

NOMBRE DEL PRODUCTO:	ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.27.1
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:	8.27.1
FECHA DE LIBERACIÓN	30/07/2021

DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

CASO 300315:

- ✓ Se realiza modificación en la consola web de usuarios (USDKV8) para que al exportar la información de los casos se incluya la información de los campos adicionales (básicos y avanzados).



Al dar clic en el botón "Exportar" desde "Mis casos", se exportará a Excel la siguiente información de los casos listados en la consola:

- **Items:** Contiene la información básica de los casos (Tipo de caso, Id compuesto, Asunto, Proyecto, Fecha de registro, Estado, Cliente, Categoría, Servicio, Responsable, Autor, Razón, Grupo, Compañía, Fecha Estimada de Solución, Tiempo transcurrido, Progreso, Fecha de solución real). Esta información ya se exportaba desde la misma opción.

	A	B	C	D
1	Tipo de caso	Id compuesto	Asunto	Proyecto
2	Precase	TICKET-29811-1-507	Solicitud TI - C300315 - completa	Mesa de Servicios TI - SQL
3	Precase	TICKET-29810-1-506	Solicitud TI - C300315 - obligatorios	Mesa de Servicios TI - SQL
4	Change	CHG-29809-1-2273	Cambio C300315 - completo	Mesa de Servicios TI - SQL
5	Change	CHG-29808-1-2272	Cambio C300315	Mesa de Servicios TI - SQL
6	Incident	IM-29807-1-805	Incidente C300315 - completo	Mesa de Servicios TI - SQL
7	Incident	IM-29806-1-804	Incidente C300315 - obligatorios	Mesa de Servicios TI - SQL
8	ServiceCall	RF-29805-1-2510	Requerimiento C300315 - obligatorios	Mesa de Servicios TI - SQL
9	ServiceCall	RF-29804-1-2509	Requerimiento C300315 - Completo	Mesa de Servicios TI - SQL
10	ServiceCall	RF-29803-1-2508	Requerimiento C300315	Mesa de Servicios TI - SQL
11	Precase	TICKET-29802-11-4	Solicitud C300315	Administrativo - SQL
12	ServiceCall	RF-29800-1-2507	Nuevo caso creado desde Chat	Mesa de Servicios TI - SQL
13	Incident	IM-29799-1-803	Prueba creación IM	Mesa de Servicios TI - SQL
14	ServiceCall	RF-29798-1-2506	Adjunto2	Mesa de Servicios TI - SQL
15	ServiceCall	RF-29797-1-2505	Adjunto1	Mesa de Servicios TI - SQL
16	Precase	TICKET-29796-1-504	Asunto chat 1	Mesa de Servicios TI - SQL

- **AdditionalFieldsBasic:** Contiene los campos adicionales básicos de los casos. Para cada campo se muestra el tipo de caso, el ID compuesto del caso, el nombre del campo y el valor guardado en Base de Datos.

A	B	C	D
Tipo de caso	Id compuesto	Nombre del campo	Valor
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Soporte Facturado	1
ServiceCall	RF-29804-1-2509	TNumBL-RF	123456789012345678
ServiceCall	RF-29804-1-2509	TNumBFL-RF	123456789012345678
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Multiselect RF:	Campo de selección múltiple en RF.,Chichén Itzá (Méx
ServiceCall	RF-29804-1-2509	LISTA1-RF	VALOR2
ServiceCall	RF-29804-1-2509	check01rfb	1
ServiceCall	RF-29804-1-2509	check02rfb	0
ServiceCall	RF-29804-1-2509	check03rfb	1
ServiceCall	RF-29804-1-2509	check04rfb	0
ServiceCall	RF-29804-1-2509	check05rfb	1
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Motivo Soporte No Facturado:	Consulta
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Fecha (sin validación):	23/07/2021 12:00:00 AM
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Fecha (ene-dic 2018):	31/12/2018 12:00:00 AM
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Fecha de creación (FC - FC+1):	23/07/2021 07:00:00 PM
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Fecha actual (FA+1 - sin):	24/07/2021 07:00:00 PM

Consideraciones a tener en cuenta con la información exportada para los campos adicionales básicos:

- Los registros se ordenan por tipo de caso, proyecto, ID del caso.
 - Se incluyen solamente los campos que estén visibles y que tengan datos que no sean NULL.
 - Los checkbox marcados muestran el valor 1 y los desmarcados el valor 0.
- **AdditionalFieldsAdvance:** Contiene los campos adicionales avanzados (por estado, servicio, categoría, categoría/servicio) de los casos. Para cada campo se muestra el tipo de caso, el ID compuesto del caso, el nombre del campo y el valor guardado en Base de Datos.

A	B	C	
Tipo de caso	Id compuesto	Nombre del campo	
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Campo5	Campo5 cat/serv
ServiceCall	RF-29804-1-2509	CampoCateServ:	CampoCatServ
ServiceCall	RF-29804-1-2509	AdvDateServ	23/07/2021 12:00:00 AM
ServiceCall	RF-29804-1-2509	AdvMultiselectServ1	abc-def-ghi-jkl,mno-pqr-stu-vwx,yz
ServiceCall	RF-29804-1-2509	AdvMultiselectCS1	asdfg,qwerty,zxcvb
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Fecha 3:	24/07/2021 07:00:00 PM
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Lista1	B
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Lista2	2
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Lista sin relacion	e
ServiceCall	RF-29804-1-2509	TextoNumRF	123456789012345678.000000
ServiceCall	RF-29804-1-2509	AdvWSMultiselectRF2 (Estado)	Especialista 3,Especialista 4
ServiceCall	RF-29804-1-2509	AdvMultiselectWSCat2	Especialista 3,Especialista 4
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Elemento	1
ServiceCall	RF-29804-1-2509	Texto:	Texto estado

Consideraciones a tener en cuenta con la información exportada para los campos adicionales avanzados:

- Los registros se ordenan por tipo de caso, proyecto, ID del caso.
- Se incluyen solamente los campos que estén visibles para usuarios y que tengan registro en AFW_ADD_FIELDS_DATA.
- No se tiene en cuenta el estado, la categoría, el servicio o la categoría/servicio actual del caso, se exporta la información de los campos para los que existan registros en Base de Datos.
- Los checkbox marcados muestran el valor 1 y los desmarcados el valor 0.

- Los campos de tipo texto numérico (con o sin decimales) en SQL se muestran con precisión de 6 decimales (Ej: 45.000000, 45.110000), ya que, así se guardan en Base de Datos.

Buscador de casos similares:

- ✓ Se realiza modificación en la consola web de especialistas (ASDKV8) para que el buscador de casos similares traiga coincidencias por compañía, cliente y servicio para el tipo de caso. Además, se ocultan los botones (seleccionar y cancelar) que se mostraban al hacer clic sobre algún caso.

Búsqueda de casos similares

2508	Registrado	Seguridad informática	LOW
2507	Registrado	Seguridad informática	LOW
2506	Registrado	Seguridad informática	LOW
2505	Registrado	Seguridad informática	LOW
2504	Registrado	Seguridad informática	LOW
2503	Registrado	Seguridad informática	LOW

< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... > Página 1 de 11 - Total registros 512.

Registros por página 50

Descripción del caso 2503

Bienvenido, a continuación tenga en cuenta los siguientes lineamientos a la hora de adjuntar un Requerimiento de Compra de

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 8.0.128.
- ✓ **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.