

NOMBRE DEL PRODUCTO:	ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.20.0
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:	8.20.0
FECHA DE LIBERACIÓN	09/04/2019

LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)

DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO

CASO 11356:

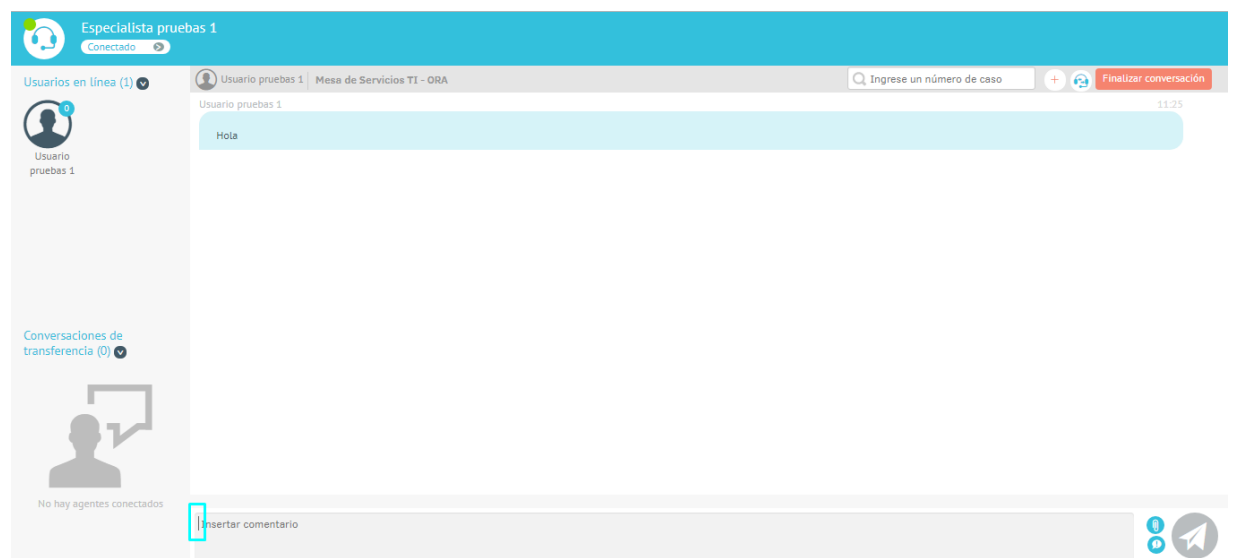
- ✓ Se soluciona el problema presentado con la lista de razones mostradas al cerrar casos desde la USDKV8. Con el ajuste realizado, al cerrar un caso desde la USDKV8 se muestra la lista de razones configuradas para la transición del estado en el que se encuentra el caso al estado final.

CASO 11369:

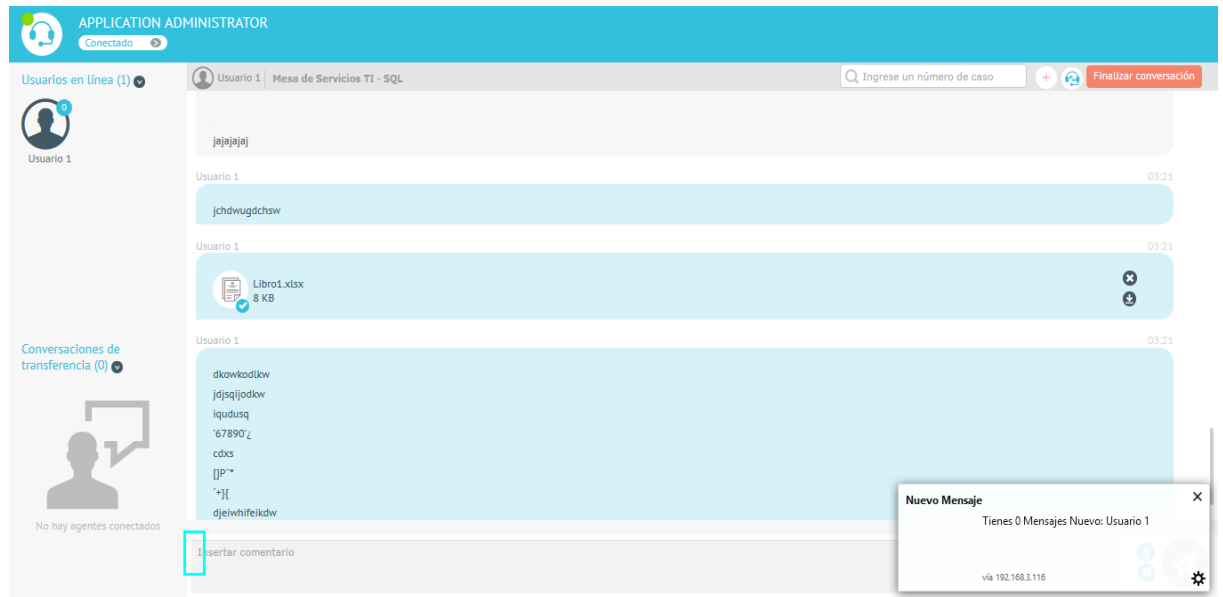
- ✓ Se soluciona el problema presentado con la visualización de las respuestas rápidas en la consola de configuración web (BASDK) y en el chat de especialistas de la consola ASDKV8. Ahora se muestran todas las respuestas rápidas configuradas.

CASO 11353:

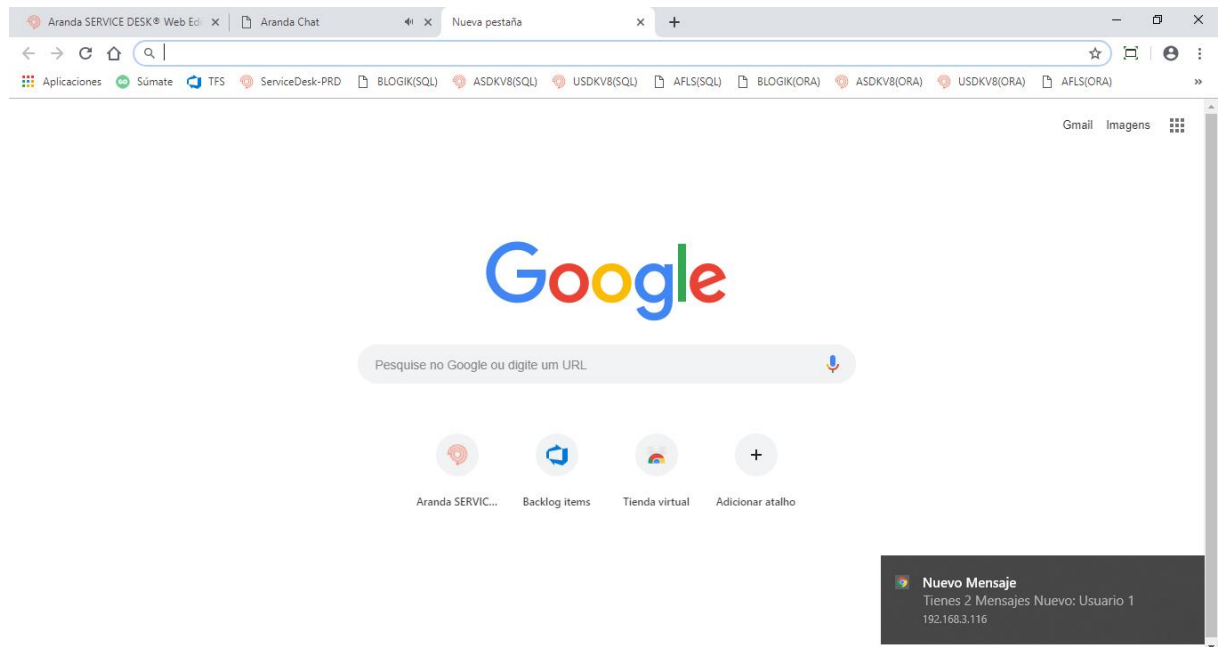
- ✓ Se ajusta el proceso de notificación del chat en la consola ASDKV8 para que cuando el especialista reciba un nuevo mensaje se haga lo siguiente:
 - ✓ Si el cursor se encuentra ubicado en la caja de texto de la conversación, no se envían las notificaciones al especialista.



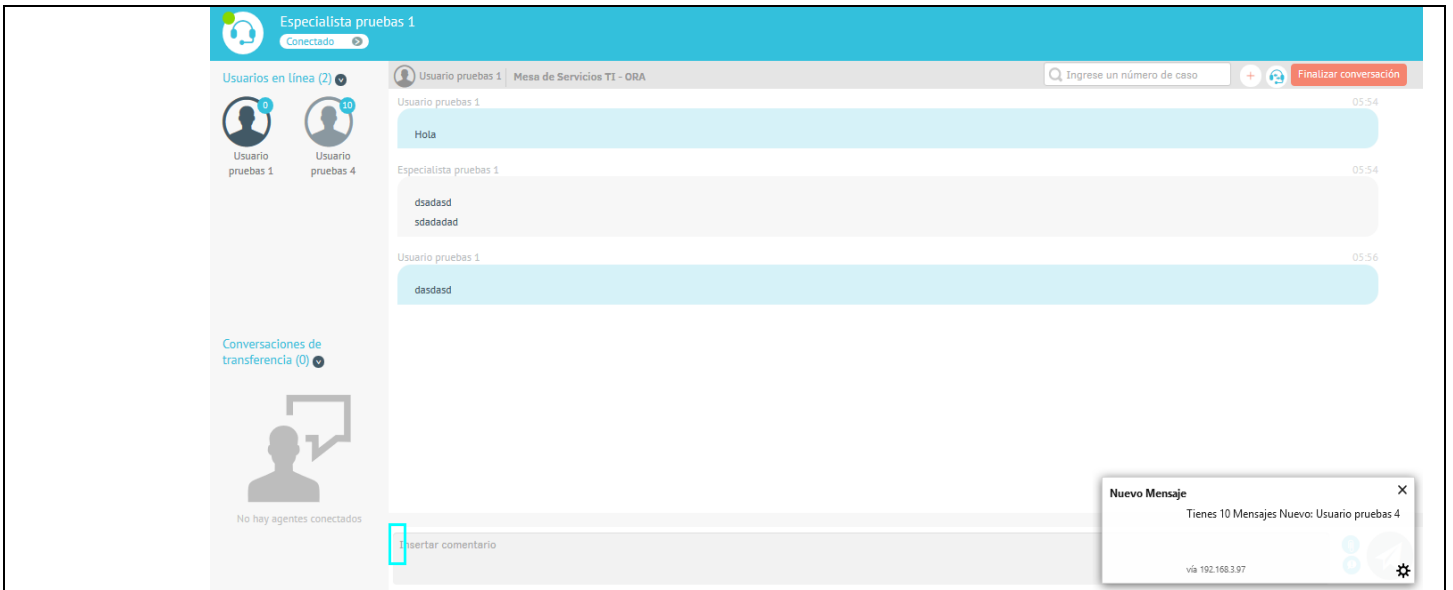
- ✓ Si el cursor se encuentra ubicado fuera de la caja de texto de la conversación, se envían las notificaciones al especialista.



- ✓ Si el especialista se ubica en otra página o pestaña, se envían las notificaciones.



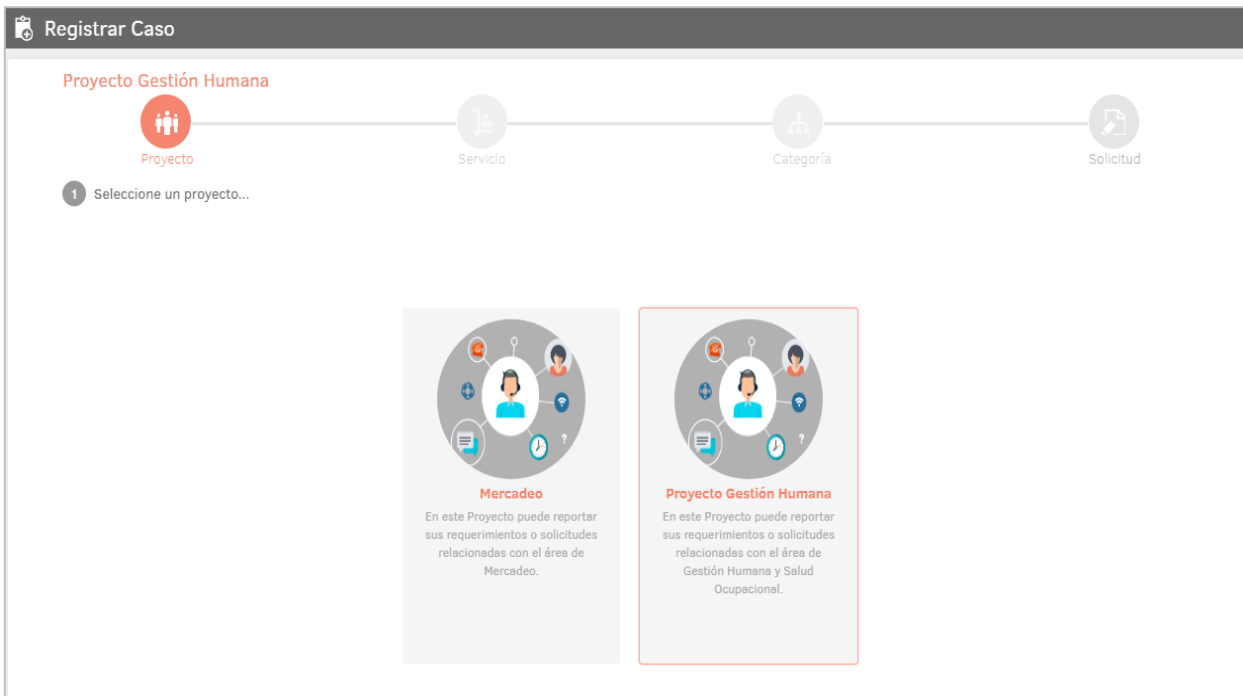
- ✓ Las notificaciones de conversaciones que no están activas se siguen generando como hasta la fecha.



CASO 11376:

- ✓ Se soluciona el problema presentado en la consola USDKV8 permitiendo acceder directamente al proyecto de acuerdo a la URL ingresada.

Al ingresar una URL de un proyecto en el cual el usuario no está asociado, la consola USDK mostrara los proyectos en los cuales el usuario está asociado.



DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS**CASO 10127:**

- ✓ Se realiza ajuste para aumentar la capacidad de caracteres en los mensajes y las respuestas rápidas del chat a un máximo de 10.000 caracteres.

En el archivo Aranda.Chat.Config de los sitios ASDKV8 y USDKV8 se incluye una nueva configuración (numberOfCharacters) para poder modificar la cantidad de caracteres que se pueden incluir en los mensajes de la conversación. El valor por defecto es 500 caracteres, pero se pueden configurar hasta 10000 caracteres.

Las configuraciones quedan separadas por módulos como se muestra en el siguiente ejemplo, dando la posibilidad de manejar diferentes cantidades de caracteres para el especialista y el usuario en la conversación.

```
ChatConfig = {  
  Client:{  
    numberOfCharacters: 500  
  }  
  Agent:{  
    numberOfCharacters: 500  
  }  
}
```

En "numberOfCharacters" del módulo "Client" se configura la cantidad de caracteres que puede enviar el cliente en un mensaje. El archivo Aranda.Chat.Config del sitio USDKV8 se puede encontrar en la ruta USDKV8\app\assets\vendor\chat\dist\js.

Si no se ingresa valor en numberOfCharacters o se ingresa un valor menor a 1 o mayor a 10000, la ventana del chat del especialista se muestra en blanco.

En "numberOfCharacters" del módulo "Agent" se configura la cantidad de caracteres que puede enviar el especialista en un mensaje. El archivo Aranda.Chat.Config del sitio ASDKV8 se puede encontrar en la ruta ASDKV8\app\libs\chat\dist\js.

Si no se ingresa valor en numberOfCharacters o se ingresa un valor menor a 1 o mayor a 10000, no se muestra la ventana del chat del usuario.

Al momento de crear/editar respuestas rápidas el máximo de caracteres que se puede ingresar en el texto de la respuesta es 10000 y dicho valor no es configurable.

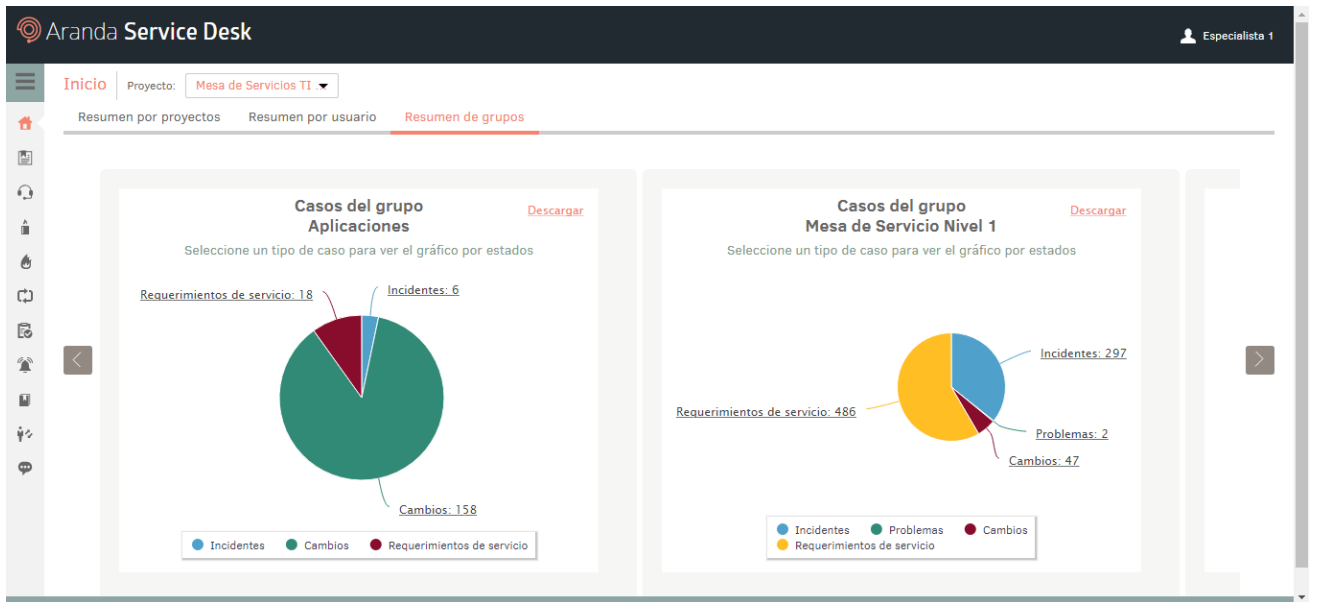
Las respuestas rápidas se pueden enviar desde el chat de especialistas sin importar si la cantidad de caracteres configurada para el envío de mensajes desde la ASDKV8 es menor a la cantidad de caracteres de la respuesta rápida.

CASO 10009:

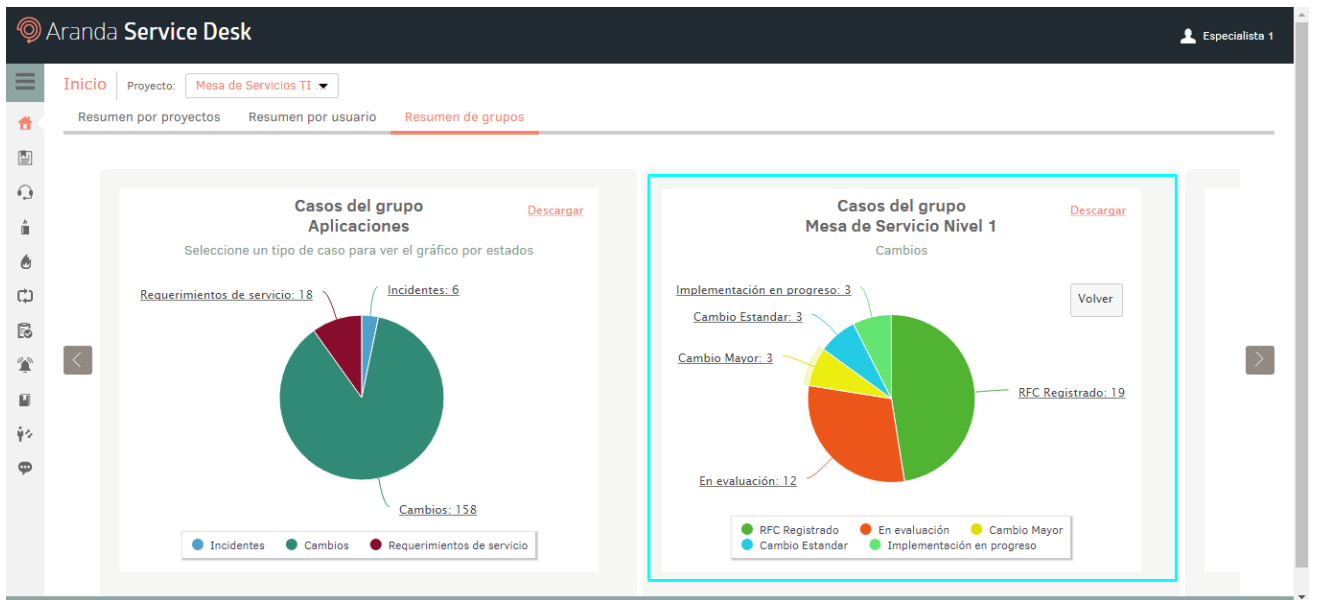
- ✓ Se agrega la nueva pestaña de "Resumen de grupos" en los Dashboard del "Inicio" de ASDKV8.

Al ingresar a la nueva pestaña se muestra un gráfico por cada grupo de especialistas al que pertenezca el especialista logueado, según el proyecto seleccionado en el campo "Proyecto". Observación: Solo se muestran los grupos que tienen casos en estados diferentes a los de finalización del flujo de estados.

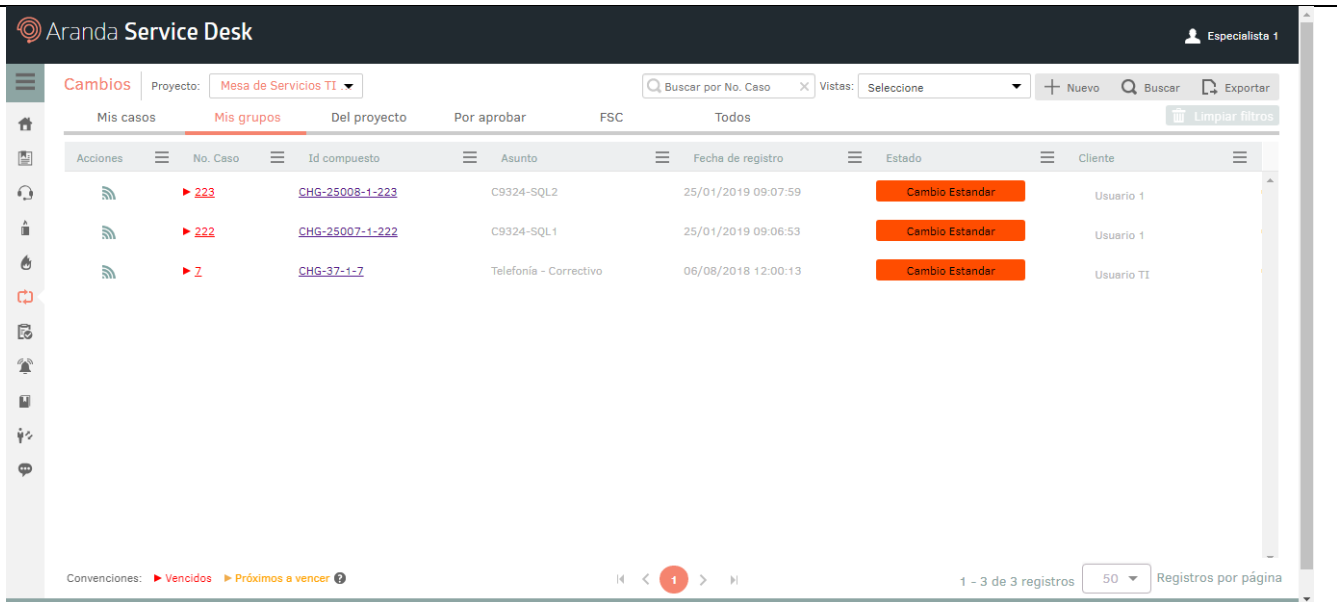
Los gráficos muestran inicialmente el resumen por tipo de caso (Incidentes, Requerimientos de servicio, Problemas, Cambios) para cada grupo de especialistas.



Al dar clic en cada tipo de caso se muestra el resumen por estado (los 5 estados con mayor cantidad de casos) del tipo de caso seleccionado para el grupo de especialistas del gráfico.



Al dar clic sobre alguno de los estados se direcciona a la pestaña de "Mis grupos" y se muestra la lista de casos correspondientes al proyecto, grupo de especialistas, tipo de caso y estado seleccionados.



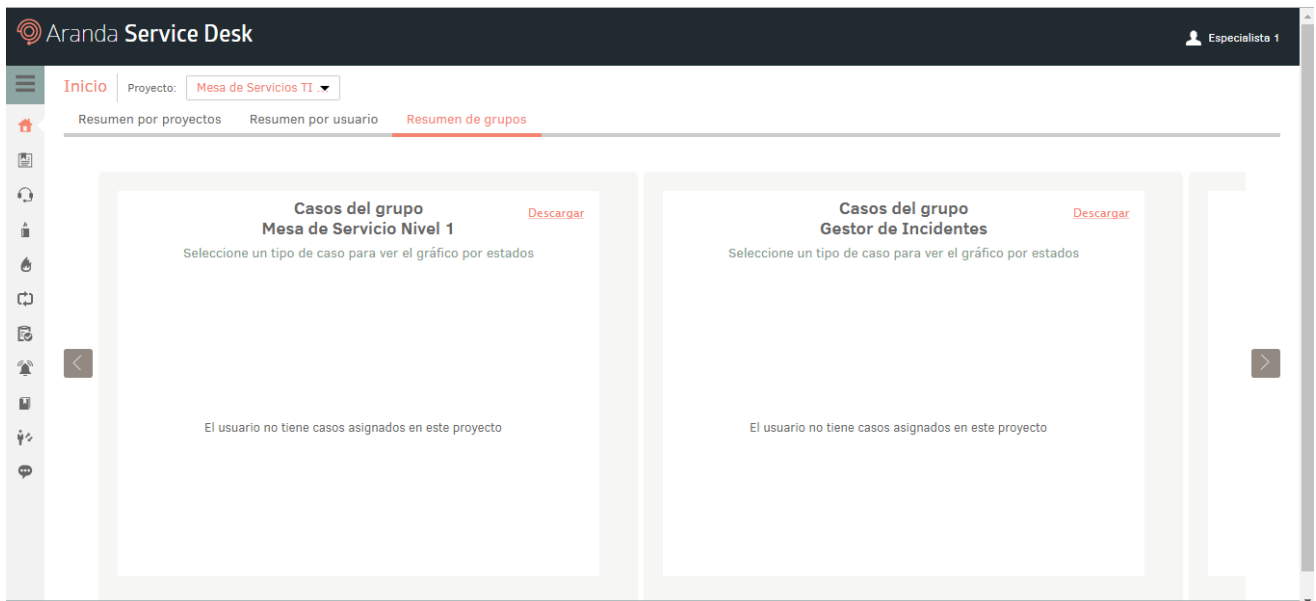
The screenshot shows the 'Cambios' (Changes) view in Aranda Service Desk. The interface includes a search bar, a dropdown for 'Vistas' (Views), and a 'Nuevo' (New) button. Below the search bar, there are tabs for 'Mis casos', 'Mis grupos', 'Del proyecto', 'Por aprobar', 'FSC', and 'Todos'. The 'Mis grupos' tab is active. A table displays the following data:

Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado	Cliente
	▶ 223	CHG-25008-1-223	C9324-SQL2	25/01/2019 09:07:59	Cambio Estandar	Usuario 1
	▶ 222	CHG-25007-1-222	C9324-SQL1	25/01/2019 09:06:53	Cambio Estandar	Usuario 1
	▶ 2	CHG-37-1-7	Telefonia - Correctivo	06/08/2018 12:00:13	Cambio Estandar	Usuario TI

At the bottom of the table, there are navigation controls: 'Convencciones: ▶ Vencidos ▶ Próximos a vencer', a pagination indicator '1 - 3 de 3 registros', and a 'Registros por página' dropdown set to '50'.

La opción de descarga, el botón volver y la habilitación o des habilitación de tipos de caso y estados dentro de los gráficos funcionan como en los Dashboard existentes.

Si los permisos de visualización de "Mis grupos" (VIEW MY GROUPS INCIDENTS, VIEW MY GROUPS PROBLEMS, VIEW MY GROUPS SERVICE REQUESTS, VIEW MY GROUPS CHANGES) están deshabilitados, se muestra la pestaña de "Resumen de grupos" pero al ingresar a esta se muestra un mensaje indicando que el usuario no tiene casos asignados.



The screenshot shows the 'Resumen de grupos' (Group Summary) view in Aranda Service Desk. The interface includes a search bar, a dropdown for 'Proyecto', and tabs for 'Inicio', 'Resumen por proyectos', 'Resumen por usuario', and 'Resumen de grupos'. The 'Resumen de grupos' tab is active. Two charts are displayed side-by-side:

- Casos del grupo Mesa de Servicio Nivel 1**: Includes a 'Descargar' button and the text 'Seleccione un tipo de caso para ver el gráfico por estados'. Below the chart area, it says 'El usuario no tiene casos asignados en este proyecto'.
- Casos del grupo Gestor de Incidentes**: Includes a 'Descargar' button and the text 'Seleccione un tipo de caso para ver el gráfico por estados'. Below the chart area, it says 'El usuario no tiene casos asignados en este proyecto'.

Si los permisos de visualización de "Mis grupos" (VIEW MY GROUPS INCIDENTS, VIEW MY GROUPS PROBLEMS, VIEW MY GROUPS SERVICE REQUESTS, VIEW MY GROUPS CHANGES) están habilitados, se muestra la pestaña de "Resumen de grupos" y al ingresar a esta, en las gráficas se muestran los tipos de caso de acuerdo a los permisos habilitados.

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 8.0.94.
- ✓ **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.