

NOMBRE DEL PRODUCTO:		ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.19.3	
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:		8.19.3	
FECHA DE LIBERACIÓN		04/02/2019	
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
CASO 11301:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se soluciona problema presentado en la consola ASDKV8 al momento de convertir una solicitud a cualquier tipo de caso (Requerimiento de servicio, Incidente, Cambio), almacenando la información ingresada al momento de crear la solicitud. La configuración de mapeo de campos se debe realizar en la consola BASDK. 			
CASO 11273:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se soluciona problema presentado en la consola ASDKV8 mostrando el scroll en la parte inferior de la ventana "Proceso de Aprobación". 			
CASO 10807:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se incluye el campo 'afls_by_project_id' en la tabla ASDK_TASK_AFLS para almacenar el id por proyecto de la orden de trabajo en el proceso de creación de tareas de campo desde ASDKV8. El id global de la orden de trabajo continúa almacenándose en el campo 'id_afls'. 			
CASO 11259:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en la consola ASDKV8, para que al editar una tarea y dar clic en "Guardar" se muestre el mensaje "Los datos fueron guardados correctamente" y se refresque la información de la tarea sin cerrar la ventana. 			
CASO 11161:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en la consola ASDKV8, ahora la opción de toma de control remoto para un CI, solo se presentará cuando el caso se ha guardado. De esta forma se evita toma de control remoto sin auditoria. 			
CASO 11240:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ajusta la consola USDKV8, para agregar la opción de "VER ARTÍCULOS RELACIONADOS" en la pestaña de "Solución". 			

Aranda Service Desk | Portal del Cliente

Usuario 5 | Cerrar sesión

Mis casos

Usted Filtró por » Cliente / Abiertos

Buscar... Ordenar por Fecha de creación Exportar

Detalle del caso Datos Adicionales Notas Adjuntos

Caso RF-24931-1-531

Condición ABIERTO

Asignado

Redes

Categoría: Comunicaciones.Configuración

Autor: Especialista 1

Compañía: Sin definir

Razón: Nuevo

Grupo de especialista: Mesa de Servicio Nivel 1

Especialista: Especialista 1

Progreso 24%

ANS (TA + TS) 00 : 20 : 00

Tiempo transcurrido 00 : 04 : 48

Fecha de solución estimada 21/1/2019 11:28:42 AM

Asunto: Nuevo caso creado desde Chat

Descripción

Solución

VER ARTÍCULOS RELACIONADOS

1-10 de 10

Powered by Aranda Software

Dejarnos un mensaje

Al dar clic sobre la nueva opción, se muestran los artículos relacionados al caso y para cada uno de los artículos se puede visualizar su detalle.

Aranda Service Desk | Portal del Cliente

Usuario 5 | Cerrar sesión

Artículos

Mesa de Servicios TI

REGRESAR AL CASO

13 DIC 2018 Arturo Reyes: "La idea es que la mayor cantidad de jugadores tengan minutos" Fútbol Internacional 10...

Fecha de creación 16/10/2018

4 DIC 2018 Colombia se mide a una alicaidá Costa Rica

Fecha de creación 16/10/2018

9 NOV 2018 Artículo ASS con adjunto

Fecha de creación 08/11/2018

Artículo

Información general

Título

Artículo ASS con adjunto

1 calificaciones

Descripción

Artículo ASS con adjunto

Palabras clave

Contenido

Contenido artículo (Ver adjunto)

Adjuntos

2 Archivos

Powered by Aranda Software

Dejarnos un mensaje

Se puede regresar al caso que tiene los artículos asociados dando clic en "REGRESAR AL CASO".

En los casos de usuario anónimo, no se muestra la opción de "VER ARTÍCULOS RELACIONADOS" ya que dicho usuario no tiene permiso para visualizar la base de conocimiento.

Nota: La pestaña de solución se habilita en la consola USDKV8 si el caso tiene una solución documentada o si tiene artículos relacionados.

CASO 11201:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola ASDKV8, para que se habilite el botón "Guardar" sólo hasta que se haya cargado completamente la información del caso.

CASO 11204:

- ✓ Se modifica la ubicación y el texto del check "Plantilla para acciones programadas" de la opción de "Configuración" / "Plantilla" en la consola de configuración web (BASDK). El nuevo texto es "El campo descripción es usado en la creación de casos para la función de acciones programadas" y el campo ahora se muestra después del "Asunto".

Aranda SERVICE DESK ® Configuración

APPLICATION ADMINISTRATOR 09/01/2019 12:25:23

Mesa de Servicios TI

Nuevo / Plantilla

Nombre

Impacto LOW

Urgencia LOW

Prioridad LOW

Tipo de Registro Incidentes

Categoría

Servicio

Grupo de Especialistas

Especialista

ANS

Cliente

Compañía

Ci

Asunto

El campo descripción es usado en la creación de casos para la función de acciones programadas

© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

Se habilita el campo "Asunto" para que sea usado en la configuración de plantillas para creación de casos manual al igual que para acciones programadas. Dicho campo es obligatorio solamente cuando se encuentra marcado el check de "El campo descripción es usado en la creación de casos para la función de acciones programadas".

El campo "Descripción" es obligatorio y se muestra solamente cuando se encuentra marcado el check de "El campo descripción es usado en la creación de casos para la función de acciones programadas".

Asunto

El campo descripción es usado en la creación de casos para la función de acciones programadas

Descripción

Nombre de la fu Real fon

En ASDKV8, al seleccionar una plantilla se dejará en el caso el "Asunto" configurado para la plantilla seleccionada.

Nota: El campo descripción no es habilitado para las plantillas que se usan en la creación manual de caso, debido que entra en conflicto con la posible plantilla que pueda tener el Servicio.

CASO 11051:

- ✓ Se soluciona el problema presentado con el histórico de conversaciones y se realiza ajuste para mostrar correctamente el nombre del especialista o usuario que envía el mensaje.

CASO 11282:

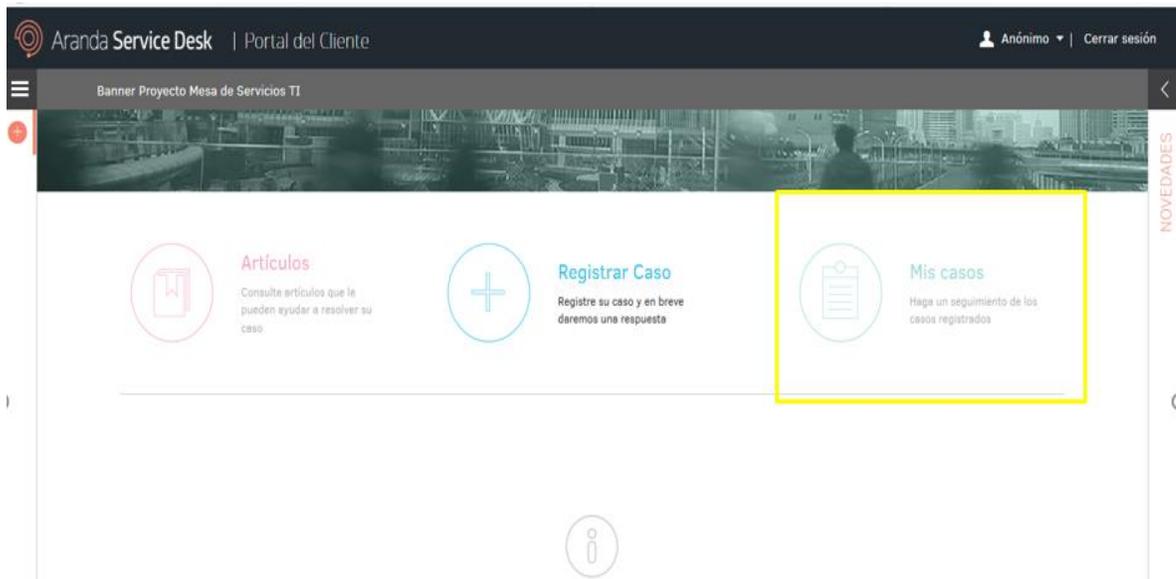
- ✓ Se soluciona el problema presentado en la consola ASDKV8 al exportar a excel casos obtenidos por búsqueda luego de dejar visibles columnas que se encontraran ocultas.

Si se ocultan columnas en la pestaña de "Búsqueda" y se hace algún cambio a otra pestaña de visualización de casos, al regresar a la pestaña de "Busqueda" se mostrarán las columnas por defecto, no se mantiene la información de columnas ocultas.

El ajuste realizado aplica solamente para vistas por defecto, ya que las vistas personalizadas que se exportan a excel siempre envían los campos configurados para la vista, así se oculten columnas en ASDKV8.

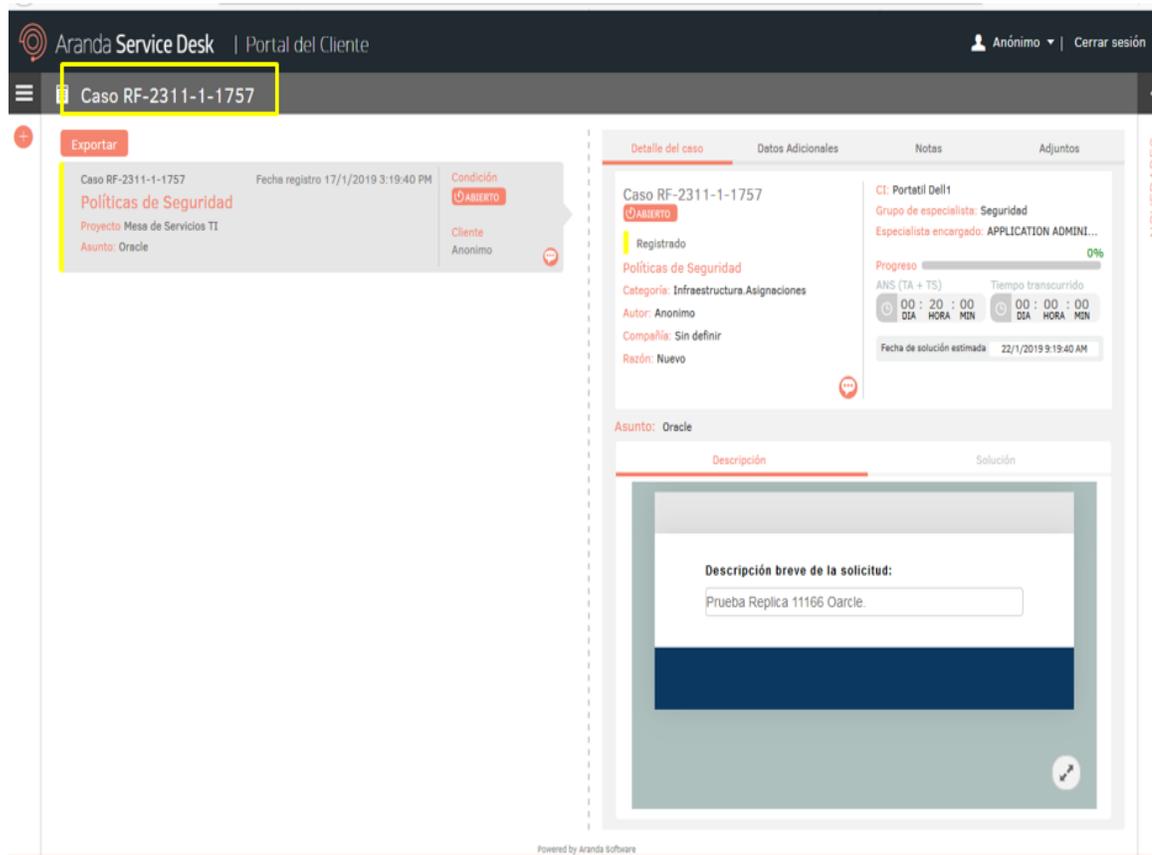
CASO 11250:

- ✓ Se soluciona problema presentado con el check "Desea que los usuarios anónimos visualicen sus casos" de tal manera que:
 - Al tener el check activo y el usuario anónimo no tiene asociado servicios, la consola USDKV8 permite visualizar casos y no permite crear casos mostrando el siguiente mensaje: "No tiene servicios asociados en ningún proyecto".
 - Al tener check activo y el usuario anónimo tiene asociado servicios, la consola USDKV8 permite crear y visualizar casos.
 - Al tener el check des-activado y el usuario anónimo no tiene asociado servicios la consola USDKV8 no permite visualizar y crear casos mostrando el siguiente mensaje: "No tiene servicios asociados en ningún proyecto".



- Al tener el check des-activado y el usuario anónimo tiene asociado servicios la consola USDKV8 permite crear casos y visualizar el caso creado.

En la parte superior de la pantalla se muestra el ID compuesto del caso cuando el servicio está marcado como “Es confidencial”.



CASO 11216:

- ✓ Se ajusta consola ASDKV8 al momento de pegar una imagen en la ventana de "Solución", se debe tener en cuenta:
 - La imagen debe estar en base 64.
 - En motor de BD Oracle permite imágenes hasta 32.000 caracteres.
 - Por medio de URL pública se puede adjuntar la imagen.

Nota: Se recomienda no pegar imágenes en la ventana de solución dado que ocuparía espacio en la BD.

CASO 11214:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola USDKV8 para que no se oculten los campos adicionales al momento recargar la página cuando se está realizando la creación casos de tipo solicitud.

CASO 11166:

- ✓ Se soluciona problema presentado al momento de configurar el guion con estilos CSS para la creación de casos, en la Base de Datos el campo inci_description_nohtml muestra la descripción del caso sin código CSS.

CASO 11102:

- ✓ Se soluciona problema presentado en la consola ASDKV8 mostrando los campos adicionales anidados avanzados que están configurados en la consola BASDK.

CASO 11094:

- ✓ Se soluciona problema presentado al momento de crear casos (Problema, Requerimientos, Incidentes y Cambios) en consola ASDKV8 creando automáticamente un id único el cual se visualiza en cada una de las tablas de los tipos de casos en la Base de Datos con el campo transaction_id, de esta manera se evitará la creación de casos duplicados.

Al crear tareas desde la consola ASDK se adiciona el id el cual se visualizará en la tabla ASDK_TASK en el campo transaction_id.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS**CASO 9324:**

- ✓ Se agrega el campo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la “Condición 3” de la opción de “Reglas” en la consola de configuración web (BASDK).

Aranda SERVICE DESK Configuración

Guardar Adicionar Editar Borrar Salir

Reglas APPLICATION ADMINISTRATOR 01/02/2019 11:15:02

Config. de condiciones
Config. de acciones

Mesa de Servicios TI

Editar / Regla

Tipo de Registro: INCIDENTES

Tipo de condición: Condición 1 Condición 2 **Condición 3** Condición 4

Campo: TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS Operador: TRUE Valor:

Tipo de condición	Nombre	Campo 1	Operador	Valor	Campo 2
Condición 3	C1	TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS	=	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

Dicho campo puede ser utilizado para configurar reglas relacionadas con el cierre de las tareas de campo asociadas a un caso.

Cuando se utiliza el operador TRUE en la condición, la regla se ejecuta cuando todas las tareas de campo asociadas al caso están finalizadas.

En la acción de MODIFICAR ITEM se agrega el check “Crear una nota que contiene la solución de las tareas de campo”, el cual se puede marcar para que la solución de la orden de trabajo en AFLS se registre en el caso de ASDK como una nota. Si se deja sin marcar el check, la solución de la orden de trabajo en AFLS se registra en la solución del caso en ASDK.

Aranda SERVICE DESK Configuración

Guardar Adicionar Editar Borrar Salir

Reglas APPLICATION ADMINISTRATOR 01/02/2019 16:45:09

Config. de condiciones
Config. de acciones

Mesa de Servicios TI

Editar / Regla

Tipo de Acción ENVIAR CORREO

Nombre	Orden	Estado
MODIFICAR ITEM	1	
CREAR ITEM	2	

Reazón
Prioridad
Impacto
Urgencia
Servicio
ANS
Grupos de Especialistas
Especialista

Aplicar Cambios
Resuelto
Se entrega una solución al caso q

Crear una nota que contiene la solución de las tareas de campo

Observación: Si el caso en ASDK tiene más de una tarea de campo asociada, las soluciones de las ordenes de trabajo de AFLS se registran concatenadas en la nota o solución (según como esté configurada la regla) del caso.

Se deben tener en cuenta las siguientes precondiciones para asegurar el correcto funcionamiento de las reglas con condición de TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS:

- Configurar el mapeo de estados de AFLS - ASDK en el AESB (Aranda Enterprise Services Bus).
- Crear en módulos de AFLS el campo adicional que contendrá la solución de la orden de trabajo que se envía a ASDK.
- Configurar el campo adicional de AFLS para la solución en el AESB (Aranda Enterprise Services Bus).

CASO 10078:

- ✓ Se agrega la funcionalidad de guion para solicitudes en las consolas de configuración web (BASDK), ASDKV8 y USDKV8.

Al ingresar a “Guiones” / “Guion” en BASDK se muestra la nueva columna “Guion solicitud” en la cual se identifica con una marca (check) el guion que se está utilizando para las solicitudes (sólo se puede tener un guion configurado por proyecto).

Aranda SERVICE DESK Configuración

Nuevo Editar Borrar

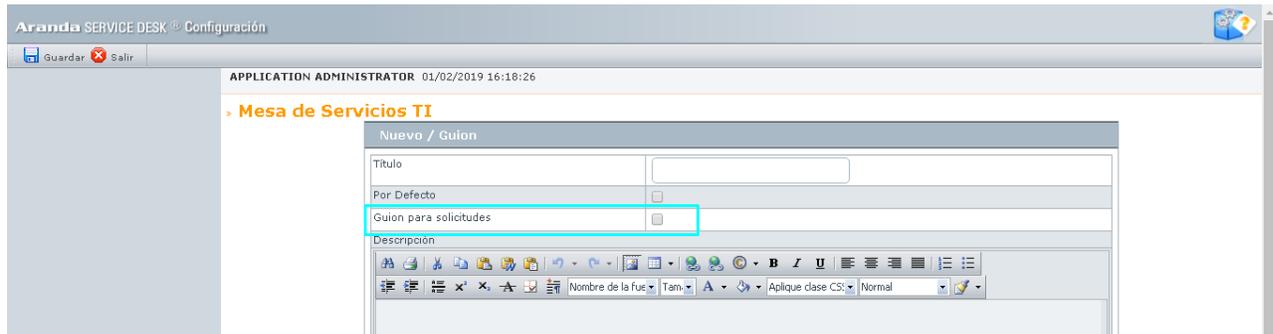
Opciones APPLICATION ADMINISTRATOR 01/02/2019 16:10:31 Inicio > Guiones

Configuración Mesa de Servicios TI Mesa de Servicios TI

Este es el listado de todos los Guiones. Seleccione un ítem para editar.

Por Defecto	Guion solicitud	Título
		Welcome Script
		INCIDENTES (IM)
		REQUERIMIENTOS DE SERVICIO (RF)
		PROBLEMAS (PM)
		CAMBIOS (CHG)
		ACCESO REMOTO (VPN)
	<input checked="" type="checkbox"/>	APLICACIONES COMERCIALES
		Replica 11166

Al ingresar a crear/editar guiones, se muestra el nuevo check “Guion para solicitudes”, el cual se puede marcar para dejar el guion habilitado como guion para solicitudes.



Si ninguno de los guiones configurados está marcado como guion para solicitudes, al ingresar a crear solicitudes desde ASDKV8 o USDKV8 se muestra el campo "Descripción" en blanco.

Si alguno de los guiones configurados está marcado como guion para solicitudes, al ingresar a crear solicitudes desde ASDKV8 o USDKV8 se muestra el guion en el campo "Descripción".

El guion para solicitudes también puede ser marcado como guion por defecto.

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 8.0.91.
- ✓ **CHAT:** A partir de la versión Chrome 62 se bloqueó el acceso a las notificaciones Web Push para conexiones no seguras HTTP. Solo serán soportadas estas notificaciones con el protocolo HTTPS.
- ✓ Las configuraciones del AESB (Aranda Enterprise Services Bus) se encuentran en el documento “Instalacion AESB.docx”.