

NOMBRE DEL PRODUCTO:	ARANDA SERVICE DESK WEB 8.19.5
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:	8.19.5
FECHA DE LIBERACIÓN:	01/03/2019

LISTADO DE ARCHIVOS

Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
-------------------	---------	----------------------	----------------------------

DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO**CASO 11299:**

- ✓ Se soluciona problema presentado con el instalador Aranda.ASDK.Web.Installer.exe generando por defecto el archivo .json y de esta manera poder visualizar de manera correcta el Formulario de Campos Adicionales en la consola BASDK.

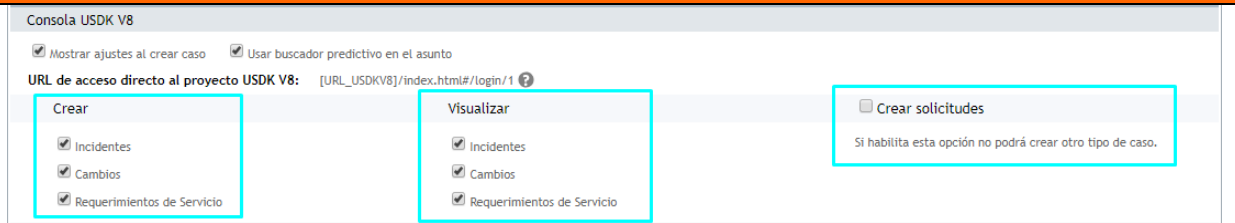
CASO 11284:

- ✓ Se soluciona el problema presentado en la consola USDKV8 al ingresar a la opción de "Registrar Caso" sin tener tipos de caso marcados en la configuración. A continuación, se mencionan los ajustes realizados en cada consola.

Consola de configuración web (BASDK):

- Se separan las opciones de configuración de las consolas USDK y USDKV8.

- Se agregan las siguientes opciones para configurar la creación y visualización de casos en la consola USDKV8:



➤ Crear

- Incidentes: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la creación de incidentes desde la opción de "Registrar Caso" de la consola USDKV8.
- Cambios: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la creación de cambios desde la opción de "Registrar Caso" de la consola USDKV8.
- Requerimientos de servicio: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la creación de requerimientos desde la opción de "Registrar Caso" de la consola USDKV8.

➤ Visualizar

- Incidentes: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la visualización de incidentes desde la opción de "Mis Casos" en la consola USDKV8.
- Cambios: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la visualización de cambios desde la opción de "Mis Casos" en la consola USDKV8.
- Requerimientos de servicio: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la visualización de requerimientos desde la opción de "Mis Casos" en la consola USDKV8.

Nota: Si se habilita alguno de los checkbox de visualización ("Incidentes", "Cambios", "Requerimientos de servicio") se visualizan también las solicitudes en la consola USDKV8.

- Crear solicitudes: Permite habilitar (checkbox marcado) o deshabilitar (checkbox desmarcado) la creación de solicitudes. Si se habilita esta opción, se deshabilitan las opciones de creación de "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio", ya que al activar la creación de solicitudes no se permite la creación de otros tipos de caso. Al activar esta opción, también queda habilitada la visualización de solicitudes en la consola USDKV8.

Al instalar la actualización en cliente, las nuevas opciones de creación y visualización de casos para la consola USDKV8 quedarán configuradas de la siguiente manera:

- Si en "Consola USDK" están marcados todos los checkbox ("Incidentes", "Cambios", "Requerimientos de servicio", "Solicitudes") o sólo el de "Solicitudes", en "Consola USDKV8" queda marcada la opción de "Crear solicitudes" y la visualización para "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio", las opciones de creación de "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio" quedan deshabilitadas.

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

Crear

Incidentes

Cambios

Requerimientos de Servicio

Visualizar

Incidentes

Cambios

Requerimientos de Servicio

Crear solicitudes

Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso.

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Seleccione el tipo de caso predeterminado: **Cambios**

Incidentes Cambios Requerimientos de Servicio Solicitudes

Permitir al cliente abrir el caso Permitir al cliente abrir el caso Permitir al cliente abrir el caso

Permitir al cliente escoger servicio Permitir al cliente escoger servicio Permitir al cliente escoger servicio

Categoría

Seguridad informática

Servicio

Respaldo de Informac

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

Crear

Incidentes

Cambios

Requerimientos de Servicio

Visualizar

Incidentes

Cambios

Requerimientos de Servicio

Crear solicitudes

Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso.

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Seleccione el tipo de caso predeterminado: **Incidentes**

Incidentes Cambios Requerimientos de Servicio Solicitudes

- Si en "Consola USDK" están marcados los checkbox de "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio" o alguno de ellos, en "Consola USDKV8" quedan marcadas las opciones de creación y visualización para "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio", la opción de "Crear solicitudes" queda desmarcada.

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

Crear

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Visualizar

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Crear solicitudes

Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso.

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Seleccione el tipo de caso predeterminado: **Incidentes**

Incidentes Cambios Requerimientos de Servicio Solicitudes

Permitir al cliente abrir el caso Permitir al cliente abrir el caso Permitir al cliente abrir el caso

Permitir al cliente escoger servicio Permitir al cliente escoger servicio Permitir al cliente escoger servicio

Categoría

Seguridad informática

Servicio

Respaldo de Informac

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

Crear

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Visualizar

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Crear solicitudes

Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso.

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Seleccione el tipo de caso predeterminado: **Incidentes**

Incidentes Cambios Requerimientos de Servicio Solicitudes

Permitir al cliente abrir el caso Permitir al cliente escoger servicio

- Si en "Consola USDK" no están marcados los checkbox de "Incidentes", "Cambios", "Requerimientos de servicio" o "Solicitudes", en "Consola USDKV8" quedan marcadas las opciones de creación y visualización para "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio", la opción de "Crear solicitudes" queda desmarcada.

Configuración visualización consolas USDK

Consola USDK V8

Mostrar ajustes al crear caso Usar buscador predictivo en el asunto

URL de acceso directo al proyecto USDK V8: [URL_USDKV8]/index.html#/login/1 ?

Crear

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Visualizar

- Incidentes
- Cambios
- Requerimientos de Servicio

Crear solicitudes

Si habilita esta opción no podrá crear otro tipo de caso.

Consola USDK

URL de acceso directo al proyecto USDK : [URL_USDK]/Login.aspx?P=1

Seleccione el tipo de caso predeterminado: **Incidentes**

Incidentes Cambios Requerimientos de Servicio Solicitudes

Una vez finalizada la actualización, el cliente podrá modificar la configuración de creación y visualización de

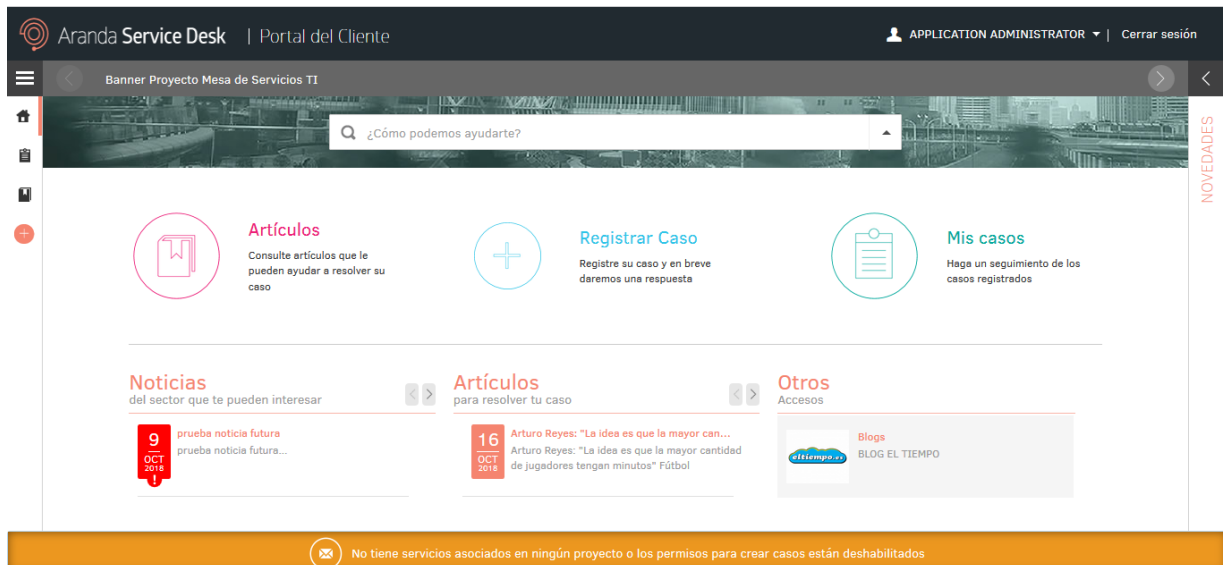
casos para la consola de usuario.

La configuración de creación y visualización de casos para la consola USDK no tuvo cambios.

Consola USDKV8 ("Registrar Caso"):

Los permisos para crear casos dependen de la configuración de creación de casos realizada para el proyecto en la consola de configuración web (BASDK):

- Si está marcada la opción de "Crear solicitudes" para USDKV8: Se permite crear solamente solicitudes.
- Si está marcada alguna de las opciones de creación de "Incidentes", "Cambios" o "Requerimientos de servicio" para USDKV8: Se permite crear los tipos de caso marcados, por tanto, se muestran solo los servicios y categorías configurados para los tipos de caso seleccionados.
- Si están marcadas las opciones de creación de "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio" para USDKV8: Se permite crear los tres tipos de caso marcados y se muestran los servicios y categorías configurados para los tipos de caso seleccionados.
- Si las opciones de creación de "Incidentes", "Cambios", "Requerimientos de servicio" y la opción de "Crear solicitudes" están desmarcadas para USDKV8: No se muestra el proyecto ya que no se permite crear casos. Si un usuario está asociado solamente al proyecto que no tiene permisos habilitados para la creación de casos, al dar clic en "Registrar Caso" se muestra el mensaje "No tiene servicios asociados en ningún proyecto o los permisos para crear casos están deshabilitados".



- Si una categoría está asociada a más de un tipo de caso, en los "Ajustes del caso" se mostrarán solo los tipos de caso habilitados en la configuración de creación de casos de la USDKV8.

Consola USDKV8 ("Mis Casos"):

Los permisos para visualizar casos dependen de la configuración de visualización de casos realizada para el proyecto en la consola de configuración web (BASDK):

- Si está marcada alguna de las opciones de visualización de "Incidentes", "Cambios" o "Requerimientos de servicio" para USDKV8: Se permite visualizar los tipos de caso marcados y las solicitudes del

proyecto.

- Si están marcadas las opciones de visualización de "Incidentes", "Cambios" y "Requerimientos de servicio" para USDKV8: Se permite visualizar todos los tipos de caso y las solicitudes del proyecto.
- Si las opciones de visualización de "Incidentes", "Cambios", "Requerimientos de servicio" y la opción de "Crear solicitudes" están desmarcadas para USDKV8: Al ingresar a "Mis Casos" no se muestran los casos del proyecto.
- Si la opción de "Crear solicitudes" está marcada para USDKV8: Se permite visualizar las solicitudes del proyecto.

Las demás validaciones que realiza a la fecha la consola de usuario no tuvieron cambios.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

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 8.0.93.
- ✓ 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.