

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>	ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.23.0
<b>VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:</b>	8.23.0
<b>FECHA DE LIBERACIÓN</b>	08/11/2019

#### DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO

##### CASO 11507:

- ✓ Se soluciona el problema presentado en el chat al enviar la calificación en 0 cuando se desmarcan todas las estrellas. Con el ajuste realizado se restringe la opción de desmarcar todas las estrellas y el botón de "Enviar calificación" se habilita sólo si hay por lo menos una estrella marcada.

#### DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

##### CASO 10061:

- ✓ Se modifica la opción de "Consola de usuario/Opciones de acceso" en la consola web de configuración (BASDK) para agregar un nuevo campo no obligatorio de tipo lista llamado "Proyecto por defecto para la Base de conocimiento" que permite seleccionar el proyecto por defecto para la base de conocimiento de USDKV8. En este campo se muestran todos los proyectos activos.

Al instalarse el desarrollo, el nuevo campo no tiene un valor por defecto seleccionado.

La selección de proyecto por defecto se comporta de la siguiente manera en la consola USDKV8:

- Al ingresar a la base de conocimiento en el combo de proyectos se muestran solamente los proyectos que están habilitados para el usuario (checkbox de "Inhabilitar para Usuarios" desmarcado) y que tienen artículos publicados.
- Si no se selecciona un proyecto por defecto (SETTINGENERAL 2250), al ingresar a la consola y en seguida la base de conocimiento se muestra seleccionado por defecto el proyecto configurado en el SETINGENERAL (2128). Si no hay un proyecto configurado en el SETINGENERAL (2128) se muestra el primer proyecto por nombre.
- Si se selecciona un proyecto por defecto (SETTINGENERAL 2250), al ingresar a la consola y en seguida a la base de conocimiento se muestra seleccionado por defecto el proyecto configurado por defecto.
- Si el usuario no se encuentra asociado al proyecto configurado por defecto (SETTINGENERAL 2250), o al proyecto del SETINGENERAL (2128) se muestra seleccionado por defecto el primer proyecto por nombre.
- Si el proyecto seleccionado en la Base de conocimiento no está en "Registrar caso", en "Registrar caso" se muestra seleccionado por defecto el primer proyecto por nombre.
- Si el proyecto seleccionado en "Registrar caso" no está en la Base de conocimiento, en la Base de conocimiento se muestra seleccionado por defecto el primer proyecto por nombre.
- Al ingresar a la consola y en seguida a "Registrar caso" se muestra seleccionado por defecto el proyecto configurado en el SETINGENERAL (2128). Si no hay un proyecto configurado en el SETINGENERAL (2128) se muestra el primer proyecto por nombre.

- Si ningún proyecto tiene artículos asociados, al dar clic sobre las opciones de "Artículos" se genera el mensaje "No hay artículos asociados en ningún proyecto".
- La selección de proyecto en la Base de conocimiento (combo de proyectos) y Registro de casos (proyecto seleccionado por defecto) continúa ligada como hasta la fecha, por tanto, el cambio de proyecto en alguna de las dos secciones afecta a la otra.
- La funcionalidad de proyectos listados al crear casos desde USDKV8 no cambia.

**CASO 10264:**

- ✓ Se realizan los siguientes ajustes en la configuración de reglas de BASDK con el fin de identificar de mejor manera los servicios y campos adicionales avanzados:
  1. Se modifica la configuración de reglas de REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, CAMBIOS, PROBLEMAS para que al mostrar los servicios disponibles en la condición tipo 1 siempre sea visible el id y el nombre del "Servicio" (id - Nombre del servicio).

2. Se modifica la configuración de reglas de REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, CAMBIOS, PROBLEMAS, TAREAS para que al mostrar los campos adicionales avanzados disponibles en la condición tipo 4 siempre sea visible el identificador y el nombre del campo (identificador - Nombre del campo).

3. Se agrega una columna de "identificador" en la ventana de seleccionar TAGS de campos adicionales avanzados. En dicha columna se muestra el identificador del campo adicional.

Seleccionar		
<span>Seleccionar</span> <span>Cerrar</span>		
<input type="radio"/> Campos del caso <input checked="" type="radio"/> Campos adicionales avanzados		
Tipo <span>▲</span>		
Nombre	Identificador	Tipo
<input type="checkbox"/> Tipo: Categoría		
CampoCate:	AvanzadoCateTI	Categoría
TNumAL-RF (Entero)	TNumA1LRF	Categoría
Multiselect RF (Categoría):	MultiselectRFAdv	Categoría
<input type="checkbox"/> Tipo: Estado (Showing 7 of 11 items. Group continues on the next page.)		
Elemento	Campoadi1	Estado
Texto:	Texto1a	Estado
Texto 2:	Texto2a	Estado

En ASDKV8 se agrega una columna de "identificador" en la ventana de seleccionar TAGS de campos adicionales avanzados al enviar correo de forma manual. En dicha columna se muestra el identificador del campo adicional.

Enviar correo		
<span>Adicionar tag</span>		
<input type="radio"/> Campos del caso <input checked="" type="radio"/> Campos adicionales avanzados		
Nombre	Identificador	Tipo
<input type="checkbox"/> Tipo: Categoría		
CampoCate:	AvanzadoCateTI	Categoría
TNumAL-RF (Entero)	TNumA1LRF	Categoría
Multiselect RF (Categoría):	MultiselectRFAdv	Categoría
<input type="checkbox"/> Tipo: Estado (Showing 7 of 11 items. Group continues on the next page.)		
Elemento	Campoadi1	Estado
Texto:	Texto1a	Estado
Texto 2:	Texto2a	Estado

**CASO 10203:**

- ✓ Se modifica la consola web de configuración (BASDK) para agregar un nuevo tipo de campo adicional (básico, avanzado) de selección múltiple en REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, PROBLEMAS, CAMBIOS, SOLICITUDES y TAREAS.

Este campo cuenta con las mismas posibilidades que existen hoy para campos adicionales:

- Básicos: Obligatorio, Visible, Guardar Historial.
- Avanzados: Guardar Historial, Para el Especialista (Obligatorio, Editable, Visible), Para el Usuario (Obligatorio, Editable, Visible).

Al seleccionar el tipo de campo “Selección múltiple” se habilita una sección en la que se pueden ingresar los valores. No se permite digitar los caracteres <, > y coma (,).

**Nuevo / Campo**

Complete la información para la creación de campos adicionales.

Registrar para:  [Opciones Avanzadas](#)

Identificador  ?

Nombre del campo  ?

Tipo de dato

[Nuevo elemento](#) [Actualizar](#)

**Valor**

Navegación de paginas: < > | Pagina actual 1 de 1, registros 0 al 0 de 0.

Se debe ingresar por lo menos un valor, si no se ingresan valores se genera el mensaje de error “Campo Requerido: Debe ingresar elementos”.

Una vez configurado un campo de tipo Selección múltiple, este se muestra y valida en las consolas web de especialista (ASDKV8) y de usuario (USDKV8) de acuerdo a la configuración seleccionada en BASDK.

### Información Básica

TNumBL-RF

TNumBFL-RF

Multiselect RF: (\*)

Chic... x El C... x El Ta... x La e... x ... (5) ▼

### Campos por categoría

TNumAL-RF (Entero)

Multiselect RF (Categoría): (\*)

Costa Ri... x ... (1) ▼

### Información Básica

TNumBL-RF

TNumBFL-RF

\* Multiselect RF:

Chichén It: x El Coliseo de x ... (2) ▼

### Campos por categoría

TNumAL-RF (Entero)

\* Multiselect RF (Categoría):

Colombia x Costa Rica x ... (2) ▼

La selección múltiple se comporta de la siguiente manera en las consolas ASDKV8 y USDKV8:

- Si el campo no tiene valores seleccionados se muestra la opción (Selecione).
- Al desplegar el campo se muestra la lista de valores configurados y cada valor tiene un check box al lado izquierdo para marcar/desmarcar.

The image shows a multiselect dropdown menu. The dropdown is open, displaying a list of countries: Colombia, Costa Rica, México, and Perú. Each country has a checkbox to its left. The checkbox for 'Costa Rica' is checked. Below the list, the selected items are shown as 'Costa Ri... x' and the count is '(1)'.

- Se permite seleccionar más de un valor.
- Se permite marcar/desmarcar una o varias de las opciones listadas para el campo.

- Si el campo se configura como obligatorio, no se permite guardar el caso hasta se marque por lo menos una opción.
- Cuando se marca un valor de la lista, este se visualiza en el espacio del campo de selección múltiple. Al desplegar el campo se muestran también los valores seleccionados, en caso que no se alcancen a visualizar todos los valores seleccionados en el espacio del campo.
- Al lado derecho de los campos se muestra un número entre paréntesis que corresponde a la cantidad de valores seleccionados.
- Al ingresar a un caso en modo visualización y acercar el cursor a un campo de tipo Selección múltiple, se expande el campo para mostrar los valores seleccionados.
- Al acercar el cursor a un campo avanzado configurado como solo visible, este se expande para mostrar los valores seleccionados.

Este tipo de campo también está disponible para ser reemplazado como TAG, tanto en la acción de (Envío de correo desde regla) y (Envío de correo desde caso). Al reemplazarse lista los valores seleccionados, separados por coma.

En la configuración de condiciones (tipo1, tipo 4) de reglas para los campos de tipo Selección múltiple se pueden utilizar los operadores =, <> y en el campo "Valor" se listan los valores configurados para el campo de Selección múltiple.

Los campos de tipo (Selección múltiple) no se pueden configurar para ser anidados.

#### **CASO 10260:**

- ✓ A partir de la fecha el proveedor de mapas por defecto en las consolas de Aranda será Open Source (Open Street Maps + Nominatim), sin embargo, si el cliente dispone de una suscripción a alguno de los otros proveedores disponibles (Standard Package (Open Street Maps + Arcgis Geocoding), Google Maps Basic, Google Maps Premium) y desea utilizarla, podrá hacerlo ingresando en la configuración de mapas la información que el proveedor le entregue al cliente para su uso.

La nueva implementación de mapas se realiza en la consola web de configuración (BASDK) y en la consola web de especialistas (ASDKV8). A continuación, se mencionan los ajustes realizados en cada consola.

#### **Consola de configuración web (BASDK) - Configuración de mapas:**

Se crea una nueva opción "Configuración/Configuración de mapas" para configurar los valores por defecto de los mapas. Esta opción cuenta con los siguientes permisos:

- VIEW MAP CONFIGURATION: Si se tiene habilitado el permiso se visualiza la nueva opción de menú. Si se tiene deshabilitado el permiso no se visualiza la nueva opción de menú.
- EDIT MAP CONFIGURATION: Si se tiene habilitado el permiso se permite editar los campos del formulario y guardar los cambios realizados. Si se tiene deshabilitado el permiso se muestran los campos sólo de lectura, el mapa queda bloqueado y el botón de "Guardar" queda desactivado.

Al ingresar a realizar la configuración de mapas se muestra un formulario con los siguientes campos:

### Configuración mapas

Seleccione uno de los proveedores soportados.

Proveedor de mapas

Open Source (Open Street Maps + Nominatim)

Proveedor por defecto

País de búsqueda

Seleccione el país que se utilizara para realizar las búsquedas en el mapa.

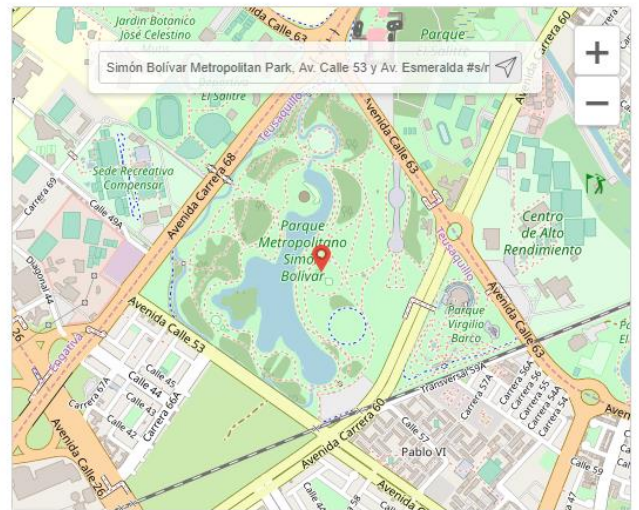
Colombia

Zoom\*

Configure el zoom por defecto para el mapa (1 muy lejos / 20 muy cerca).

15

Localización



- **Proveedor de mapas (lista de valores):** Este campo permite seleccionar el proveedor de mapas. Los valores disponibles son:
  - Open Source (Open Street Maps + Nominatim)
  - Standard Package (Open Street Maps + Arcgis Geocoding)
  - Google Maps (Basic)
  - Google Maps (Premium)

- **Proveedor por defecto (checkbox):** Permite marcar a un proveedor como proveedor por defecto. El proveedor por defecto es el que se utiliza para visualizar los mapas y realizar las búsquedas en los mapas de las consolas web de BASDK y ASDKV8.

Si se intenta desmarcar el proveedor que está por defecto, al guardar el sistema lo marcará nuevamente como proveedor por defecto.

- Los campos **Client ID**, **Client Secret** y **API Key** (campos obligatorios tipo texto) se muestran y validan de acuerdo al “Proveedor de mapas” seleccionado:
  - **Standard Package (Open Street Maps + Arcgis Geocoding):** Muestra y valida los campos Client ID, Client Secret.

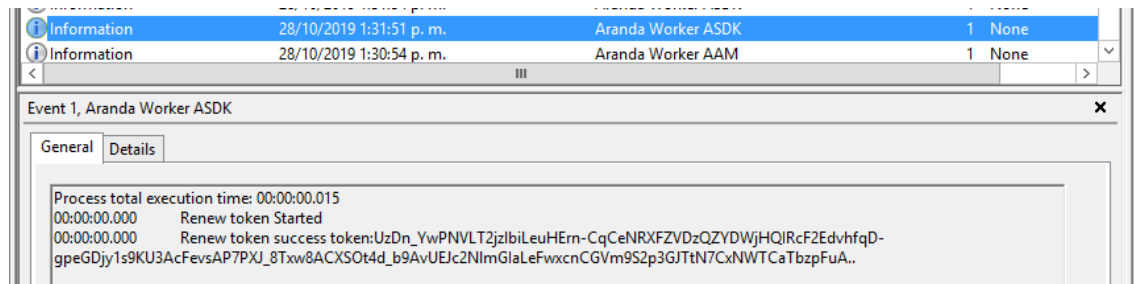
Este proveedor genera un token que tiene una vigencia de dos semanas (la fecha se guarda en formato UTC) y la actualización del mismo se realiza de dos formas:

1. Cada vez que se guarde la configuración (teniendo al proveedor marcado como proveedor por defecto) siempre que los datos (Client ID, Client Secret) sean válidos. Si al guardar no se logra obtener un token válido se genera el mensaje de error “No se pudo obtener el token, verifique la configuración”.



2. El servicio (Aranda Worker) realiza la validación de la vigencia del token cada 30 minutos y 12 horas antes de la expiración hace la renovación, si esta no es exitosa, el servicio dejará el respectivo mensaje en el Visor de Eventos de Windows en la sección de (Aranda Worker) y en su próxima ejecución intentará nuevamente renovar el token. Si el token no está vigente, no se pueden realizar búsquedas en el mapa.

La renovación del token se hace efectiva sólo si el proveedor por defecto es Standard Package (Open Street Maps + Arcgis Geocoding).



- **Google Maps (Basic):** Muestra y valida el campo API Key.

Si se ingresa un API Key incorrecto, al guardar la configuración (teniendo al proveedor marcado como proveedor por defecto) se genera error en el mapa.

- **Google Maps (Premium):** Muestra y valida el campo Client ID.

Si se ingresa un Client ID incorrecto, al guardar la configuración (teniendo al proveedor marcado como proveedor por defecto) se genera error en el mapa.

- **Open Source (Open Street Maps + Nominatim):** No muestra ni valida los campos.

Si no se ingresa información en alguno de los campos validados, al guardar se muestra abajo del campo faltante el mensaje "Por favor ingrese el "Nombre del campo"".

- **País de búsqueda (lista de valores):** Este campo permite seleccionar el país que se utilizará para realizar las búsquedas en el mapa.
- **Zoom (campo numérico obligatorio):** Corresponde al zoom por defecto que se mostrará al visualizar los mapas en las consolas web de BASDK y ASDKV8. Permite ingresar valores entre 1 (muy lejos) y 20 (muy cerca).

Si no se ingresa información en el campo o se ingresa un valor por fuera del rango (1-20), al guardar se genera el mensaje de error "Por favor ingrese un valor entre 1 y 20".

- **Localización (campo obligatorio):** Permite ingresar la localización en la caja de texto o seleccionar un punto en el mapa. Las búsquedas de la localización se hacen dentro del país de búsqueda seleccionado.

Se puede alejar y acercar el mapa.

Si no se ingresa información en el campo, al guardar se genera el mensaje de error "Campo requerido".

Al guardar se pueden visualizar los cambios en el mapa, siempre y cuando el proveedor esté marcado como "Proveedor por defecto". Si no es el proveedor por defecto, no se visualizan los cambios en el mapa hasta que el proveedor se marque como "Proveedor por defecto".



Al cambiar entre proveedores se muestra la localización del proveedor por defecto, para modificarla se debe realizar una nueva búsqueda de localización.

Para poder realizar búsquedas en un nuevo país seleccionado, se debe seleccionar el país, guardar (al guardar se seguirá mostrando la localización del país que estuviera configurado antes) y luego si realizar la búsqueda de la nueva localización.

La configuración por defecto una vez se realice la actualización es la siguiente:

- **Proveedor de mapas:** Open Source (Open Street Maps + Nominatim).
- **Proveedor por defecto:** Se muestra marcado para Open Source (Open Street Maps + Nominatim).
- **País de búsqueda:** Si se tiene información en el SetId = 2237 de SETINGENERAL, se muestra dicho país, si no, se deja Colombia.
- **Zoom:** 2.
- **Localización:** Se deja en blanco y el punto en el mapa se ubica en la latitud (4.736013599353143) y longitud (-74.06033992767334).

#### **Consola de configuración web (BASDK) - Compañías:**

- Se cambia el nombre del campo "Dirección Google" por "Geolocalización" (campo visible cuando se habilita la integración con AFLS).
- Al ingresar a crear compañías (Opciones/Compañía) se muestra el mapa del proveedor configurado por defecto con el zoom configurado por defecto. La caja de texto se muestra en blanco y en el mapa se muestra el punto configurado.
- Al ingresar a editar o visualizar compañías (Opciones/Compañía) se muestra el mapa del proveedor configurado por defecto con el zoom configurado por defecto. En la caja de texto se muestra la dirección guardada en Base de Datos y la ubicación en el mapa corresponde con la dirección guardada.
- En los mapas se permite ingresar la localización en la caja de texto o seleccionar un punto en el mapa. Las búsquedas de la localización se hacen dentro del país de búsqueda configurado.
- Se puede alejar y acercar el mapa.
- Si el proveedor de mapas configurado es Standard Package (Open Street Maps + Arcgis Geocoding) y el token no está vigente, no se pueden realizar búsquedas en el mapa.
- Si el proveedor de mapas configurado es Google Maps/Google Maps Premium y la información de Client ID o API Key es incorrecta se muestra error en el mapa y no se realizan búsquedas.

#### **Consola de configuración web (BASDK) - Personalizar títulos:**

- Se cambia el nombre del campo "GOOGLE\_ADDRESS" por "Geolocation" en la personalización de títulos (Cliente y compañía).

**Consola web de especialista (ASDKV8):**

- Se cambia la etiqueta del campo "Dirección Google" por "Geolocalización" en las pestañas de detalles de Cliente y Compañía.
- Al ingresar a crear clientes o compañías se muestra el mapa del proveedor configurado por defecto con el zoom configurado por defecto. La caja de texto, la latitud y la longitud se muestran en blanco y en el mapa se muestra el punto configurado.
- Al ingresar a editar o visualizar clientes o compañías se muestra el mapa del proveedor configurado por defecto con el zoom configurado por defecto. En la caja de texto se muestra la dirección guardada en Base de Datos, en la latitud y la longitud se muestran los valores guardados en Base de datos y la ubicación en el mapa corresponde con la dirección guardada.
- Los cambios en la ubicación (caja de texto y mapa) se reflejan en la "Latitud" y "Longitud" del formulario.
- Los cambios en la "Latitud" y la "Longitud" se reflejan en la ubicación (caja de texto y mapa).
- En la vista de creación de tarea de campo se mantienen las opciones de dirección de: Cliente, Compañía, Otra. Cliente y compañía continúan llenando la dirección en la barra de búsqueda y esta dirección se refleja en el mapa. Desde la opción de Otra se permite cambiar la dirección.
- En los mapas se permite ingresar la localización en la caja de texto, seleccionar un punto en el mapa o ingresar la latitud y la longitud (solo en clientes y compañías). Las búsquedas de la localización se hacen dentro del país de búsqueda configurado.
- Se puede alejar y acercar el mapa.
- Si el proveedor de mapas configurado es Standard Package (Open Street Maps + Arcgis Geocoding) y el token no está vigente, no se pueden realizar búsquedas en el mapa.
- Si el proveedor de mapas configurado es Google Maps/Google Maps Premium y la información de Client ID o API Key es incorrecta se muestra error en el mapa y no se realizan búsquedas.

**Consideraciones generales:**

- La utilización de mapas requiere acceso a internet.
- El único proveedor gratuito es Open Source (Open Street Maps + Nominatim), los demás operadores requieren datos adicionales como Client ID, Client Secret y API Key para poder utilizarse y los costos generados dependen del proveedor.
- La precisión en las búsquedas depende del proveedor de mapas.
- La implementación realizada para el proveedor Standard Package (Open Street Maps + Arcgis Geocoding) utiliza el mapa de Openstreet pero las búsquedas se ejecutan mediante Arcgis.
- Cada proveedor de mapas tiene sus propios requisitos mínimos de uso.

- Documentación del alcance de los mapas Arcgis: <https://developers.arcgis.com/rest/geocode/api-reference/geocode-coverage.htm>
- Requerimiento del servidor donde se encuentra instalado el worker Service para el uso de Arcgis: <https://support.microsoft.com/en-us/help/3154517/support-for-tls-system-default-versions-included-in-the-net-framework>

**CASO 10030:**

- ✓ Se habilita el tag de RESULTADOS DE LA VOTACIÓN en las acciones de ENVIAR CORREO y ENVIAR ENCUESTA para los siguientes tipos de caso: REQUERIMIENTOS y CAMBIOS.

El tag se puede utilizar en el campo "Cuerpo" mediante la opción de "Agregar Tag" o ingresando manualmente el tag /VOTING\_RESULTS/.

Al enviarse el correo el tag se reemplaza por el resultado de las votaciones asociadas al último proceso de votación (actual o previo) del caso. Teniendo en cuenta lo siguiente:

- Si existe proceso actual de votación se muestra la información del proceso actual.
- Si no existe proceso actual de votación se muestra la información del último proceso previo.
- Si ninguna de las votaciones tiene respuesta asociada, no se muestra información.
- Si una o más votaciones tienen respuesta asociada, se muestra el consolidado de las votaciones con la siguiente información: Responsable, resultado y comentario. Las votaciones sin respuesta registrada no se incluyen en el correo.

Entre cada detalle de resultado de la votación se deja una línea horizontal como separador.

**RESPONSABLE:** Especialista 5

**RESULTADO:** APROBADO

**COMENTARIO:** Aprobado

---

**RESPONSABLE:** Especialista 6

**RESULTADO:** APROBADO

**COMENTARIO:** Aprobado - OK.

---

**RESPONSABLE:** Especialista 7

**RESULTADO:** RECHAZADO

**COMENTARIO:** No Aprobar

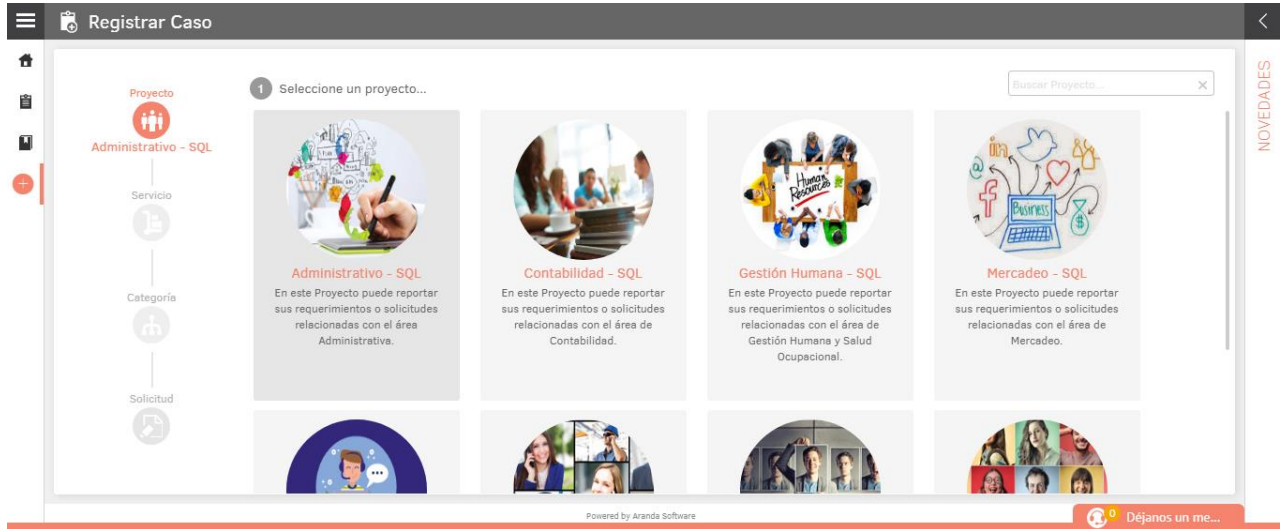
---

El nuevo tag se puede utilizar también en el envío manual de correos en REQUERIMIENTOS y CAMBIOS.

**CASO 10285:**

- ✓ Se modifica la forma en la que se visualizan los proyectos, servicios, categorías y el formulario de creación de casos al ingresar a la opción de “Registrar caso” en la consola web de usuario (USDKV8).

Ahora, el menú con el carrito de datos seleccionados (Proyecto, Servicio, Categoría, Solicitud) se muestra al lado izquierdo de la página y los demás elementos (proyectos disponibles, servicios disponibles, categorías disponibles, formulario de creación de caso) al lado derecho de la página.



El scroll lateral derecho para desplazarse hacia abajo en los proyectos, servicios y categorías, se muestra sólo si se excede la cantidad de items mostrados en la página.

Se agrega un buscador de proyectos que se muestra sólo cuando hay más de 4 proyectos.

A medida que se va seleccionando proyecto, servicio y categoría, en el menú lateral izquierdo se va mostrando el valor seleccionado debajo de cada icono. Si el nombre del Proyecto/Servicio/Categoría seleccionado no se alcanza a ajustar al espacio para mostrarlo, se muestran tres puntos y al acercar el cursor se muestra un tooltip con el nombre completo.



Adicionalmente, la consola USDKV8 de ahora en adelante elimina la posibilidad de creación de casos por el método tradicional (Sin wizard), ahora por defecto y sin configuración alguna a tener en cuenta, se crean los casos por medio del Wizard únicamente.

Para ello, se elimina la opción de configuración (Activar creación de casos por Wizard USDK) de la consola BASDK (Opciones/Resumen).

#### CASO 10288:

- ✓ Se realiza ajuste en el chat de especialista para que cuando se cierre la ventana del chat (cierre de pestaña o navegador), al confirmar que desea abandonar el sitio se cree caso o se registre nota en el caso, de acuerdo a las siguientes validaciones:
  - Si hay conversaciones sin caso asociado, se crea el correspondiente caso (según la configuración modo online) para cada conversación.
  - Si hay conversaciones con caso asociado y mensajes que no se han incluido en el historial del caso, se agrega la correspondiente nota en el caso con la parte de la conversación que falte incluir. En el caso de solicitudes se agrega un archivo adjunto con la conversación completa.
  - Si hay conversaciones con caso asociado y no hay mensajes nuevos para incluir en el historial del caso, no se agregan notas al caso.

En el chat de usuario no se realizan ajustes, por tanto se seguirá mostrando el mismo mensaje.

The screenshot displays the Aranda Service Desk web portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Aranda logo, 'Aranda Service Desk | Portal del Cliente', and user information 'Usuario 1 | Cerrar sesión'. Below this is a search bar with the placeholder text '¿Cómo podemos ayudarte?'. The main content area features several sections: 'Artículos' (Articles) with a search icon, 'Registrar Caso' (Register Case) with a plus icon, and 'Noticias' (News) with a calendar icon. A chat window is open on the right side, showing a message from a disconnected advisor: 'Lo sentimos, el asesor fue desconectado inesperadamente. Te invitamos a dejar un mensaje o puedes volver a conectarte con otro de nuestros asesores.' The chat window includes input fields for 'Asunto' (Subject) and 'Mensaje' (Message), and buttons for 'Enviar mensaje' (Send message) and 'No enviar' (Do not send).

Se debe tener en cuenta que si se elige la opción de "Enviar mensaje" se creará un nuevo caso en modo offline que no estará asociado a la conversación que se mantenía antes del cierre inesperado del chat del especialista.

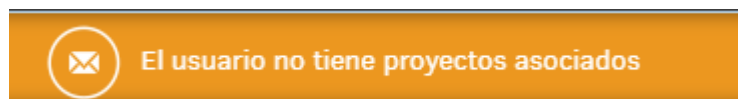
**Nota:** El cambio realizado aplica para los navegadores Chrome, Firefox y Edge. Por temas técnicos no aplica para IE.

**CASO 9943:**

- ✓ Se implementa nueva funcionalidad en la consola BASDK (Inhabilitar para Usuarios) que permitirá inhabilitar un proyecto para usuarios:

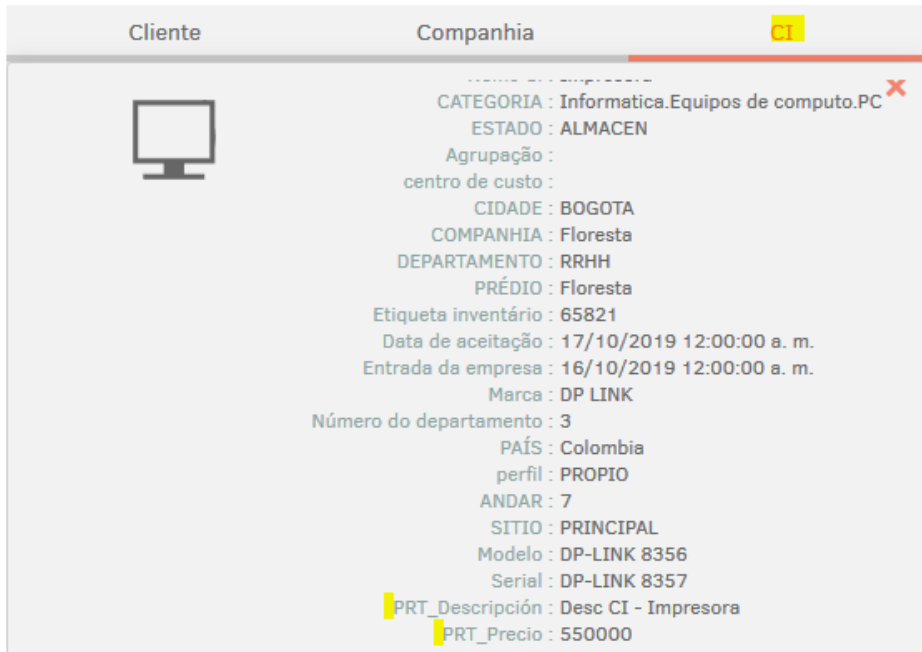
The screenshot shows the configuration page for a project in the Aranda SERVICE DESK. The page title is 'Aranda SERVICE DESK @ Configuración'. The user is logged in as 'APPLICATION ADMINISTRATOR' on '06/11/2019 9:19:29'. The project name is 'Mesa de Servicios TI'. The description is 'En este Proyecto puede reportar sus requerimientos e incidentes relacionados con el área de TI.' The administrator is 'APPLICATION ADMINISTRATOR'. The status is 'Activo'. There are options to 'Adjuntar Imagen' and 'Habilitar integración con Aranda Field Services'. The 'Dirección del servidor web' is empty. There are several sections for permissions: 'Contabilidad' (Incidentes, Problemas, Cambios, Requerimientos de Servicio), 'Mostrar sólo ANS con tiempos configurados' (Incidentes, Problemas, Cambios, Requerimientos de Servicio), 'Gestión por Contratos' (Incidentes, Problemas, Cambios, Requerimientos de Servicio), 'No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio' (Incidentes, Problemas, Cambios, Requerimientos de Servicio), 'Permitir crear caso a nombre de otra persona' (Habilitar la creación de caso, Búsqueda de usuario por compañía, Búsqueda de usuario por proyecto), and 'Otra configuración' (Habilitar integración con el Chat, Archivos adjuntos privados). The 'Inhabilitar para usuarios' option is checked and highlighted in yellow. The footer says '© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation'.

- ✓ De esta forma cuando se marque esta opción para alguno de los proyectos, si los usuarios asociados a ese proyecto ingresan a la consola USDKv8 no podrá ver ni utilizar el proyecto, si el usuario que se autentica solamente está asociado a proyectos inhabilitados, se le presentará el mensaje (El usuario no tiene proyectos asociados) y no podrá acceder a la consola.

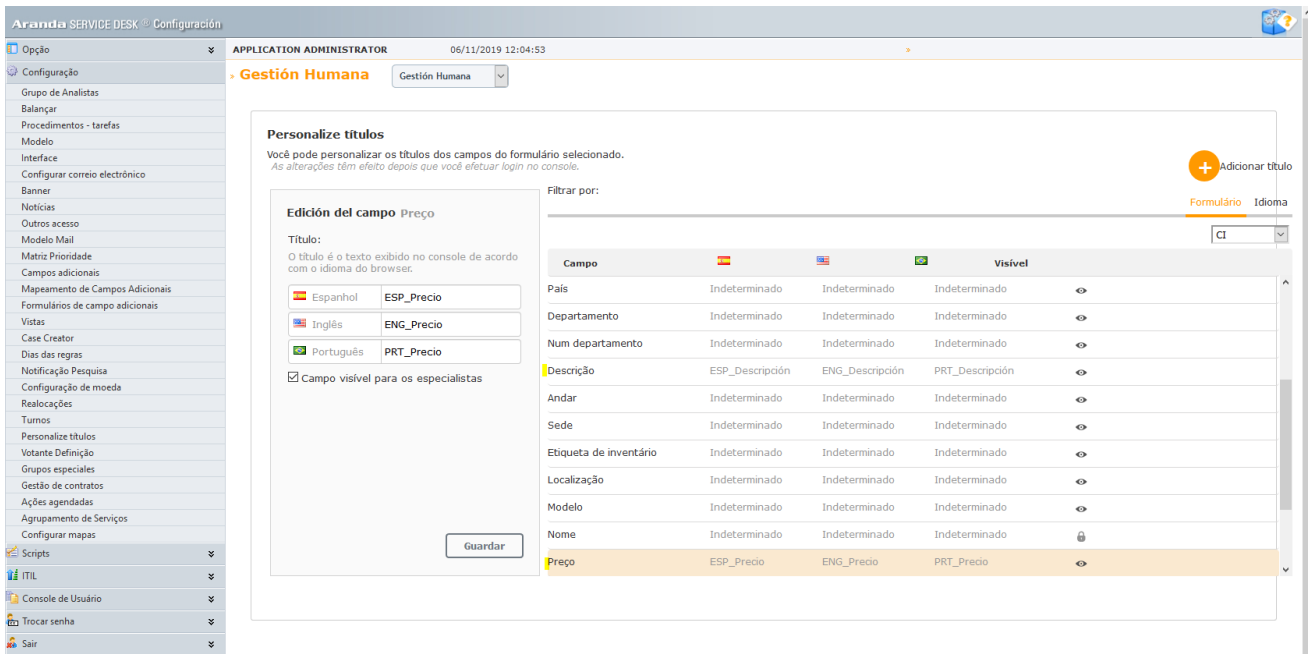


**CASO 10274:**

- ✓ Se adicionan los siguientes campos para los CI (Precio y Descripción) que serán visibles de acuerdo a configuración desde los casos en ASDKv8:



- ✓ La configuración referente a (Configuración - Personalización de títulos) en BASDK, se realiza de la misma forma que para los campos ya existentes:





- ✓ Para configurar el orden en el que se mostraran los campos dentro del listado, se puede realizar desde (Configuración – Interfaz):

The screenshot displays the 'Aranda SERVICE DESK' configuration interface. The main header shows 'Aranda SERVICE DESK @ Configuración' and a 'Salvar' button. Below the header, the user is identified as 'APPLICATION ADMINISTRATOR' on '06/11/2019 14:30:02'. The navigation menu on the left includes 'Configuración', 'Scripts', 'ITIL', 'Console de Usuário', 'Trocar senha', and 'Sair'. The main content area is titled 'Gestão Humana' and contains a sub-section 'Configuração Interface'. This section has a 'Tabelas' dropdown set to 'CI's' and 'Subir Fila' and 'Baixar Fila' buttons. A list of fields is shown, including 'Nome', 'EDIFICIO', 'Etiqueta de inventario', 'Fecha de aceptación', 'Fecha de entrada compañía', 'Marca', 'Número de departamento', 'PAÍS', 'Perfil', 'PISO', 'SEDE', 'Modelo', 'Serial', 'ESP\_Descripción', and 'ESP\_Precio'. The 'ESP\_Descripción' and 'ESP\_Precio' fields are highlighted in yellow.

**CASO 10254:**

- ✓ Se realiza modificación sobre los campos adicionales avanzados para el (Tipo de dato – Lista) de esta forma se puede configurar un campo tipo lista para que por medio del llamado a un Web Service externo se alimenten los elementos del campo, la configuración se puede realizar en la consola BASDK:

APPLICATION ADMINISTRATOR 08/11/2019 10:43:30

» Mesa de Servicios TI

**Nuevo /**

Registrar para:

Identificador:  ?

Nombre del campo:  ?

Descripción del campo:  ?

Tipo de dato:   Habilitar como web services

?

Guardar Historial

Nuevo elemento	Actualizar
Valor	

Navegación de paginas: < > | Pagina actual 1 de 1, registros 0 al 0 de 0.

Para el Especialista:  Obligatorio  Editable  Visible

Para el Usuario:  Obligatorio  Editable  Visible

Parámetros adicionales Cree campos adicionales para categorías, servicios y por estado

Seleccione las categorías:

[Ver campos adicionales](#)

© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

- ✓ Las características del campo se conservan cómo hasta el momento (Guardar Historial – Obligatoriedad – Editabilidad –Visibilidad) tanto para (Especialistas) cómo para (Usuarios).
- ✓ Si se selecciona la opción (Habilitar cómo web services) se debe configurar la URL del web service en (Datos del web services), puede adicionar etiquetas (Corresponden a los datos del Usuario) en la URL, en el momento de la petición las etiquetas serán reemplazadas según corresponda.
- ✓ Una vez configurado el campo, se puede utilizar dentro de las consolas ASDKv8 y USDKv8 según su configuración:

Registrar Caso

Proyecto

Servicios Universitarios

Servicio

Retirar Asignatura

Categoría

Asignaturas

Solicitud

Seleccione la materia.

Cliente  
Estudiante

Descripción

**REQUERIMIENTOS DE SERVICIO**

Descripción de su solicitud:  
Desvincular materia.

Por favor, agregue la información adicional para completar el caso.

Información Básica

Selecciones

- Cálculo Diferencial
- Geometría
- Química General e Inorgánica
- Fundamentos de Programación
- Biología
- Comunicación y Ciencia
- Introducción a la Ingeniería

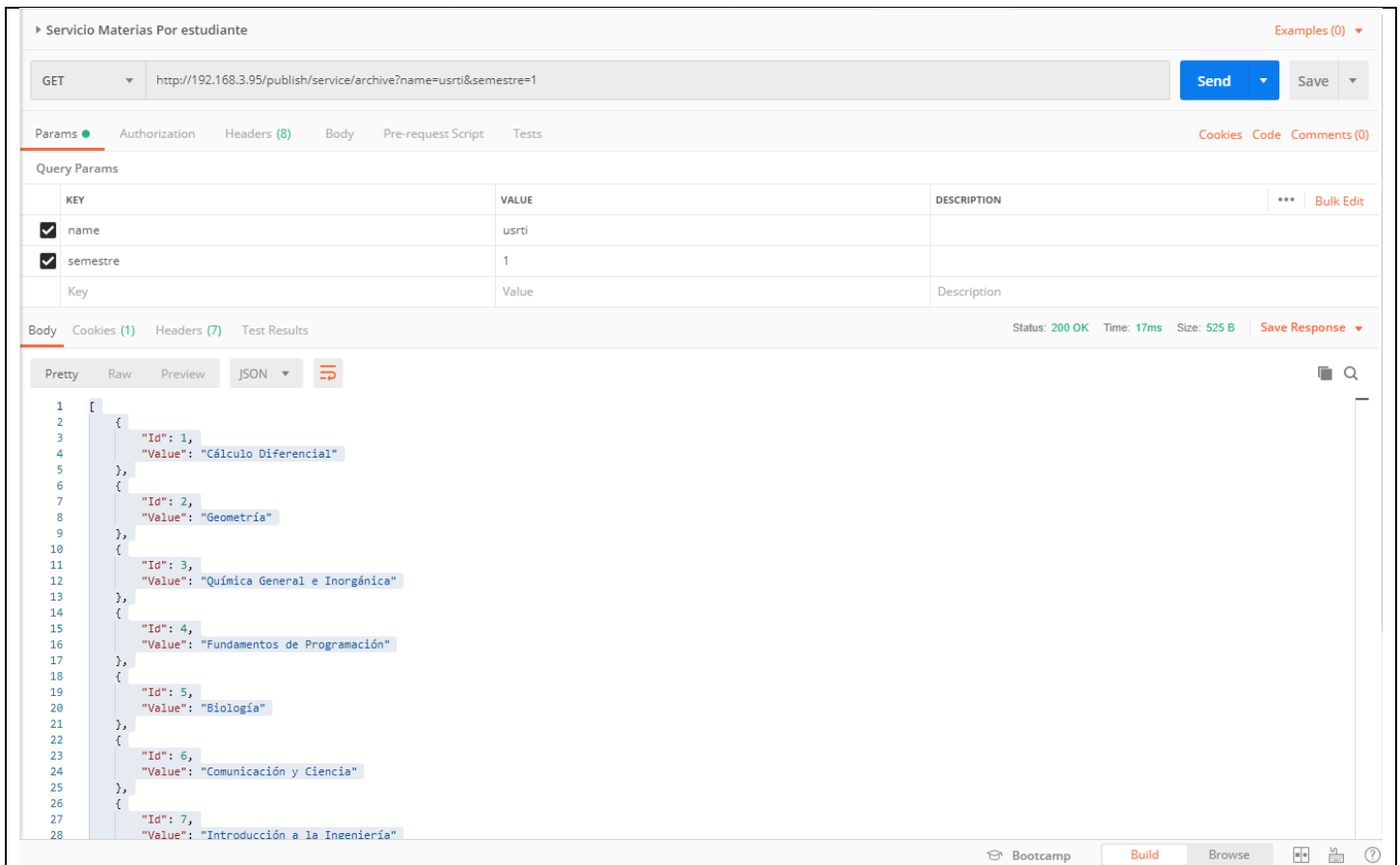
Química General e Inorgánica

0 Archivos

✓ Para el correcto funcionamiento al configurar un campo con estas características, el servicio web que se va a consumir debe tener las siguientes características:

1. El servicio debe ser tipo GET.
2. El servicio debe retornar lo siguiente en el body (Lista: Id, Value).

Ejemplo:



Servicio Materias Por estudiante

GET `http://192.168.3.95/publish/service/archive?name=usrti&semestre=1` Send Save

Params Authorization Headers (8) Body Pre-request Script Tests Cookies Code Comments (0)

Query Params

KEY	VALUE	DESCRIPTION	...
<input checked="" type="checkbox"/> name	usrti		
<input checked="" type="checkbox"/> semestre	1		
Key	Value	Description	

Body Cookies (1) Headers (7) Test Results Status: 200 OK Time: 17ms Size: 525 B Save Response

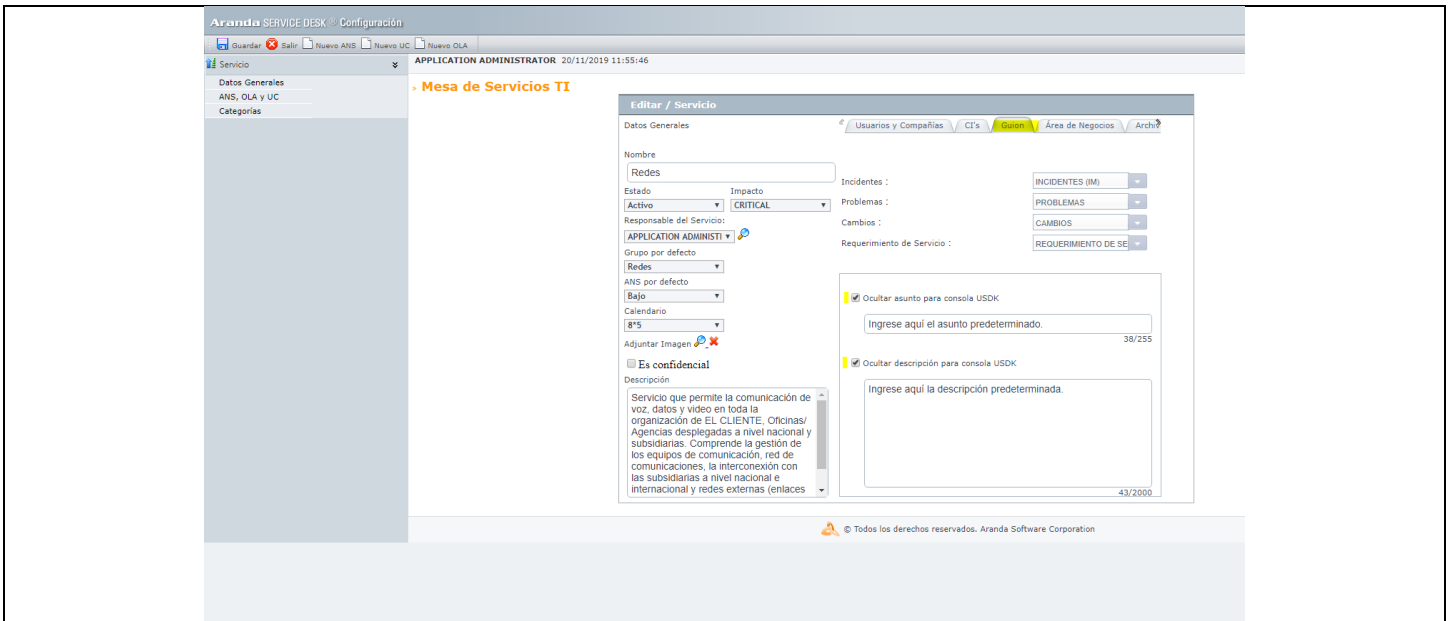
Pretty Raw Preview JSON

```
1 [
2   {
3     "Id": 1,
4     "Value": "Cálculo Diferencial"
5   },
6   {
7     "Id": 2,
8     "Value": "Geometría"
9   },
10  {
11    "Id": 3,
12    "Value": "Química General e Inorgánica"
13  },
14  {
15    "Id": 4,
16    "Value": "Fundamentos de Programación"
17  },
18  {
19    "Id": 5,
20    "Value": "Biología"
21  },
22  {
23    "Id": 6,
24    "Value": "Comunicación y Ciencia"
25  },
26  {
27    "Id": 7,
28    "Value": "Introducción a la Ingeniería"
29  }
30 ]
```

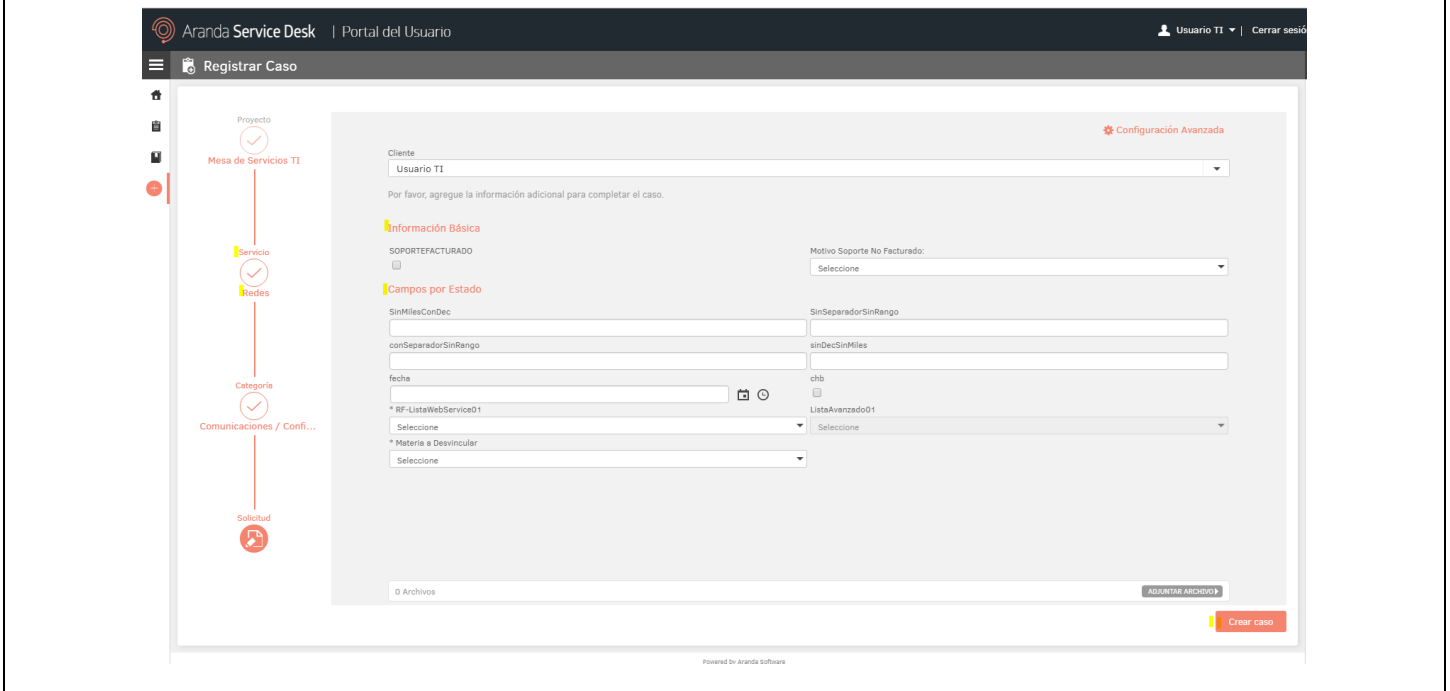
- ✓ Las peticiones que se realizan a Servicios Web externos no manejan ningún tipo de autenticación, la comunicación entre el servidor de aplicaciones de Aranda y el Servicio web externo debe ser garantizada por el cliente para el correcto funcionamiento de estos campos.

#### CASO 10253:

- ✓ Se implemente nueva funcionalidad en USDkV8 que permite ocultar los campos (Asunto - Descripción) por medio del servicio, para la creación de casos desde el portal del cliente, de esta forma en caso de requerirlo, se podrá modelar un formulario de campos adicionales de acuerdo a las necesidades del cliente, logrando que los usuarios finales creen sus casos únicamente con la información de los campos adicionales que se definan.
- ✓ La configuración se puede realizar en la (Creación – Edición) de un servicio desde la consola (BASDK) de la siguiente forma:



- ✓ Luego de esta configuración, cuando se cree un caso en la consola USDKv8 seleccionando el servicio configurado, solo se mostrarán los campos adicionales de acuerdo a su configuración. Se puede realizar esta configuración por separado para cada servicio, siempre será obligatorio un texto en el campo que se oculte (Asunto - Descripción) el cual quedará por defecto en cada campo para los casos creados con ese servicio.



The screenshot displays the Aranda Service Desk user portal. The main interface is divided into two sections. On the left, there is a 'Mis casos' (My cases) section with a search bar and a list of cases. Each case entry includes a case ID, title, project, subject, registration date, and status (e.g., 'ABIERTO'). On the right, there is a detailed view of a case (Caso RF-89-2-23). This view includes a 'Detalle del caso' section with a 'Cerrar caso' button, a 'Datos Adicionales' section with fields for 'Grupo de especialista' (Redes) and 'Especialista encargado' (APPLICATION ADMINISTRATOR), a 'Progreso' section with a progress bar and time tracking, and a 'Notas' section with a 'Descripción' field and a 'Solución' field. A vertical 'NOVEDADES' (NEWS) sidebar is visible on the far right.

## 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 8.0.101.
- ✓ **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.
- ✓ En el motor de DB Oracle el tamaño máximo del contenido de un artículo es de 32.000 caracteres, por tanto, si se requiere incluir imágenes se recomienda utilizar imágenes de URL pública o imágenes linkeadas a un repositorio remoto para que al almacenarse en DB sean referenciadas con la URL de la imagen y ocupen menos espacio. No se recomienda pegar imágenes locales ya que se referencian como imágenes completas en base64.
- ✓ La consola USDKV8 de ahora en adelante elimina la posibilidad de creación de casos por el método tradicional (Sin wizard), ahora por defecto y sin configuración alguna a tener en cuenta, se crean los casos por medio del Wizard únicamente.
- ✓ A partir de la fecha el proveedor de mapas por defecto en las consolas de Aranda será Open Source (Open Street Maps + Nominatim).