| NOMBRE DEL PRODUCTO:   |   |                                       | ARANDA SERVICE DESK WEB 8.19.0   |
|--|---|---------------------------------------|--|
| VERSIÓN DE ACTUALIZACI   | ÓN QUE SE LIB                           | ERA:                                  | 8.19.0   |
| FECHA DE LIBERACION:   |   |                                       | 23/10/2018   |
| LISTADO DE ARCHIVOS  |   | Tomoño                                |  |
| Nombre de Archivo  | Versión                                 | (En Bytes)                            | Destino del Archivo (Ruta)   |
|  |   |                                       |  |
| DESCRIPCION DE CADA ER   |   | DO                                    |  |
| CASO 10653:  |   |                                       |  |
| <ul> <li>✓ Se soluciona el probl<br/>Ahora se muestra solo</li> </ul>      | ema presentado<br>o un campo "Esta      | en la consola<br>do" con la infor     | ASDKV8 con la visualización del campo "Estado".<br>mación del estado de la compañía. |
| <b>Nota:</b> Una vez se rea<br>personalización de títu                     | lice la actualizad<br>Ilos para el camp | ción del ambien<br>po.                | nte, se debe realizar nuevamente la configuración de                                 |
| CASO 10725:  |   |                                       |  |
| ✓ Se soluciona el probl<br>BASDK.  | ema de paginac                          | ión que se pre                        | esentaba al asociar ANS en "Gestión de contratos" de                                 |
| CASO 10726:  |   |                                       |  |
| ✓ Se soluciona el proble   | ma de eliminació                        | n de adjuntos c                       | que se presentaba en "Gestión de contratos" de BASDK.                                |
| CASO 10826:  |   |                                       |  |
| <ul> <li>✓ Se soluciona el probl<br/>solicitudes que ya har</li> </ul>     | ema presentado<br>sido clasificadas     | en la consola<br>3.                   | USDK al editar solicitudes, ahora no se permite editar                               |
| CASO 10832:  |   |                                       |  |
| ✓ Se soluciona el proble   | ma presentado e                         | n la consola we                       | eb de BASDK, al modificar el Branding.   |
| CASO 10838:  |   |                                       |  |
| <ul> <li>✓ Se soluciona el proble<br/>al crear reglas con el el</li> </ul> | ema presentado<br>campo TRANS d         | con el registro o<br>e la condición 1 | de la configuración de reglas en la tabla ASDK_RULES,<br>y acción de ENVIAR CORREO.  |
| CASO 10866:  |   |                                       |  |
| ✓ Se soluciona el proble   | ma presentado e                         | n la consola BA                       | ASDK, al asociar un servicio a más de un Folder.                                     |
| CASO 11058:  |   |                                       |  |
| <ul> <li>✓ Se ajusta consola BA<br/>de la personalización</li> </ul>       | SDK para realiza<br>de títulos.         | ar la configurac                      | ión de campos adicionales para la compañía por medio                                 |
|  |   |                                       |  |



#### Personalizar títulos Puede personalizar los títulos de los campos que aparecen en el formulario seleccionado. Añadir título Los cambios tendrán efecto despúes de iniciar sesión en la consola Filtrar por: Formulario Idioma Añadir título Configurar interfaz Compañía ٠ Para agregar un nuevo título: ۲ \$ **778** 1. Seleccione el formulario que desea Campo Visible personalizar Adicional 1 prueba Test Prueba Portu 0 Usuario Adicional 10 Idioma Language Idioma P. 0 Adicional 2 Formulario Formulário Form 0 CI Adicional 3 Titulo Title Título P. 0 Adicional 4 Añadir ADD Adicionar P. $\odot$ Compañía Adicional 5 Personalizar Personalize Perzonalizar P. 0 Adicional 6 Filtrar Filter Filtrar P. 0 Caso Adicional 7 Formulario Formulário Form 0 Fields P. Adicional 8 Fields Campos 0 Adicional 9 Sesión Sessão Session 0 Campos adicionales prueba Formulario Titulo Añadir Personalizar Filtrar Formulario Campos Idioma Sesión

# CASO 11107:

✓ Se habilita el permiso "EDIT MAPPING OF ADDITIONAL FIELD" el cual al adicionarlo al grupo realizara el ajuste del icono de guardar en la opción "Mapeo de Campos Adicionales".

# CASO 11082:

✓ Se ajusta la consola BASDK para crear la relación de casos creados por medio de reglas para el mismo proyecto.

# CASO 11108:

✓ Se soluciona el problema presentado en la consola USDKV8 con la visualización de la imagen de login, ahora la imagen se ajusta a la resolución de la pantalla. Adicionalmente, se ajusta el texto "Fondos para el login. Tamaño mínimo (1280px \* 670px)" en la "Configuración de Branding" de la consola BASDK.

# CASO 11122:

✓ Se soluciona el problema con el registro de error generado en el visor de eventos de DBManager.

# CASO 11134:



✓ Se agrega el check "Por defecto" en la "Configuración de Branding" de la consola BASDK, con el fin de poder elegir el Branding que se mostrará al ingresar a la URL por defecto de USDKV8 ([URL\_USDKV8]/#/login/).

| + Nuevo                             |   | Habilitar el Branding Por defecto<br>Url de acceso  |   |                                    |         |         |
|-------------------------------------|---|---|---|------------------------------------|---------|---------|
| Móvil SQLtodas las configuraciones  | × | http://192.168.3.116/USDKV8//#/login/?tokenBranding=29549F  | Generar QR  | Obtener enlace                     | Obtene  | r token |
| Móvil SQL colores y logo encabezad  | × | l Itulo de la mesa de servicio<br>Móvil SQLtodas las configuraciones<br>Color primario                    | Alineado a la izquie                                      | erda<br>el encabezado              |         | •       |
| Mesa TI con img de login            | × | 3874FF<br>Color de fuente para el encabezado  | FF75A3<br>Color de fuente para                            | a el login                         |         |         |
| Móvil SQL color y logo para aplicac | × | 9CFFC3<br>Logo para el login (350px * 80px)   | 6BFAFF<br>Logo para el encabe                             | ezado (280px * 60px)               |         |         |
| Móvil color primario                | × | Imagen para el banner (1280px * 80px)<br>ImgBanner_1280x78.png X  | Logo para aplicacion<br>logoMobile_200x20                 | nes móviles (200px * 2<br>00.png X | 00px)   |         |
|                                     |   | Logo encabezado para aplicaciones moviles. Tamano maximo<br>(217px * 40px)<br>logoMobileHeader_217x40.png | Gris oscuro ▼<br>Fondos para el logir<br>loginImages_1278 | n (1280px * 670px)<br>x670.png X   | sion    |         |
|                                     |   |   |   | С                                  | ancelar | Guard   |

Aspectos a tener en cuenta:

- Solo se puede tener un Branding por defecto.
- Para que se aplique la configuración de Branding por defecto, es necesario que el Branding se encuentre habilitado.
- Si alguno de los Branding configurados tiene marcado el check "Por defecto", al ingresar a la URL de USDKV8 ([URL\_USDKV8]/#/login/) se mostrará la configuración del Branding marcado por defecto.
- Si ninguno de los Branding configurados tiene marcado el check "Por defecto", al ingresar a la URL de USDKV8 ([URL\_USDKV8]/#/login/) se mostrará la configuración de Branding de Aranda.
- Si no existen Branding configurados, al ingresar a la URL de USDKV8 ([URL\_USDKV8]/#/login/) se mostrará la configuración de Branding de Aranda.

**Nota:** El nuevo check estará por defecto desmarcado, por tanto, una vez se realice la actualización del ambiente, se debe ingresar a la configuración de Branding para habilitar el branding por defecto.

### CASO 11151:

✓ Se soluciona el problema presentado en la consola BASDK, al editar reglas de tareas.

## CASO 11156:

✓ Se soluciona el problema presentado con la visualización de los campos adicionales en los servicios, ahora se muestra un scroll que permite visualizar todos los campos.

## CASO 11163:

✓ Se soluciona el problema presentado en la consola BASDK, al eliminar la imagen asociada a un Folder.



## DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

CASO 9995:

✓ Se habilita el tag de ID COMPUESTO en la acción de ENVIAR CORREO para los siguientes tipos de caso: Solicitudes, Requerimientos de servicio, Incidentes, Problemas y Cambios.

Dicho tag se puede utilizar en los campos "Asunto" y "Cuerpo" al dar clic en "Agregar Tag":

| CIDENTES: FECHA DE REGISTRO CIDENTES: FECHA DE REGISTRO CIDENTES: FECHA DE SOLUCION CIDENTES: FECHA MAXIMA DE ATENCION CIDENTES: FECHA MAXIMA DE SOLUCION CIDENTES: GRUPO ESPECIALISTAS CIDENTES: ID COMPUESTO CIDENTES: ID COMPUESTO CIDENTES: IMPACTO CIDENTES: INVEL CIDENTES: NIVEL CIDENTES: NIVEL CIDENTES: OBSERVACIÓN: CIDENTES: PARÁGRAFO        | Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
| CIDENTES: FECHA DE REGISTRO<br>CIDENTES: FECHA DE SOLUCION<br>CIDENTES: FECHA MAXIMA DE ATENCION<br>CIDENTES: FECHA MAXIMA DE SOLUCION<br>CIDENTES: GRUPO ESPECIALISTAS<br>CIDENTES: ID COMPUESTO<br>CIDENTES: IMPACTO<br>CIDENTES: IMPACTO<br>CIDENTES: MOTIVO SOPORTE NO FACTURADO:<br>CIDENTES: NIVEL<br>CIDENTES: OBSERVACIÓN:<br>CIDENTES: PARÁGRAFO | ombre  |                                       |
| CIDENTES: FECHA DE SOLUCION<br>CIDENTES: FECHA MAXIMA DE ATENCION<br>CIDENTES: FECHA MAXIMA DE SOLUCION<br>CIDENTES: GRUPO ESPECIALISTAS<br>CIDENTES: ID COMPUESTO<br>CIDENTES: IMPACTO<br>CIDENTES: MOTIVO SOPORTE NO FACTURADO:<br>CIDENTES: NIVEL<br>CIDENTES: OBSERVACIÓN:<br>CIDENTES: PARÁGRAFO   | CIDENTES: FECHA DE REGISTRO  | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |
| CIDENTES: FECHA MAXIMA DE ATENCION CIDENTES: FECHA MAXIMA DE SOLUCION CIDENTES: GRUPO ESPECIALISTAS CIDENTES: ID COMPUESTO CIDENTES: IMPACTO CIDENTES: MOTIVO SOPORTE NO FACTURADO: CIDENTES: NIVEL CIDENTES: OBSERVACIÓN: CIDENTES: PARÁGRAFO  | CIDENTES: FECHA DE SOLUCION  |                                       |
| CIDENTES: FECHA MAXIMA DE SOLUCION CIDENTES: GRUPO ESPECIALISTAS CIDENTES: ID COMPUESTO CIDENTES: IMPACTO CIDENTES: MOTIVO SOPORTE NO FACTURADO: CIDENTES: NIVEL CIDENTES: OBSERVACIÓN: CIDENTES: PARÁGRAFO   | CIDENTES: FECHA MAXIMA DE ATENCION   |                                       |
| CIDENTES: GRUPO ESPECIALISTAS CIDENTES: ID COMPUESTO CIDENTES: IMPACTO CIDENTES: MOTIVO SOPORTE NO FACTURADO: CIDENTES: NIVEL CIDENTES: OBSERVACIÓN: CIDENTES: PARÁGRAFO  | CIDENTES: FECHA MAXIMA DE SOLUCION   |                                       |
| CIDENTES: ID COMPUESTO CIDENTES: IMPACTO CIDENTES: MOTIVO SOPORTE NO FACTURADO: CIDENTES: NIVEL CIDENTES: OBSERVACIÓN: CIDENTES: PARÁGRAFO  | CIDENTES: GRUPO ESPECIALISTAS  |                                       |
| CIDENTES: IMPACTO CIDENTES: MOTIVO SOPORTE NO FACTURADO: CIDENTES: NIVEL CIDENTES: OBSERVACIÓN: CIDENTES: PARÁGRAFO   | CIDENTES: ID COMPUESTO   |                                       |
| CIDENTES: MOTIVO SOPORTE NO FACTURADO:<br>CIDENTES: NIVEL<br>CIDENTES: OBSERVACIÓN:<br>CIDENTES: PARÁGRAFO  | CIDENTES: IMPACTO  |                                       |
| CIDENTES: NIVEL CIDENTES: OBSERVACIÓN: CIDENTES: PARÁGRAFO  | CIDENTES: MOTIVO SOPORTE NO FACTURADO:                                       |                                       |
| CIDENTES: OBSERVACIÓN:<br>CIDENTES: PARÁGRAFO   | CIDENTES: NIVEL  |                                       |
| CIDENTES: PARÁGRAFO   | CIDENTES: OBSERVACIÓN:   |                                       |
|   | CIDENTES: PARÁGRAFO  |                                       |

También se puede ingresar manualmente el tag de ID COMPUESTO según el tipo de caso seleccionado:

- Solicitudes: /PREC\_COMPOSED\_ID/
- Requerimientos de servicio: /SERV\_COMPOSED\_ID/
- Incidentes: /INCI\_COMPOSED\_ID/
- Problemas: /PROB\_COMPOSED\_ID/
- Cambios: /CHAN\_COMPOSED\_ID/

## CAMBIO FORMULARIOS DE CAMPOS ADICIONALES:

- ✓ Se implementa nueva funcionalidad (Formularios de Campos adicionales), esta nueva funcionalidad es configurable desde la consola BASDK web de Aranda Service Desk y dicha configuración es visible en las consolas web de ASDKv8 y USDKv8, así como en la página de votación de cambios.
- Realice la configuración de formularios de campos adicionales desde la consola BASDK web en la copión (Configuración – Formularios de campos adicionales):



| Opciones                          | × / | APPLICATION ADMINISTRATOR               | 29/10/2018 8:43:04                         |
|-----------------------------------|-----|---|--|
| Configuración                     | »   | Mesa de Servicios TI                    | Mesa de Servicios TI 🔹                     |
| Grupos de Especialistas           |     |   |  |
| Balanceo                          |     | Visualización del formulario            |  |
| Procedimientos - tareas           |     | Configure la visualización del formular | rio dentro de la interfaz del especialista |
| Plantilla                         |     | 🖉 Visualizar el formulario en una       | página                                     |
| Interfaz                          |     |   |  |
| Configurar correo                 |     | Formulario                              | Descripción                                |
| Banner                            |     | Fomulario01 TI - INCIDENTES             | Desc Fomulario01 TI - INCIDENT             |
| Noticias                          |     | Fomulario01 TI - CAMBIOS                | Desc Fomulario01 TI - CAMBIOS              |
| Otros Accesos                     |     | Fomulario02 TI - CAMBIOS                | Desc Fomulario02 TI - CAMBIOS              |
| Plantilla correo                  |     |   |  |
| Matriz prioridades                |     | FomularioUI II - PROBLEMAS              | Desc Fomulario01 11 - PROBLEMA             |
| Campos adicionales                |     |   |  |
| Mapeo de Campos Adicionales       |     |   |  |
| Formularios do compos adisionalos |     |   |  |

- ✓ Puede realizar la creación de diferentes formularios por cada tipo caso (Incidentes, Problemas, Cambios, Requerimientos de servicio y Solicitudes) así como también puede crear diferentes formularios por cada proyecto, cada formulario requiere para su creación (Nombre del formulario – Descripción) adicionalmente debe seleccionar el (Tipo de Caso), en el formulario puede tener tantas secciones cómo desee, cada sección requiere (Título de la sección – Texto de ayuda), finalmente debe asociar los campos adicionales que requiere en cada sección utilizando los filtros que se encuentran en la parque izquierda del formulario los cuales mostraran sus resultados en la parte derecha del formulario, de donde podrán ser arrastrados para ubicarlos en la sección que lo requiera.
- ✓ Los campos adicionales Básicos (Campos básicos) se mostrarán una vez se seleccione el tipo de caso, lo campos avanzados requieren el respectivo filtro para su visualización (Campos filtrados) y posterior asignación en las diferentes secciones:

| omulario01 TI - CAMBIOS   | ue esteren toues las sectiviles  | Desc Fomulario01 TI - CAMBIOS |   |  |  |  |  |
|---|--|-------------------------------|---|--|--|--|--|
| omulario 11 - CAMBIOS Criterios campos celecone el oriente par la campos celecante el oriente par la campos cambios Camporís Degis minimo tras letras Categorías Degis minimo tras letras Categorías/Servidos Degis minimo tras letras Seleccione | III         Trans de la sección:         Seccioni? Fonulario1 TI - CAMBIOS         Text Help Fonulario1 TI - CAMBIOS         III         Titto de la sección         Seccioni? Fonulario1 TI - CAMBIOS         Text de avuda         Text Help Fonulario1 TI - CAMBIOS         Text Help Fonulario1 TI - CAMBIOS         III Ortecidad:       III Fecha de Dicice:         III Fecha de Dicice:       III Fecha de P | In:                           | Campot addomale.<br>Aud sparson bis campot ad<br>Aud sparson bis campot ad<br>Campot Below<br>III RIESO: Afecta la L<br>III Afecta la L<br>III RIESO: Afecta la L<br>III Afecta la L |  |  |  |  |



✓ Si selecciona la nueva opción (Visualizar el formulario en una página), los campos adicionales utilizados y los que no se utilizaron en los formularios se visualizaran de la siguiente forma:

| os 🚦 Microsoft Office Com 💿 IT Aranda Service Des 💿 PRODUCCI | ION Arandi 🗋 Compensar Transacci 🔺 OF | RACLE consultas SO 🛛 🕒 Test Case Manager | me 🛛 🕥 Día 1 expedici | ión 2011 _ 👧 Viaje        | en moto Colom 🛛 📋 TF | S CYS Team Release             | Cañon del Pato - You |
|--|---------------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------|
|  |                                       |  |                       |                           |                      |                                |                      |
| randa <b>Service Desk</b>                                    |                                       |  |                       |                           |                      |                                | 💄 Esp                |
| Cambia a constant and an                                     |                                       |  |                       |                           |                      |                                |                      |
| Cambio Proyecto: Mesa de Servicios II ▼ ∭0.                  |                                       |  |                       |                           | Guardar 🛄            | Buscar casos simile            | ares 🔀 Enviar correo |
| Caso No. 47 / CHG-1030-1-47 Datos Adicionales                | Relaciones                            | Tareas                                   | Proceso de aproba     | cion                      |                      |                                | E                    |
|  |                                       |  | •                     | Client                    | te                   | Compañía                       | CI                   |
|  |                                       |  |                       |                           |                      | ADICIONAL 1 :                  |                      |
| Seccion02 Fomulario01 TI - CAMBIOS                           |                                       |  |                       | _ <b>_</b>                | А                    | DICIONAL 10 :<br>ADICIONAL 2 : |                      |
| Facha Cambio Tamporal Nasta                                  |                                       |  |                       | _                         |                      | ADICIONAL 3 :                  | Méninforma           |
|  | П O                                   |  |                       |                           |                      |                                | Plus mornu           |
| Section01 Femulatio01 TL - CAMBIOS                           |                                       |  |                       | Ti                        | empos/ANS            |                                | Histórico            |
| Text Help Fomulario01 TI - CAMBIOS                           |                                       |  |                       | _                         |                      |                                |                      |
| Criticidad: (*)  | Fecha de Inicio: (*)                  |  |                       | Ö                         | 4d:20h               | Progreso                       | 10                   |
| Baja   | ▼ 05/10/2018 12:00:00 AM              |  |                       |                           |                      |                                |                      |
| Fecha de Fin: (*)  | Tipo de Cambio: (*)                   |  |                       |                           | Fechas Reales        |                                |                      |
| 06/10/2018 12:00:00 AM                                       | Definitivo                            |  | -                     | Registro                  | 05/10/2018 15:00     | 58                             |                      |
| Sección 01 Fomulario02 TI - CAMBIOS                          |                                       |  |                       | Cierre                    |                      |                                |                      |
| Text Help Section 01 Fomulario02 TI - CAMBIOS                | Marta Obarta a (0)                    |  |                       |                           |                      |                                |                      |
| Situación Actual: (*)  | Arecta Clientes: (*)                  |  |                       |                           | Fechas Estimadas     | Fe                             | chas Reales          |
|  | No                                    |  |                       | CAB                       | 05/10/2018 15:00     | :58                            |                      |
|  |                                       |  |                       | Construcción              | 05/10/2018 15:00     | 58                             |                      |
| RiESGO: Afecta la imagen corporativa (*)                     | En que porcentaje:                    |  |                       | Pruebas<br>Implementación | 05/10/2018 15:00     | :58                            |                      |
| NO   | Valar Aproximada Pérdidae:            |  |                       | revisión                  | 05/10/2018 15:00     | 58                             |                      |
| N-   | -                                     |  |                       |                           |                      |                                |                      |
| NU<br>DIESCO: Afarta la facturación de la ampraca (*)        | Actividad- (8)                        |  |                       |                           |                      |                                |                      |
|  | - 1                                   |  |                       |                           |                      |                                |                      |
| lustificación: (*)   | Clientes Afectados:                   |  |                       | Adjuntos (0)              |                      |                                |                      |
|  |                                       |  |                       | najantos (0)              |                      |                                |                      |

✓ En caso contrario, tanto los campos adicionados a formularios cómo lo que no se utilicen se visualizaran en la misma ubicación ya conocida:

| randa <b>Service (</b>                   | Desk                   |         |     |                           |          |                    |                       |   |                                 | 💄 Espi        |
|--|------------------------|---------|-----|---------------------------|----------|--------------------|-----------------------|---|---------------------------------|---------------|
| Cambio Proyecto:                         | Mesa de Servicios TI 👻 | ‴ °-]   |     |                           |          |                    |                       | 실 Guardar   | 📕 Buscar casos similares        | Enviar correo |
| Caso No. 47 / CHG-103                    | D-1-47 Rela            | aciones |     | Tareas                    | Proceso  | e aprobación       |                       |   |                                 | Es            |
| Proceso de aprobación                    | Procedimiento          | Etapa   |     | Defina la atención del cl | iente    |                    |                       | Cliente   | Compañía                        | CI            |
|  | RFC                    |         |     | Categoría                 |          |                    | -                     |   | ADICIONAL 1 :                   |               |
| Información Básica                       | Fetedo                 | Pezón   |     | Mejora                    |          | ANC                | Q X                   | <b>—</b>  | ADICIONAL 10 :<br>ADICIONAL 2 : |               |
| Web -                                    | RFC Registrado         | Nuevo   | •   | Políticas de Seguridad    | ▼ ⊕ ×    | Baio               | •                     |   | ADICIONAL 3 :                   | Más informac  |
| Cliente                                  |                        |         |     | Grupo                     |          | Especialista       |                       | Tiompos / ANG   | Datas Adisionalas               | Histórico     |
| Usuario 2                                |                        | (       | €×  | Seguridad                 | •        | Especialista TI    | •                     |   | Top                             | matorico      |
| Compañía                                 |                        |         |     | Defina el nivel de priori | idad     |                    |                       | Text Help Fomulario01 TI - CAMBIOS  | <u>cu</u>                       |               |
|  |                        | (       | ξ + | Impacto                   | Urgencia | Prioridad          |                       | Fecha Cambio Temporal Hasta:  |                                 | İ (           |
| CI                                       |                        |         |     | HIGH                      | ▼ LOW    | ▼ Baja             |                       | Seccion01 Fomulario01 TI - CAMB   | 105 <mark>.</mark>              |               |
| Asunto                                   |                        | (       | ξ   |                           |          |                    |                       | Text Help Fomulario01 TI - CAMBIOS  |                                 |               |
| Caso C9995SOL                            |                        |         |     |                           |          |                    |                       | Criticidad: (*)   | Baja                            |               |
| Descripción                              | Solució                | ón      |     |                           |          |                    |                       | Fecha de Inicio: (*)  | 05/10/2018 12:00:00 AM          |               |
|  |                        | D       |     |                           | 1        | _                  |                       | Fecha de Fin: (*)   | 06/10/2018 12:00:00 AM          |               |
| (Heredar) 🔻 (Her                         | edar) • A • •          |         | ⊻ = | = = = =                   | I= := 0  | Ε.                 |                       | Tipo de Cambio: (*)   | Definitivo                      |               |
| ¿Qué se planea hacer o                   | on el cambio?:         |         |     |                           |          |                    |                       | Sección 01 Fomulario02 TI - CAME<br>Text Help Sección 01 Fomulario02 TI - C | NOS<br>AMBIOS                   |               |
| ¿Cómo se va a hacer? (Paso a Paso):      |                        |         |     |                           |          |                    | Situación Actual: (*) | 1   |                                 |               |
| ¿Por qué se va a hacer? (Justificación): |                        |         |     |                           |          |                    | Afecta Clientes: (*)  | No  |                                 |               |
| Ubicación de la documentación (Rutas):   |                        |         |     |                           |          | Información Básica |                       |   |                                 |               |
|  |                        |         |     |                           |          |                    |                       | RIESGO: Afecta la imagen corporativa  | No                              |               |
|  |                        |         |     |                           |          |                    |                       |   |                                 |               |



- La visualización de los campos adicionales para la consola USDKv8 una vez se configuren los formularios, √ se dará de la siguiente manera en creación y visualización de casos: 💄 Especialista TI 🔻 | Cerrar sesión Aranda Service Desk | Portal del Cliente 🔳 🔋 Registrar Caso ŧ Mesa de Servicios TI Soporte Ofimático y de Estaciones de Trabajo Sistemas de Apoyo al Negocio 自 iii)-<u>ф</u> Ð Π Ð 🍄 Aiustes del Caso Especialista TI A **,** *ϕ*) **,** B *I* <u>U</u> ≡ ≡ ≡ ග ø = 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 γ generan el error. 2. Datos de prueba necesarios para reproducir el incidente. 3. Adjunte pantallas. ▼ ØAgregar O Aranda Service Desk | Portal del Cliente 💄 Especialista TI 👻 | Cerrar sesión ≡ 📋 Mis casos ŧ R Q Bus Ordenar por Fecha de creación ↑▼ 1-50 de 59 < > Detalle del caso Notas Adjuntos Jsted Filtró por » Cliente - Autor / Abiertos Por favor, agregue la información adicional para completar el caso. 窅 Caso IM-24094-1-196 Fecha registro 10/10/2018 4:54:58 PM OABIERTO ٦ Políticas de Seguridad Proyecto Mesa de Servicios TI Seccion01 Fomulario01 TI - INCIDENTES Text Help Seccion01 Fomulario01 TI - INCIDENTES to: ANS v Servicio 1 Ð • Observa 01 Caso IM-24093-1-195 Fecha registro 10/10/2018 4:42:33 PM Seccion02 Text Help Formu01 Seccion02 DABIER cto Mesa de Servicios TI Asunto: ANS y Servicio 456 Ericka Caro  $\odot$ \* Parágrafo Texto largo Caso RF-1318-1-189 Fecha registro 5/10/2018 3:50:56 PM DABIERTO Respaldo de Información (Backups) Proyecto Mesa de Servicios TI Asunto: Caso C99950RA suario 2  $\odot$ Caso RF-919-1-187 Fecha registro 5/10/2018 10:52:50 AM 321 OABIERTO Respaldo de Información (Backups) Provecto Mesa de Servicios TI 25/10/2018 12:00:00 AM **i** 0 Asunto: Validación tags tare  $\odot$ nu01 Seccion03 Caso RF-918-1-186 registro 4/10/2018 11:31:38 AM OABIERT to Mesa de Servicios TI Asunto: Envio de encuesta Usuario 2 Caso RF-917-1-185 Fecha registro 4/10/2018 10:01:04 AM DABIERTO vecto Mesa de Servicios TI nto: Caso regla encuesta SOL2 Θ 🕠 🙃 Déj
  - ✓ Para esta nueva funcionalidad existen los respectivos permisos en (Aranda Profile) para visualización creación y edición de formularios.
  - ✓ Durante la creación del formulario se mostrarán todos los tipos de casos, sin embargo, una vez agregado al menos un campo adicional al formulario (sección), el campo "Tipo de caso" se desactivará. (Si se remueven todos los campos del formulario, el campo "Tipo de caso" volverá a estar activo), se debe siempre finalizar la acción con el botón Guardar para que se tomen los cambios.



- ✓ Si no desea utilizar esta nueva funcionalidad, no realice ninguna configuración y continuará viendo los campos adicionales cómo los ha visto hasta ahora.
- ✓ En la página de votación, los campos adicionales también se mostrarán de acuerdo a la configuración que se realice en los formularios.

## NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo "Aranda.ASDK.Web.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 8.0.88.
- ✓ Las consolas de Aranda Service Desk que usen el control de texto enriquecido solo están soportadas hasta IE10. Como alternativa pueden usarse otros navegadores como Chrome o Firefox.
- ✓ Se elimina el sitio de ASDK del instalador "Aranda.ASDK.Web.Installer.exe".

