

NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK WEB 8.19.0
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:			8.19.0
FECHA DE LIBERACIÓN:			23/10/2018
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
CASO 10653: ✓ Se soluciona el problema presentado en la consola ASDKV8 con la visualización del campo "Estado". Ahora se muestra solo un campo "Estado" con la información del estado de la compañía. Nota: Una vez se realice la actualización del ambiente, se debe realizar nuevamente la configuración de personalización de títulos para el campo.			
CASO 10725: ✓ Se soluciona el problema de paginación que se presentaba al asociar ANS en "Gestión de contratos" de BASDK.			
CASO 10726: ✓ Se soluciona el problema de eliminación de adjuntos que se presentaba en "Gestión de contratos" de BASDK.			
CASO 10826: ✓ Se soluciona el problema presentado en la consola USDK al editar solicitudes, ahora no se permite editar solicitudes que ya han sido clasificadas.			
CASO 10832: ✓ Se soluciona el problema presentado en la consola web de BASDK, al modificar el Branding.			
CASO 10838: ✓ Se soluciona el problema presentado con el registro de la configuración de reglas en la tabla ASDK_RULES, al crear reglas con el campo TRANS de la condición 1 y acción de ENVIAR CORREO.			
CASO 10866: ✓ Se soluciona el problema presentado en la consola BASDK, al asociar un servicio a más de un Folder.			
CASO 11058: ✓ Se ajusta consola BASDK para realizar la configuración de campos adicionales para la compañía por medio de la personalización de títulos.			

Personalizar títulos

Puede personalizar los títulos de los campos que aparecen en el formulario seleccionado.
Los cambios tendrán efecto después de iniciar sesión en la consola.

 Añadir título

Añadir título
Configurar interfaz

Para agregar un nuevo título:

1. Seleccione el formulario que desea personalizar

Usuario
 CI
 Compañía
 Caso

Filtrar por:

Formulario Idioma

Compañía ▼

Campo				Visible
Adicional 1	prueba	Test	Prueba Portu	
Adicional 10	Idioma	Language	Idioma P.	
Adicional 2	Formulario	Form	Formulário	
Adicional 3	Título	Title	Título P.	
Adicional 4	Añadir	ADD	Adicionar P.	
Adicional 5	Personalizar	Personalize	Perzonalizar P.	
Adicional 6	Filtrar	Filter	Filtrar P.	
Adicional 7	Formulario	Form	Formulário	
Adicional 8	Campos	Fields	Fields P.	
Adicional 9	Sesión	Session	Sessão	

Editar / Compañía			
Campos adicionales			
prueba		Formulario	
Título		Añadir	
Personalizar		Filtrar	
Formulario		Campos	
Sesión		Idioma	

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/).

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:

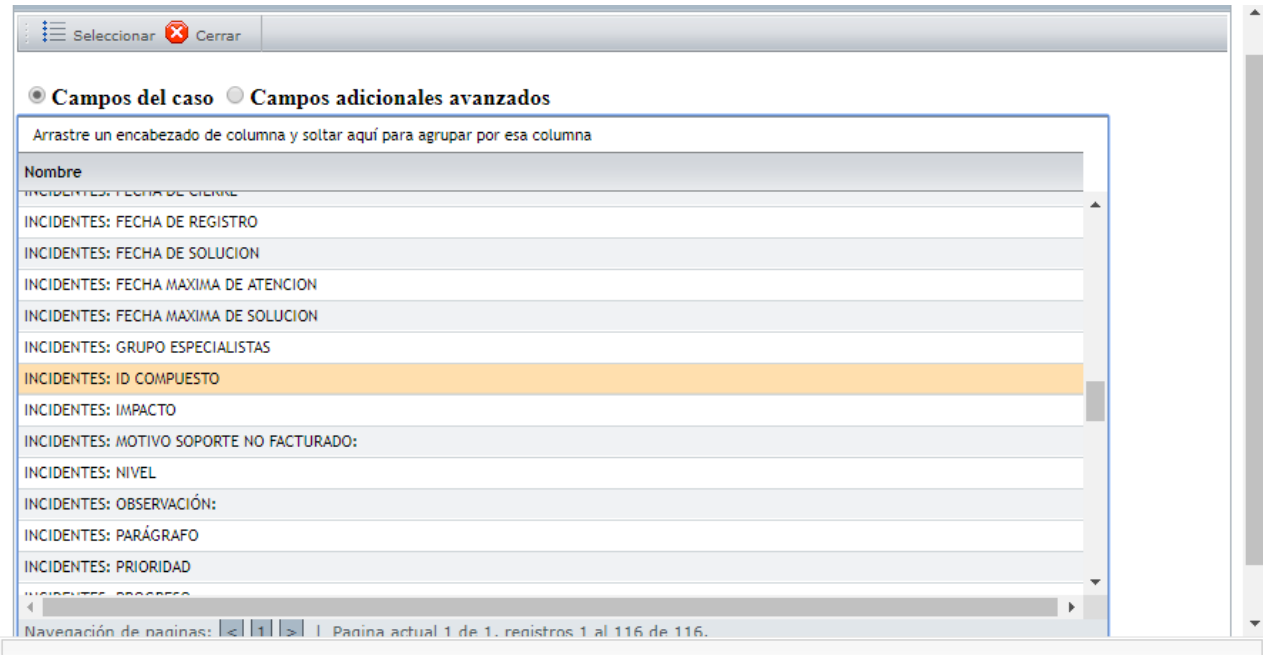
- ✓ Se soluciona el problema presentado en la consola BASDK, al eliminar la imagen asociada a un Folder.

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":



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):

Aranda SERVICE DESK® Configuración

Opciones  APPLICATION ADMINISTRATOR 29/10/2018 8:43:04

Configuración

- Grupos de Especialistas
- Balanceo
- Procedimientos - tareas
- Plantilla
- Interfaz
- Configurar correo
- Banner
- Noticias
- Otros Accesos
- Plantilla correo
- Matriz prioridades
- Campos adicionales
- Mapeo de Campos Adicionales
- Formularios de campos adicionales**

» **Mesa de Servicios TI** Mesa de Servicios TI ▼

Visualización del formulario
Configure la visualización del formulario dentro de la interfaz del especialista

☒ Visualizar el formulario en una página

Formulario	Descripción
Fomulario01 TI - INCIDENTES	Desc Fomulario01 TI - INCIDENTES
Fomulario01 TI - CAMBIOS	Desc Fomulario01 TI - CAMBIOS
Fomulario02 TI - CAMBIOS	Desc Fomulario02 TI - CAMBIOS
Fomulario01 TI - PROBLEMAS	Desc Fomulario01 TI - PROBLEMAS

- ✓ 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:

Nuevo formulario

Nombre del formulario: Descripción:

Nombre el contenido principal donde estarán todas las secciones
Formulario01 TI - CAMBIOS Desc Fomulario01 TI - CAMBIOS

Criterios campos
Seleccione el criterio para ordenar los campos adicionales para este contenido

Tipo de caso:

Categorías:

Servicios:

Estados:

Requiere aprobación té.:

Categorías/Servicios:

Seleccione:

Título de la sección: **Sección02 Fomulario01 TI - CAMBIOS**

Texto de ayuda: Text Help Fomulario01 TI - CAMBIOS

Fecha Cambio Tem.

Título de la sección: **Sección01 Fomulario01 TI - CAMBIOS**

Texto de ayuda: Text Help Fomulario01 TI - CAMBIOS

Criticidad: Fecha de Inicio: Fecha de Fin: Tipo de Cambio:

Campos adicionales
Aquí aparecen los campos de acuerdo al criterio seleccionado

Campos básicos

- RIESGO: Afecta la l.
- En qué porcentaje:
- RIESGO: Represent.
- Valor Aproximado P.
- RIESGO: Afecta la f.
- Actividad:
- Justificación:
- Clientes Afectados:

Campos filtrados

- Avanzado
- Campo 2:

- ✓ 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 visualizarán de la siguiente forma:

The screenshot shows the Aranda Service Desk interface for Case No. 47 / CHG-1030-1-47. The main form is divided into several sections:

- Información Básica:** Includes fields for Tipo de Registro (Web), Estado (RFC Registrado), Razón (Nuevo), Cliente (Usuario 2), and Compañía (CI).
- Defina la atención del cliente:** Includes fields for Categoría (Mejora), Servicio (Políticas de Seguridad), ANS (Bajo), Grupo (Seguridad), and Especialista (Especialista TI).
- Defina el nivel de prioridad:** Includes fields for Impacto (HIGH), Urgencia (LOW), and Prioridad (Baja).
- Información Adicional:** Includes fields for Riesgo (Afecta la imagen corporativa), RIESGO (Representa pérdidas económicas a empresa), RIESGO (Afecta la facturación de la empresa), Justificación, and Riesgo (Afecta el ambiente productivo).
- Proceso de aprobación:** Includes fields for Fecha Cambio Temporal Hasta, Fecha de Inicio, Fecha de Fin, Tipo de Cambio, and Situación Actual.
- Relaciones:** Includes fields for Fecha Cambio Temporal Hasta, Fecha de Inicio, Fecha de Fin, Tipo de Cambio, and Situación Actual.
- Adjuntos:** Includes a section for Adjuntos (0) with a link to Añadir adjunto.

The sidebar on the right contains a Client profile, a progress bar showing 100% completion, and a list of Fechas Reales and Fechas Estimadas.

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

The screenshot shows the Aranda Service Desk interface for Case No. 47 / CHG-1030-1-47. The main form is divided into several sections:

- Información Básica:** Includes fields for Tipo de Registro (Web), Estado (RFC Registrado), Razón (Nuevo), Cliente (Usuario 2), and Compañía (CI).
- Defina la atención del cliente:** Includes fields for Categoría (Mejora), Servicio (Políticas de Seguridad), ANS (Bajo), Grupo (Seguridad), and Especialista (Especialista TI).
- Defina el nivel de prioridad:** Includes fields for Impacto (HIGH), Urgencia (LOW), and Prioridad (Baja).
- Información Adicional:** Includes fields for Riesgo (Afecta la imagen corporativa), RIESGO (Representa pérdidas económicas a empresa), RIESGO (Afecta la facturación de la empresa), Justificación, and Riesgo (Afecta el ambiente productivo).
- Proceso de aprobación:** Includes fields for Fecha Cambio Temporal Hasta, Fecha de Inicio, Fecha de Fin, Tipo de Cambio, and Situación Actual.
- Relaciones:** Includes fields for Fecha Cambio Temporal Hasta, Fecha de Inicio, Fecha de Fin, Tipo de Cambio, and Situación Actual.
- Adjuntos:** Includes a section for Adjuntos (0) with a link to Añadir adjunto.

The sidebar on the right contains a Client profile, a progress bar showing 100% completion, and a list of Fechas Reales and Fechas Estimadas.

- ✓ 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:

- ✓ 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".