

| NOMBRE DEL PRODUCTO: | | ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.19.5 | |
|---|---------|-----------------------------------|----------------------------|
| VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA: | | 8.19.5 | |
| FECHA DE LIBERACIÓN | | 01/03/2019 | |
| LISTADO DE ARCHIVOS | | | |
| Nombre de Archivo | Versión | Tamaño (En Bytes) | Destino del Archivo (Ruta) |
| | | | |
| DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO | | | |
| CASO 11329: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se soluciona el problema presentado con los permisos de edición de ANS. Con el ajuste realizado, si se quitan los permisos de edición de ANS (EDIT SERVICE CALL ANS, EDIT INCIDENT ANS, EDIT PROBLEM ANS, EDIT CHANGE ANS) en el campo ANS del caso (Requerimiento, Incidente, Problema, Cambio) se muestra el ANS configurado por defecto para el servicio seleccionado. <p>Si el servicio seleccionado no tiene un ANS por defecto, el campo ANS queda en blanco y no se permite guardar el caso.</p> | | | |
| CASO 10182: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ajusta la búsqueda de casos por descripción utilizando el operador LIKE, para que realice la búsqueda de todas las palabras ingresadas, sin importar si las palabras están seguidas o no. | | | |
| CASO 10345: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se soluciona problema presentado en la consola ASDKV8 permitiendo realizar la búsqueda de casos al ingresar fechas de tipo "30-sept-2018". | | | |
| CASO 11345: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se soluciona problema presentado en la consola ASDKV8 permitiendo maximizar la visualización del contenido de los artículos. | | | |
| CASO 11284: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se soluciona el problema presentado en la consola USDKV8 al ingresar a la opción de "Registrar Caso" sin tener tipos de caso marcados en la configuración. A continuación, se mencionan los ajustes realizados en cada consola. <p><u>Consola de configuración web (BASDK):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se separan las opciones de configuración de las consolas USDK y USDKV8. | | | |

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

| Crear | Visualizar | <input type="checkbox"/> Crear solicitudes |
|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Incidentes | <input checked="" type="checkbox"/> Incidentes | Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Cambios | <input checked="" type="checkbox"/> Cambios | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio | <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio | |

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Seleccione el tipo de caso predeterminado: **Cambios**

| | | | |
|--|--|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Incidentes | <input checked="" type="checkbox"/> Cambios | <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio | <input type="checkbox"/> Solicitudes |
| <input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente abrir el caso | <input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente abrir el caso | <input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente abrir el caso | <input type="checkbox"/> Permitir al cliente escoger servicio |
| <input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente escoger servicio | <input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente escoger servicio | | |

Categoría: Seguridad informática

Servicio: Respaldo de Informac

- Se agregan las siguientes opciones para configurar la creación y visualización de casos en la consola USDKV8:

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

| Crear | Visualizar | <input type="checkbox"/> Crear solicitudes |
|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Incidentes | <input checked="" type="checkbox"/> Incidentes | Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Cambios | <input checked="" type="checkbox"/> Cambios | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio | <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio | |

➤ Crear

- Incidentes: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la creación de incidentes desde la opción de "Registrar Caso" de la consola USDKV8.
- Cambios: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la creación de cambios desde la opción de "Registrar Caso" de la consola USDKV8.
- Requerimientos de servicio: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la creación de requerimientos desde la opción de "Registrar Caso" de la consola USDKV8.

➤ Visualizar

- Incidentes: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la visualización de incidentes desde la opción de "Mis Casos" en la consola USDKV8.
- Cambios: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la visualización de cambios desde la opción de "Mis Casos" en la consola USDKV8.
- Requerimientos de servicio: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la visualización de requerimientos desde la opción de "Mis Casos" en la consola USDKV8.

Nota: Si se habilita alguno de los checkbox de visualización ("Incidentes", "Cambios", "Requerimientos de servicio") se visualizan también las solicitudes en la consola USDKV8.

- Crear solicitudes: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la creación de solicitudes. Si se habilita esta opción, se deshabilitan las opciones de creación de "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio", ya que al activar la creación de solicitudes no se permite la creación de otros tipos de caso. Al activar esta opción, también queda habilitada la visualización de solicitudes en la consola USDKV8.

Al instalar la actualización en cliente, las nuevas opciones de creación y visualización de casos para la consola USDKV8 quedarán configuradas de la siguiente manera:

- Si en "Consola USDK" están marcados todos los checkbox ("Incidentes", "Cambios", "Requerimientos de servicio", "Solicitudes") o sólo el de "Solicitudes", en "Consola USDKV8" queda marcada la opción de "Crear solicitudes" y la visualización para "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio", las opciones de creación de "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio" quedan deshabilitadas.

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

Crear

Incidentes
 Cambios
 Requerimientos de Servicio

Visualizar

Incidentes
 Cambios
 Requerimientos de Servicio

Crear solicitudes
Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso.

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Selección el tipo de caso predeterminado: **Cambios**

Incidentes Cambios Requerimientos de Servicio Solicitudes

Permitir al cliente abrir el caso Permitir al cliente abrir el caso Permitir al cliente abrir el caso

Permitir al cliente escoger servicio Permitir al cliente escoger servicio Permitir al cliente escoger servicio

Categoría
Seguridad informática

Servicio
Respaldo de Informac

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

Crear

Incidentes
 Cambios
 Requerimientos de Servicio

Visualizar

Incidentes
 Cambios
 Requerimientos de Servicio

Crear solicitudes
Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso.

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Selección el tipo de caso predeterminado: **▼**

Incidentes Cambios Requerimientos de Servicio Solicitudes

- Si en "Consola USDK" están marcados los checkbox de "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio" o alguno de ellos, en "Consola USDKV8" quedan marcadas las opciones de creación y visualización para "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio", la opción de "Crear solicitudes" queda desmarcada.

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

Crear

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Visualizar

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Crear solicitudes

Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso.

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Seleccione el tipo de caso predeterminado: **Incidentes**

Incidentes Cambios Requerimientos de Servicio Solicitudes

Permitir al cliente abrir el caso Permitir al cliente abrir el caso Permitir al cliente abrir el caso

Permitir al cliente escoger servicio Permitir al cliente escoger servicio Permitir al cliente escoger servicio

Categoría

Seguridad informática

Servicio

Respaldo de Informac

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

Crear

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Visualizar

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Crear solicitudes

Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso.

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Seleccione el tipo de caso predeterminado: **Incidentes**

Incidentes Cambios Requerimientos de Servicio Solicitudes

Permitir al cliente abrir el caso Permitir al cliente escoger servicio

- Si en "Consola USDK" no están marcados los checkbox de "Incidentes", "Cambios", "Requerimientos de servicio" o "Solicitudes", en "Consola USDKV8" quedan marcadas las opciones de creación y visualización para "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio", la opción de "Crear solicitudes" queda desmarcada.

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

Crear

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Visualizar

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Crear solicitudes

Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso.

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Seleccione el tipo de caso predeterminado: **Incidentes**

Incidentes Cambios Requerimientos de Servicio Solicitudes

Una vez finalizada la actualización, el cliente podrá modificar la configuración de creación y visualización de

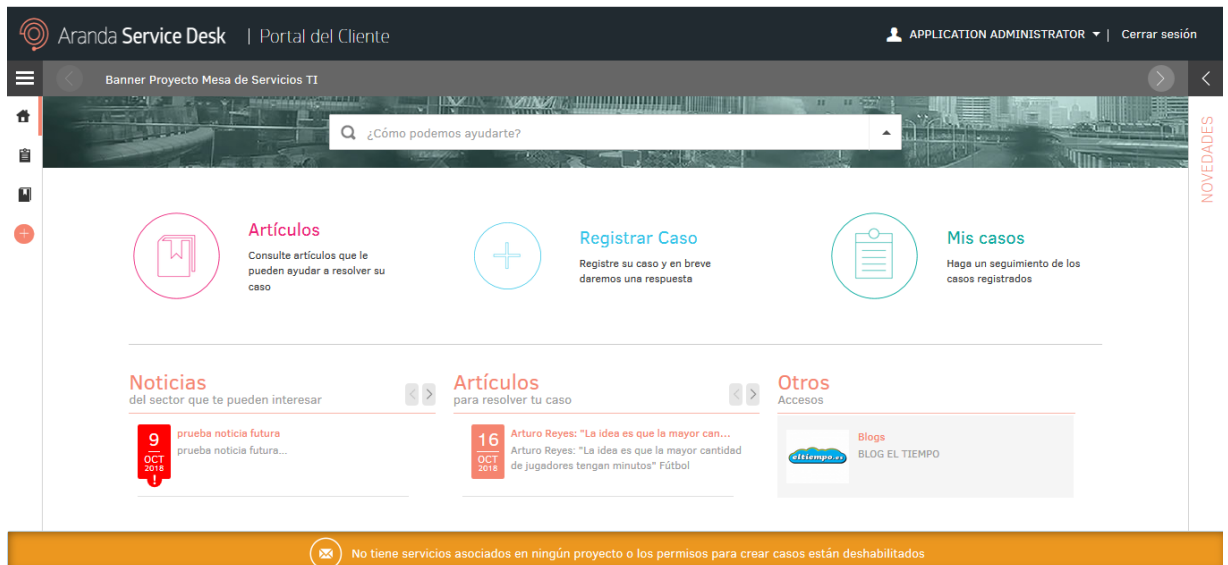
casos para la consola de usuario.

La configuración de creación y visualización de casos para la consola USDK no tuvo cambios.

Consola USDKV8 ("Registrar Caso"):

Los permisos para crear casos dependen de la configuración de creación de casos realizada para el proyecto en la consola de configuración web (BASDK):

- Si está marcada la opción de "Crear solicitudes" para USDKV8: Se permite crear solamente solicitudes.
- Si está marcada alguna de las opciones de creación de "Incidentes", "Cambios" o "Requerimientos de servicio" para USDKV8: Se permite crear los tipos de caso marcados, por tanto, se muestran solo los servicios y categorías configurados para los tipos de caso seleccionados.
- Si están marcadas las opciones de creación de "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio" para USDKV8: Se permite crear los tres tipos de caso marcados y se muestran los servicios y categorías configurados para los tipos de caso seleccionados.
- Si las opciones de creación de "Incidentes", "Cambios", "Requerimientos de servicio" y la opción de "Crear solicitudes" están desmarcadas para USDKV8: No se muestra el proyecto ya que no se permite crear casos. Si un usuario está asociado solamente al proyecto que no tiene permisos habilitados para la creación de casos, al dar clic en "Registrar Caso" se muestra el mensaje "No tiene servicios asociados en ningún proyecto o los permisos para crear casos están deshabilitados".



- Si una categoría está asociada a más de un tipo de caso, en los "Ajustes del caso" se mostrarán solo los tipos de caso habilitados en la configuración de creación de casos de la USDKV8.

Consola USDKV8 ("Mis Casos"):

Los permisos para visualizar casos dependen de la configuración de visualización de casos realizada para el proyecto en la consola de configuración web (BASDK):

- Si está marcada alguna de las opciones de visualización de "Incidentes", "Cambios" o "Requerimientos de servicio" para USDKV8: Se permite visualizar los tipos de caso marcados y las solicitudes del

proyecto.

- Si están marcadas las opciones de visualización de "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio" para USDKV8: Se permite visualizar todos los tipos de caso y las solicitudes del proyecto.
- Si las opciones de visualización de "Incidentes", "Cambios", "Requerimientos de servicio" y la opción de "Crear solicitudes" están desmarcadas para USDKV8: Al ingresar a "Mis Casos" no se muestran los casos del proyecto.
- Si la opción de "Crear solicitudes" está marcada para USDKV8: Se permite visualizar las solicitudes del proyecto.

Las demás validaciones que realiza a la fecha la consola de usuario no tuvieron cambios.

CASO 11265:

- ✓ Se realiza ajuste en el chat para que cuando se cierre la ventana del chat del especialista teniendo conversaciones en curso, en la ventana del chat de los usuarios que tengan conversaciones establecidas con el especialista se muestre un mensaje informando sobre la finalización por desconexión del agente.

The screenshot shows a chat window with a notification message in a red box: "Lo sentimos, el asesor fue desconectado inesperadamente. Te invitamos a dejar un mensaje o puedes volver a conectarte con otro de nuestros asesores." Below the message is a form with two required fields: "Asunto" (Subject) and "Mensaje" (Message). Both fields have a red error message "El campo es requerido" (The field is required). At the bottom of the form are two buttons: "Enviar mensaje" (Send message) and "No enviar" (Do not send).

Al dar clic en "Enviar mensaje" se creará un nuevo caso con la información ingresada previamente en los campos obligatorios "Asunto" y "Mensaje".

Si el usuario cierra la ventana del chat, podrá iniciar una nueva conversación con otro especialista al ingresar nuevamente al chat, sin necesidad de cerrar la sesión en la consola de usuario.

Importante: Cuando se intenta cerrar la ventana del chat de especialista, el navegador genera un mensaje de alerta en donde se informa de la posibilidad de perder los cambios realizados y se pide confirmar o cancelar el cierre. Si se confirma el cierre de la ventana no se guarda la información de las conversaciones.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

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 8.0.93.
- ✓ **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.