

| <b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>   |         | ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.17.0 |                            |
|---|---------|-----------------------------------|----------------------------|
| <b>VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:</b>  |         | 8.17.0                            |                            |
| <b>FECHA DE LIBERACIÓN</b>  |         | 19/04/2018                        |                            |
| <b>LISTADO DE ARCHIVOS</b>  |         |                                   |                            |
| Nombre de Archivo   | Versión | Tamaño (En Bytes)                 | Destino del Archivo (Ruta) |
|   |         |                                   |                            |
| <b>DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO</b>  |         |                                   |                            |
| <p><b>CASO 10719:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza ajuste en la consola de especialistas web ASDKv8 para que permita realizar la acción de descargar el gráfico del Dashboard aun cuando no se cuente con acceso a internet; Esta implementación aplica para todos los formatos que provee la consola de especialista.</li> </ul> <p><b>CASO 10747:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se actualiza consola USDKV8 para que tome de forma correcta las solicitudes y las visualice en la grilla general de casos.</li> </ul> <p><b>CASO 10749:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se actualiza procedimiento encargado de ejecutar reglas y se corrige el error presentado al asignar un "procedimiento de tareas" en un caso, evitando que el caso quede bloqueado.</li> </ul> <p><b>CASO 10750:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se ajusta las dimensiones requeridas para el Branding con el objetivo de garantizar que las imágenes configuradas se visualicen correctamente en el nuevo diseño de la consola de usuarios web USDKv8, las dimensiones de las imágenes quedan definidas de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Logo para el login (350px * 80px)</li> <li>○ Logo para el encabezado (280px * 60px)</li> <li>○ Imagen para el banner (1280px * 80px)</li> <li>○ Logo para aplicaciones móviles (200px * 200px)</li> <li>○ Fondos para el login (1280px * 670px)</li> </ul> </li> <li>✓ Estas configuraciones de los tamaños se especifica en la consola de configuración BASDK al momento de configurar el Branding.</li> <li>✓ Los tamaños especificados corresponden al tamaño máximo recomendado para que se visualice correctamente la imagen configurada.</li> </ul> <p><b>CASO 10751:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza actualización al procedimiento de vistas, corrigiendo el error que se presentaba al momento de organizar una vista por un campo tipo fecha.</li> </ul> <p><b>CASO 10769:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza ajuste en procedimiento de base de datos para controlar que durante la ejecución de reglas por enrutamiento de casos, no se presente duplicidad en las acciones configuradas en la misma, aun cuando se realicen otras acciones sobre el mismo caso que no influyan en la condición de la regla.</li> </ul> <p><b>CASO 10771:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza ajuste en el procedimiento de renovación de sesiones para que cada consola, al momento de renovar una sesión, evalúe en la tabla de sesiones únicamente la correspondiente a la misma consola y no todas las sesiones globales, esto permite que esta acción sea más rápido ya que no tiene que evaluar todas las sesiones, tarea que realiza el DBManager.</li> </ul> <p><b>CASO 10800:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza ajuste de la consola de especialistas web ASDKv8 para que se evalúe correctamente el permiso "CLOSE ANOTHER SPECIALIST TASKS" al momento de cerrar una tarea, el ajuste implica que todo</li> </ul> |         |                                   |                            |

especialista que cuente con este permiso, podrá realizar el cierre de cualquier tarea aun cuando no sea responsable de la misma o pertenezca al grupo especialista responsable.

**CASO 10801:**

- ✓ Se realiza actualización en el módulo de noticias de la consola USDKV8, para que tome de forma correcta la información y la visualice en la página de "Login".

**CASO 10804:**

- ✓ Se actualiza consola USDKV8 y se corrige la descripción de los proyectos, para que se visualice una sola vez y de forma correcta.

**CASO 10815:**

- ✓ Se actualiza consola ASDKV8, para que tome de forma correcta los gráficos de Base de Conocimiento, sin importar el explorador que se esté utilizando ya sea Chrome, Firefox o Explorer.

**DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS****CASO 9392:**

- ✓ Se ajusta la acción de regla "Crear Item" para adicionar el campo "Proyectos", el cual va a permitir seleccionar otro proyecto y por ende, al ejecutarse la regla, se creará un caso en otro proyecto diferente al proyecto en el cual se configuró la regla.
- ✓ Al desplegar el campo "Proyectos", el administrador podrá seleccionar el proyecto actual (el cual viene seleccionado por defecto) o seleccionar un proyecto diferente,
- ✓ Al seleccionar un proyecto diferente, se visualizarán en el formulario los check's "Mapear Adjuntos", "Mapear Anotaciones" y "Crear relación".
- ✓ Al marcar uno o todos estos check, el caso que se cree como resultado de la ejecución de la regla, podrá heredar los adjuntos o las anotaciones del caso original, adicional a esto, se creará una relación entre ambos casos.
- ✓ La relación será exclusivamente para visualización, no se podrá editar, borrar o acceder al otro caso relacionado mediante la relación, adicional a esto, se agrega la columna "Proyecto" en las relaciones para identificar cuando la relación está hacia un caso de otro proyecto.
- ✓ A continuación se visualiza el formulario de crear ítem con las modificaciones implementadas.

**Editar / Regla**

> Tipo de Acción: ENVIAR CORREO

| Nombre        | Orden |
|---------------|-------|
| ENVIAR CORREO | 1     |
| CREAR ITEM    | 2     |

Proyectos: Proyecto 1

Tablas: Incidentes

Categoría: Categoría 1

Servicio: Servicio 1

Urgencia: Baja

Mapear Adjuntos  Mapear Anotaciones  Crear relación

Asunto: /INCL\_SUBJECT/

Descripción: /DESCRIPTION/

- ✓ El caso creado en otro proyecto como resultado de la ejecución de la regla, quedará con los valores configurados en la acción tales como: "Categoría", "Servicio" y "Urgencia".
- ✓ Si se desea heredar los valores de "Asunto" y "Descripción" del caso original, se deben adicionar los Tag's correspondientes, tal como se ve en la imagen anterior, adicional a esto, se puede adicionar más

información en estos dos campos la cual será concatenada.

- ✓ Adicional a lo configurado en la regla, el caso creado a partir de la misma va a heredar la siguiente información del caso original: Compañía, Cliente y/o CI. Aun cuando no existan en el otro proyecto donde se está creando el caso.
- ✓ Esta funcionalidad es adicional al comportamiento que tenía anteriormente “Crear Item”, no afecta el comportamiento de las reglas ya existentes.
- ✓ Aplica para reglas que evalúan o crean casos de tipo: Requerimientos de Servicios, Incidentes, Problemas y Cambios.

#### CASO 9511:

- ✓ Se implementa un nuevo sistema de balanceo denominado “Asignación consecutiva de especialista”, tal como se visualiza en la imagen a continuación:

**Incidentes**

Asignación Automática tipo de caso

- Asignar Especialista con menos Casos
- Asignar Especialista con menos Carga
- Asignar el Responsable del Grupo
- Asignar Especialista con menos Carga por grupo
- Asignar Especialista con menos Casos por grupo
- Asignación consecutiva de especialistas

- ✓ Este balanceo está implementado para los casos de tipo Requerimientos de Servicio, Incidentes, Problemas, Cambios y Tareas.
- ✓ Al usar este sistema de balanceo, la asignación de casos se realizará en forma consecutiva de acuerdo al orden de los especialistas en el grupo de especialistas, tal como se ve en la imagen a continuación:

**Editar / Grupo de Especialistas**

Asociar Subir Fila Bajar Fila

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

| Orden | Alias     |
|-------|-----------|
| ✗ 1   | Usuario A |
| ✗ 2   | Usuario B |
| ✗ 3   | Usuario C |

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 3.

Registros por página: 10 Cambiar

- ✓ Se adicionan los controles “Subir Fila” y “Bajar Fila” para que se organice el listado de especialista de acuerdo a lo requerido; Este orden será el evaluado por el balanceo descrito.
- ✓ El balanceo es configurable por proyecto y la configuración del mismo se encuentra disponible únicamente en la versión web BASDK.
- ✓ El balanceo valida que los usuarios se encuentren activos, en turno y demás consideraciones a tener en cuenta para la asignación.

#### 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 8.0.82.
- ✓ En la liberación de este parche se modificó el funcionamiento del módulo de reglas, para solucionar errores que se venían presentando.

- ✓ Esta actualización afecta directamente a las reglas que se tienen configuradas, por lo cual se debe tener en cuenta que, en la tabla `ASDK_RULES`, si la columna `HAS_ERRORS` se encuentra marcada con "1", esta regla debe ser editada.
- ✓ En la ruta de liberación se adiciona el documento "ESPECIFICACIÓN MOTOR DE REGLAS V8.pdf", en este se encuentra detallado el funcionamiento del módulo de reglas.