bases de datos Producción

Servicio de Bases de Datos 2.0

Este servicio permite administrar todas las plataformas de Base de Datos de la Organización...

AlvaroTarrifa\_QA(SQL)-01

El proyecto AlvaroTarrifa\_QA(SQL)-01 se creó con el objetivo de realizar pruebas de los productos liberados en el área 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 funciona como instalador y como herramienta de actualización.
- ✓ Esta actualización aplica únicamente para bases de datos en versión 8.0.76.