

NOMBRE DEL PRODUCTO:	ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.24.0
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:	8.24.0
FECHA DE LIBERACIÓN	09/06/2020

DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO

CASO 200134:

- ✓ Se soluciona el problema presentado en Oracle con el crecimiento de la tabla ASDK_HIST_MODIFY por el registro constante de COMMENTARY cuando se intentaba cambiar un caso con tareas pendientes a un estado final mediante la ejecución de reglas dependientes del tiempo.

Con el ajuste realizado al procedimiento PRC_ASDK_MODIFICAR_ITEM, se dejan de borrar las marcas de ejecución de las reglas, por tanto, si al momento de ejecutar la regla el caso tiene tareas pendientes y no es posible realizar el cambio al estado final, se deja la correspondiente nota en el caso indicando del cambio de estado no realizado por la existencia de tareas pendientes. En este caso, cómo no se volverá a ejecutar la regla, será necesario realizar el cambio de estado del caso de forma manual, una vez se completen las tareas pendientes.

CASO 200008:

- ✓ No se realizan ajustes en la funcionalidad, desde el servicio REST se puede utilizar la petición de consulta para validar si el caso tiene votación en curso.

URI: `api/v8.6/item/{id}/{itemType}/{userId}?level={level}`

En la respuesta se retorna una propiedad HasCurrentVoting con valor true si el caso se encuentra en votación o false en caso contrario, en la implementación se debe evaluar esta propiedad para actualizar o no el caso.

Ejemplo:

```
Request URL: http://192.168.3.116/ASDKAPI/api/v8.6/item/28546/3/1
```

```
GroupId: 7
GroupName: "Mesa de Servicio Nivel 1"
HasCurrentVoting: true
```

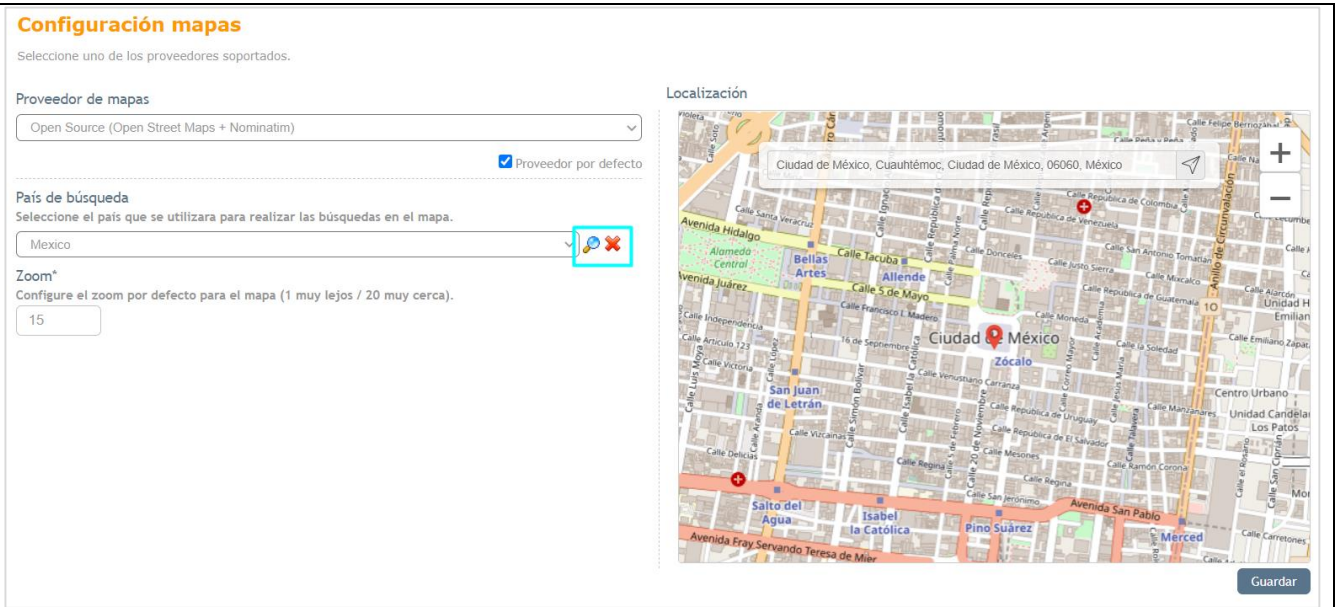
Los servicios SOAP ya no se encuentran soportados.

CASO 200088:

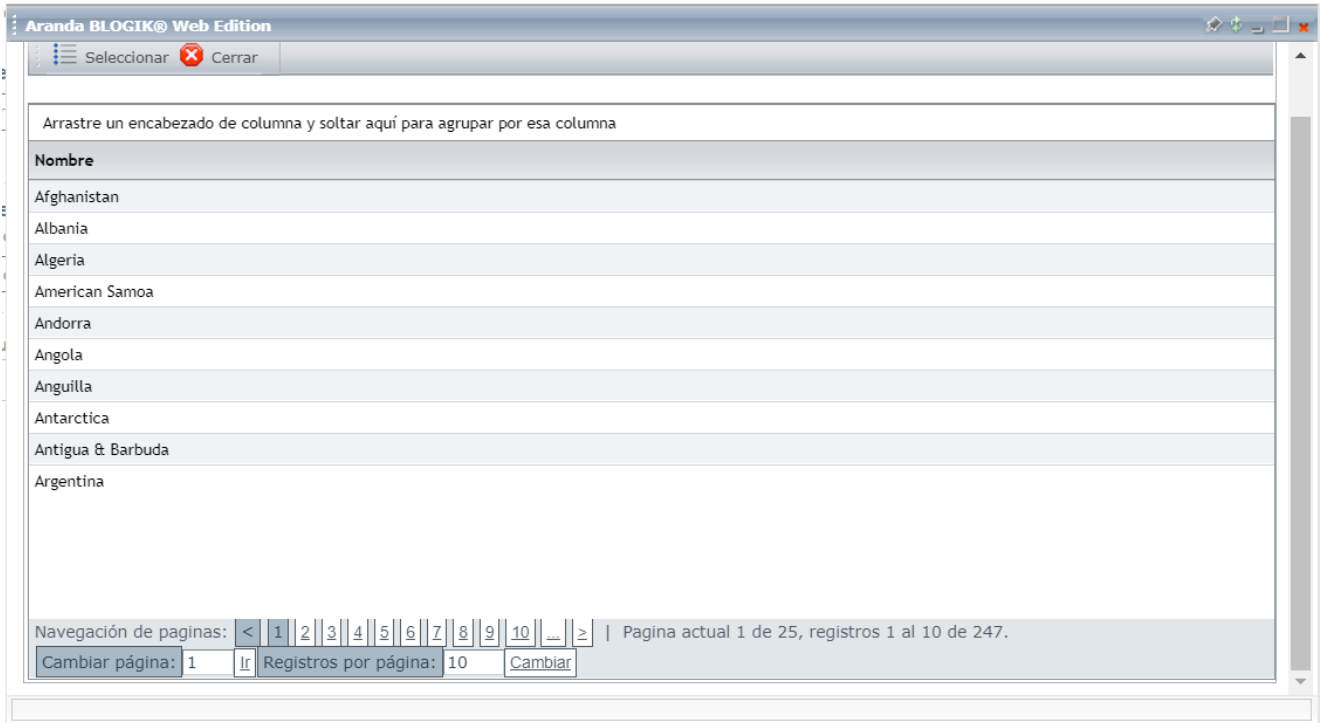
- ✓ Se realiza ajuste en las consolas web de configuración (BASDK) y de especialistas (ASDKV8) para permitir configurar más de un país en los mapas y realizar búsquedas en dichos países. A continuación, se detallan los cambios realizados:

Configuración de mapas en BASDK (Configuración / Configurar mapas)

Se habilitan las opciones de agregar y eliminar países en el campo "País de búsqueda" para cada uno de los proveedores existentes:



Al dar clic sobre la lupa, se muestra un buscador de países que permite seleccionar los países que se van a utilizar en las búsquedas de los mapas para el proveedor seleccionado.



En el campo "País de búsqueda" se listan los países seleccionados en el buscador. El país seleccionado en este campo será el país por defecto para el proveedor (país que se mostrará por defecto al cargar los mapas en las consolas BASDK y ASDKV8).

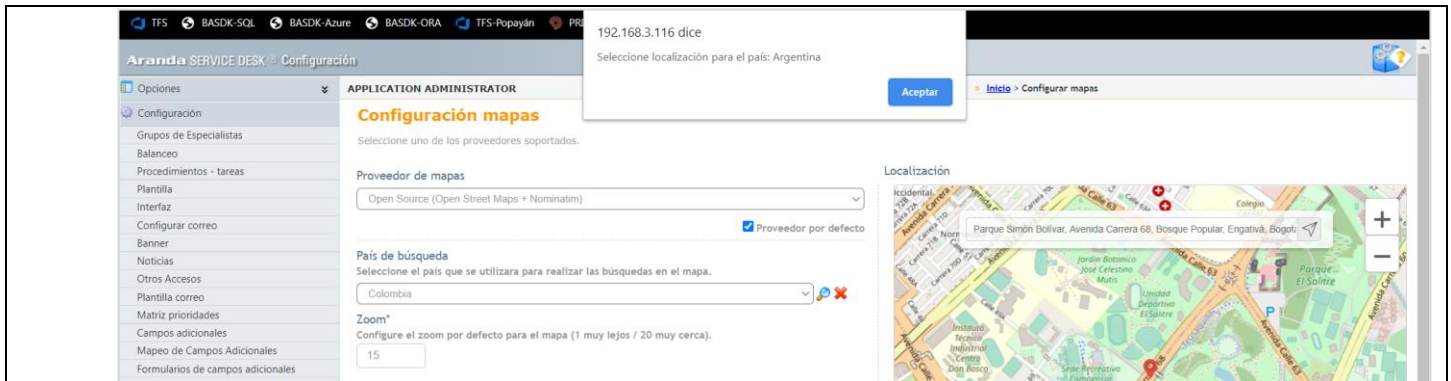
País de búsqueda

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

Al dar clic sobre la x, se elimina de la lista el país seleccionado. Se debe contar por lo menos con un país configurado para la búsqueda en los mapas, por tanto, si el proveedor tiene solamente un país configurado y se intenta eliminar, se genera el mensaje de error "Error al borrar el registro".

Para cada país agregado a la lista de países de búsqueda se debe configurar una localización (ubicación por defecto que se mostrará para el país al cargar los mapas en las consolas BASDK y ASDKV8).

Si alguno de los países no tiene una localización configurada, al guardar se muestra el mensaje "Seleccione localización para el país: (nombre del país)".



Al seleccionar un país en el campo “País de búsqueda” se refresca la localización, muestra la información guardada para dicho país (dirección y punto en el mapa) y permite realizar la búsqueda de la “Localización” en dicho país.

Al guardar, se aplica el mismo zoom a todos los países configurados para el proveedor.

En el caso del proveedor Standard Package (Open Street Maps + Arcgis Geocoding) debido a la generación de token que se hace, es necesario primero marcar el checkbox de “Proveedor por defecto”, guardar y después agregar los países con su correspondiente ubicación.

Al instalar el desarrollo, se conserva la configuración de mapas que tenga el cliente y se actualiza la región para los usuarios y compañías que tengan latitud y longitud con el país por defecto del proveedor por defecto configurado al momento de realizar la actualización.

Las demás validaciones continúan como hasta la fecha.

Nota: Se recomienda incluir en la configuración de mapas países que coincidan con los de las ubicaciones existentes para compañías y usuarios, esto con el fin de asegurar que la información del país mostrada en los mapas para dichos registros sea consistente.

Creación/Edición de compañías en BASDK (Opciones / Compañía)

Al ingresar a crear/editar compañías se muestra en el mapa el nuevo combo de selección de código de país con la lista de los códigos (siglas) de los países (CO, MX, PE, BR...) seleccionados en la configuración de mapas para el proveedor por defecto.

Editar / Compañía		Detalles	
Compañía	MESA DE SERVICIOS TI	Identificador	1234567890
Contacto	Gerente	Correo Electrónico	mesadeserviciosti@gmail
Sitio Web	www.mesadeserviciosti1.c	Descripción	Mesa de servicios TI
País	Colombia	Ciudad	Bogota, D.C.
Alias	TI		
Geolocalización			

Si la compañía no tiene una ubicación guardada se hace lo siguiente:

- Combo de país: Muestra seleccionado el código del país por defecto del proveedor por defecto.
- Caja de texto de la dirección: En blanco.
- Mapa: Muestra el punto configurado para el país seleccionado.

Si la compañía tiene una ubicación guardada se hace lo siguiente:

- Combo de país: Muestra seleccionado el código de país guardado.
- Caja de texto de la dirección: Muestra la dirección guardada.
- Mapa: Muestra el punto correspondiente a la dirección guardada (latitud y longitud).

Al seleccionar un país en el combo, se permite realizar la búsqueda en el país seleccionado.

Las demás validaciones continúan como hasta la fecha.

Creación/Edición/Visualización de clientes, compañías y tareas de campo en ASDKV8

Al ingresar a crear/editar/visualizar clientes o compañías se muestra en el mapa el nuevo combo de selección de código de país con la lista de los códigos (siglas) de los países (CO, MX, PE, BR...) seleccionados en la configuración de mapas para el proveedor por defecto.

Detalles de cliente

Guardar

Nombre * Usuario pruebas 1 **Alias** * uflor1 **Campo Requerido***

Contraseña * **Confirmar Contraseña** *

Roles

Usuario Especialista Usuario

Datos de ubicación.

ESTADO DEL USUARIO

TIPO DE DOCUMENTO

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN

FECHA DE NACIMIENTO 19/12/2018

CORREO ELECTRÓNICO usuariousdk@hotmail.com

TELÉFONO UNO

EXTENSIÓN

TELÉFONO MÓVIL 5646

FAX

DIRECCIÓN UNO

Ubicación

CO Universidad Externado de Colombia, Calle 12, L

Detalles de compañía

Guardar

Datos Generales

COMPañIA

MESA DE SERVICIOS TI

Alias

TI **CONTACTO** Gerente

CORREO ELECTRÓNICO mesadeserviciosti@gmail.com **DESCRIPCIÓN** Mesa de servicios TI

Latitud 4.67040310

Longitud -74.04625510 **NIT** 1234567890

SITIO WEB www.mesadeserviciosti1.com

Datos de ubicación.

CIUDAD Bogota **DIRECCIÓN1** Dir1

Ubicación

CO Chicó verde, Carrera 9, El Nogal, Chapinero, Bo

Si el cliente o la compañía no tiene una ubicación guardada se hace lo siguiente:

- Combo de país: Muestra seleccionado el código del país por defecto del proveedor por defecto.
- Caja de texto de la dirección: En blanco.
- Mapa: Muestra el punto configurado para el país seleccionado.

Si el cliente o la compañía tiene una ubicación guardada se hace lo siguiente:

- Combo de país: Muestra seleccionado el código de país guardado.
- Caja de texto de la dirección: Muestra la dirección guardada.
- Mapa: Muestra el punto correspondiente a la dirección guardada (latitud y longitud).

Al seleccionar un país en el combo, se permite realizar la búsqueda en el país seleccionado.

Al realizar búsquedas de ubicaciones por latitud y longitud, se recomienda primero seleccionar el país y luego ingresar la latitud y longitud para realizar la búsqueda, ya que con estos datos no es posible validar la correspondencia del país en el combo.

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, además, se muestra el correspondiente código del país.

Añadir nueva tarea ✕

Tarea manual Tarea de campo

Seleccionar servicio*
AFLS Desplazamiento de asignación directa ▼

Tipo*
Normal ▼

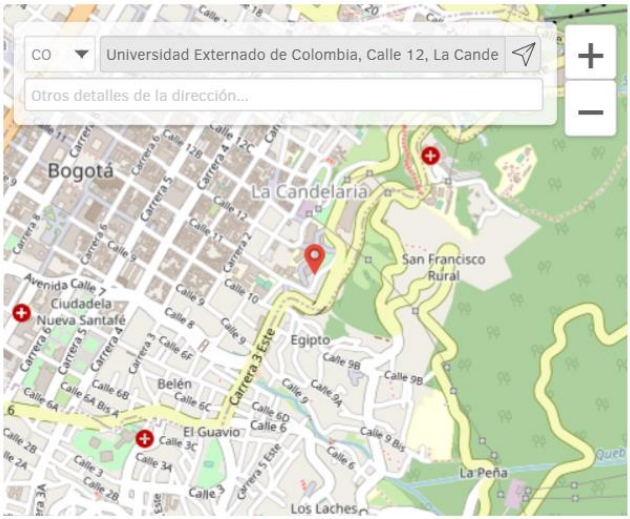
Asunto*
AF Subject Instalación

Descripción* [Traer datos del caso](#)
Tarea de campo.

Ubicación

Escoja una dirección para la orden de trabajo*:
 Cliente Compañía Otra

CO ▼ Universidad Externado de Colombia, Calle 12, La Cande ↗ +
Otros detalles de la dirección...



Añadir nueva tarea
✕

Tarea manual Tarea de campo

Seleccionar servicio*

AFLS Desplazamiento de asignación directa ▼

Tipo*

Normal ▼

Asunto*

AF Subject Instalación

Descripción* Traer datos del caso

Tarea de campo.

Cancelar
Programar
Guardar

Ubicación

Escoja una dirección para la orden de trabajo*:

Cliente Compañía Otra

MX ▼ Ingrese una dirección o fije la ubicación sobre el mapa... ↗

Calles de la dirección...

Bandera Monumental, Calle Plaza de la Constitución, Centro Urbano, Cuauhtémoc, Ciudad de México, 06010, México

Las demás validaciones continúan como hasta la fecha.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

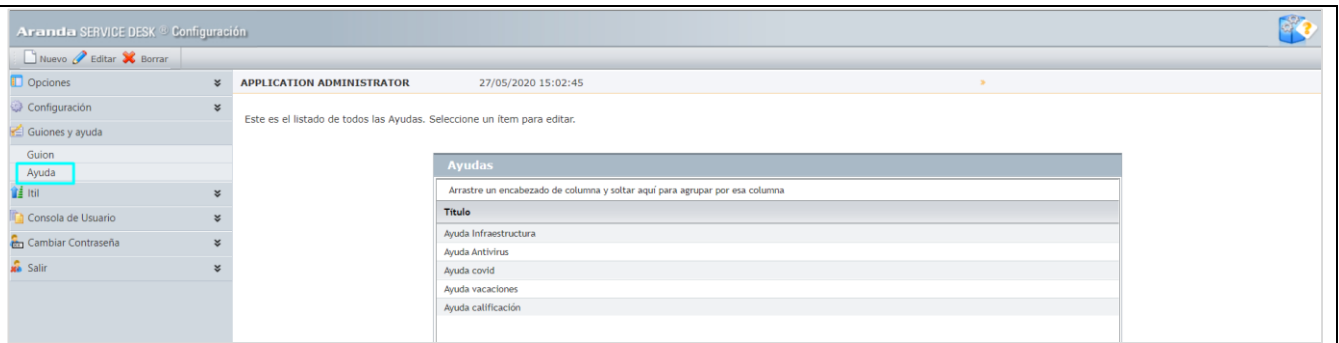
VISUALIZACIÓN DE CATEGORÍAS EN EL HOME DE USUARIOS Y AYUDAS EN LOS CASOS

- ✓ Se realiza ajuste en las consolas web de configuración (BASDK) y de usuarios (USDKV8) para agregar una nueva funcionalidad que permite visualizar ayudas en los casos asociados a las categorías y visualizar categorías en el Home de usuario.

Para poder hacer uso de esta nueva funcionalidad lo primero que se debe hacer es instalar la versión 8.24.0 de Aranda Service Desk y actualizar la versión de Base de datos a la 8.0.107. Una vez hecho esto, se puede proceder a configurar los elementos necesarios (categorías, ayudas y paneles) como se indica a continuación.

Configurar las ayudas de las categorías

Ingresar a (Guiones y ayuda / Ayuda) en la consola de configuración web (BASDK).



Esta nueva opción permite configurar (crear, editar, eliminar) las ayudas de las categorías. La configuración es general, por tanto, las ayudas se pueden utilizar en las categorías de todos los proyectos.

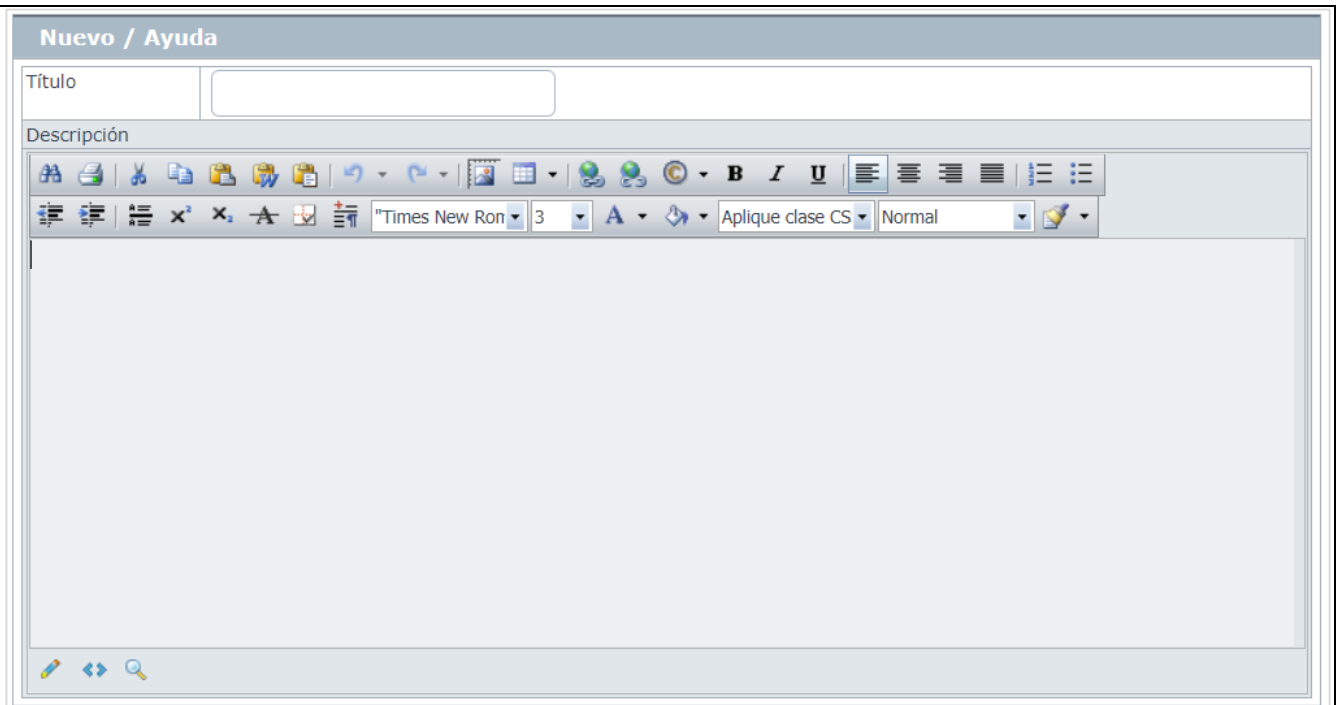
La opción de “Ayuda” cuenta con los siguientes permisos que están habilitados por defecto en Profile para el grupo “Administrator”:

- VIEW HELP: 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.
- NEW HELP: Si se tiene habilitado el permiso se habilita la opción “Nuevo”. Si se tiene deshabilitado el permiso se deshabilita la opción “Nuevo”.
- EDIT HELP: Si se tiene habilitado el permiso se habilita la opción “Editar”. Si se tiene deshabilitado el permiso se deshabilita la opción “Editar”.
- DELETE HELP: Si se tiene habilitado el permiso se habilita la opción “Borrar”. Si se tiene deshabilitado el permiso se deshabilita la opción “Borrar”.

Nota: Se cambió el nombre de la opción de menú “Guiones” a “Guiones y ayuda” debido a la inclusión de la nueva opción de “Ayuda” en este menú.

Crear ayuda:

Para crear una ayuda se debe dar clic en “Nuevo” e ingresar información en los campos obligatorios “Titulo” (campo tipo texto) y “Descripción” (campo tipo texto enriquecido).



Nuevo / Ayuda

Título

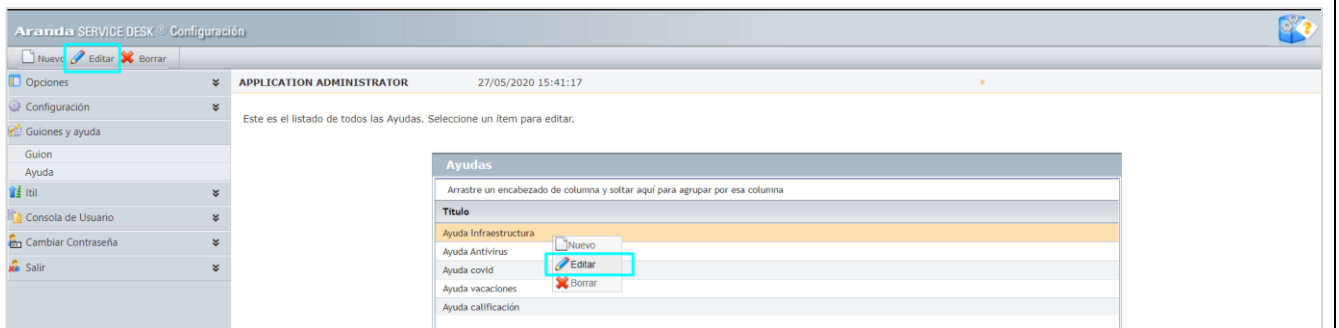
Descripción

Times New Roman 3 Aplique clase CS Normal

Si al guardar no hay información en alguno de los campos obligatorios, se genera un mensaje de error indicando que el campo es requerido.

Editar ayuda:

Para editar una ayuda se debe seleccionar la ayuda, dar clic en “Editar” y modificar la información requerida de los campos “Título” y “Descripción”.



Aranda SERVICE DESK Configuración

Nuevo Editar Borrar

OPCIONES APPLICATION ADMINISTRATOR 27/05/2020 15:41:17

Configuración Este es el listado de todas las Ayudas. Seleccione un ítem para editar.

Guiones y ayuda

Guion

Ayuda

Itali

Consola de Usuario

Cambiar Contraseña

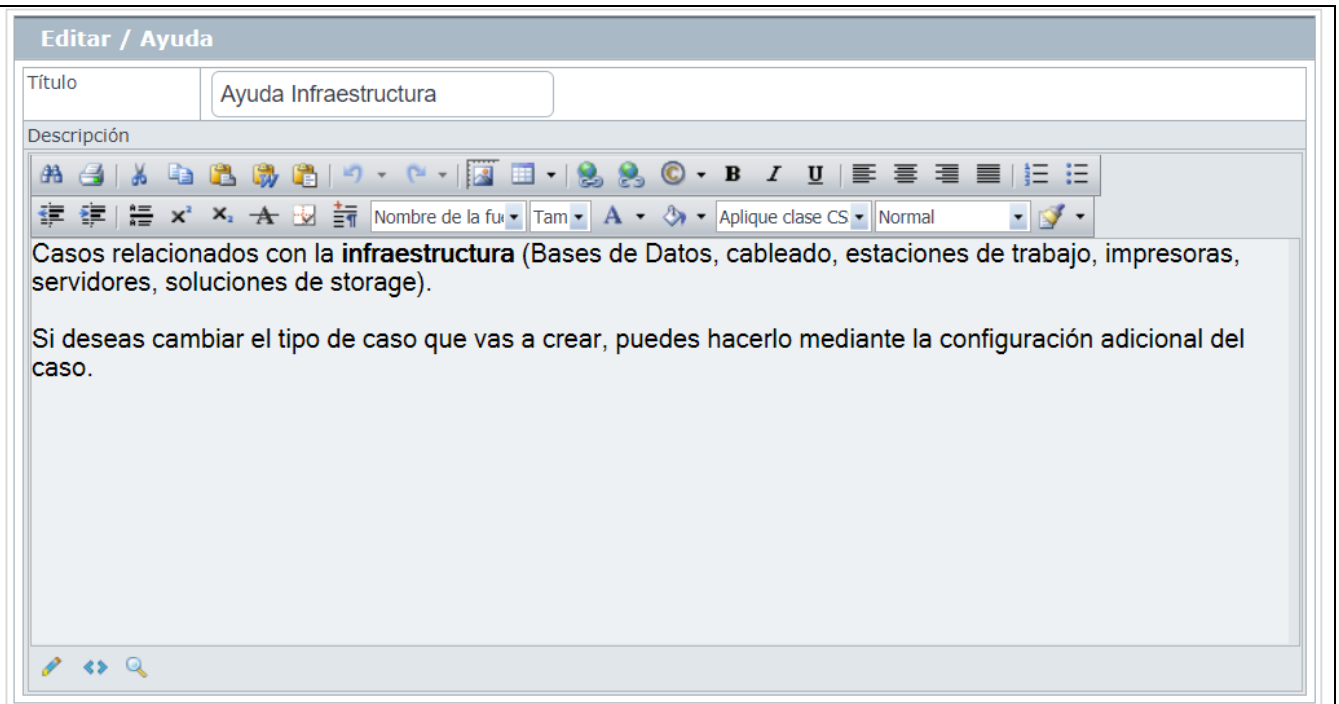
Salir

Ayudas

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Título
Ayuda Infraestructura
Ayuda Antivirus
Ayuda covid
Ayuda vacaciones
Ayuda calificación

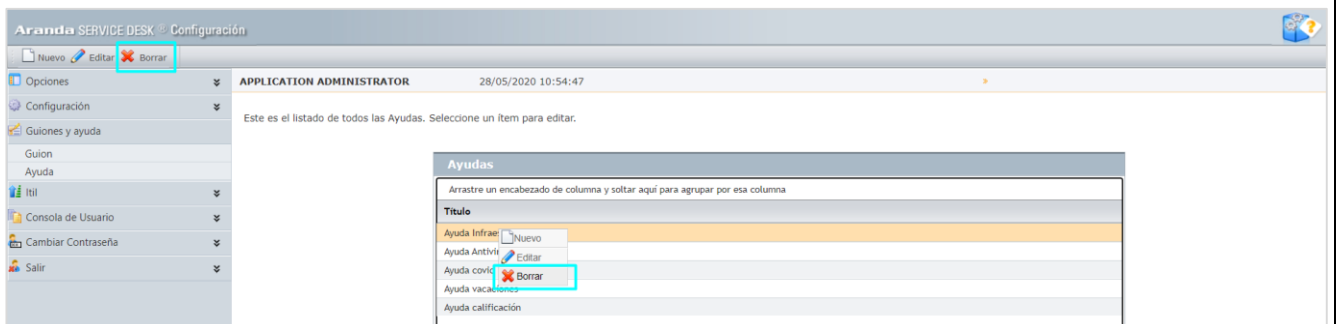
Nuevo Editar Borrar



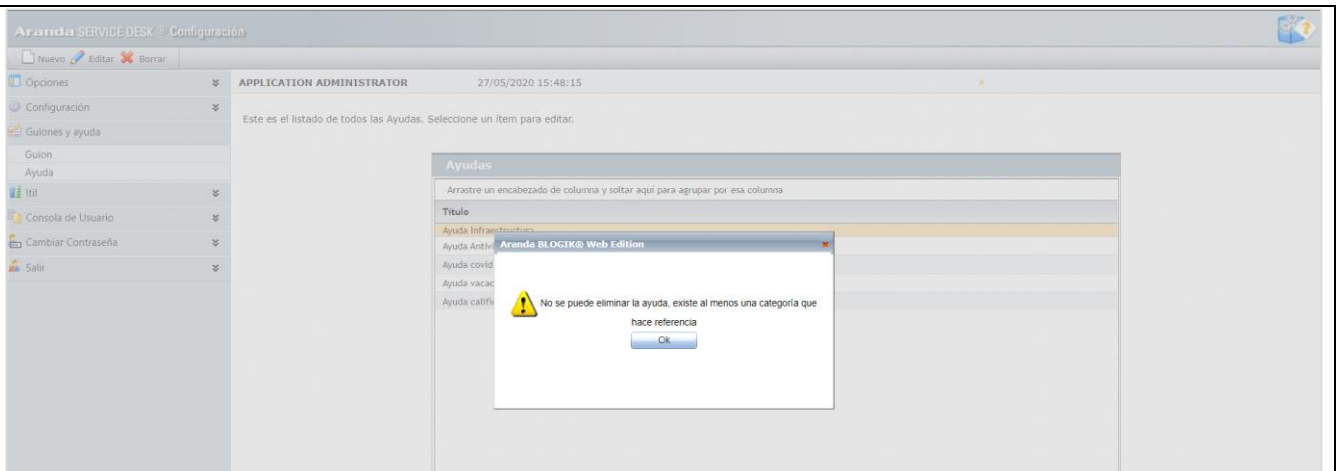
Las validaciones de los campos son las mismas que en la creación de ayudas.

Eliminar ayuda:

Para eliminar una ayuda se debe seleccionar la ayuda, dar clic en “Borrar” y confirmar la eliminación.

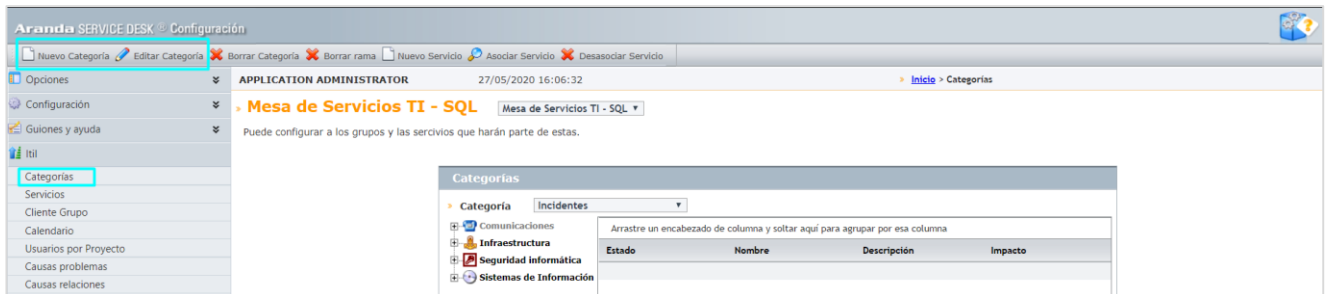


Si la ayuda se encuentra asociada a una categoría, no se permite la eliminación.





Asociar ayudas a las categorías

Ingresar a (Itil / Categorías / Nuevo categoría o Editar categoría) en la consola de configuración web (BASDK).

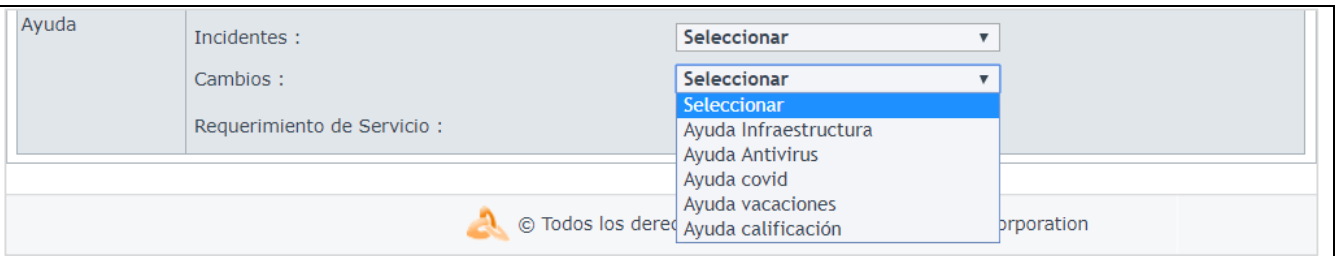


Al ingresar a crear o editar una categoría se muestra una nueva sección llamada “Ayuda” en la cual están los siguientes campos no obligatorios de tipo lista: Incidentes, Cambios, Requerimiento de Servicio. Los campos no tienen un valor por defecto seleccionado (se muestra el texto “Seleccionar”).

Nombre	<input type="text"/>
Padre	<input type="text"/>
Especialista	<input type="text"/>
Icono	access <input type="text"/>
Estado	ACTIVE <input type="text"/>
Descripción	<input type="text"/>
Tipo de Registro	<input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio <input type="checkbox"/> Artículos <input type="checkbox"/> Catálogo de Servicios
Etiqueta	<input type="text"/>
Visible	<input type="checkbox"/> Categoría visible en la consola de usuario
Ayuda	Incidentes : <input type="text" value="Seleccionar"/> Cambios : <input type="text" value="Seleccionar"/> Requerimiento de Servicio : <input type="text" value="Seleccionar"/>

Nombre	Antivirus <input type="text"/>
Padre	Seguridad informática <input type="text"/>
Especialista	APPLICATION ADMINISTRATOR <input type="text"/>
Icono	usuario1 <input type="text"/>
Estado	ACTIVE <input type="text"/>
Descripción	Categoría Antivirus (IM) <input type="text"/>
Tipo de Registro	<input checked="" type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio <input type="checkbox"/> Artículos <input type="checkbox"/> Catálogo de Servicios
Etiqueta	Antivirus <input type="text"/>
Visible	<input checked="" type="checkbox"/> Categoría visible en la consola de usuario <input type="checkbox"/> Categoría en el Home de usuarios
Servicio	Seleccionar <input type="text"/>
Imagen por defecto	Imagen__1 <input type="text"/>
Imagen personalizada  	
Ayuda	Incidentes : <input type="text" value="Ayuda Antivirus"/> Cambios : <input type="text" value="Seleccionar"/> Requerimiento de Servicio : <input type="text" value="Seleccionar"/>

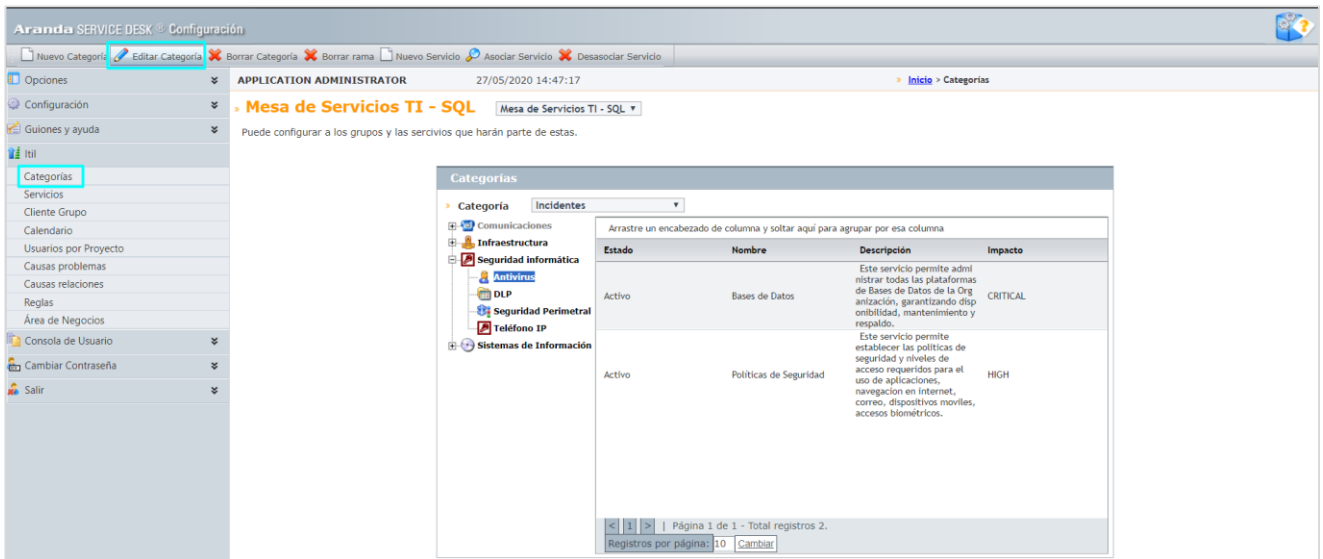
En todas las listas se muestran las ayudas configuradas (Títulos de las ayudas). La ayuda seleccionada para cada tipo de caso será la que se muestre en la consola de usuarios (USDKV8) al crear ese tipo de caso para la categoría correspondiente.



Las ayudas se pueden asociar a cualquier categoría, sin importar si está visible en el Home de usuarios o no.

Configurar las categorías visibles en el Home de usuarios

Ingresar a (Itil / Categorías / Editar categoría) en la consola de configuración web (BASDK).



En la sección “Visible” se muestra un nuevo checkbox (Categoría en el Home de usuarios) que permite dejar la categoría visible en el Home de usuarios (checkbox marcado).

Nombre	Antivirus
Padre	Seguridad informática
Especialista	APPLICATION ADMINISTRATOR
Icono	usuario1
Estado	ACTIVE
Descripción	Categoría Antivirus (IM)
Tipo de Registro	<input checked="" type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio <input type="checkbox"/> Artículos <input type="checkbox"/> Catálogo de Servicios
Etiqueta	Antivirus
Visible	<input checked="" type="checkbox"/> Categoría visible en la consola de usuario <input type="checkbox"/> Categoría en el Home de usuarios
Servicio	Seleccionar
Imagen por defecto	Imagen__1
Imagen personalizada	
Ayuda	Incidentes : <input type="text" value="Ayuda Antivirus"/> Cambios : <input type="text" value="Seleccionar"/> Requerimiento de Servicio : <input type="text" value="Seleccionar"/>

El nuevo checkbox siempre está visible, pero se habilita para marcar/desmarcar sólo si está marcado el checkbox de “Categoría visible en la consola de usuario”.

Al marcar el checkbox (Categoría en el Home de usuarios) se habilitan los siguientes campos para agregar a la categoría la información necesaria para poder ser visualizada en el Home de usuarios:

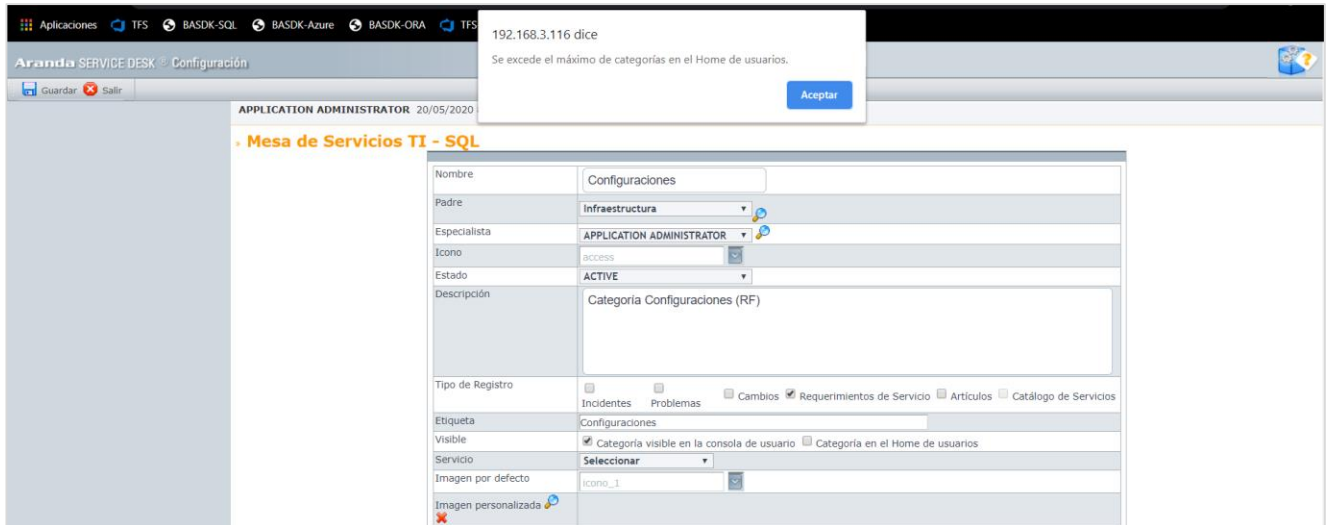
Visible	<input checked="" type="checkbox"/> Categoría visible en la consola de usuario <input checked="" type="checkbox"/> Categoría en el Home de usuarios
Servicio	Seleccionar
Imagen por defecto	Imagen__1
Imagen personalizada	

- **Servicio:** Campo obligatorio con la lista de servicios asociados a la categoría. Este campo no tiene un valor por defecto seleccionado (muestra el texto “Seleccionar”) y permite seleccionar solo un servicio.
- **Imagen por defecto:** Campo tipo lista que muestra las imágenes que están disponibles para utilizar como imagen de la categoría si no se carga una imagen personalizada. Está seleccionada por defecto la primera imagen.
- **Imagen personalizada:** Este campo permite seleccionar una imagen (máximo 126px de ancho y 126px de alto) para la categoría. Se recomienda que la imagen tenga un tamaño exacto de 126 x 126 para asegurar la correcta visualización en el Home de usuarios.

Si no se adjunta una imagen o se elimina la imagen adjunta, la imagen de la categoría será la imagen seleccionada en el campo “Imagen por defecto”.

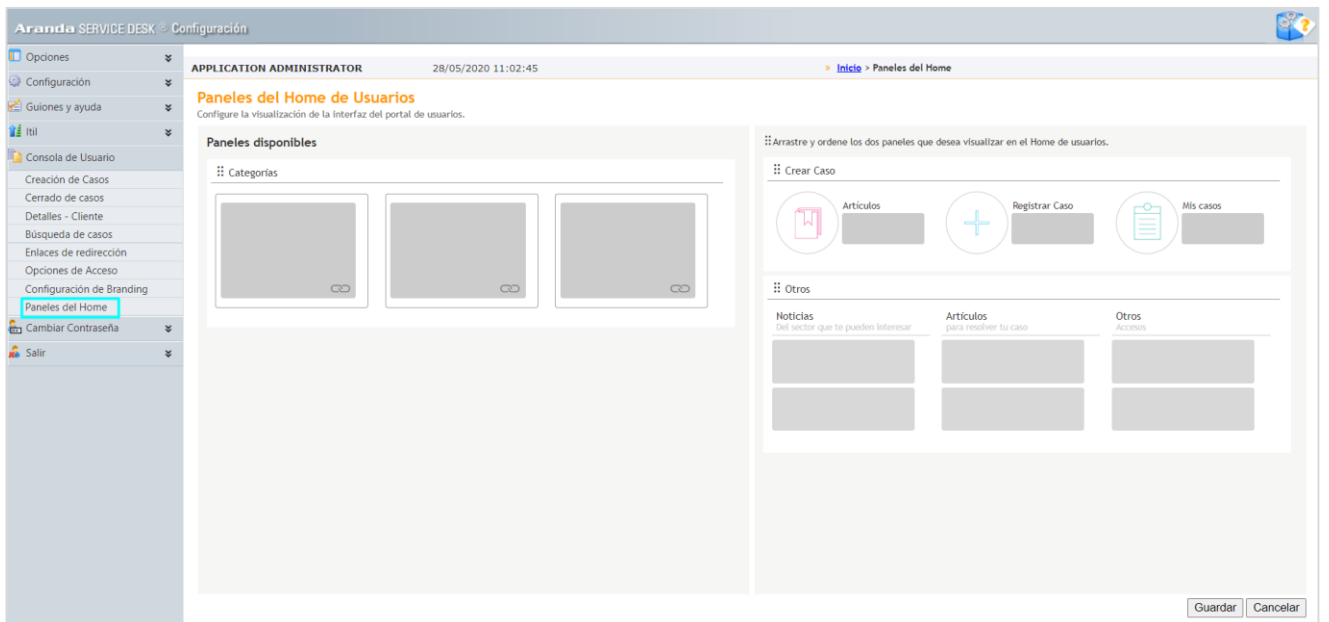
Los campos “Servicio”, “Imagen por defecto”, “Imagen personalizada” siempre están visibles, sin embargo, si se deshabilita o se desmarca el checkbox de “Categoría en el Home de usuarios” los campos quedan deshabilitados y se dejan de validar.

Se permite configurar hasta un máximo de 9 categorías como “Categoría en el Home de usuarios”. Si se intentan configurar más, se muestra el mensaje “Se excede el máximo de categorías en el Home de usuarios.” y no se permite marcar el checkbox de “Categoría en el Home de usuarios”.



Configurar los paneles del Home de usuarios

Ingresar a (Consola de usuario / Paneles del Home) en la consola de configuración web (BASDK).

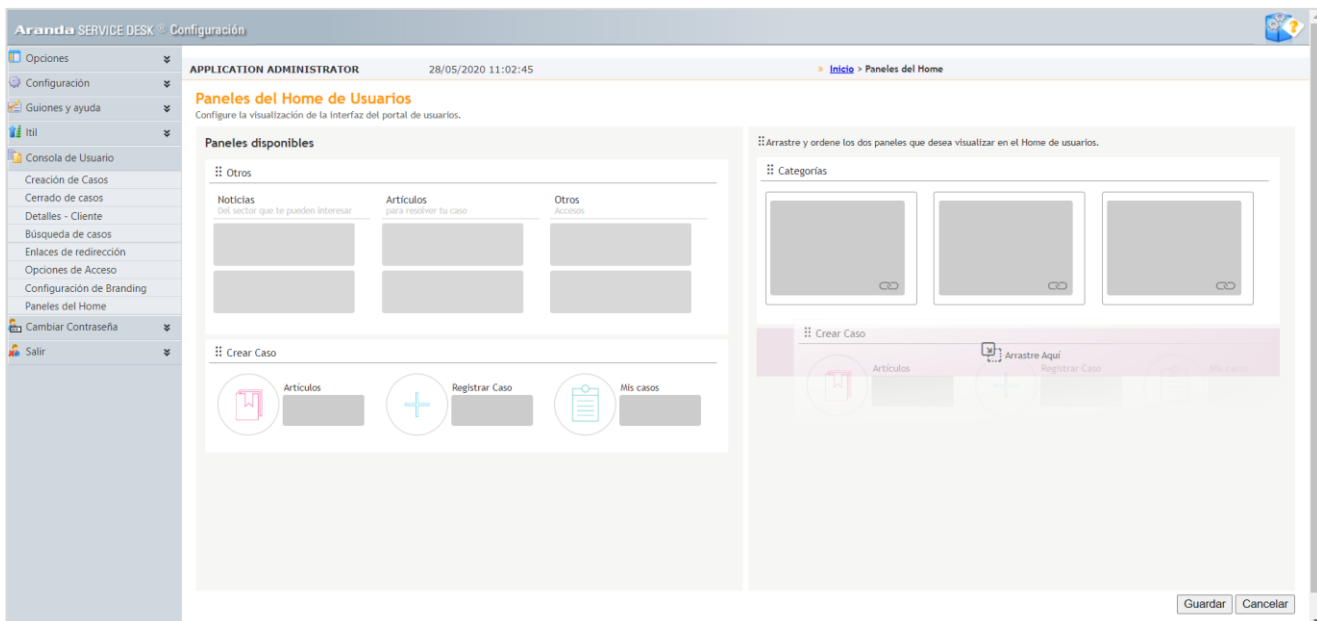


Esta nueva opción permite seleccionar los dos paneles que se mostrarán en el Home de la consola de usuarios (USDKV8). Por defecto están seleccionados los paneles que se muestran a la fecha (crear caso y otros).

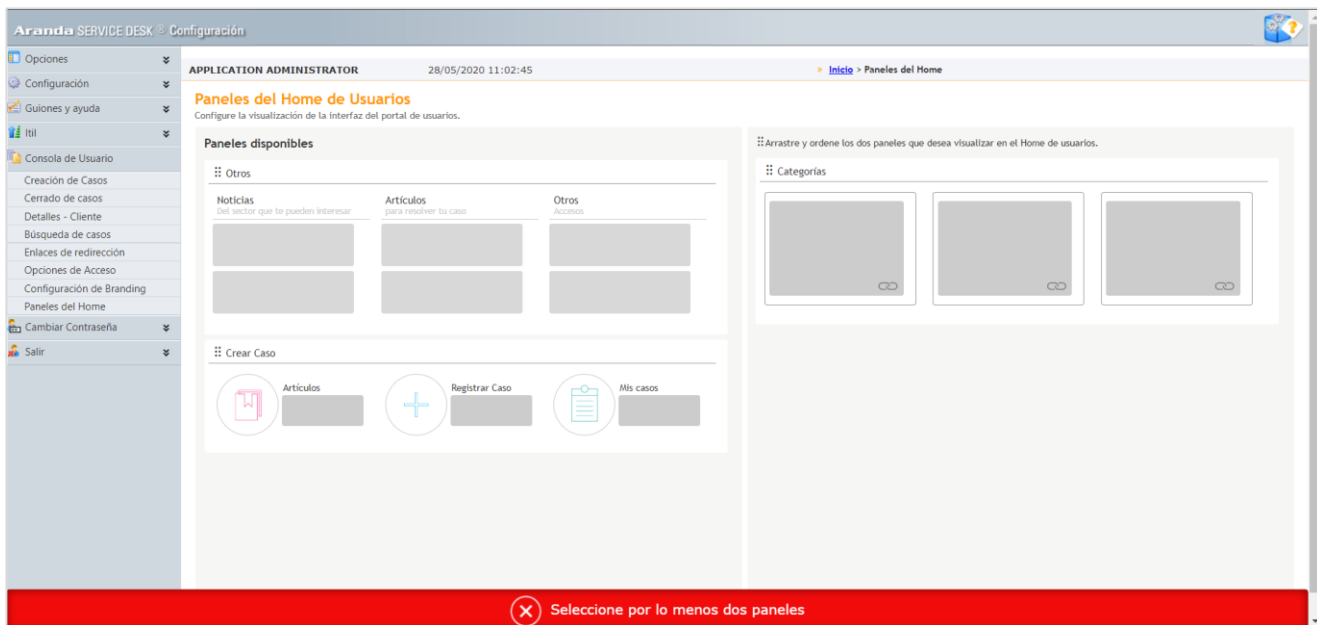
Los paneles disponibles para seleccionar son:

- **Categorías:** Nuevo panel que muestra las categorías visibles en el home de usuarios.
- **Crear caso:** Panel con las opciones de Artículos, registrar casos, mis casos.
- **Otros:** Panel con las opciones de Noticias, Artículos, Otros.

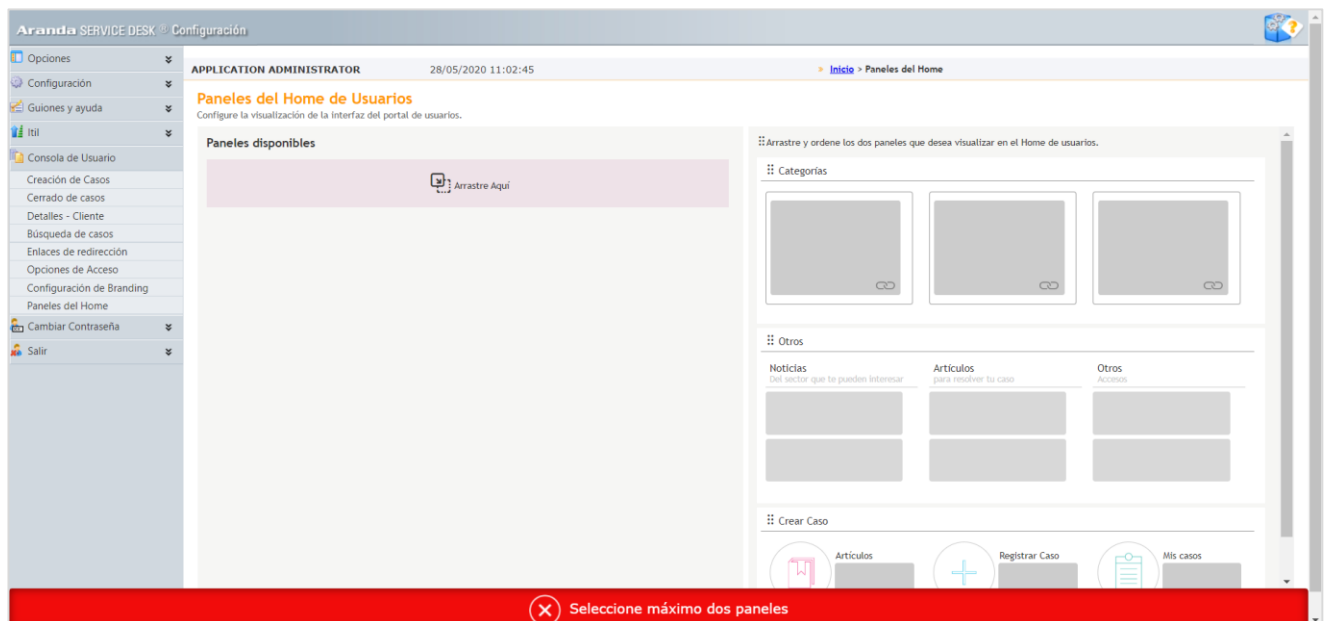
Los paneles disponibles se pueden seleccionar y ordenar según como se quieran visualizar en el Home de usuarios, mediante la acción de arrastrar y soltar.



Si se intenta seleccionar menos de dos paneles para mostrar en el Home de la consola de usuarios (USDKV8), se genera el error "Seleccione por lo menos dos paneles".



Si se intenta seleccionar más de dos paneles para mostrar en el Home de la consola de usuarios (USDKV8). Se genera el error “Seleccione máximo dos paneles”.



La opción de “Panes del Home” cuenta con los siguientes permisos que están habilitados por defecto en Profile para el grupo “Administrator”:

- VIEW HOME PANELS: 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 HOME PANELS: Si se tiene habilitado el permiso se permite guardar los cambios realizados en la configuración. Si se tiene deshabilitado el permiso no se muestran los botones “Guardar” y “Cancelar”.

Modificar la imagen del buscador (branding)

Ingresar a (Consola de usuario / Configuración de branding) en la consola de configuración web (BASDK).

The screenshot displays the configuration interface for the Aranda SERVICE DESK WEB V8 8.24.0. On the left, there is a list of templates with a red 'X' icon next to each, indicating they are not selected. The main configuration area on the right includes the following fields and options:

- Habilitar el Branding Por defecto
- Url de acceso:
- Título de la mesa de servicio:
- Color primario:
- Color de fuente para el encabezado:
- Logo para el login. Tamaño máximo (350px * 80px):
- Imagen para el buscador. Tamaño máximo (1280px * 55px):
- Logo encabezado para aplicaciones móviles. Tamaño máximo (217px * 40px):
- Posición del login:
- Color de fondo para el encabezado:
- Color de fuente para el login:
- Logo para el encabezado. Tamaño máximo (280px * 60px):
- Logo para aplicaciones móviles. Tamaño máximo (200px * 200px):
- Color de fondo para noticias en inicio de sesión:
- Fondos para el login:

En esta opción se debe cambiar la imagen del buscador para que se ajuste a las nuevas dimensiones (1280px de ancho y 55px de alto). Si no se realiza el cambio, la imagen se verá cortada en el Home de usuarios.

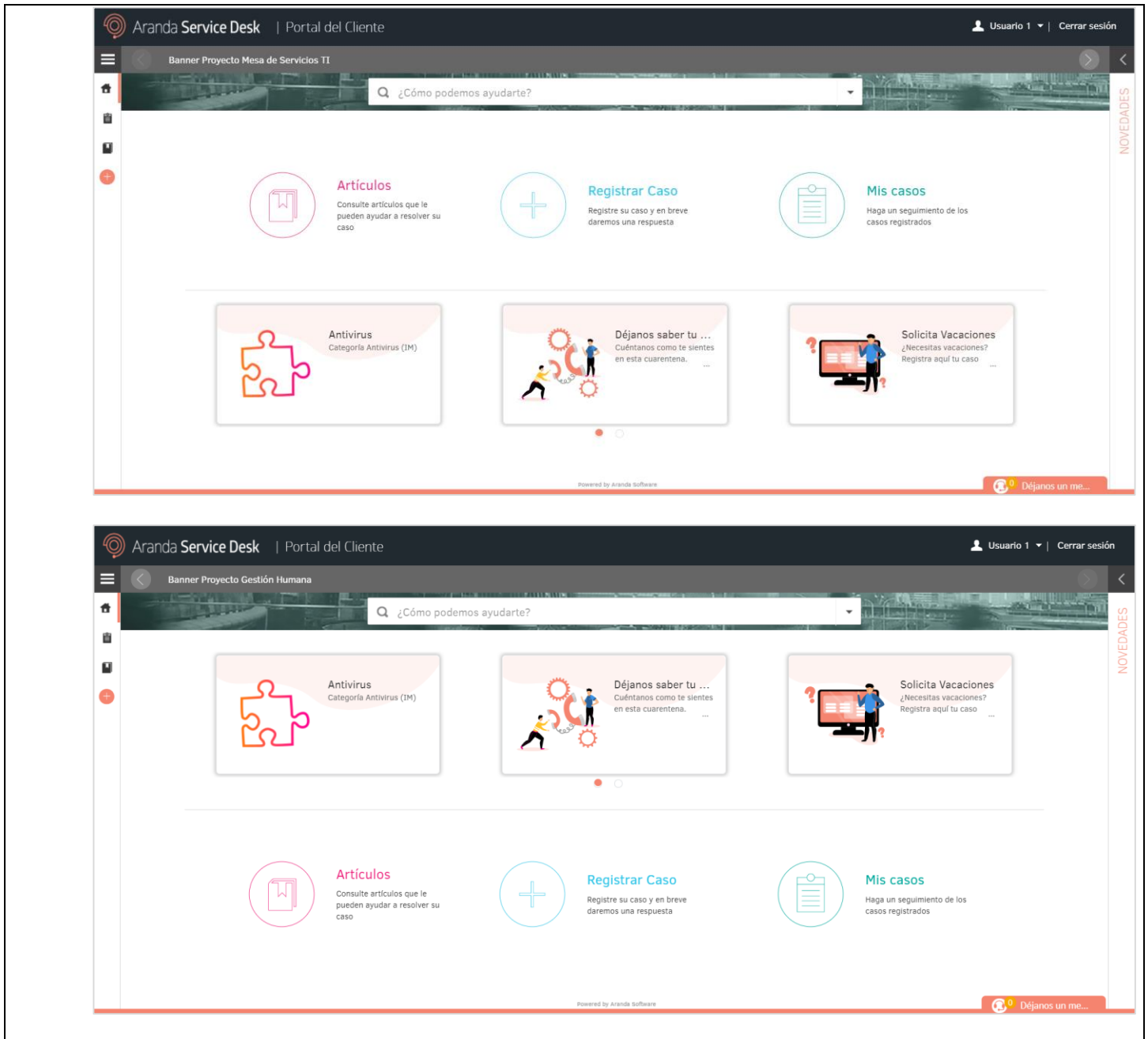
Si no se ingresa una imagen para el buscador, en el Home de usuarios se mostrará en color gris el espacio destinado para la imagen.

Nota: Se cambió el nombre del campo “Imagen para el banner. Tamaño máximo (1280px * 80px).” a “Imagen para el buscador. Tamaño máximo (1280px * 55px).” para dar mayor claridad sobre el uso de la imagen y actualizar las dimensiones de la misma.

Visualización del Home en la consola de usuarios (USDKV8)

Una vez finalizada la configuración de los elementos necesarios (categorías, ayudas y paneles) se puede validar el resultado en la consola web de usuarios (USDKV8), en donde al ingresar se muestra el Home con los paneles configurados en BASDK en el orden que se hayan configurado.

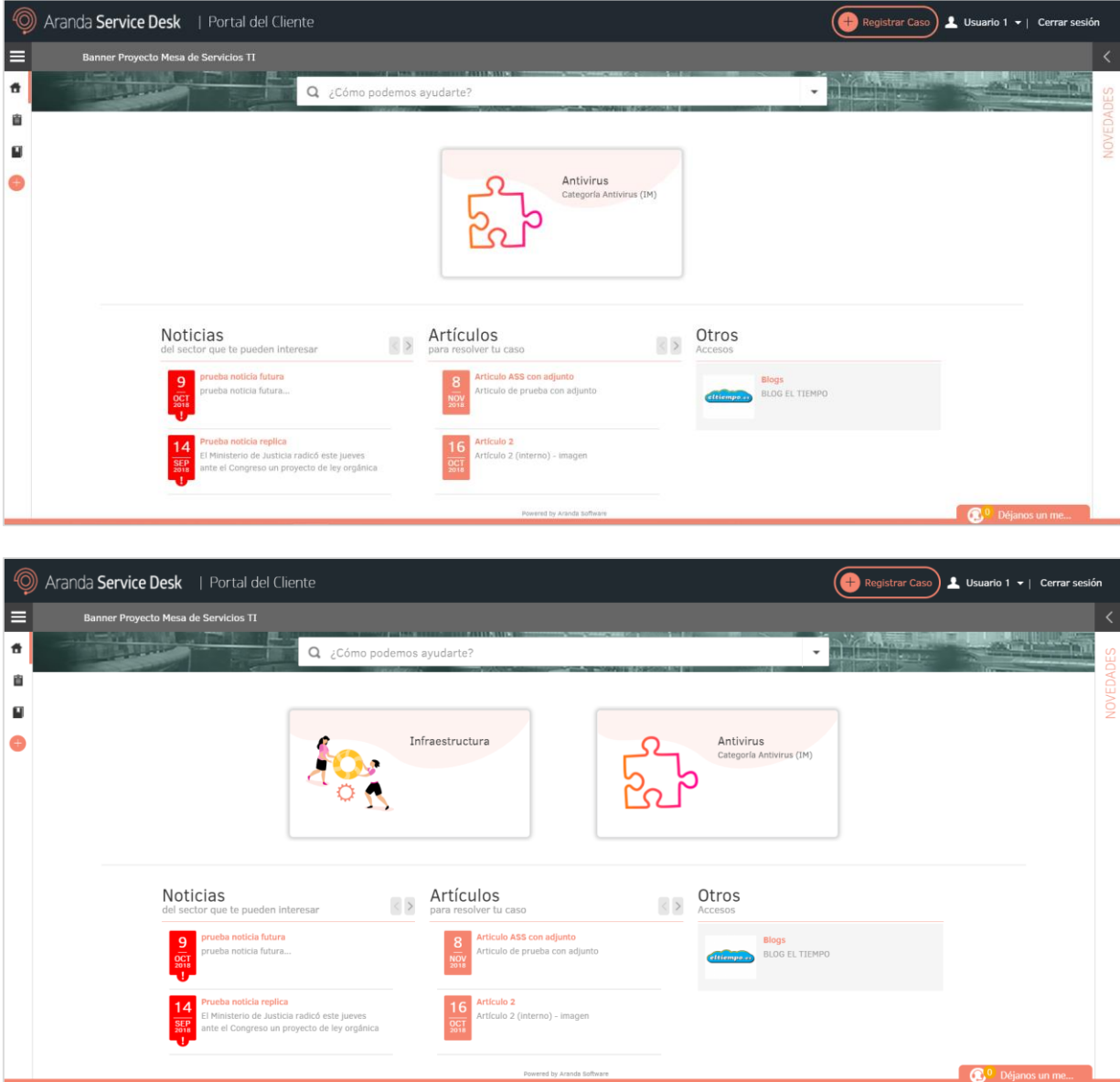
The image displays two screenshots of the Aranda Service Desk web portal interface. Both screenshots show the user logged in as 'Usuario 1' with a 'Cerrar sesión' option in the top right corner. The interface includes a search bar with the placeholder text '¿Cómo podemos ayudarte?' and a navigation menu on the left. The main content area is divided into three columns: 'Artículos', 'Registrar Caso', and 'Mis casos'. The 'Artículos' column contains a list of news items with dates and titles. The 'Registrar Caso' column has a plus sign icon and the text 'Registre su caso y en breve daremos una respuesta'. The 'Mis casos' column has a document icon and the text 'Haga un seguimiento de los casos registrados'. The bottom of the interface features a footer with 'Powered by Aranda Software' and a notification icon with the text 'Déjanos un me...'. The banner at the top of each screenshot is 'Banner Proyecto Mesa de Servicios TI' (top) and 'Banner Proyecto Gestión Humana' (bottom).



Como se puede observar en la anterior imagen, si el panel de “Crear caso” no está dentro de los mostrados en el Home, se habilita la opción “Registrar caso” en la parte superior derecha de la página. Esta opción tiene el mismo funcionamiento de la opción “Registrar Caso” que se ha utilizado hasta la fecha.

Si el panel de “Categorías” está visible en el Home, se hace lo siguiente:

- Se muestran las categorías habilitadas para mostrarse en el Home (en grupos de tres) de los proyectos activos/visibles en los que el usuario está asociado.
- Si hay menos de tres categorías habilitadas se muestran centradas las categorías existentes.



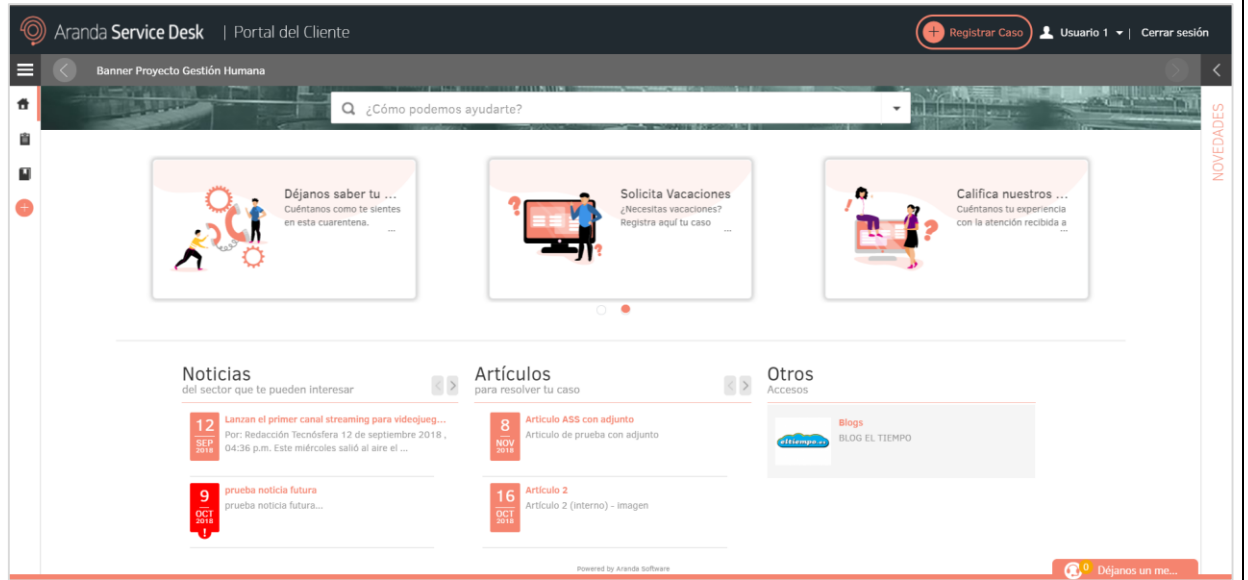
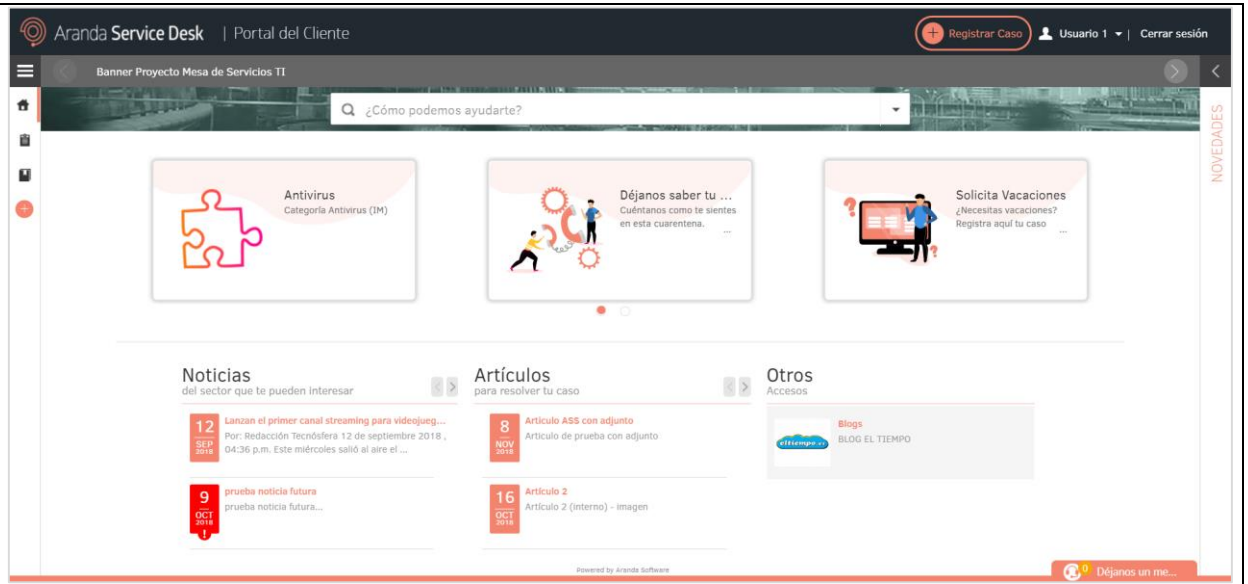
The image displays two screenshots of the Aranda Service Desk web portal, illustrating how categories are selected for display when there are more than three categories but not enough to complete groups of three.

Top Screenshot: The portal header shows "Aranda Service Desk | Portal del Cliente" and "Banner Proyecto Mesa de Servicios TI". A search bar contains "¿Cómo podemos ayudarte?". The main content area features a large "Antivirus" category card (Category: Antivirus (IM)) and a "Noticias" section with two items. The "Artículos" section shows two items, and the "Otros" section shows "Accesos" and "Blogs".

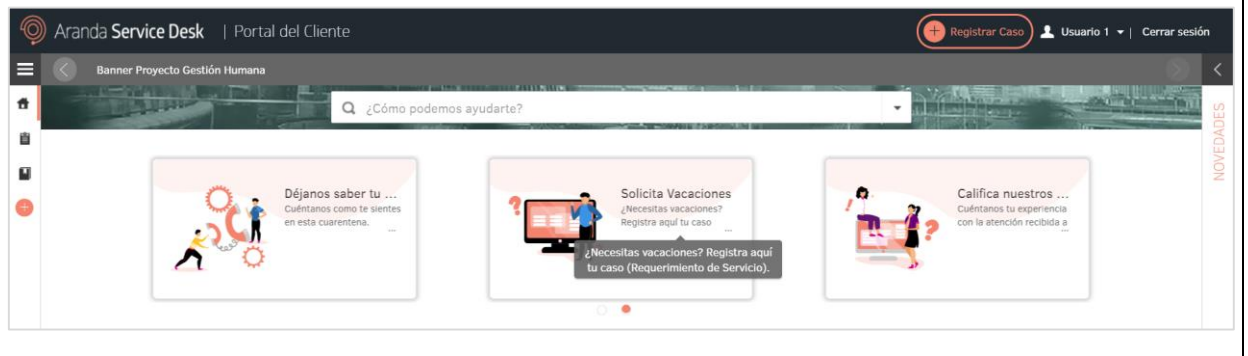
Bottom Screenshot: The portal header is identical. The main content area now features two category cards: "Infraestructura" and "Antivirus" (Category: Antivirus (IM)). The "Noticias" section remains the same. The "Artículos" section shows two items, and the "Otros" section shows "Accesos" and "Blogs".

The bottom screenshot demonstrates that when there are more than three categories, the system selects the three categories from the previous page to complete the groups of three.

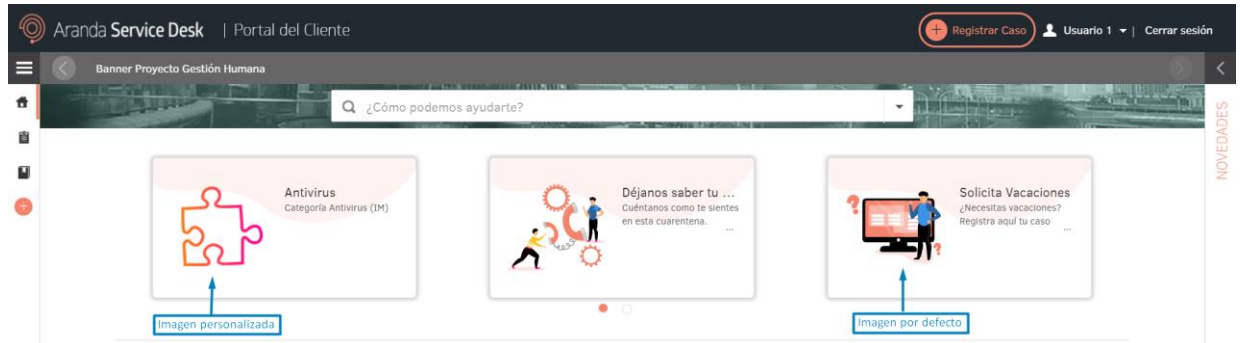
- Si hay más de tres categorías, pero no las suficientes para completar grupos de tres, se completan las tres categorías en la visualización con las categorías que sea necesario de la anterior página.



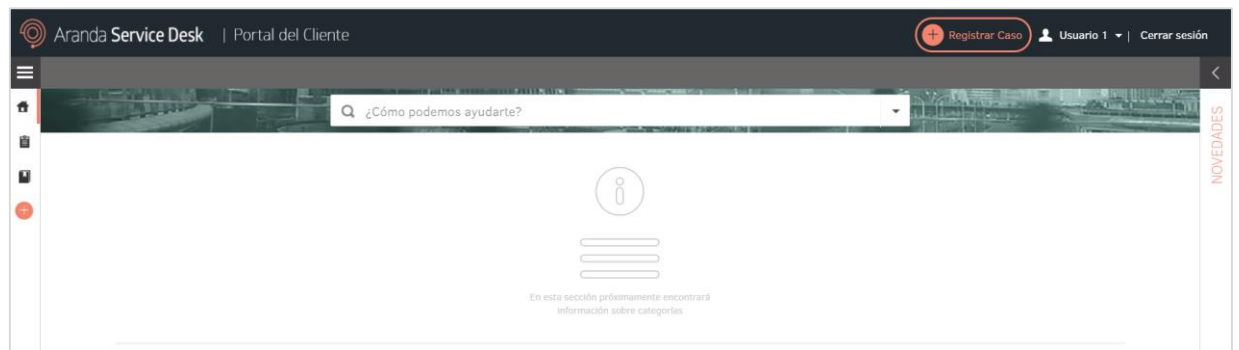
- Si la etiqueta o la descripción son muy largas y no se alcanzan a mostrar completas, se ven tres puntos (...) en el texto y al acercar el cursor se muestra un Hint con el texto completo.



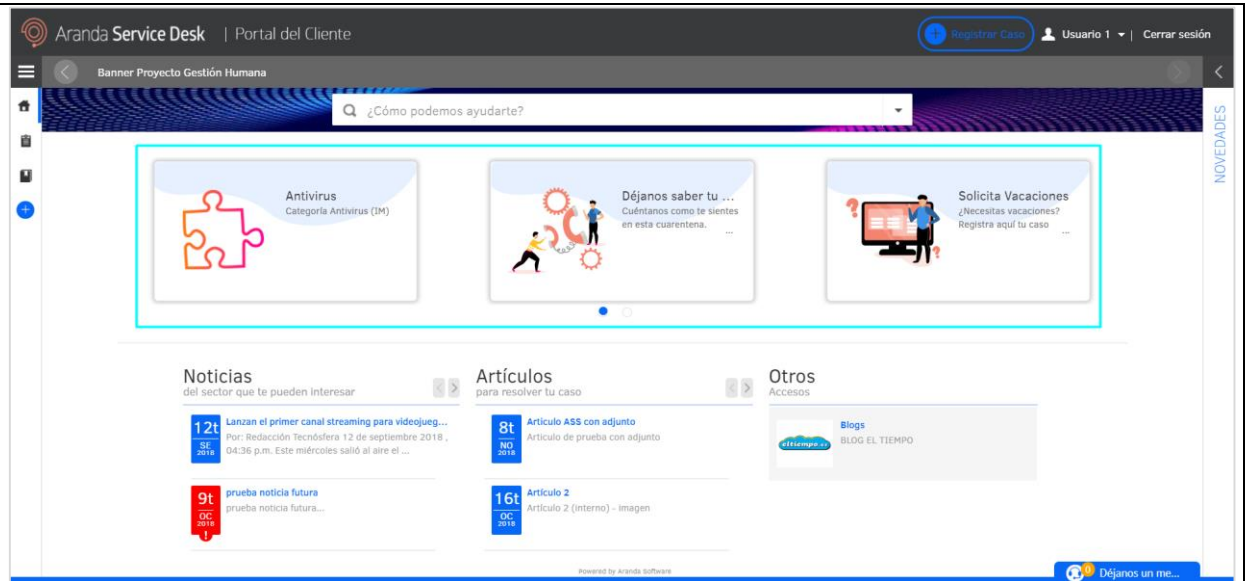
- Si la categoría no tiene etiqueta se hace lo mismo que en la opción de “Registrar caso”, se muestra la jerarquía de la categoría.
- La imagen de cada categoría en el Home corresponde a la imagen personalizada configurada para la categoría, si la categoría no tiene imagen personalizada se muestra la imagen por defecto.



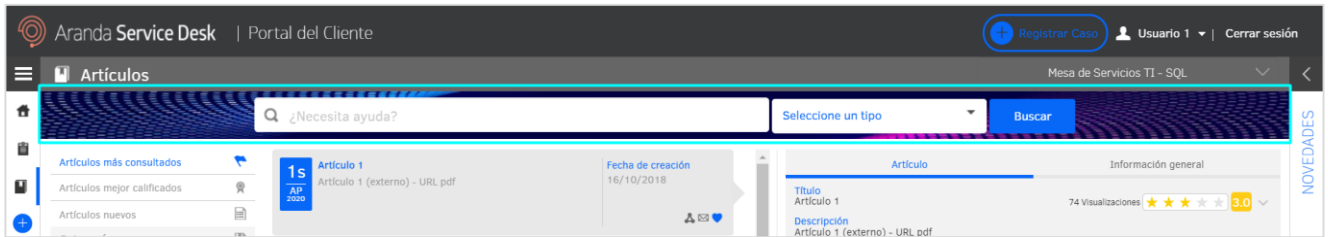
- Si no hay por lo menos una categoría configurada para mostrarse en el Home para los proyectos asociados al usuario, se muestra el mensaje “En esta sección próximamente encontrará información sobre categorías”.



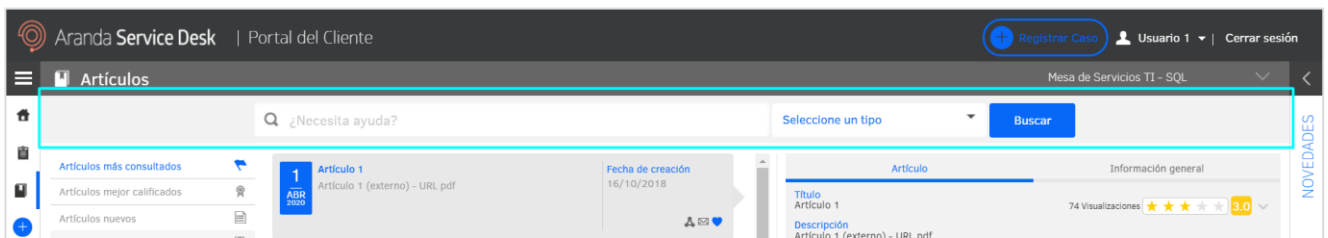
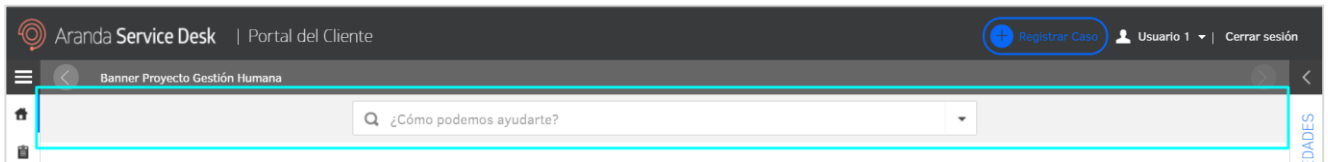
- Si los proyectos activos/visibles para el usuario tienen habilitada la creación de solicitudes, se muestra el mensaje “En esta sección próximamente encontrará información sobre categorías”.
- La imagen de fondo de las categorías en el home se muestra según el color del branding configurado. El color salmón se reemplaza por el color configurado en el branding en tono pastel.



Cuando se accede a la USDKV8 con un branding configurado, la imagen configurada para el buscador se ajusta al espacio disponible en el Home y en Artículos:



Si no hay una imagen para el buscador configurada en el branding, se muestra el espacio de la imagen en gris:



Nota: El resto de la funcionalidad de la consola web de usuarios (USDKV8) no cambia y se debe tener en cuenta que al no ser responsive, la visualización se puede ver afectada al cambiar el tamaño de la ventana del navegador.

Creación de casos desde la consola de usuario (USDKV8)

Al seleccionar alguna de las categorías habilitadas para mostrarse en el Home, se direcciona al formulario de creación de caso de acuerdo al tipo de caso al que se encuentre asociada la categoría.

The screenshot shows the 'Registrar Caso' (Register Case) form in the Aranda Service Desk interface. The form is titled 'Registrar Caso' and is part of the 'Portal del Cliente'. The top navigation bar includes 'Aranda Service Desk | Portal del Cliente', a 'Registrar Caso' button, and user information 'Usuario 1 | Cerrar sesión'. The main content area is divided into a left sidebar with a category tree, a central form, and a right sidebar with help text. The category tree includes 'Proyecto', 'Mesa de Servicios TI - SQL', 'Servicio', 'Políticas de Seguridad', 'Categoría', 'Antivirus', and 'Solicitud'. The central form has fields for 'Asunto', 'Es_Usuario9603', 'Elemento de configuración', 'Descripción', 'Módulo o funcionalidad', and 'Mensaje de error'. The 'Descripción' field contains a rich text editor with a toolbar and a text area. The 'Mensaje de error' field contains a list of steps: '1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error.', '2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente.', and '3. Adjunte pantallas.'. The bottom of the form has a '0 Archivos' section and a 'Crear caso' button. The right sidebar contains 'Ayuda' and 'NOVEDADES' sections.

Cuando se selecciona la opción de “Registrar caso” de la parte superior derecha de la página, se direcciona a la creación de casos como con la opción de “Registrar Caso” que se ha utilizado hasta la fecha.

The screenshot shows the home page of the Aranda Service Desk interface. The top navigation bar includes 'Aranda Service Desk | Portal del Cliente', a 'Registrar Caso' button, and user information 'Usuario 1 | Cerrar sesión'. The main content area features a banner for 'Banner Proyecto Mesa de Servicios TI' and a search bar with the text '¿Cómo podemos ayudarte?'. The bottom of the page has a 'DADES' section.

The image displays two screenshots of the Aranda Service Desk web portal, illustrating the 'Registrar Caso' (Register Case) process.

Top Screenshot: Step 1 - Seleccione un proyecto...

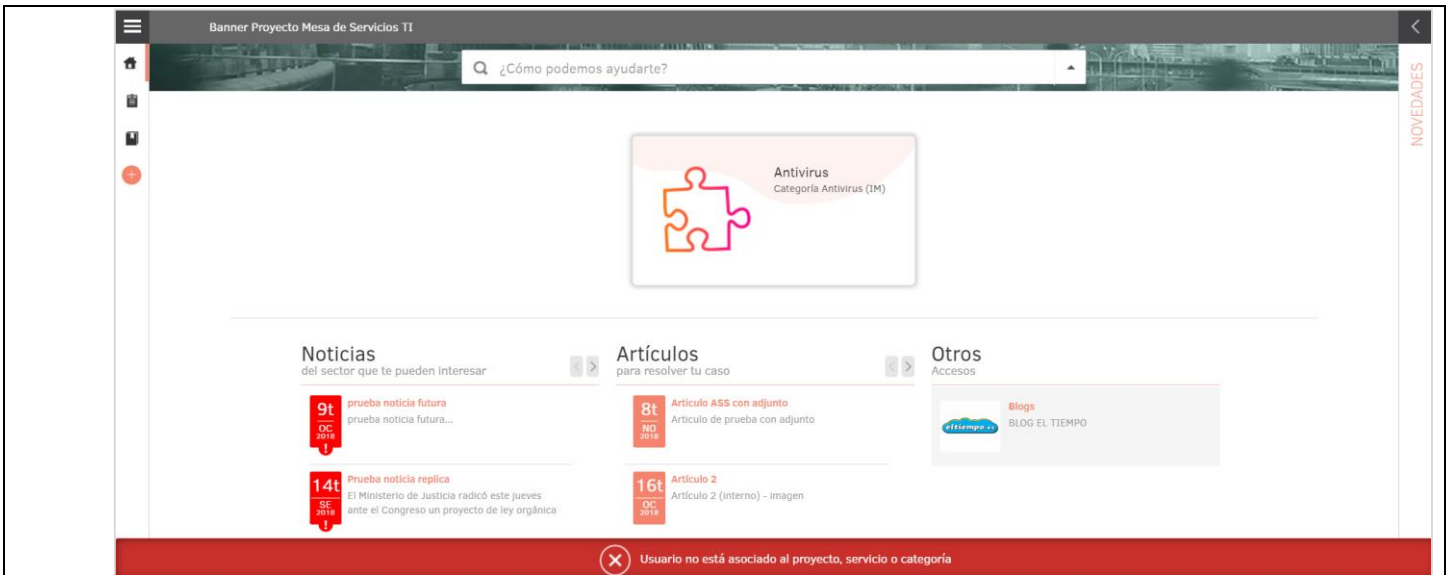
- Header:** Aranda Service Desk | Portal del Cliente. Includes 'Registrar Caso' button, 'Usuario 1', and 'Cerrar sesión'.
- Navigation:** 'Registrar Caso' menu item. A breadcrumb trail on the left shows: Proyecto (selected), Mesa de Servicios TI - SQL, Servicio, Categoría, and Solicitud.
- Content:** A grid of project cards for selection:
 - Administrativo - SQL:** En este Proyecto puede reportar sus requerimientos o solicitudes relacionadas con el área Administrativa.
 - Contabilidad - SQL:** En este Proyecto puede reportar sus requerimientos o solicitudes relacionadas con el área de Contabilidad.
 - Gestión Humana - SQL:** En este Proyecto puede reportar sus requerimientos o solicitudes relacionadas con el área de Gestión Humana y Salud Ocupacional.
 - Mercadeo - SQL:** En este Proyecto puede reportar sus requerimientos o solicitudes relacionadas con el área de Mercadeo.
 - Mesa de Servicios TI - SQL:** En este Proyecto puede reportar sus requerimientos e incidentes relacionados con el área de TI. La función de la Mesa de Ayuda es proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el...
 - PQRS - SQL**
 - Preventiva - SQL**
 - Proveedores - SQL**
- Footer:** 'Powered by Aranda Software' and a 'Dejanos un me...' button.

Bottom Screenshot: Step 2 - Seleccione un servicio o un grupo de servicios...

- Header:** Aranda Service Desk | Portal del Cliente. Includes 'Registrar Caso' button, 'Usuario 1', and 'Cerrar sesión'.
- Navigation:** 'Registrar Caso' menu item. A breadcrumb trail on the left shows: Proyecto (checked), Mesa de Servicios TI - SQL (selected), Servicio, Categoría, and Solicitud.
- Content:** A grid of service cards for selection:
 - Folder Servicios:** 2 Servicios
 - Folder imagen:** 2 Servicios
 - Aprovisionamiento de Equipo:** Este servicio incluye todos los procesos o actividades relacionadas con ...
 - Certificados Digitales:** Servicio que a través del uso de certificados digitales, una entidad certificadora (Interna ...
 - Correo:** Servicio que permite el envío y recepción de mensajes mediante sistemas de ...
 - CRM:** Este servicio permite establecer y controlar una estrategia enfocada al ...
 - Dispositivo Móvil:** "Este servicio abarca: La entrega del equipo móvil y un plan de voz y datos que ...
 - ERP:** Este servicio le permite a la organización centralizar e integrar los procesos y ...
 - Impresión:** El Servicio de Impresión permite a sus usuarios imprimir, fotocopiar, ...
 - Internet:** El servicio permite la comunicación de usuarios y servidores con el mundo de ...
 - Políticas de Seguridad:** Este servicio permite establecer las políticas de seguridad y niveles de ...
 - Redes:** Servicio que permite la comunicación de voz, datos y video en toda la organización ...
 - Respaldo de**
 - Telefonía**
- Footer:** 'Powered by Aranda Software' and a 'Dejanos un me...' button.

The image displays two screenshots of the Aranda Service Desk web interface. The top screenshot shows the 'Registrar Caso' (Register Case) screen. On the left, a vertical navigation menu includes 'Proyecto', 'Servicio', 'Políticas de Seguridad', 'Categoría', and 'Solicitud'. The main area features two service cards: 'Mesa de Servicios TI - SQL' and 'Políticas de Seguridad'. To the right, a grid of categories is displayed under the heading '3 Seleccione una categoría...'. The categories include: Asignaciones (RF), Antivirus (IM), Antivirus - Correctivo (CHG), Antivirus - Mejora (CHG), DLP (IM), DLP - Correctivo (CHG), DLP - Mejora (CHG), and Seguridad Perimetral (IM). A search bar for categories is located at the top right of the grid. The bottom screenshot shows the 'Configuración Avanzada' (Advanced Configuration) form. The 'Asunto' (Subject) field is empty. The 'Es_Usuario' (User) dropdown is set to 'Usuario 1'. The 'Elemento de configuración' (Configuration Element) dropdown is set to 'Digite mínimo tres letras'. The 'Descripción' (Description) field contains a rich text editor with the following text: 'Descripción breve del incidente: Módulo o funcionalidad: Mensaje de error: Detalle el incidente, según aplique: 1. Paso a paso de las acciones que está realizando y generan el error. 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallas.' Below the description field is an 'ADJUNTAR ARCHIVO' (Attach File) button and a 'Crear caso' (Create Case) button. On the right side of the bottom screenshot, there is an 'Ayuda' (Help) sidebar with the text: 'Casos relacionados con la Seguridad Informática (Antivirus). Si deseas cambiar el tipo de caso que vas a crear, puedes hacerlo mediante la configuración adicional del caso.'

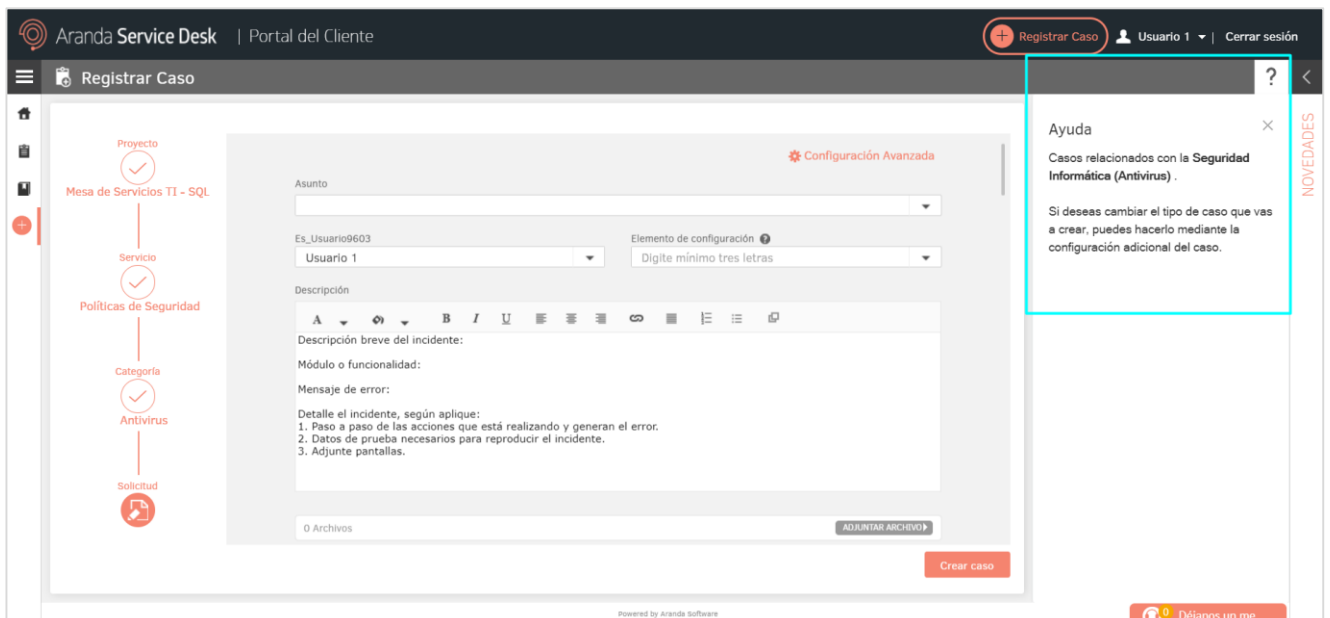
Si un usuario no está asociado al servicio de la categoría del Home, aunque se muestra la categoría, no se permite crear el caso, se genera error indicando que no está asociado al servicio o la categoría.



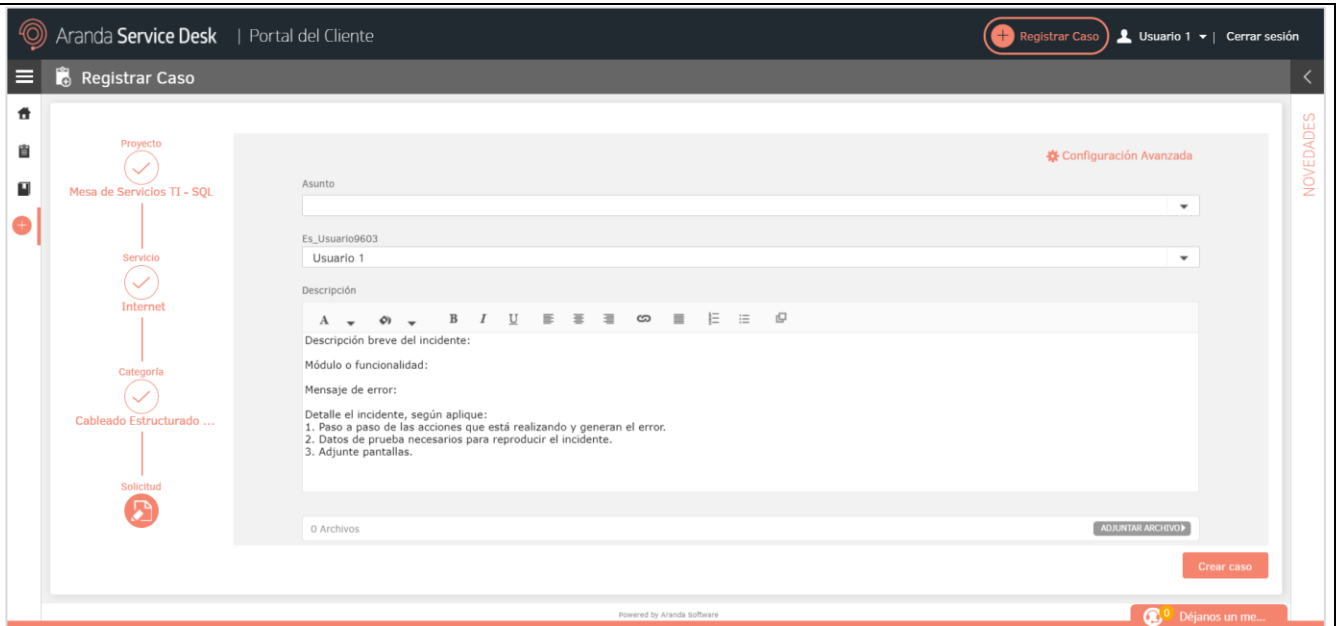
Los formularios de creación de caso se visualizan como hasta la fecha. Si una categoría está asociada a más de un tipo de caso, se muestra el formulario de creación del caso por defecto y se permite cambiar el tipo desde los ajustes del caso.

Visualización de opción de ayuda en los casos (USDKV8)

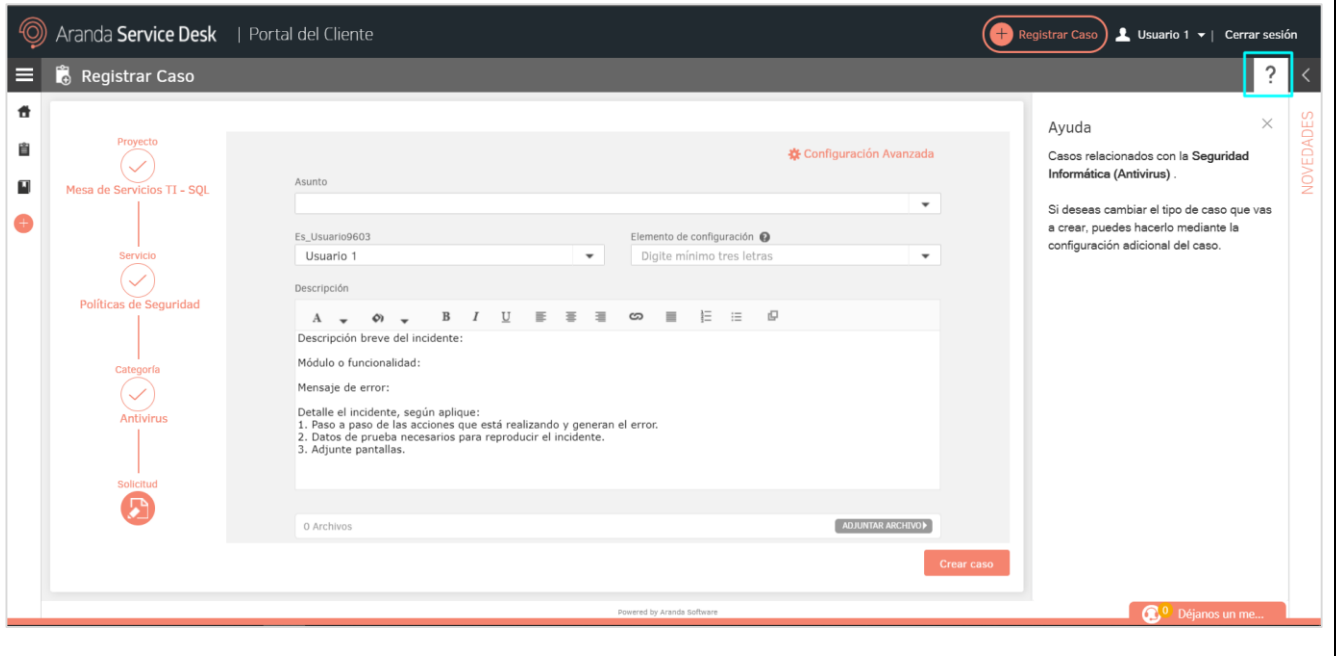
En los formularios de creación de casos (creación desde categorías del home o desde “Registrar caso”), si la categoría tiene ayuda seleccionada para el tipo de caso se muestra la opción de ayuda (?) con la descripción configurada en BASDK.

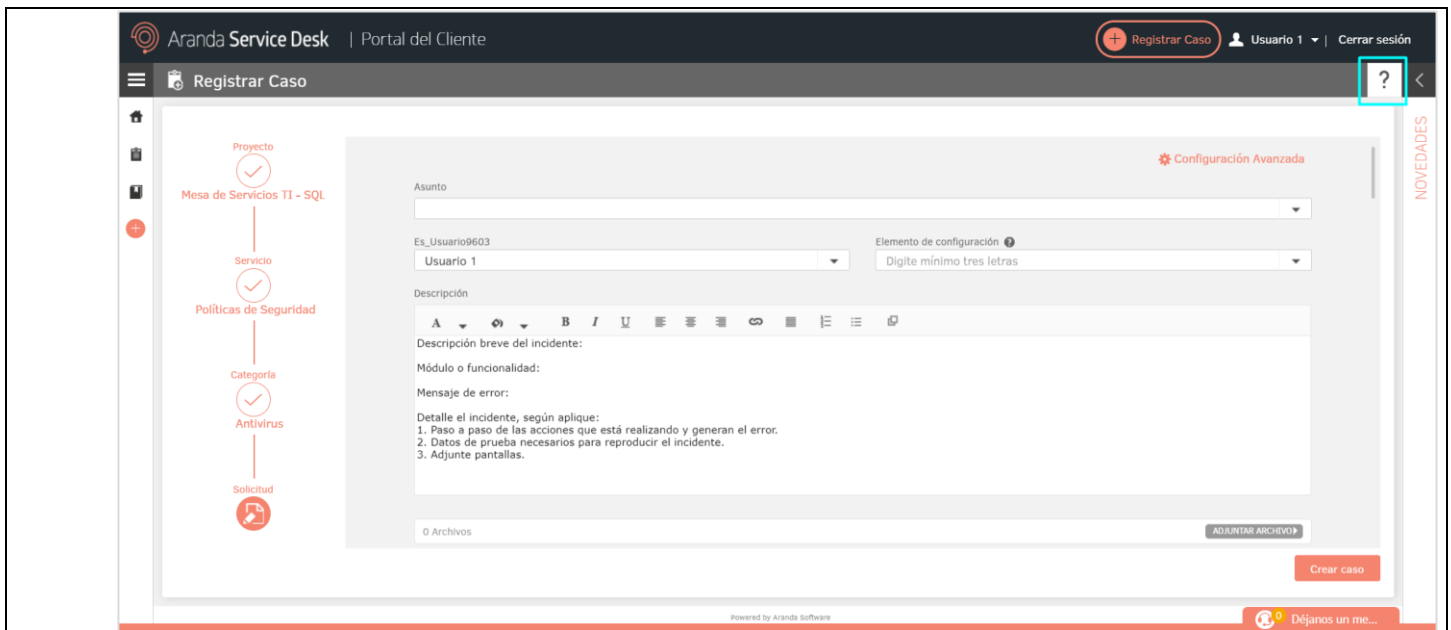


Si la categoría no tiene ayuda seleccionada para el tipo de caso no se muestra la ayuda (icono, descripción).



Quando está visible la opción de ayuda, al seleccionar el ícono (?) se oculta (si se está mostrando) y se muestra (si esta oculta) el contenido configurado para la ayuda. También se puede cerrar la ayuda desde la "x".





El título "Ayuda" mostrado al abrir la ayuda del caso no es configurable.

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 8.0.107.
- ✓ **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.
- ✓ Los tag's correspondientes a campos que son HTML cómo (Descripción - Solución y notas), no aplicarán cambios de estilo.