

NOMBRE DEL PRODUCTO:		ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.17.2	
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:		8.18.0	
FECHA DE LIBERACIÓN		11/07/2018	
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
<p>CASO 10880:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se implementa un balanceo en la asignación de conversaciones a los Especialistas, colocando así, una distribución en la atención de Usuarios que se conecten al Chat de Aranda. ✓ El orden estará definido por la conexión de los Especialistas, el primero que se conecte será el primero en asignársele una conversación y así sucesivamente. ✓ Este balanceo solo aplicara para Especialistas que sean nivel 1, en la configuración del Chat. <p>CASO 10953:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en consola de especialista web ASDKv8 para solucionar problema relacionado al buscador de destinatarios al enviar un correo desde un caso, el ajuste cuenta con los siguientes cambios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Al pulsar sobre el botón buscar en el campo "Para" dentro del formulario de "Enviar Correo", se abrirá el buscador de casos. ○ Se podrán añadir criterios a la búsqueda en el formulario del buscador. ○ Al añadir varios destinatarios, quedarán separados por un punto y coma (;). ✓ La solución se encuentra en la versión de producto 8.17.2 y versión de base de datos 8.0.84. <p>CASO 10981:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en Aranda Case Creator para que en el escenario de no tener una plantilla configurada y adicionalmente el correo electrónico enviado a la cuenta del ACC no tenga información en el cuerpo del mensaje, los casos sean creados satisfactoriamente ✓ Es necesario que todos los correos enviados a la cuenta de creación de casos tengan diligenciado el campo Asunto, de lo contrario el caso no se creará. ✓ En caso de enviar un correo solo con el campo asunto diligenciado, el caso se creará ingresando la misma información del asunto en la descripción. 			
DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS			
<p>CASO 9622:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se agregó la opción "<i>Asociar Supervisor</i>" en la Consola de configuración, pestañas: Configuración – Grupos de especialistas, a través de esta opción es posible asociar un usuario del proyecto (cabe anotar que este usuario debe tener al rol de especialista en el Profile para que pueda acceder a la consola de especialistas) como supervisor de un grupo o varios grupos de especialistas con el fin de que ese usuario pueda ver y gestionar casos sin que necesariamente haga parte del grupo de especialistas, de ser definido solo como supervisor tampoco le podrán ser asignados casos. ✓ La configuración se realiza siguiendo estos pasos: 			

Seleccionar la pestaña Grupo de Especialistas:

Options: Carlos Andres Rey Baquero 04/07/2018 14:19:55 Inicio > Grupos

Configuration: **.Soporte** .Soporte

Puede asociar especialistas a diferentes grupos.

Nombre
Aranda Argentina
Aranda Brasil
Aranda Chile
Aranda Costa Rica
Aranda CY
Aranda G
Aranda M
Aranda Peru
Aranda Preventa
Aranda Software Colombia

Ir a la opción Asociar supervisor:

Groups: Carlos Andres Rey Baquero 04/07/2018 14:21:24

Groups: **.Soporte**

Asociar Supervisor

Alias	Name
-------	------

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 0.
Registros por página: 10 Cambiar

En la ventana que aparece, ir a la opción Asociar, buscar al usuario (debe pertenecer al proyecto) y agregar el usuario:

Groups: Carlos Andres Rey Baquero 04/07/2018 14:21:24

Groups: **.Soporte**

Asociar Supervisor

Alias	Name
Supervisor	Super

- ✓ Se incluyó en la acción enviar correo (Reglas) la opción: *Supervisor*, de esta manera se le podrá notificar al supervisor de un grupo los eventos que ocurran con un caso:

Editar / Regla

> Tipo de Acción ENVIAR CORREO

Nombre	Orden
ENVIAR CORREO	1
MODIFICAR ITEM	2
ENVIAR CORREO	3

Enviar: Supervisor

Asunto: Autor

Cuerpo: Especialista asignado al caso

Grupos de Especialistas

Responsable del Grupo

Responsable del Servicio

Contacto de la Compañía

Jefe Inmediato Especialista

Jefe Inmediato Cliente

Seguidores del caso

Autor del caso

Responsable del caso

Supervisor

Aplicar Cambios

Agregar Tag

Agregar Tag

Nombre de la fuente Real fondo

- ✓ Al ingresar a la consola de Especialistas con el usuario Supervisor, en la pestaña de *Mis grupos* se van a visualizar únicamente los casos de los grupos donde el usuario es supervisor:

Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio Proyecto: .Soporte

Buscar por No. Caso Vistas: Seleccione + Nuevo Q Buscar Exportar

Mis casos	Mis grupos	Del proyecto	Por aprobar	Cerrados	Próximos a vencer	Todos
Impacto	Urgencia	Prioridad	Grupo_Especialista	Compañía	CI	Tipo Registro
ALTO_IMPAC	BAJO_URGEN	BAJO_PRIORI	Control de Calidad	ARANDA ARGENTINA		Web
ALTO_IMPAC	ALTO_URGEN	BAJO_PRIORI	Soporte			Mail
ALTO_IMPAC	BAJO_URGEN	BAJO_PRIORI	Soporte			Mail
CRITICO_IMPAC	CRITICO_URGEN	CRITICO_PRIORI	Soporte			Web
CRITICO_IMPAC	CRITICO_URGEN	CRITICO_PRIORI	Soporte			Web
CRITICO_IMPAC	CRITICO_URGEN	CRITICO_PRIORI	Soporte			Web
CRITICO_IMPAC	URGENCIA_01	PRIORIDAD_01	Soporte	SOUTHERN		Web
ALTO_IMPAC	BAJO_URGEN	BAJO_PRIORI	Soporte		* Aranda Asset Management	Web
CRITICO_IMPAC	BAJO_URGEN	BAJO_PRIORI	Control de Calidad		* Aranda Asset Management	Web
idad Programada	CRITICO_IMPAC	BAJO_URGEN	Control de Calidad		* Aranda Asset Management	Web

- ✓ En la gestión del caso, en el grupo de especialista no aparecerá el usuario supervisor a menos que este sea asociado como especialista de grupo:

Aranda Service Desk Supervisor

Requerimientos de servicio Proyecto: Soporte Guardar Buscar casos similares Enviar correo Salir

Caso No. 49099 Relaciones Tareas Proceso de aprobación Autor Supervisor

Información Básica

Tipo Registro: Web Estado: Registrado Razón: New

Cliente: Carlos Andres Rey Baquero

Compañía: ARANDA ARGENTINA

CI: []

Asunto: Prueba

Defina la atención del cliente

Categoría: Pruebas CYS

Servicio: Servicio Cel L-V 8 - 20 ANS: Bajo TA 5 TS 5

Grupo_Especialista: Control de Calidad Especialista: **Raul Alberto Guecha**

Defina el nivel de prioridad: Impacto: ALTO_IMPAC Urgencia: BAJO_URGE

Ciente Compañía CI

Avatar: []

Alias: crey
Nombre: Carlos Andres Rey Baquero
País: Colombia
E-mail: test@a.com

Tiempos/ANS Datos Adicionales Histórico

Tiempo Transcurrido: 16h : 18min Progreso: 9780 %

	Fechas Reales	Fechas Estimadas
Registro	28/06/2018 14:26:54	
Atención		28/06/2018 14:31:54
Solución		28/06/2018 14:36:54
Cierre		

Descripción Solución

Prueba

CASO 9309:

- ✓ Se actualiza consola ASDKV8 y se asigna una privacidad a los Archivos que se adjuntan en la creación o edición de un caso, para esto se debe tener en cuenta:

ASDKV8

- ✓ Al adjuntar un archivo desde la consola ASDKV8, se selecciona si el archivo va a ser Público o Privado.
- ✓ Cuando el Archivo es Publico, se visualizará de forma correcta desde las consolas ASDKV8 y USDKV8.
- ✓ Cuando el Archivo es Privado, se podrá visualizar de forma correcta solo desde la consola ASDKV8.
- ✓ En el Histórico se visualizará si el archivo cargado es Público o Privado.

USDKV8

- ✓ Al adjuntar un archivo desde la consola USDKV8, automáticamente queda como Publico.

BASDK

- ✓ Se adiciona el Tag "/PUBLIC_FILES/", el cual, al momento de enviar una notificación por correo, ya sea por una regla o un correo directo, enviará solo los archivos que están marcados como Públicos. El Tag /FILES/, enviara todos los archivos.

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.
- ✓ Se actualiza diseño y página de "Proceso de aprobación", para que sea tipo "Responsive" y se pueda visualizar de forma correcta, desde cualquier dispositivo.
- ✓ Esta actualización aplica únicamente para bases de datos en versión 8.0.85.