

2. En las columnasEnableIncidents, EnableServicall, EnableChange etc. defina el nombre del modelo que va a tener cada una de las categorías.

Nota: El modelo debe estar previamente asociado al servicio en la pestañaServices y no se deben incluir modelos que no estén habilitados en el servicio.

title: Carga Masiva de Casos chapter: "9.2.2.4" —

CASO CH-23797:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) la cual permite realizar carga masiva de casos.

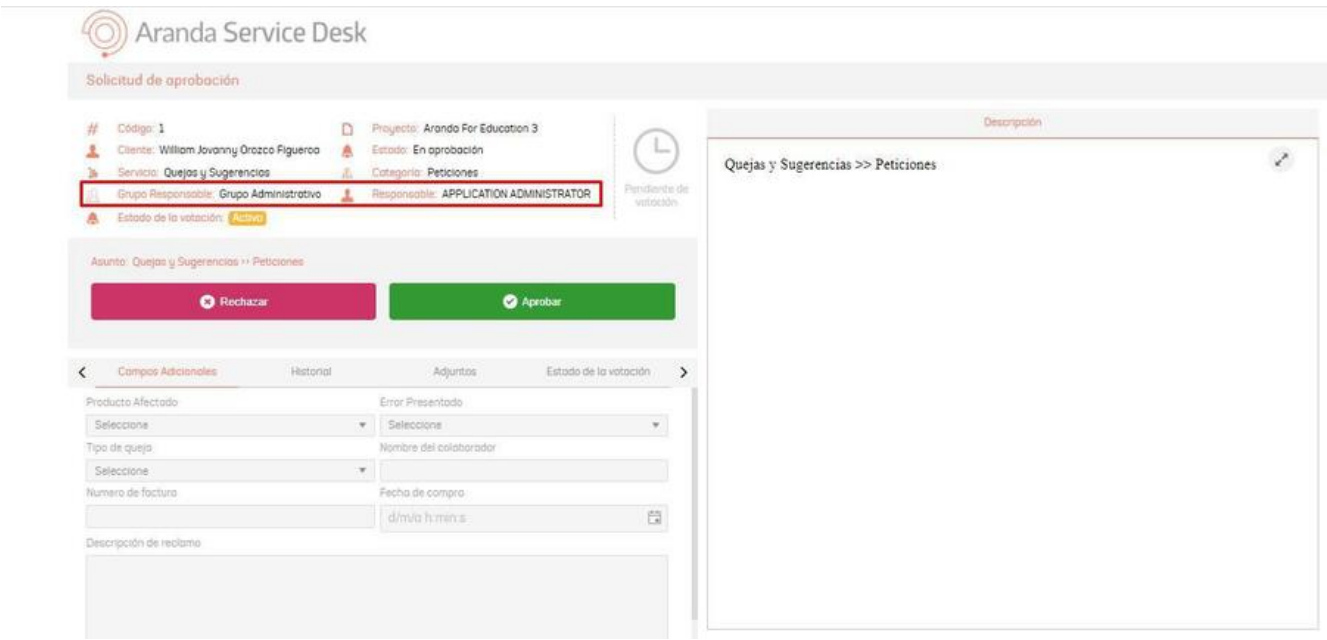
[Ver Carga masiva de Casos](#)

Página de Votación

title: Página de Votación chapter: "9.2.3.8" —

CASO CH-7247

Se realiza un ajuste sobre la página de votación, ahora se incluye el grupo responsable y responsable del caso.



creación y/o actualización masiva de ubicaciones — title: creación y/o actualización masiva de ubicaciones chapter: "9.2.3.8" —

CASO CH-23760:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible hacer creación y/o actualización masiva de ubicaciones.

[Ver creación y/o actualización masiva de ubicaciones](#)

Creación y/o Actualización Masiva de Ubicaciones

title: Creación y/o Actualización Masiva de Ubicaciones chapter: "9.2.3.8" —

CASO CH-7635

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) la cual permite realizar actualización masiva de Cl's.

[Ver Actualización Masiva de Cis](#)

Asociar LDAPs por Proyecto

title: Asociar LDAPs por Proyecto chapter: "9.2.3.8" —

CASO CH-24339

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) la cual permite asociar LDAP's por proyecto.

[Ver Asociar Ldaps por Proyecto](#)

Asociación Masiva de Servicios

title: Asociación Masiva de Servicios chapter: "9.2.3.8" —

CASO CH-24521

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) la cual permite realizar asociación masiva de servicios a usuarios a través de la sincronización por LDAP.

[Ver Asociación Masiva de Servicios a traves de sincronización LDAP](#)

Comportamiento Agendado para los estados en ASDK

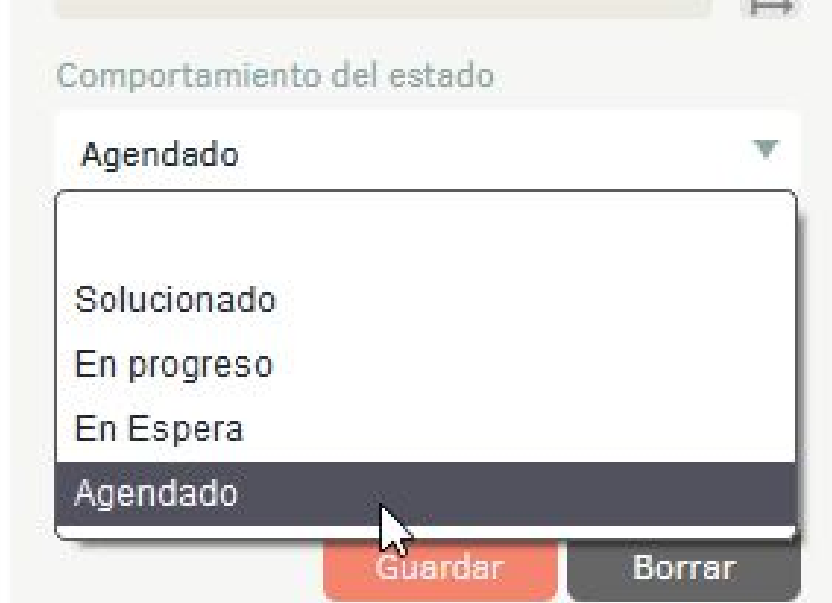
title: Comportamiento Agendado para los estados en ASDK chapter: "9.2.3.8" —

CASO CH-23796:

Se realiza implementación del comportamiento Agendado para los estados en Aranda SERVICE DESK ASDK, cuya acción es devolver al estado anterior el caso una vez se cumpla la fecha agendada al ingresar a ese estado a menos que el caso cambie de estado antes de la fecha agendada. El comportamiento tiene las siguientes características:

Consola Administración

- Aplica para los estados diferentes a inicial, final y cuyo estado anterior no sea inicial.
- Se pueden configurar dos estados consecutivos con el comportamiento Agendado, pero en consola especialista se realizará la validación que el estado anterior no tenga el comportamiento Agendado, de ser así, se omite la configuración de comportamiento para el nuevo estado.



Consola Especialista

- Al ingresar a un estado cuyo comportamiento este configurado como **Agendado**, se visualizará un nuevo campo en la sección **Información Básica** el cual es obligatorio para guardar el cambio de estado, el cual solicita la fecha límite en la que el caso debe cambiar de estado antes de volver al estado anterior.
- Si se cambia de estado antes de que se cumpla la fecha agendada para el caso, ya no se tendrá en cuenta el agendamiento realizado.
- Si se cumple la fecha de agendamiento y el caso no ha cambiado de estado, el caso se devuelve al estado anterior sin modificar ningún otro campo, registrando en el historial el cambio de estado.

\n## Configurar Calendario por Rangos de Tiempo

title: Configurar Calendario por Rangos de Tiempo chapter: "9.2.3.8" —

CASO CH-23501:

Se realiza un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator) el cual permite configurar un calendario por los siguientes rangos de tiempo: 1 minuto, 15 minutos, 30 minutos y 60 minutos.

[Ver Configurar Calendarios por rango de tiempo](#)\n## Actualización Automática al Asociar Ubicación

title: Actualización Automática al Asociar Ubicación chapter: "9.2.3.8" —

CASO CH-24338:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) para que, al realizar la asociación de la ubicación en los datos del Cliente, esta información se actualice de manera automática en la pestaña de dirección del usuario seleccionado.

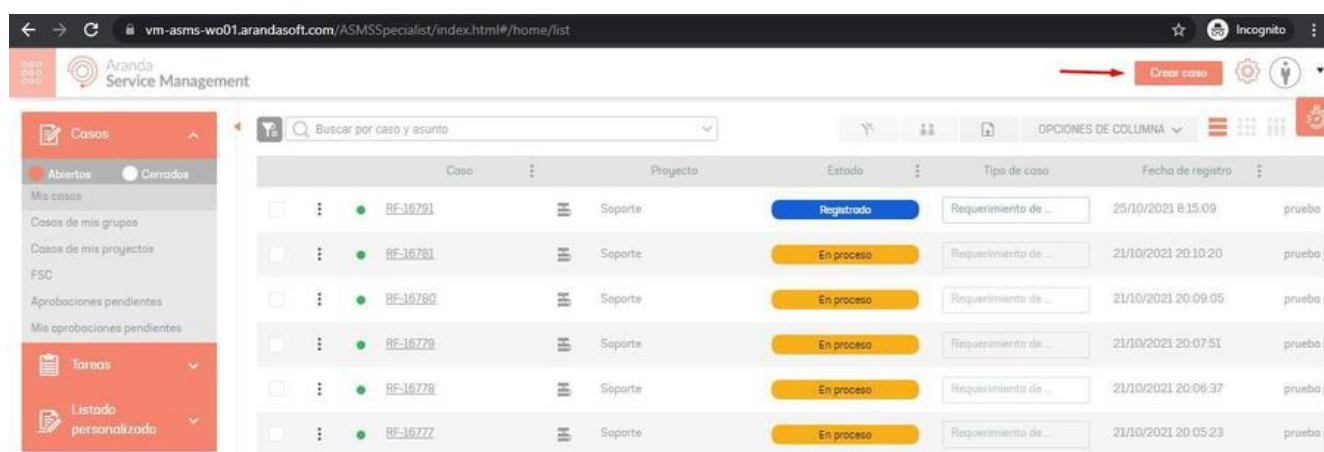
[Ver Asociación de Ubicación en datos del cliente](#)\n## Cálculo Automático para Ubicación del Cliente

title: Cálculo Automático para Ubicación del Cliente chapter: "9.2.3.8" —

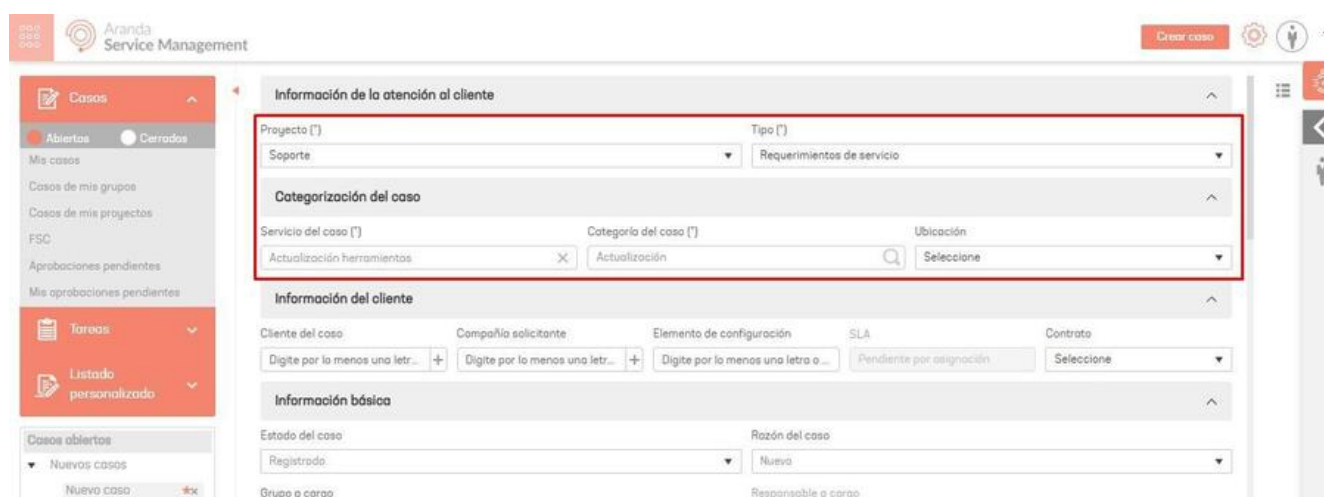
CASO CH-23801

Se implementa nuevo ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al seleccionar cliente, compañía y/o CI se calcula de manera automática el campo ubicación con el valor que tiene asociado el primer concepto que se seleccionó en la creación del caso.

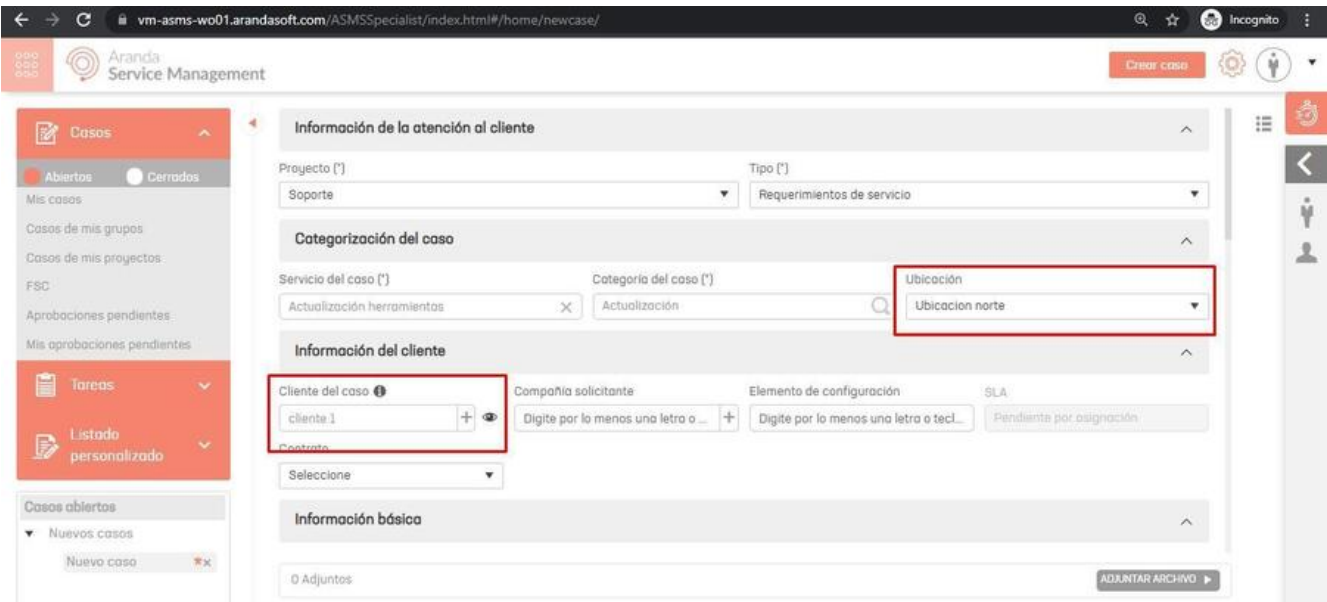
1. En consola de especialista haga clic en el botón **Crear caso**.



2. Seleccione el proyecto, tipo, servicio y categoría.



3. Al asociar un cliente al caso, se calcula de manera automática la ubicación del cliente.



Nota

- la ubicación solo es calculada la primera vez de acuerdo al primer concepto (cliente, compañía CI) que se seleccione en el formulario de creación del caso.
- Si la ubicación fue calculada por cliente y el especialista cambia manualmente la ubicación del caso, se visualizará el siguiente mensaje:

Confirmación de cambio

¿Desea actualizar la ubicación del cliente por la que está asignando?

Si

No

4. Si el especialista hace clic en botónSi entonces se actualiza la ubicación del cliente por la seleccionada manualmente..

Creación y Actualización Masiva de Calendarios

title: Creación y Actualización Masiva de Calendarios chapter: "9.3.0.11" —

CASO CH-24443:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible hacer creación y actualización masiva de calendarios.

[Ver Creación y Actualización Masiva de Calendarios](#) Creación y Actualización Masiva de Estados

title: Creación y Actualización Masiva de Estados chapter: "9.3.0.11" —

CASO CH-24454:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible hacer creación y actualización masiva de estados para cada uno de los conceptos (Finanzas, Service Desk, Catalogo y portafolio de servicios, CMDB, Base de conocimiento y Eventos).

[Ver Creación y Actualización Masiva de Estados Service desk](#) Importación Masiva de Proyectos

title: Importación Masiva de Proyectos chapter: "9.3.0.11" —

CASO CH-24445:

Se realiza un ajuste en el archivo de importación masiva de proyectos, ahora es posible adicionar las alertas de vencimiento y revisión de los ANS.

ProjectFormat.xlsx - Excel									
William Jovanny Orozco Figueroa									
¿Qué desea hacer?									
Compartir									
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda									
Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición									
Vencimiento SLA 2									
F G H I J K L M N									
1 SlaStartDate SlaReviewDate SlaReviewDateAlert SlaReviewDateDays SlaReviewDateTemplate SlaFinishDate SlaFinishDateAlert SlaFinishDateDays SlaFinishDateTempl									
2 08/03/2021 0:00 05/03/2022 0:00 True 2 Vencimiento SLA 2 8/03/2022 0:00 True 2 Vencimiento SLA 2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
ApprovalSLA ApprovalOLA ApprovalUC Calendars CalendarsHours CalendarDays Agreement Rates Groups Categories Services									
Listo									

\n## Enviar Correo a grupo de Especialistas

title: Enviar Correo a grupo de Especialistas chapter: “9.3.0.11” —

CASO CH-24831:

Se implementa nueva opción en la acciónEnviar correo electrónico en reglas, ahora es posible enviar correo electrónico al grupo de especialista asignado al caso.

[Ver Enviar correo electrónico en reglas](#)\n## Selección Masiva de Campos Adicionales

title: Selección Masiva de Campos Adicionales chapter: “9.3.0.11” —

CASO CH-24920:

Se realiza un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible seleccionar y deseleccionar de manera masiva los campos adicionales y tiempos en la edición de las categorías.

[Ver Seleccionar y deseleccionar de forma masiva campos adicionales](#)\n## Creación y Actualización Masiva de Campos Adicionales

title: Creación y Actualización Masiva de Campos Adicionales chapter: “9.3.0.11” —

CASO CH-24456:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible hacer creación y actualización masiva de campos adicionales para cada uno de los conceptos (Configuración de la empresa, Finanzas, Service Desk, Catalogo y portafolio de servicios, CMDB, Base de conocimiento y Eventos).

[Ver creación y actualizacion masiva campos adicionales/Configuración Empresa](#)

[Ver creación y actualizacion masiva campos adicionales/Finanzas](#)

[Ver creación y actualizacion masiva campos adicionales/service desk](#)

[Ver creación y actualizacion masiva campos adicionales/Catálogo y Portafolio de Servicios](#)

[Ver creación y actualizacion masiva campos adicionales/CMDB](#)

[Ver creación y actualizacion masiva campos adicionales/Base de Conocimiento](#)

[Ver creación y actualizacion masiva campos adicionales/Eventos](#)\n## Asociación Masiva por Tipo de Usuarios — title: Asociación Masiva por Tipo de Usuarios chapter: “9.3.0.11” —

CASO CH-24444:

Se realiza un ajuste en el archivo de importación masiva de usuarios, ahora es posible realizar la asociación masiva de los diferentes conceptos de acuerdo al tipo de usuario, para clientes existe la opción de asociar Servicios, Compañías y Grupos de clientes, para especialistas existe la opción de asociar Grupos de especialistas y Roles

[Ver Asociación Masiva por tipo de usuario](#)\n## Asociación Masiva de Ubicaciones — title: Asociación Masiva de Ubicaciones chapter: “9.3.0.11” —

CASO CH-21872:

Se realiza un ajuste en el archivo de importación masiva de Usuarios, Compañías y Cl's, ahora es posible realizar la asociación masiva de ubicaciones a cada uno de los conceptos anteriormente mencionados.

[Ver Importación Masiva de Usuarios](#)

[Ver Importación Masiva de Compañías](#)

\n## Creación Masiva de Contratos

title: Creación Masiva de Contratos chapter: “9.3.0.11” —

CASO CH-23790:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible hacer creación y actualización masiva de contratos para el módulo de Finanzas.

[Ver Creación y Actualización Masiva de Contratos](#)\n## Creación y Actualización Masiva de Categorías — title: Creación y Actualización Masiva de Categorías chapter: “9.3.0.11” —

CASO CH-24678:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible hacer creación y actualización masiva de categorías para el módulo de Catálogo y portafolio de servicios.

[Ver Creación y Actualización Masiva de Categorías](#)\n## Selección Categorías Hijas Activas — title: Selección Categorías Hijas Activas chapter: “9.3.0.11” —

CASO 24830:

Se implementa funcionalidad en la consola de especialista y en consola cliente (ASMSSpecialst y ASMSCustomer) la cual permite seleccionar en la creación o edición de un caso las categorías hijas activas.

CASO CH-24549:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible la clonación y eliminación masiva de reglas para el concepto Service Desk.

[Ver Clonación y eliminación masiva de reglas](#) \n## Confirmación Cierre de Casos — title: Confirmación Cierre de Casos chapter: “9.3.0.11” —

CASO CH-23802:

Se realiza implementación de funcionalidad para consola administración (ASMSAdministrator) y consola especialista (ASMSSpecialist), la cual consiste que al momento en el que realizó el cierre del último caso hijo se solicita confirmación para cerrar los casos padres.

[Ver Solicita Información al cierre de caso hijo](#) \n## Ingresar Nota Cambio de Estado — title: Ingresar Nota Cambio de Estado chapter: “9.3.0.11” —

CASO CH-24829:

Se realiza implementación de funcionalidad para consola administración (ASMSAdministrator) y consola especialista (ASMSSpecialist), la cual consiste que al momento en el que el caso ingresa al estado donde se configuro la nota obligatoria, se visualiza un modal para ingresar la nota de cambio de estado.

[Ver Nota obligatoria](#) \n## Separar Acceso para Grupo de Especialista — title: Separar Acceso para Grupo de Especialista chapter: “9.3.0.11” —

CASO CH-24536:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMS Administrador) para separar el acceso para distinto grupo de especialista.

\n## Cálculo del Progreso en Caso

title: Cálculo del Progreso en Caso chapter: “9.3.1.1” —

CASO PM-25356

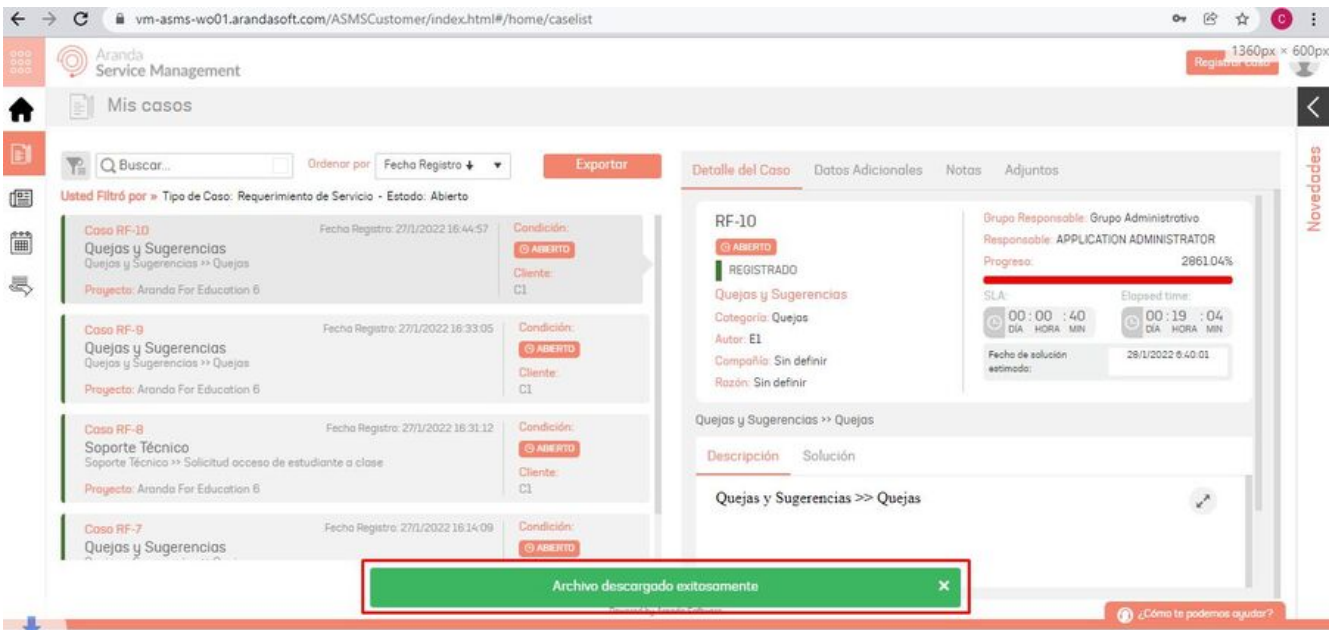
Se realiza ajuste en consola de especialista (ASMSSpecialist) con el cálculo del progreso en la placa del caso y en la pestaña Tiempos y costos, actualmente el cálculo se hace de manera sincrónica. Se corrige inconsistencia con el cálculo de la fecha estimada en los tiempos configurados; ahora el cálculo se hace de manera exacta de acuerdo a la fecha de registro del caso. \n## Visualización Modelos Asociados — title: Visualización Modelos Asociados chapter: “9.3.1.1” —

CASO PM-25641:

Se soluciona inconsistencia presentada en la consola de administración (ASMSadministrator), con la visualización de modelos asociados a categorías que no se han vinculado previamente; actualmente si una categoría pertenece a dos o más servicios y se modifica el modelo de la categoría sobre alguno de estos servicios, el cambio solo se reflejara sobre la categoría teniendo en cuenta el servicio. \n## Notificación de Descarga — title: Notificación de Descarga chapter: “9.3.1.1” —

CASO PM-25540:

Se realiza ajuste en el portal de usuario (ASMScustomer) al realizar la exportación de casos, cuando finalice la descarga del archivo, se visualizará un mensaje en la parte inferior de la pantalla notificando la descarga.



\n## Visualizar Categrías en Condiciones de Asignación

title: Visualizar Categrías en Condiciones de Asignación chapter: “9.3.1.1” —

CASO PM-25643:

Se soluciona inconsistencia presentada en la consola de administración (ASMSadministrator); al tener una misma categoría con un modelo asociado a diferentes servicios, ahora en las condiciones para la asignación de procesos de votación por perfil, se visualiza la categoría por cada uno de los servicios.



\n## Corrección en Formatos de Importación Masiva

title: Corrección en Formatos de Importación Masiva chapter: “9.3.1.1” —

CASO PM-25327:

Se realiza corrección en los formatos de importación masiva de modelos y proyectos, eliminando las referencias a rutas locales sobre cada una de las hojas. \n## Carga URL del Proyecto — title: Carga URL del Proyecto chapter: “9.3.1.1” —

CASO PM-25797, PM-25800, PM-25819:

Se corrige inconsistencia en consola de especialista (ASMSSpecialist) y consola cliente (ASMSCustomer) al cargar la URL del proyecto, actualmente está tomando de manera correcta el LDAP y Branding configurado por defecto\n## Visualización en Clonación o Importación de Modelos — title: Visualización en Clonación o Importación de Modelos chapter: “9.3.1.1” —

CASO PM-24960:

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración (ASMSAdministrator), durante la clonación o importación de modelos, podrá visualizarlos de manera inmediata en el listado.\n## Asociar Modelos a Categorías y/o Servicios — title: Asociar Modelos a Categorías y/o Servicios chapter: “9.3.1.1” —

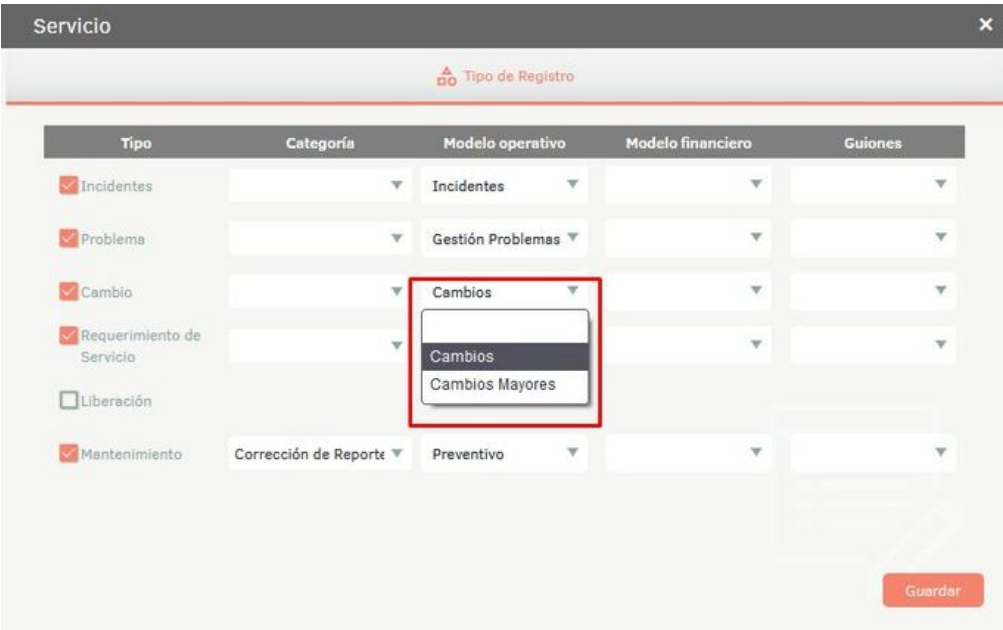
CASO PM-24921:

Se realiza ajuste en la consola administración (ASMSAdministrator), al asociar modelos a categorías y/o servicios sólo se listarán los modelos que se encuentren activos.

Si un modelo ya se encuentra asociado a un servicio o categoría y el modelo se desactiva, al momento de visualizar el servicio o categoría, se visualizará el modelo desactivado.



Al configurar un nuevo servicio o categoría sólo se listarán los modelos que se encuentren activos.



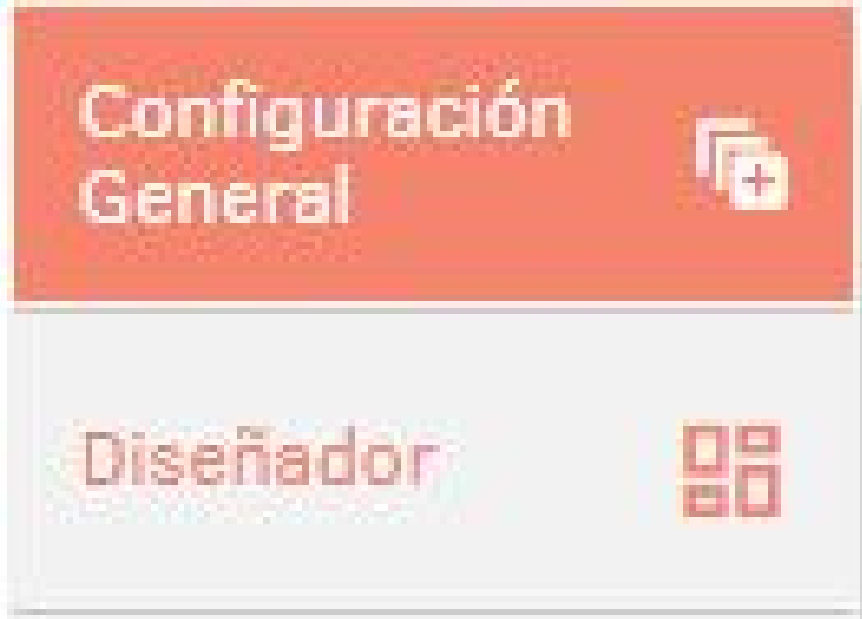
Nota: Los modelos con casos abiertos no se pueden borrar o inactivar.

\n## Reestablecer Imágenes en módulo Diseñador — title: Reestablecer Imágenes en módulo Diseñador chapter: “9.3.1.1” —

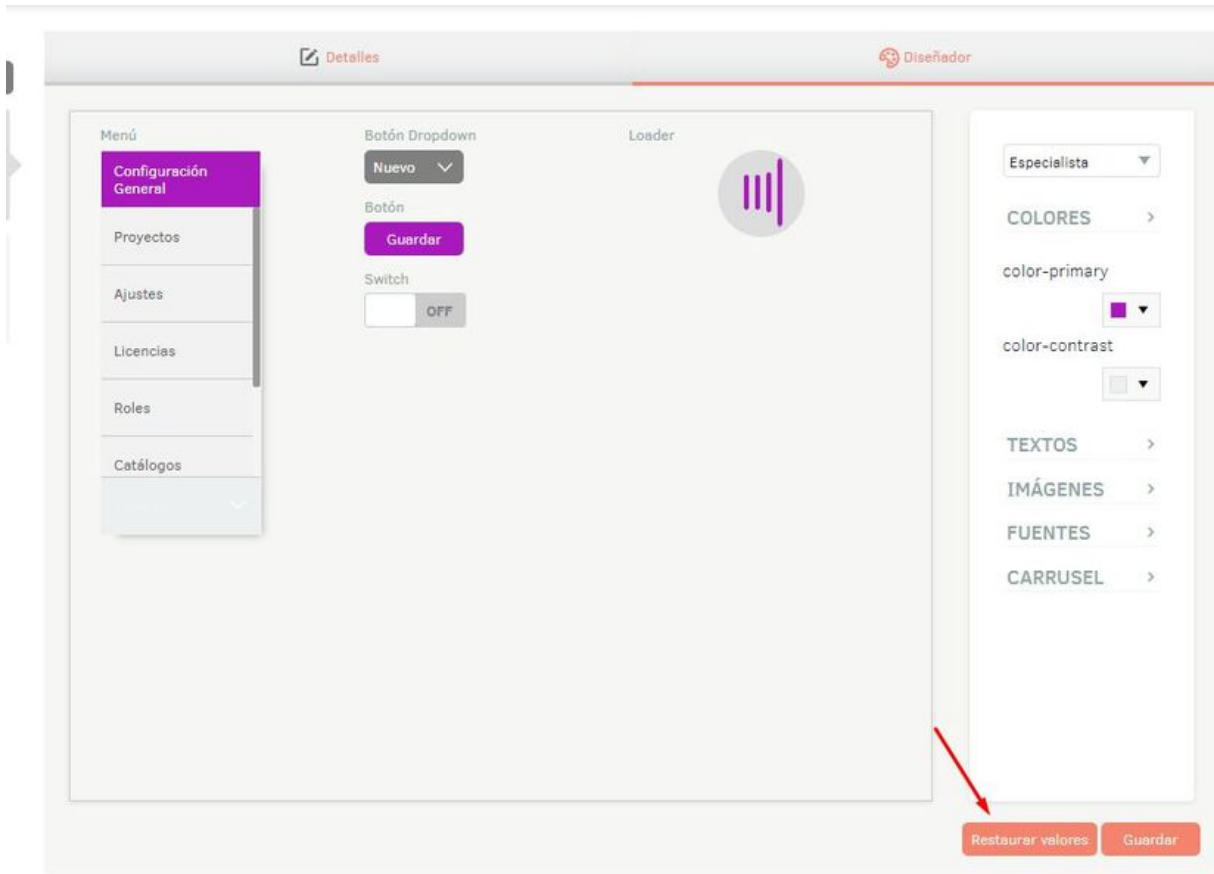
CASO PM-25326:

Se implementa nueva funcionalidad en el diseñador, por medio de la cual se pueden restablecer la sección de imágenes por defecto en la consola seleccionada.

Ingresa a la consola de administración de ASMS, en la sección de **Configuración General** del menú principal, seleccione la opción **Diseñador**.



Seleccione el diseño, haga clic en la pestaña Diseñador, seleccione la consola en la que desea restablecer las imágenes y haga clic en el botón Restaurar valores.



Se visualizará un mensaje en donde deberá seleccionar y dar clic en el botón del mensaje Restaurar valores.



\\n### Artículos Habilitados

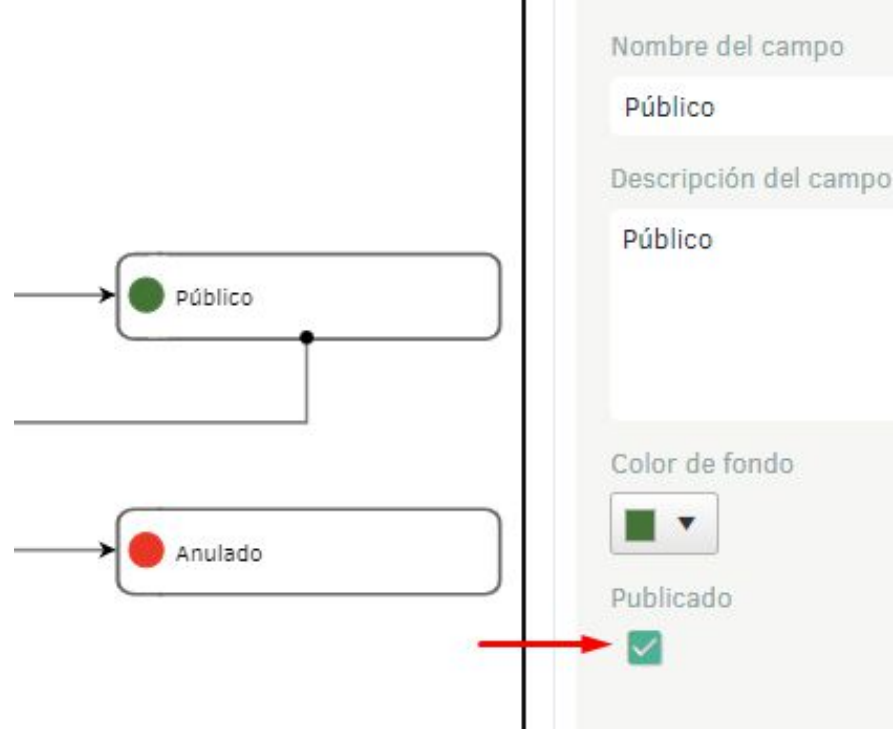
title: Artículos Habilitados chapter: “9.3.1.1” —

CASO PM-25600:

Se realiza ajuste en la consola cliente (ASMSCustomer); se podrán visualizar en esta consola únicamente los artículos que cuenten con los dos check habilitados.

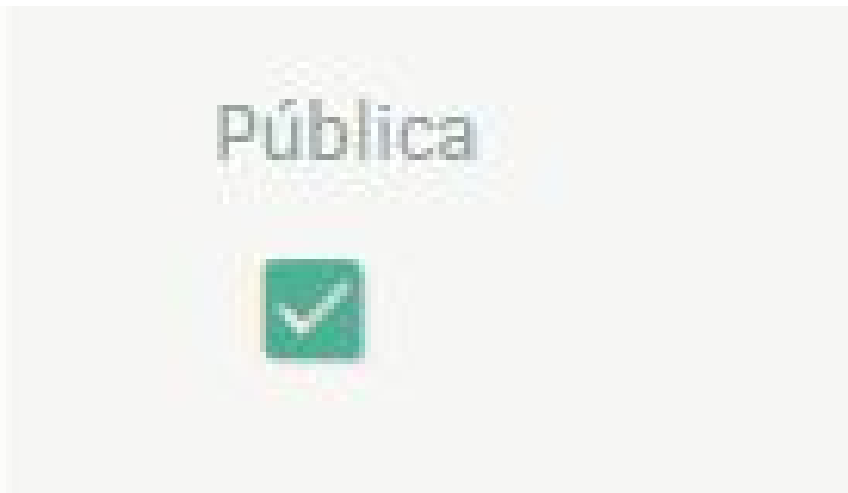
Check de estados

El check de Publicado en el estado donde se encuentra el artículo debe estar habilitado.



Check de detalles del artículo

El check de Publica en la pestaña Detalles del artículo debe estar habilitado.



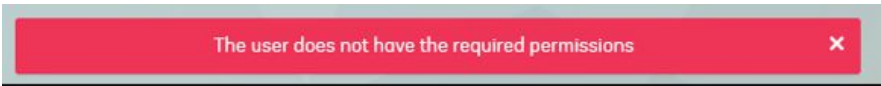
\\n## Validaciones de Permisos – title: Validaciones de Permisos chapter: “9.3.1.1” –

CASO PM-25501:

Se realiza ajuste en las validaciones de permisos para las diferentes consolas; estas validaciones se realizan una vez se confirma que el usuario existe en base de datos.

Una vez se verifique la existencia del usuario en base de datos y no se pasan las validaciones, se visualizará nuevamente la pantalla del Login con el mensaje correspondiente.

Por ejemplo, en el caso en el que no se cuenten con permisos suficientes, se visualizará el siguiente mensaje:



\\n## Cierre de Sesión de Cuenta

title: Cierre de Sesión de Cuenta chapter: “9.3.1.1” –

CASO PM-25484:

Se realiza ajuste en el cierre de sesión de las consolas Cliente y Especialista, al realizar logout se presenta la siguiente pantalla:

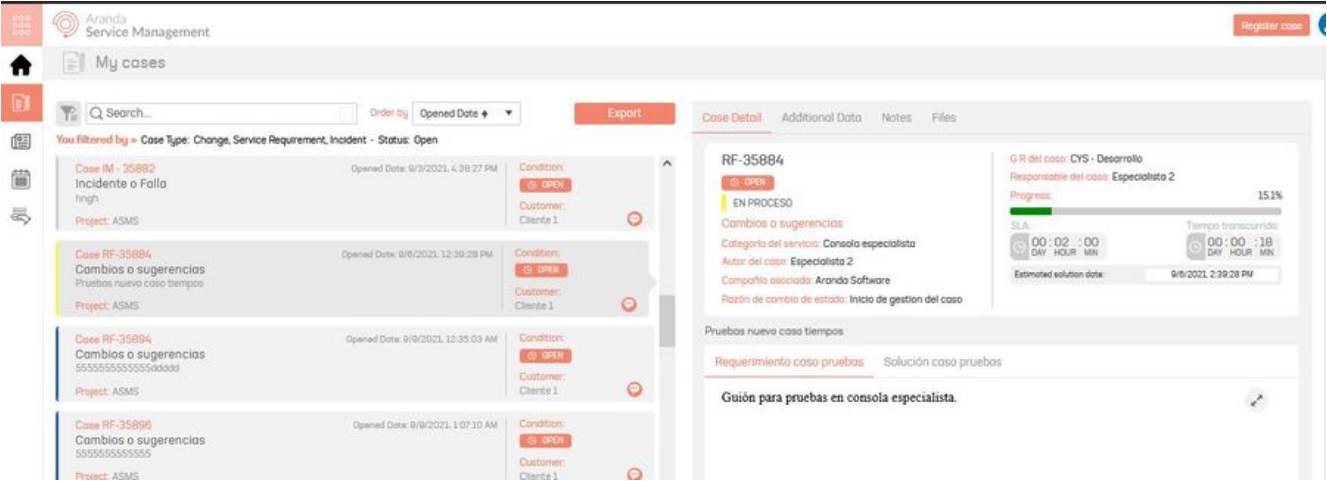


\\n### Tiempo del caso de acuerdo al Progreso

title: Tiempo del caso de acuerdo al Progreso chapter: “9.3.1.1” —

CASO PM-25596:

Se realiza corrección en consola cliente (ASMSCustomer); al visualizar un caso, se presentará en consola el tiempo transcurrido del caso de acuerdo al progreso. Cuando se recargue el caso o se vuelva a visualizar, el tiempo se actualizará automáticamente.



\\n### Contratos en diferentes estados

title: Contratos en diferentes estados chapter: “9.3.1.1” —

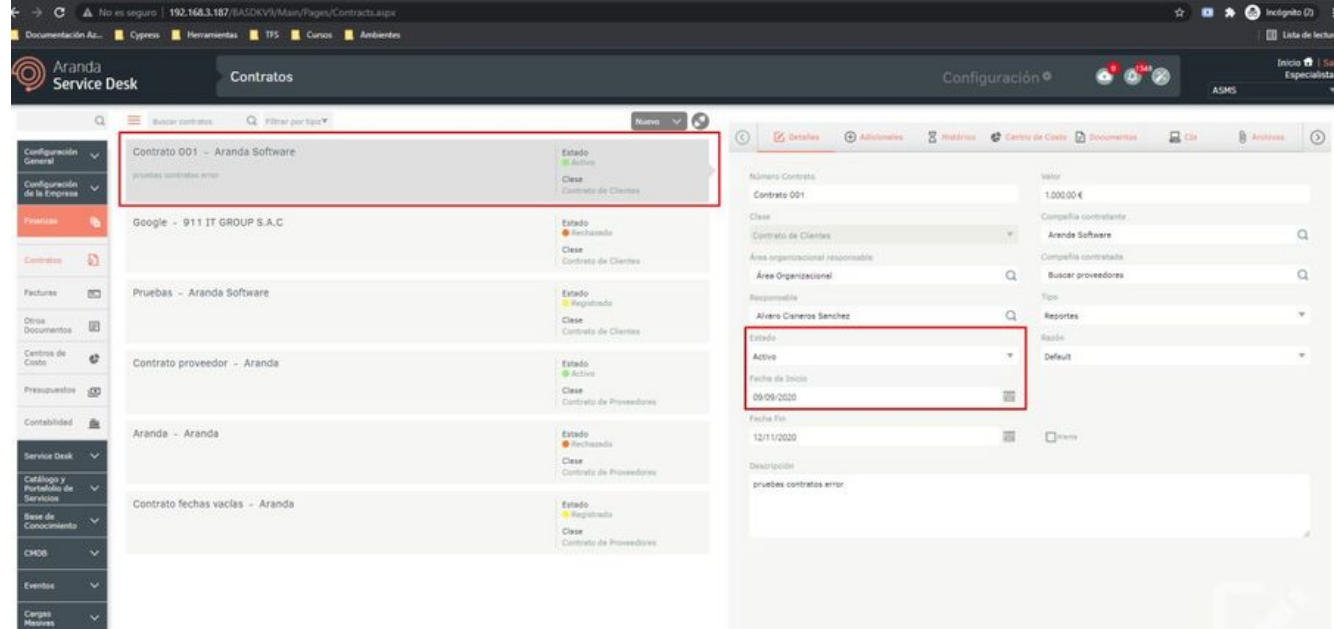
CASO PM-25357:

Los contratos que se encuentran en un estado final, en una fecha no vigente o sin fecha inicial/final, no se visualizan en la consola de especialistas:

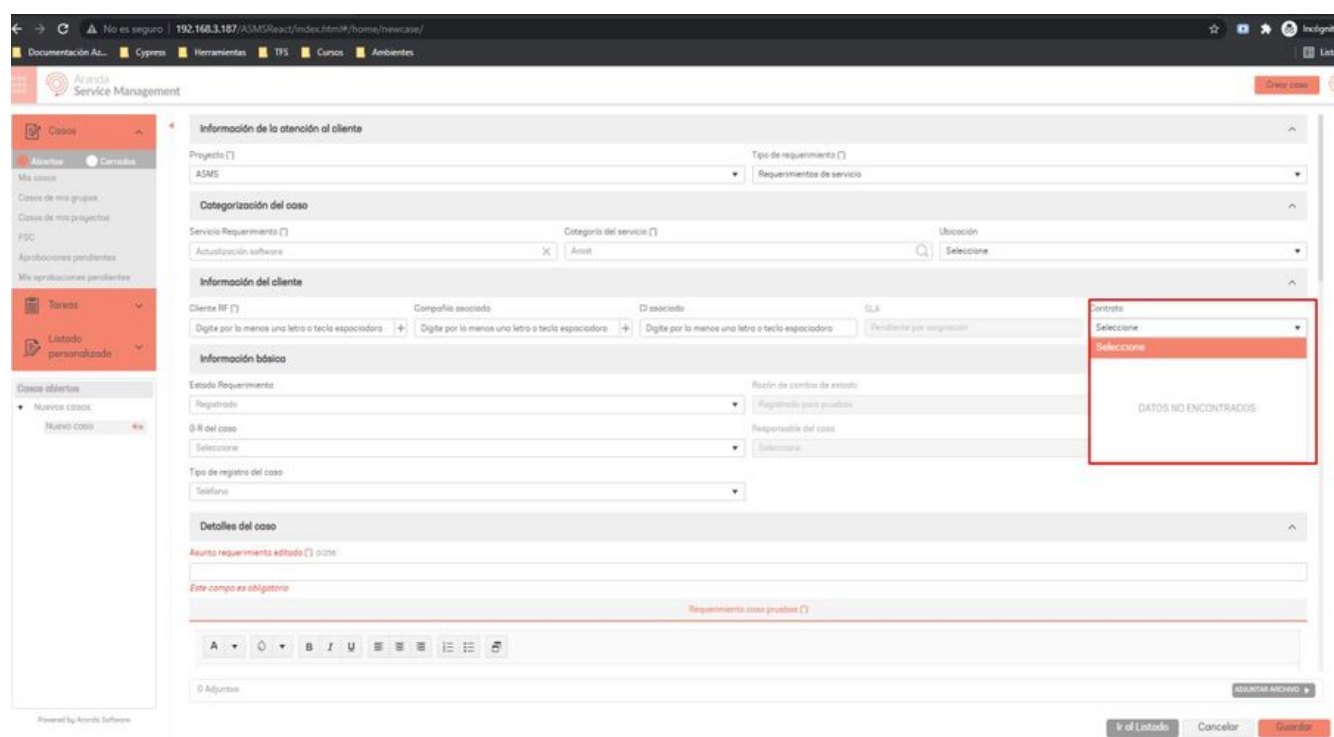
Ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección de Finanzas del menú principal, seleccione la opción Contratos.

Configuración General	▼
Configuración de la Empresa	▼
Finanzas	
Contratos	
Facturas	
Otros Documentos	
Centros de Costo	
Presupuestos	
Contabilidad	

En la pestaña de detalles, diligenciar los campos para crear un contrato cuyo estado sea "Activo" pero la fecha fin se encuentre caducada.



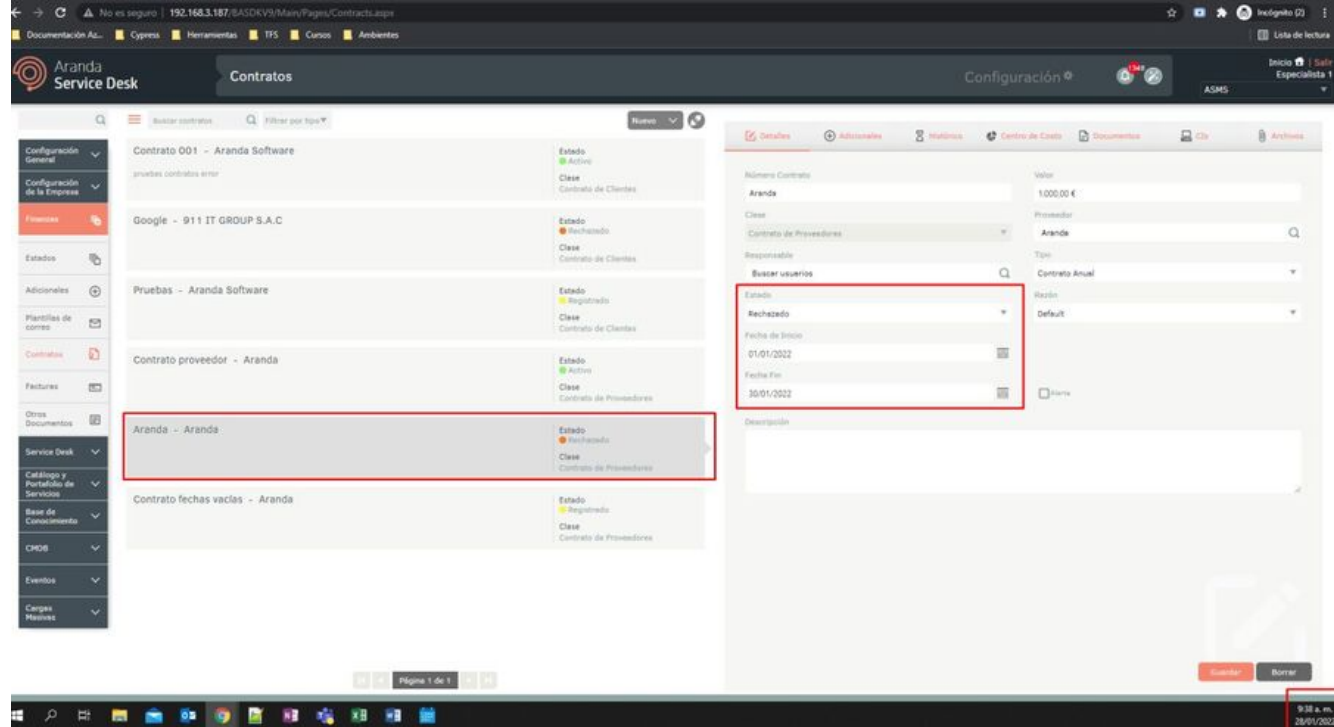
Para Crear un caso, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en el menú encabezado, seleccione el botón **Crear Caso**. Se diligencian los datos de Información de la atención al cliente, categorización del caso e información del cliente, se observa que el contrato no aparece en el listado.



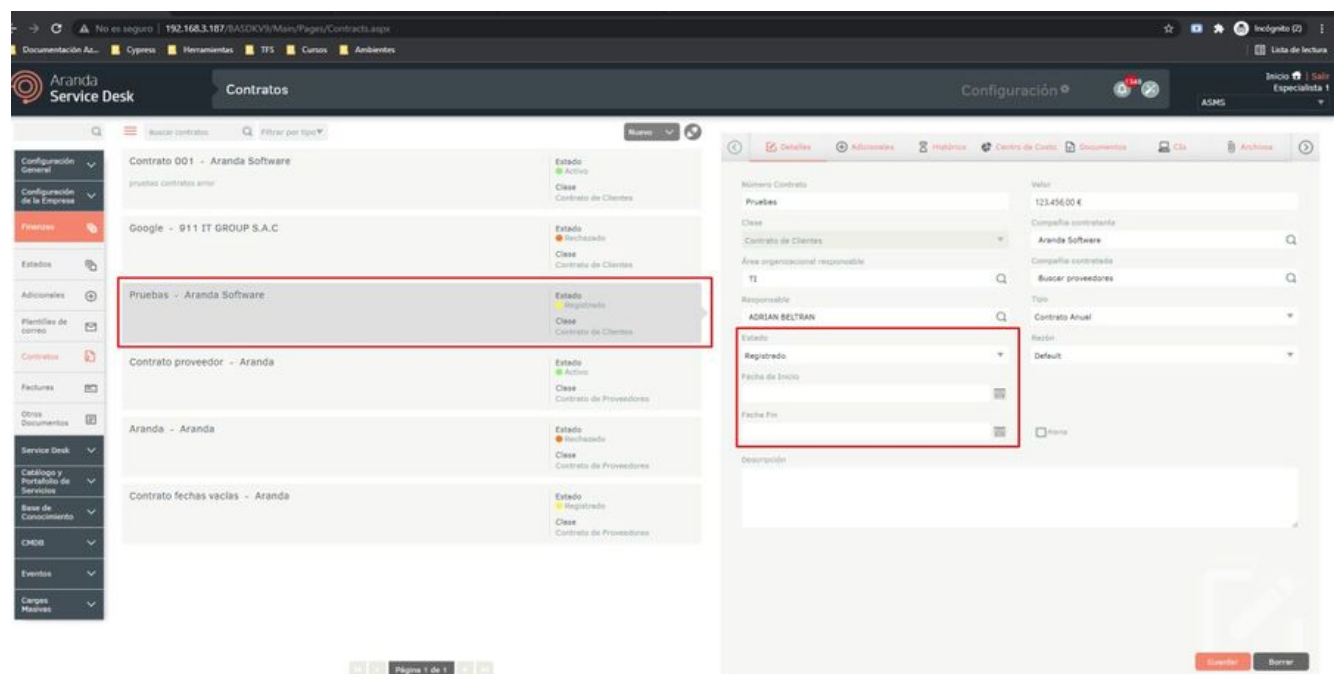
Regrese a la consola de administración en la opción Finanzas/Contratos:

Configuración General	
Configuración de la Empresa	
Finanzas	
Contratos	
Facturas	
Otros Documentos	
Centros de Costo	
Presupuestos	
Contabilidad	

En la pestaña de detalles, diligenciar los campos para crear un contrato cuyo estado sea final pero la fecha fin se encuentre vigente.



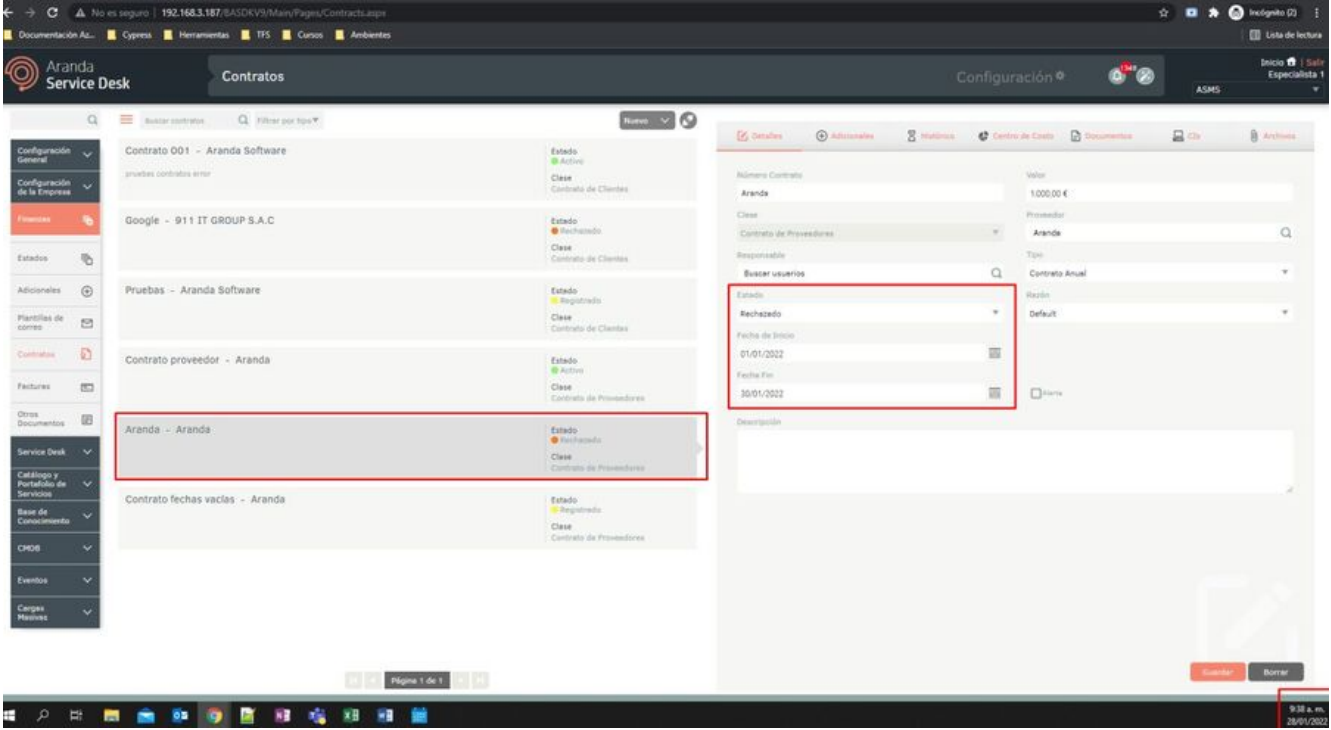
Para Crear un caso, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en el menú encabezado, seleccione el botón **Crear Caso**. se diligencian los datos de Información de la atención al cliente, categorización del caso e información del cliente, se visualiza que el contrato no aparece en el listado.



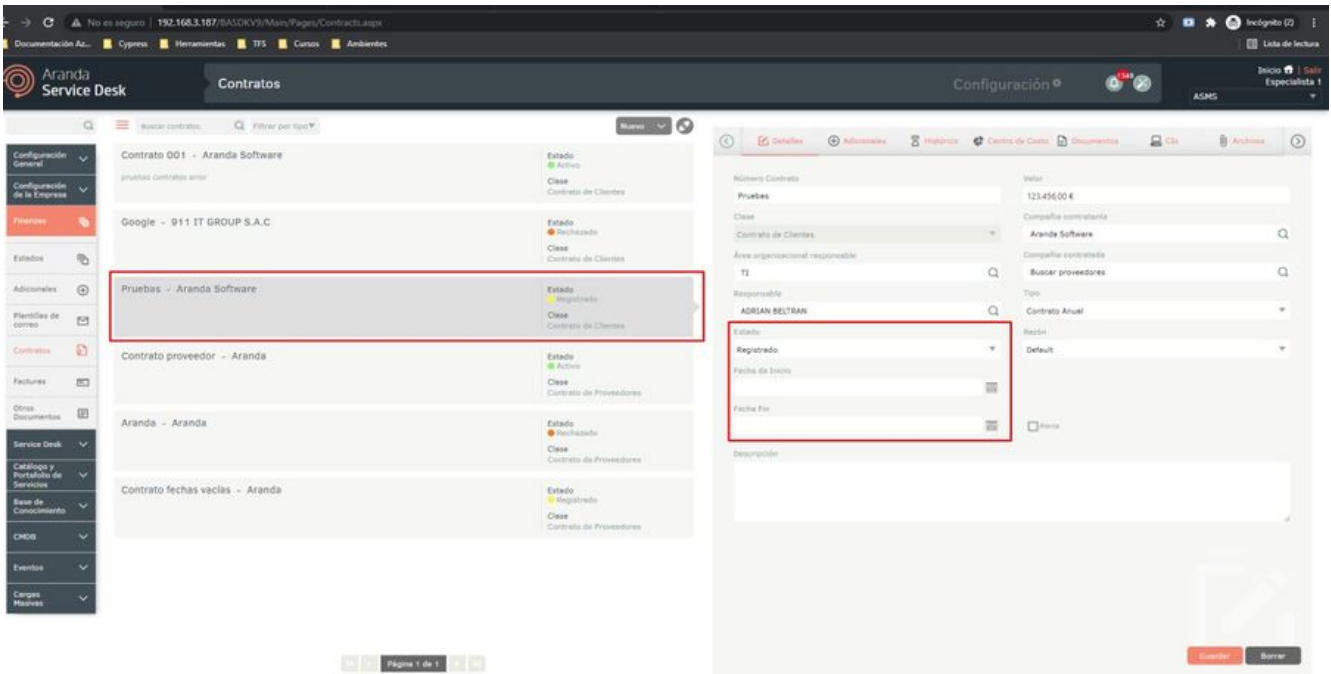
Regrese a la consola de administración en la opción Finanzas/Contratos:

Configuración General	
Configuración de la Empresa	
Finanzas	
Contratos	
Facturas	
Otros Documentos	
Centros de Costo	
Presupuestos	
Contabilidad	

En la pestaña de detalles, diligenciar los campos para crear un contrato cuyo estado no sea final y no tenga fecha inicial ni final:



Ingresar a la consola de especialista, clic en “Crear caso”, se diligencian los datos de Información de la atención al cliente, categorización del caso e información del cliente, se observa que el contrato no aparece en el listado



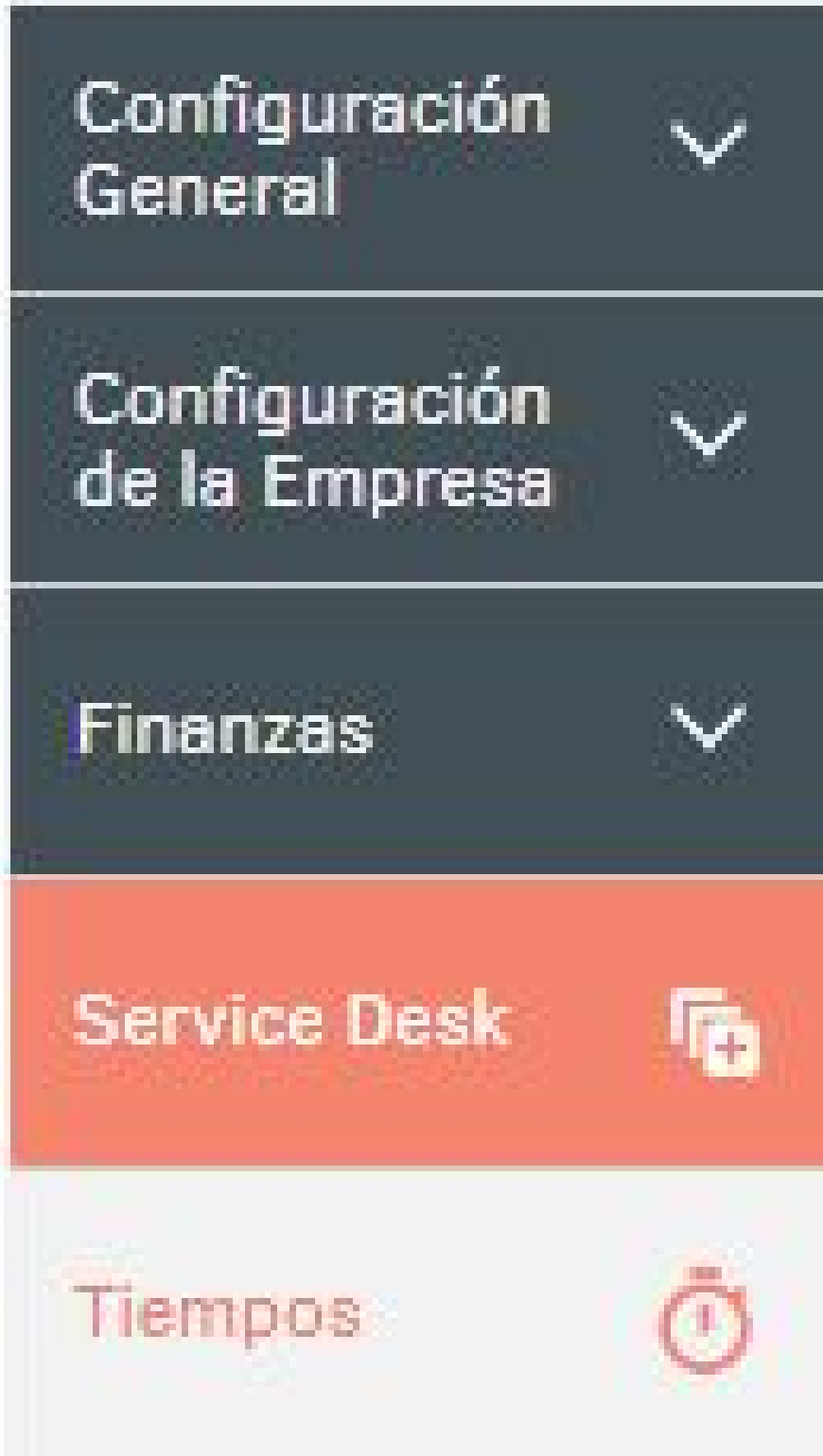
Marcación de Tiempo

title: Marcación de Tiempo chapter: “9.3.1.1” —

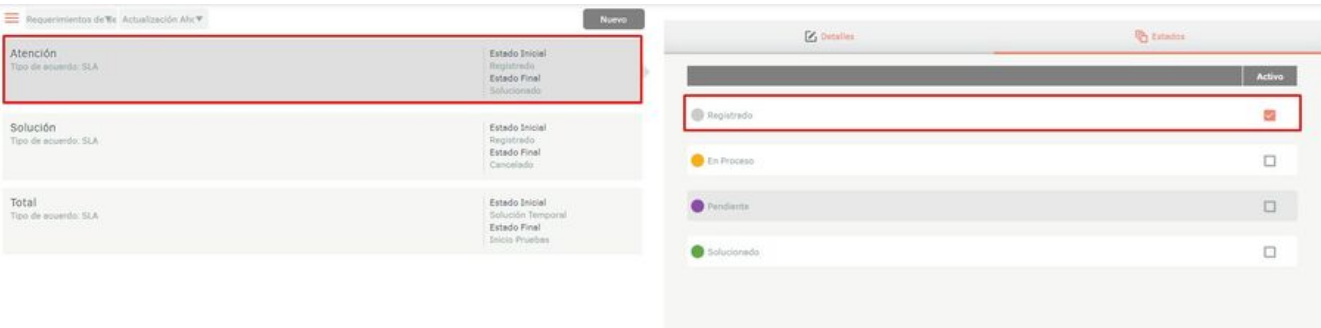
CASO PM-25597:

No se realiza ajuste en la aplicación, se documenta que si hay una correcta marcación de tiempo cuando se chequea un solo estado en consola de administración/Service Desk/Tiempos y adicional que la fecha real no se marcará si el flujo no pasa por el estado definido como final.

Ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección deService Deskdel menú principal, seleccione la opciónTiempos.



Se observa que en “Atención” el estado marcado para activación de tiempo es “Registrado” y el estado final es “Solucionado”.



Ingresar a la consola de especialistas, clic en crear caso



Diligenciar los datos mínimos requeridos para poder guardar el caso, posterior a ello clic en “Guardar”:

[Ir al Listado](#) [Cancelar](#) [Guardar](#)

[Ir al Listado](#) [Cancelar](#) [Guardar](#)

[Ir al Listado](#)
[Cancelar](#)
[Guardar](#)

[Ir al Listado](#)
[Cancelar](#)
[Guardar](#)

[Ir al Listado](#)
[Cancelar](#)
[Guardar](#)

Tiempos		Costos	
FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CIERRE	FECHA DE CORREO	TIEMPO TOTAL
27/1/2022 20:29:01	---	---	00d:00h:00min
Tiempos relacionados a este caso.			
TIEMPO	PROGRESO	FECHA ESTIMADA	FECHA REAL
Atención			
02min	19.44%	27/1/2022 20:44:01	---
Solución			
00d:00h:00min	0%	27/1/2022 21:29:01	---
Estado condicional			
02min	14.58%	27/1/2022 20:49:01	---
Req solucionado			
02min	29.17%	27/1/2022 20:39:01	---

Hacer clic en la pestaña “Detalles” y en el campo “Estado Requerimiento” colocar un estado final diferente al establecido previamente en la configuración, en este caso “Anulado”, clic en “Guardar”:

RS-36957

Registrado

Requerimiento de Servicio

Progreso 15%

Autor del caso 1

Angélica Cuero

Fecha de registro 27/1/2022 20:29:01

Modelo

Servicio Soporte

Categorización del caso

Servicio Requerimiento (*)

Categoría del servicio (*)

Ubicación

Actualización software

Avast

Seleccione

Detalles del caso

Idioma requerimiento editado 7/250

Prueba

Requerimiento caso pruebas

Solución caso pruebas

A

U

B

I

U

Guion para pruebas en consola especialista.

Información adicional

Campos petición

Sección campos petición

Lista req

Catálogo dñbal

Lista req 2

Publicar

Adjuntar

Detalles

Historial

Tiempos Y Costos

Relaciones

Tarea

Información básica

Estado Requerimiento

Anulado

Razón de cambio de estado

Caso de pruebas

GR del caso

Grupo para pruebas

Responsable del caso

Especialista 1

Tipo de registro del caso

Telefono

Información del cliente

Cliente RF

Compañía asociada

Ci asociada

SLA

ADOLFO VALDE

+

+

+

+

+

+

+

+

Contrato

Seleccione

Define el nivel de prioridad

Impacto del caso

Urgencia del caso

Low

Low

Prioridad del caso

Proveedor del caso

Low

+

+

UC

Area Org del caso

--Seleccione--

+

+

DLA

--Seleccione--

Se observa que el caso cambió de estado:

RS-36957

Anulado

Requerimiento de Servicio

Progreso 57.44%

Autor del caso 1

Angélica Cuero

Fecha de registro 27/1/2022 20:29:01

Modelo

Servicio Soporte

Hacer clic nuevamente en la pestaña “Tiempos y Costos”, se observa que no fue diligenciada la “Fecha Real”:

Tiempos		Costos	
FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CIERRE	FECHA DE CORREO	TIEMPO TOTAL
27/1/2022 20:29:01	27/1/2022 20:37:38	---	08min
Tiempos relacionados a este caso.			
TIEMPO	PROGRESO	FECHA ESTIMADA	FECHA REAL
Atención			
08min	57.56%	27/1/2022 20:44:01	---
Solución			
00d:00h:00min	0%	27/1/2022 21:29:01	---
Estado condicional			
08min	43.17%	27/1/2022 20:49:01	---
Req solucionado			
08min	86.33%	27/1/2022 20:39:01	---

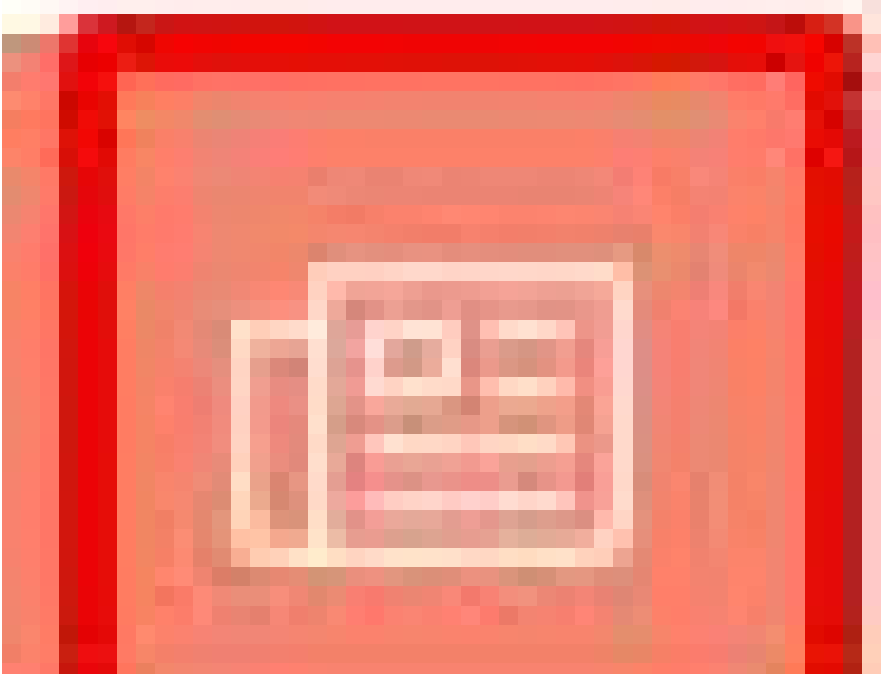
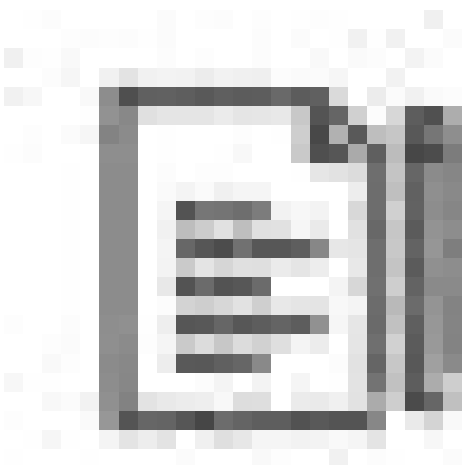
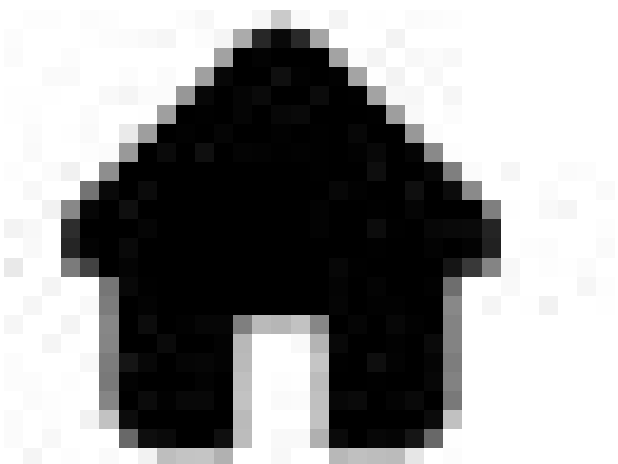
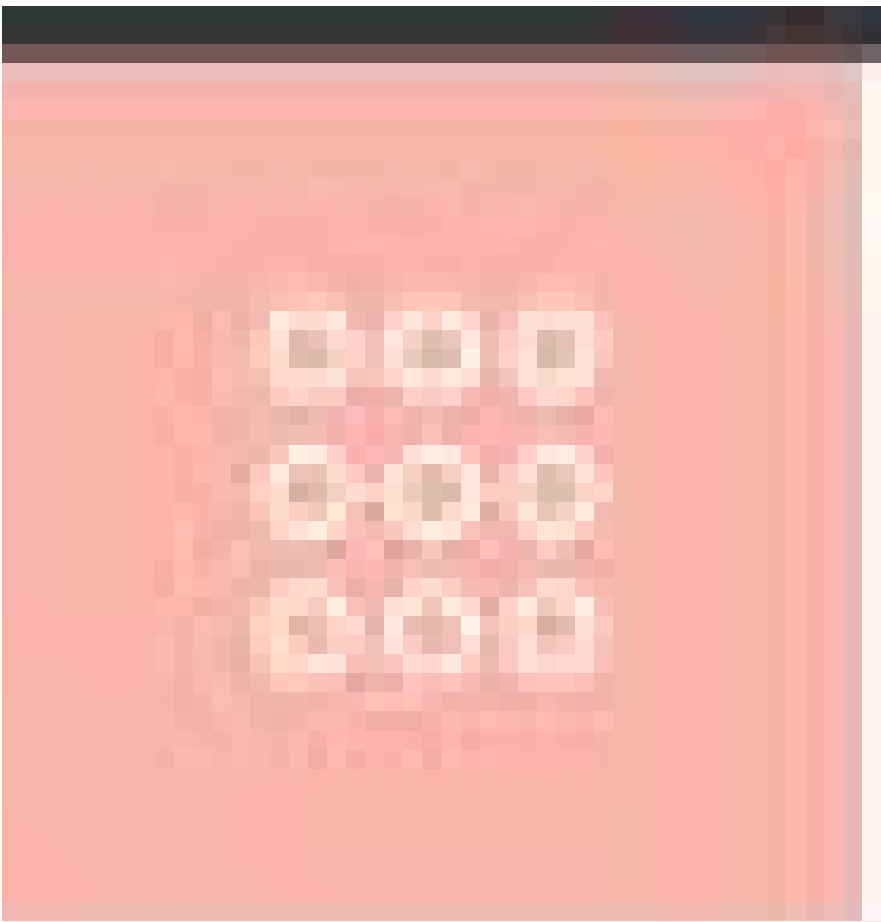
\\n## Scroll Horizontal

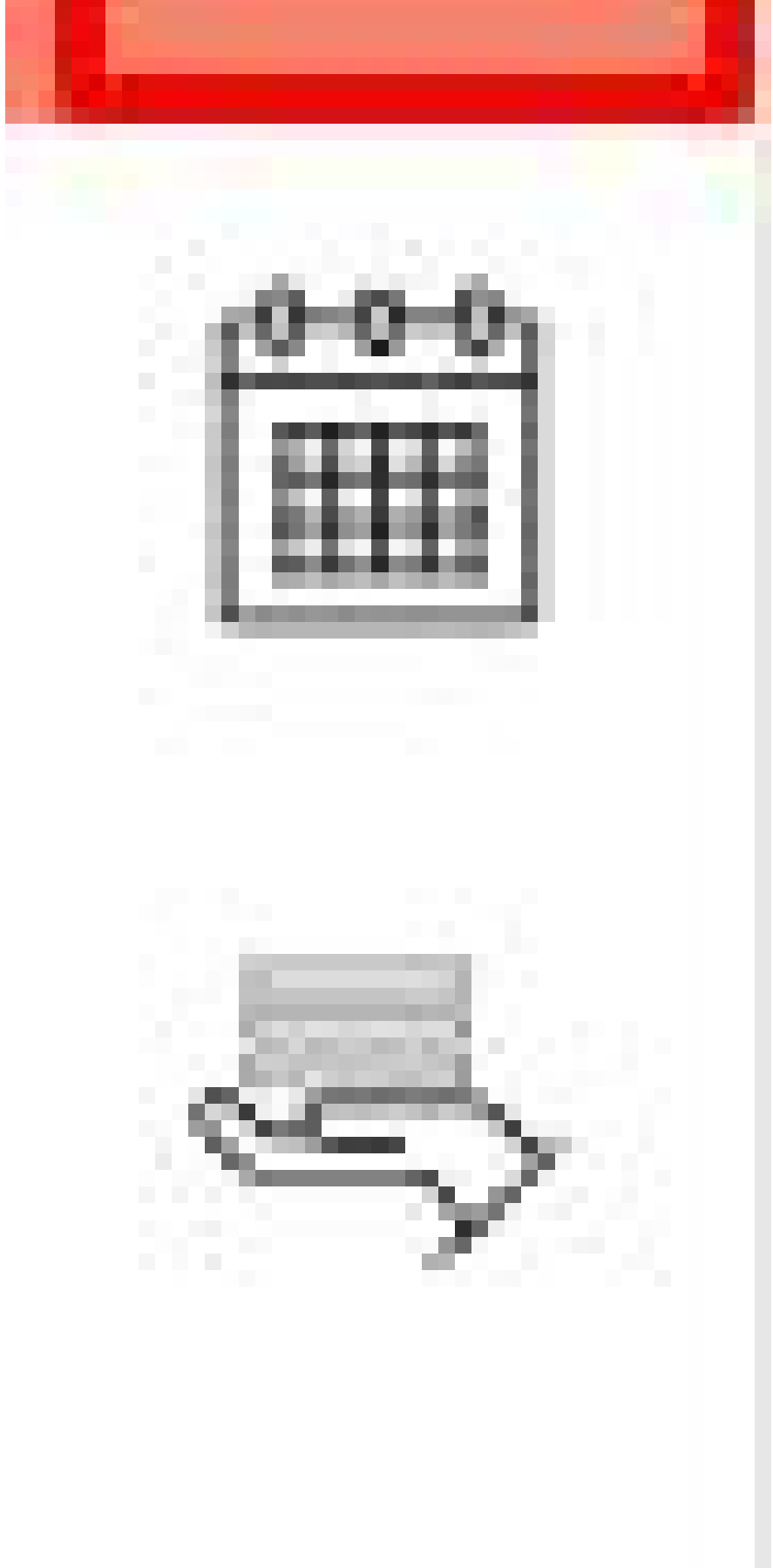
title: Scroll Horizontal chapter: “9.3.1.1” —

CASO PM-25601:

Cuando se navega en la estructura de carpetas en el portal de clientes, se implementa un Scroll horizontal para visualizar completos los nombres de carpetas.

Ingresar a la consola de clientes y hacer clic en la opciónBase de conocimiento.





En la sección de "Categorías" se observa un Scroll horizontal para observar de manera completa el nombre de las carpetas:



\n## Borrar Categorías

title: Borrar Categorías chapter: "9.3.1.1" —

CASO CH-25049

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator) al borrar categorías desde el concepto de servicios, ahora al hacer clic en borrar se desasocia la categoría del servicio.\n## Visualizar Artículos en Proyecto — title: Visualizar Artículos en Proyecto chapter: "9.3.1.1" —

CASO CH-25658

Se implementa nueva opción en la consola de administración (ASMSadministrator) la cual permite definir por proyecto si se desean ver artículos en la consulta de servicios desde el portal cliente (ASMSCustomer) al seleccionar una carpeta.

Ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección **Configuración General** del menú principal, seleccione la opción **Proyectos**.



Ubíquese sobre la pestaña **Valores por defecto** y active la opción **No visualizar artículos en la consulta de servicios desde el portal cliente**.

Nota:

- Si una carpeta tiene artículos y servicios asociados y la opción No visualizar artículos en la consulta de servicios desde el portal cliente esta activa, cuando el cliente haga clic en Servicios y seleccione el proyecto, se visualizará la carpeta con solo los servicios asociados.
- Si una carpeta solo tiene solo articulos asociados y la opción No visualizar artículos en la consulta de servicios desde el portal cliente esta activa, cuando el cliente haga clic en servicios y seleccione el proyecto, no se visualizará la carpeta.
- Si la opción No visualizar artículos en la consulta de servicios desde el portal cliente esta inactiva se visualizarán todas las carpetas que contengan servicios y/o artículos asociados en el portal cliente.

\n## Acción Enviar Correo Electrónico

title: Acción Enviar Correo Electrónico chapter: "9.3.1.1" —

CASO CH-25391:

Se agregan dos nuevas opciones en la acción Enviar correo electrónico en reglas para tareas, ahora es posible enviar correo electrónico al grupo de especialista asignado al caso y al especialista asignado al caso.

Guardar

\\n### Agregar Nota en Historial del Caso

title: Agregar Nota en Historial del Caso chapter: “9.3.1.1” —

CASO CH-25044:

Se complementa funcionalidad de la nota en el historial al momento de enviar un correo desde el caso en consola especialista (ASMSSpecialist), en el historial del caso se agregará la nota del envío del correo con los siguientes datos:

- Remitente
- Destinatario
- Asunto
- Cuerpo del mensaje

Al momento de enviar un correo se creará la nota en el historial en donde sólo se visualizará el remitente, el destinatario y el asunto.



Al maximizar la nota se visualizarán todos los datos de la nota, incluyendo el cuerpo del mensaje



\\n### Tiempos en Categorías

title: Tiempos en Categorías chapter: “9.3.1.1” —

CASO CH-25498:

Se implementa nueva funcionalidad en consola administración (ASMSAdministrator), por medio de la cual cada una de las categorías de un servicio pueden tener configurado un tiempo diferente.

Ingresa a la consola de administración de ASMS, en la sección deCatálogo y Portafolio de Serviciosdel menú principal, seleccione la opciónServicios.



Seleccione un servicio haga clic en la pestañaCategorías, al editar una categoría seleccione la pestañaTiempos.

Categoría

Tipo de Registro

Adicionales

Tiempos

Tipo	Modelo operativo	Modelo financiero	Guiones
<input checked="" type="checkbox"/> Incidentes	IM Servicio Soporte		
<input type="checkbox"/> Problema			
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio	CM Servicio Soporte		
<input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento de Servicio	Modelo Requerimientos / i		
<input type="checkbox"/> Liberación			
<input type="checkbox"/> Mantenimiento			

☒ Categoría visible para usuarios☐ Categoría en el Home de usuarios

Guardar

Allí se encontrará la nueva columna por defecto, la cual se visualizará, seleccionado el tiempo del modelo, pero que se puede seleccionar cualquier otro tiempo asociado al tipo de caso y modelo.

Categoría

Tipo de Registro

Adicionales

Tiempos

Requerimiento de Servicio

Incluir

Exclusivo

Por defecto

Atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Guardar

El tiempo seleccionado será el que se tenga en cuenta para contar el progreso del caso en consola especialista.

Detalhes

História

IM-23106-19-104109

En espera

Progreso
2.54%

Data de registro
15/09/2021 10:50:08

Autor
Edison Mauricio Riaño Alvarado

Cliente
Cristian Gutierrez

Projeto
Soporte - ASC

Responsável
Jhon Alejandro Choconta Cardozo

Companhia
SELCOMP INGENIERIA SAS

Serviço
Incidente o falla sobre el producto

Ci
Não há informação

Detalhes do caso

Nota: El cambio de tiempo para la categoría es retroactivo, esto quiere decir que en el momento en que se cambie de tiempo en la categoría este cambio aplicará para todos los casos que se hayan creado con la categoría editada.

title: Importación Masiva de Proyecto chapter: "9.3.1.1" —

CASO CH-25585:

Se complementa funcionalidad de importación masiva de proyecto en consola administración(ASMSAdministrator), se agrega nueva hoja para relacionar Categorías, CIs y Ubicaciones al servicio y configurarle el SLA a cada relación.

Al descargar el archivo para la importación de proyectos se visualizará una nueva hoja al final del libro, en la cual debe ingresar el nombre del servicio, el ítem con el que se va a asociar, adicional es posible asociar SLA a los ítems asociados.

	A	B	C	D
1	ServiceName	ItemType	ItemName	SlaName
2	Soporte Servidores	Category	Servidores.windows	SLA VIP
3	Soporte Servidores	Ci	Monitor dell	SLA Standard
4	Soporte Servidores	Location	Aranda software	SLA VIP
5				

Nota:

- Las Categorías, Servicios, SLA y Ubicaciones deben existir en el archivo para ser asociadas.
- Los CI deben existir en base de datos para ser asociados.
- Se pueden crear relaciones con los servicios, pero sin SLA.

\\n## Visibilidad en campo Fecha de Agendamiento

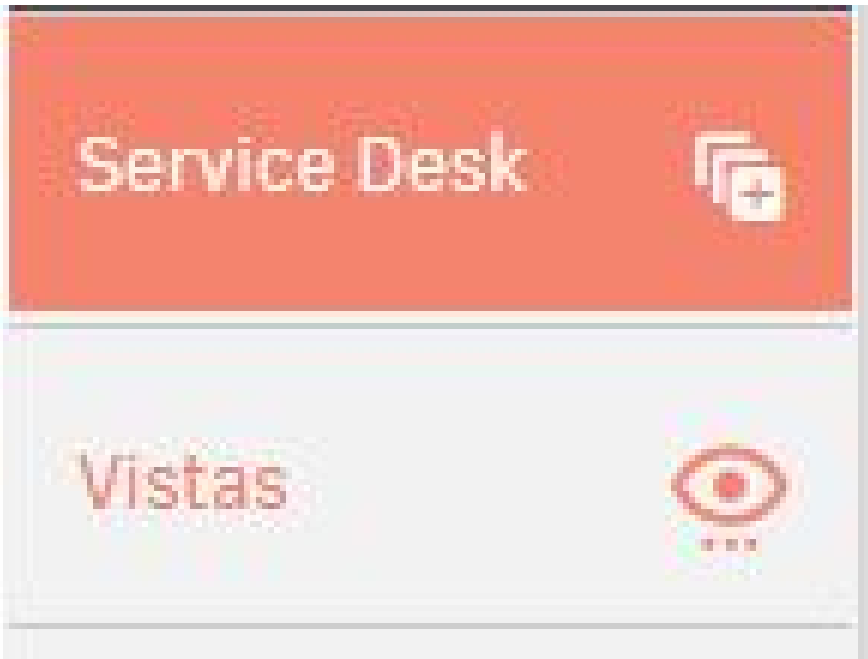
title: Visibilidad en campo Fecha de Agendamiento chapter: “9.3.1.1” —

CASO CH-25639:

Se realizan ajustes sobre el campo fecha de agendamiento; el campo será visible pero no editable durante el estado en el que está configurado, también se incluye el campo en historial una vez el caso ingresa y sale del estado configurado; al igual se incluye el tag para el envío del valor del campo en los correos electrónicos desde el caso o por regla.

Consola Administración

Al momento de configurar la acción Enviar Correo Electrónico, en la sección plantillas de ítem, se agrega el tag Fecha de agendamiento, el cual, si el campo se encuentra diligenciado en el correo enviado, se visualizará la fecha insertada en el campo. Si el campo se encuentra vacío, el tag se remplazará por un espacio.



Consola Especialista

Al ingresar la fecha de agendamiento del caso, el campo se visualizará durante el tiempo que el este permanezca en el caso en donde está configurado el estado agendado, además este campo sólo será visible.

Al ingresar la fecha de agendamiento del caso, el campo se visualizará durante el tiempo que éste permanezca, donde está configurado el estado agendado; este campo sólo será de caracter visible.

Información básica

Estado Requerimiento

En Proceso

G R del caso (*)

Soporte CYS

Responsable del caso

Especialista 2

Tipo de registro del caso

Seleccione

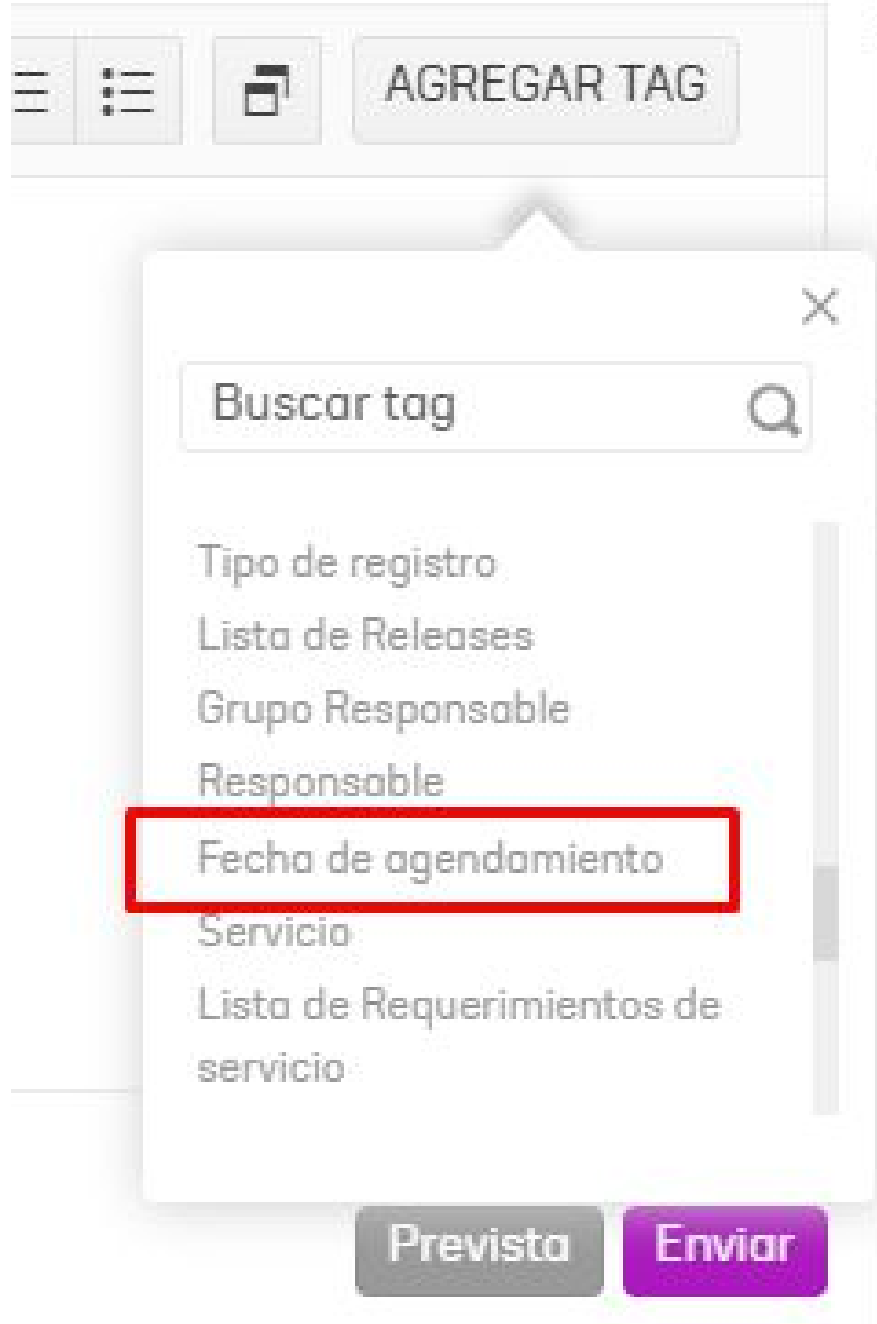
Fecha de agendamiento (*)

27/01/2022 21:36:14

También se visualizarán en el historial los cambios que efectuados en el campo, como ingresar un valor o cuando el caso sale del estado con comportamiento agendado con el valor del campo vacío, la nota en el historial se visualizará junto con la anotación del cambio de estado que es cuando el campo sufre cambios

26/1/2022 17:35	Especialista 2 Modificó un item	
	Estado Requerimiento, Fecha de agendamiento	
Campo modificado	Nuevo valor	Valor anterior
Estado Requerimiento	En Proceso	Pre autorización
Fecha de agendamiento	27/1/2022, 21:36:14	Sin información

En el envío del correo desde el caso, se agregó el tag de Fecha de agendamiento; si el campo se encuentra diligenciado, en el correo enviado, se visualizará la fecha registrada en el campo; si el campo se encuentra vacío, el tag se remplazará por un espacio.



\n### Asociar Autenticaciones Externas por Proyecto

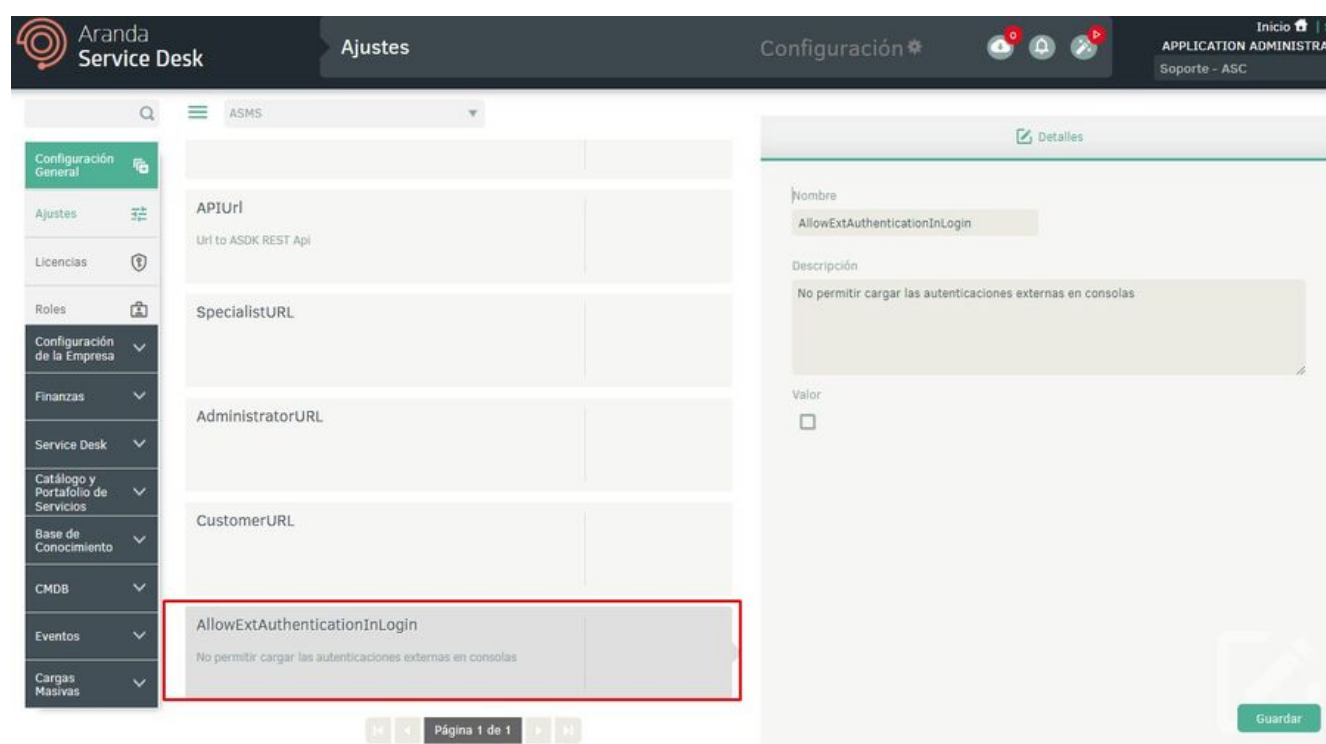
title: Asociar Autenticaciones Externas por Proyecto chapter: "9.3.1.1" –

CASO CH-25483:

Se implementa funcionalidad en la consola Administración (ASMSAdministrator) para asociar autenticaciones externas por proyecto.

Nuevo setting por defecto

Se crea nuevo setting en Configuración General / Ajustes / ASMS, el cual por defecto se crea deshabilitado.



Setting deshabilitado sin url del proyecto

Es posible ingresar a las consolas Cliente y Especialista por medio del Login habitual al ingresar por medio de la url sin proyecto y se visualizaran todas las autenticaciones externas creadas en el ambiente.



Setting habilitado sin url del proyecto

No es posible ingresar a las consolas Cliente y Especialista por medio del Login habitual; al ingresar par medio de la url sin proyecto, se visualizará la siguiente pantalla



Lo sentimos, está página no existe

Asociar autenticaciones externas por proyecto

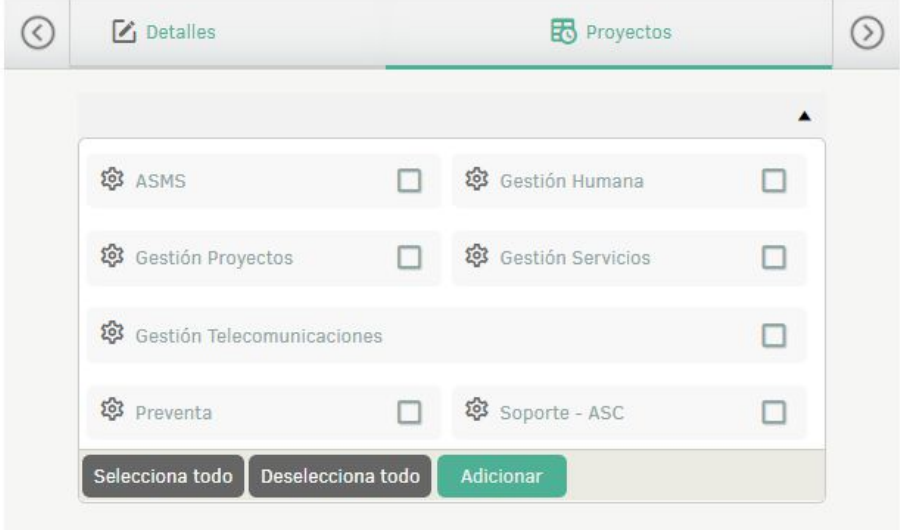
Hay dos maneras en las que se pueden asociar autenticaciones externas a proyectos:

1. Desde proyectos: Haga clic en Configuración General / Proyectos, seleccionar el proyecto al cual se desea asociar autenticaciones y haga clic en la pestaña Autenticaciones externas, allí se listarán las autenticaciones externas configuradas para consolas cliente y especialista.



Seleccionar las autenticaciones externas que se deseen asociar al proyecto.

1. Desde autenticación externa: Haga clic en Configuración General / Autenticación externa, seleccione o cree la autenticación externa que se desea asociar proyectos, sólo se podrán asociar proyectos a las autenticaciones externas configuradas para Clientes y Especialistas, haga clic en la pestaña proyectos allí se listaran los proyectos configurados.



Al ingresar a las consolas Clientes y Especialista por medio de la url del proyecto se visualizarán las autenticaciones externas asociadas al proyecto sin importar si el nuevo setting se encuentra habilitado o no.



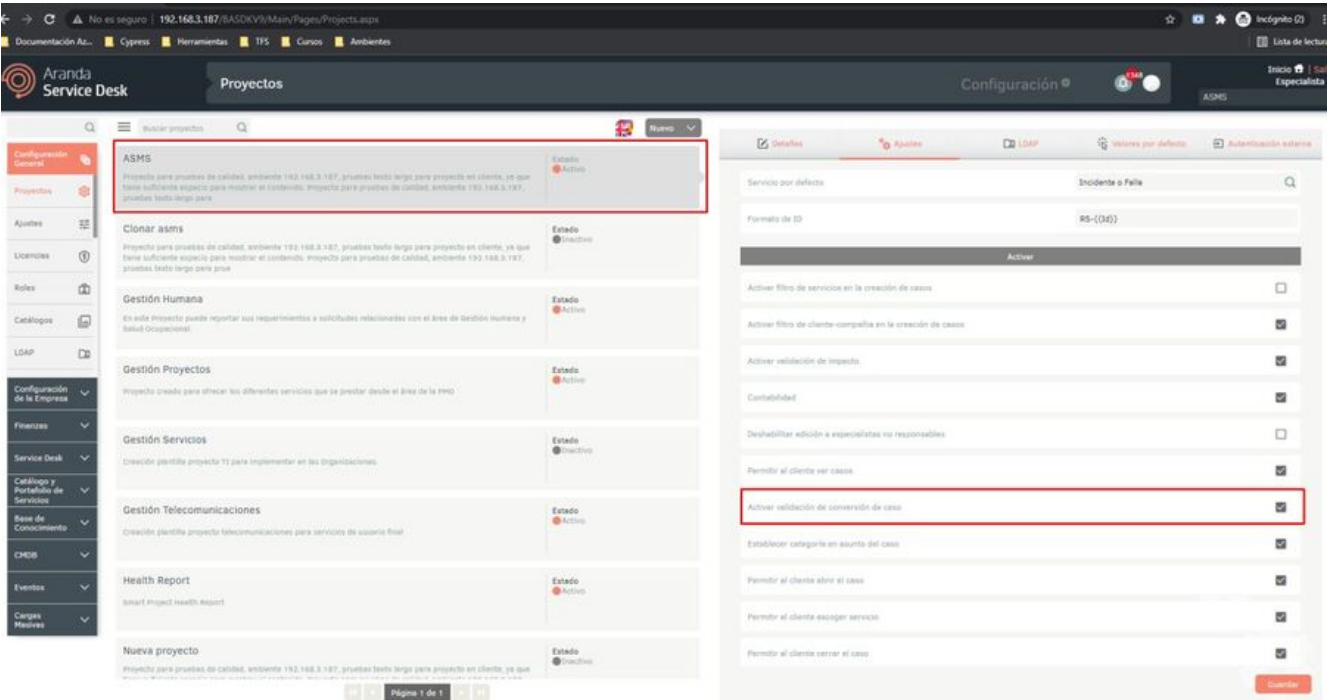
\\n### Campos Adicionales Obligatorios al convertir caso

title: Campos Adicionales Obligatorios al convertir caso chapter: “9.3.1.1” —

CASO CH-25656:

Al convertir un caso y existir campos obligatorios pide diligenciar los campos para poder cambiar de tipo. Al cambiar de tipo borra campos adicionales para cargar los nuevos campos del otro tipo. Se realiza ajuste para que se diligencien campos obligatorios adicionales solo en caso de que no se realice la conversión de tipo.

Precondición: Ingresar a la consola de administración/Configuración General/Ajustes activar la casilla de validación de conversión de caso:



Ingresar a la consola de especialistas y seleccionar de la grilla un caso:

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	
RS-36938	ASMS	Resuelto	Requerimiento de ...	26/1/2022 9:14:58	Actualiza...
RS-36937	ASMS	Pre autorización	Requerimiento de ...	26/1/2022 8:36:53	Feliz Cum...
RS-36933	ASMS	Registrado	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:20:53	Pruebas e...
RS-36932	ASMS	Resuelto	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:19:05	Abril 15 H...
IM-36931	ASMS	Registrado	Incidentes	25/1/2022 9:17:05	Se registr...
RS-36930	ASMS	Registrado	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:15:38	Feliz Cum...
RS-36929	ASMS	Registrado	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:13:40	ESTADO C...
RS-36928	ASMS	Pre autorización	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:11:42	Alivios Tr...
RS-36926	ASMS	Pre autorización	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:08:03	Calidad d...

Se observa que el caso seleccionado tiene campos adicionales obligatorios:

RS-36933 **Registrado** Progreso **9999%** Fecha de registro **25/1/2022 9:20:53**
 Proyecto **ASMS** Requerimiento de Servicio Autor del caso **Victor Alfonso Garc...** Modelo **Servicio Soporte**

Campos petición
 Sección campos petición
 Lista req (?) Catálogo árbol
 Seleccione
 Este campo es obligatorio
 Arbol req Catálogo lista req
 Seleccione
 Opción múltiple RF
 Seleccione ... (0)
 Fechas
 0 Adjuntos **ADJUNTAR ARCHIVO**

Información del cliente
 Cliente RF (?) Compañía asociada
 Cliente 1 Aranda Software
 CI asociada SLA
 Digite por lo menos una letra o tecla e... ANS alto
 Contrato
 Seleccione
 Defina el nivel de prioridad
 Impacto del caso Urgencia del caso
 High Low
 Prioridad del caso Proveedor del caso
 Medium Digite por lo menos una letra o tecla e...
 UC Área Org del caso
 --Seleccione-- Digite por lo menos una letra o tecla e...

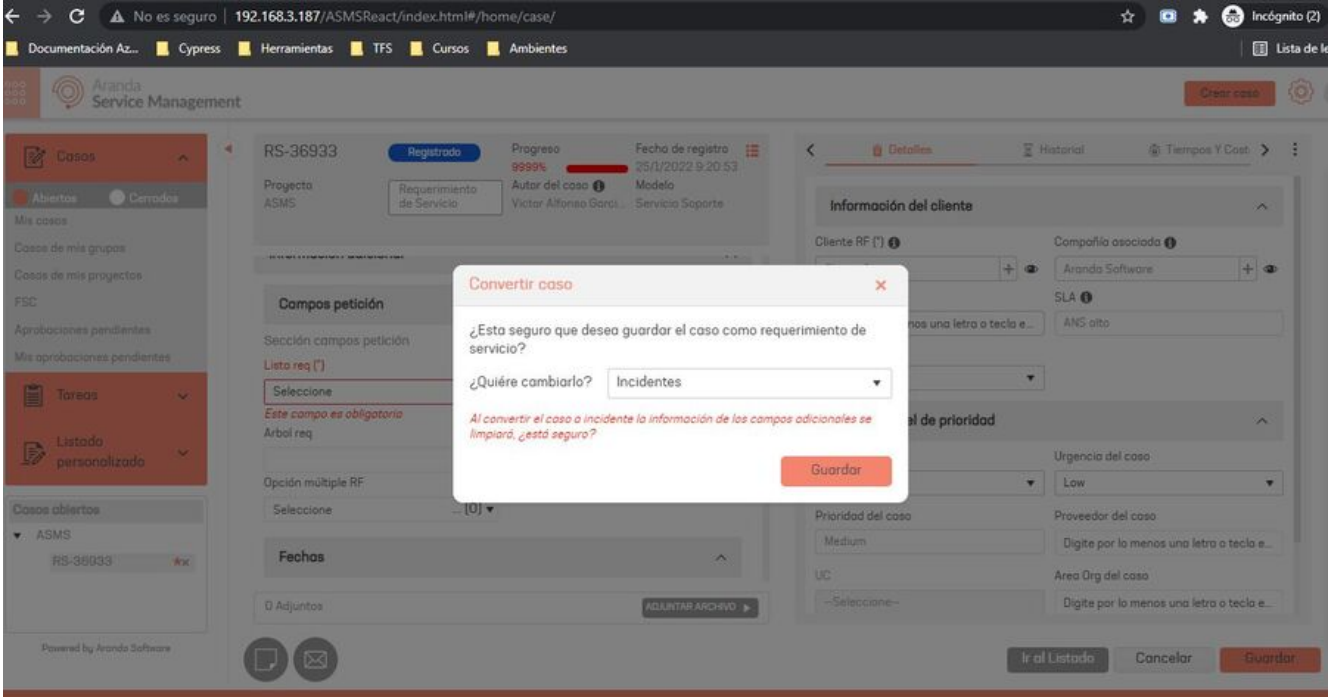
Al hacer clic en “Guardar”, se observa que aparece la ventana para “Convertir caso” pero aún no se han diligenciado los campos adicionales:

RS-36933 **Registrado** Progreso **9999%** Fecha de registro **25/1/2022 9:20:53**
 Proyecto **ASMS** Requerimiento de Servicio Autor del caso **Victor Alfonso Garc...** Modelo **Servicio Soporte**

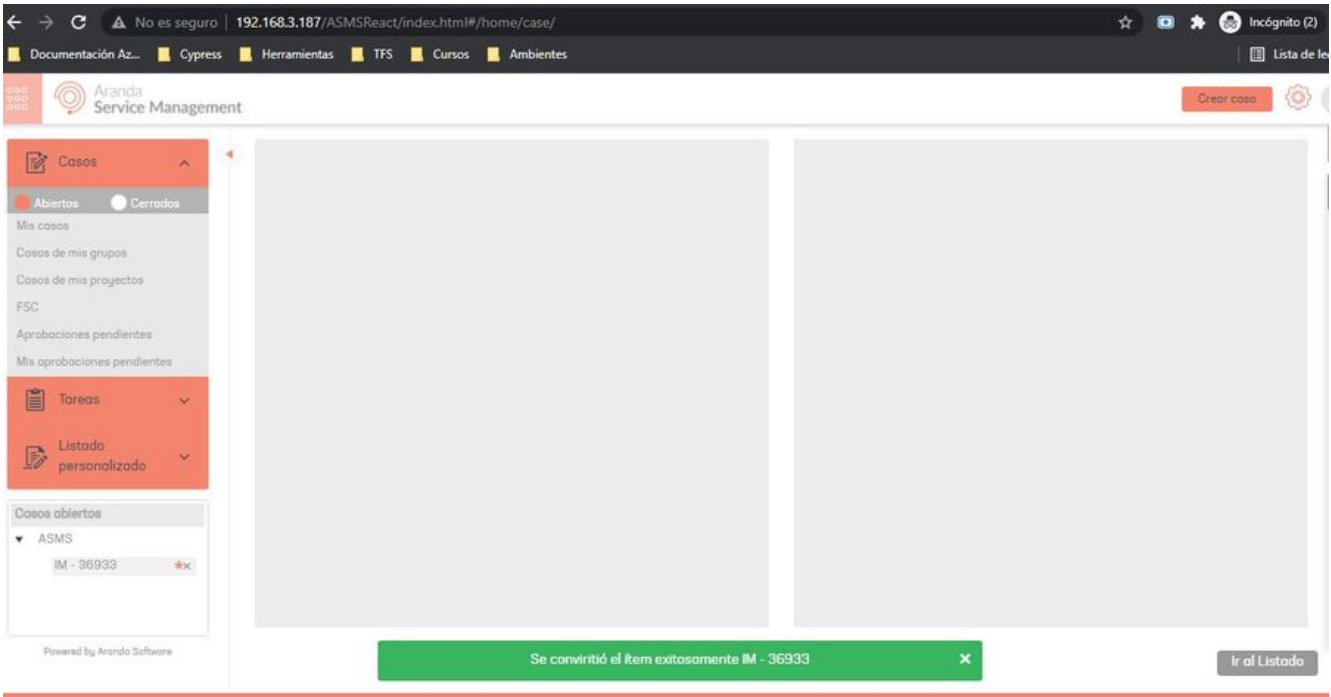
Campos petición
 Sección campos petición
 Lista req (?) Catálogo árbol
 Seleccione
 Este campo es obligatorio
 Arbol req Catálogo lista req
 Seleccione
 Opción múltiple RF
 Seleccione ... (0)
 Fechas
 0 Adjuntos **ADJUNTAR ARCHIVO**

Convertir caso
 ¿Esta seguro que desea guardar el caso como requerimiento de servicio?
 ¿Quiéreblo?
 Guardar

Seleccionar del listado una opción para el cambio y hacer clic en “Guardar”:



Se guarda el cambio de manera correcta:

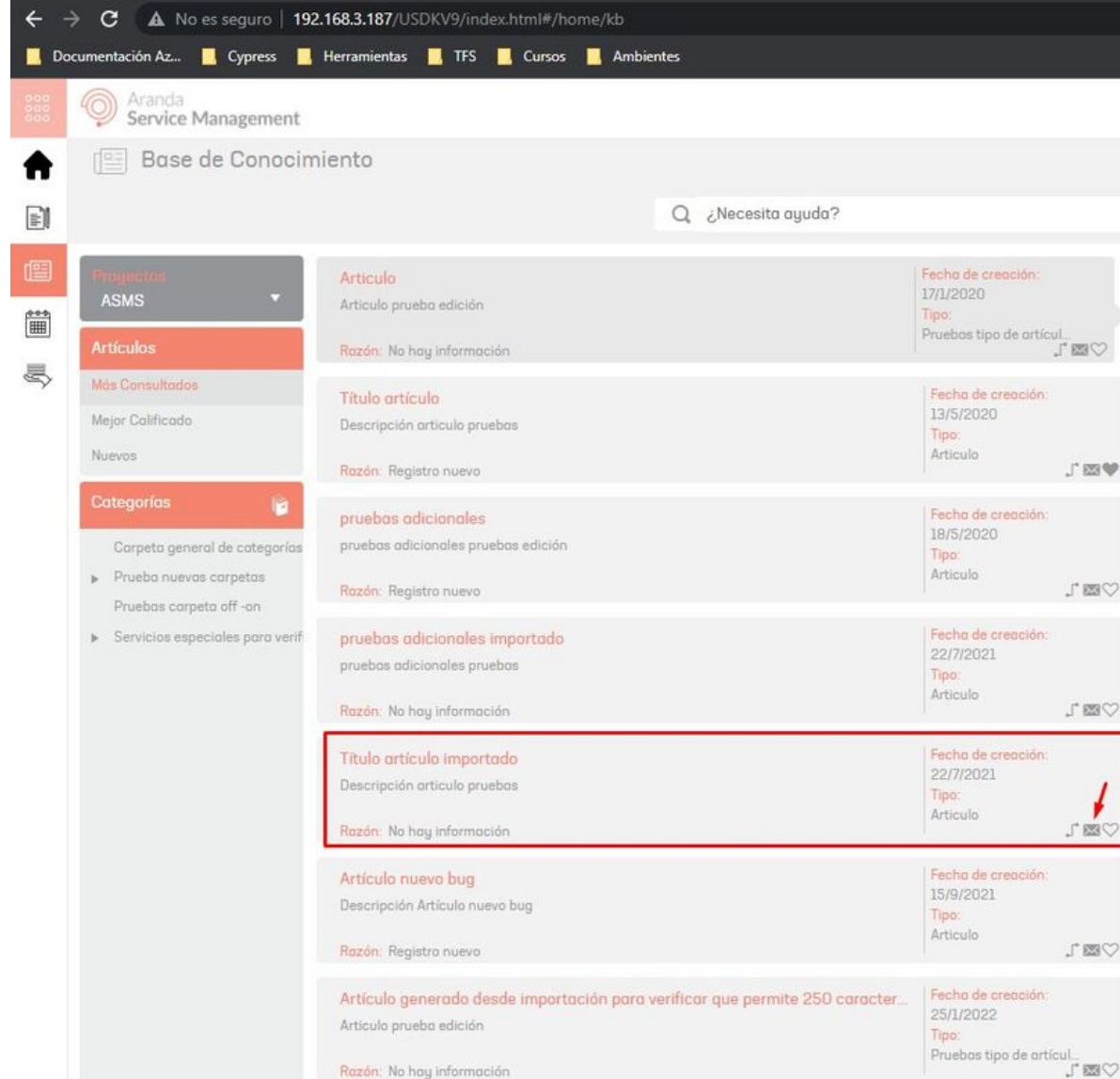


\n## Campos Automáticos en Artículos – title: Campos Automáticos en Artículos chapter: “9.3.1.1” –

CASO CH-25602:

Al seleccionar un artículo en la consola cliente para compartir por correo, el campo “De” se diligenciará de manera automática con información del usuario autenticado, correo o nombre de usuario según el caso.

Opción 1: Usuario autenticado sin correo electrónico Ingresar a la consola cliente, hacer clic en el icono de correo de acuerdo con el artículo que se desee compartir.



Una vez se hace clic, aparece la siguiente ventana, observar que el campo “De:” se encuentra automáticamente diligenciado con un nombre de usuario, esto se debe a que la persona autenticada no tiene correo:

This is a screenshot of a modal window titled 'Enviar correo' (Send email). The window has a close button (X) in the top right corner. It contains three input fields: 'De:' (From), 'Para:' (To), and 'Asunto:' (Subject). The 'De:' field is pre-filled with the text 'cl' and is highlighted with a red rectangular box. The 'Para:' field is currently empty. The 'Asunto:' field is pre-filled with the text 'Título artículo importado'. At the bottom right of the modal, there is a red button labeled 'Enviar' (Send).

Diligenciar el campo “Para:” y hacer clic en “Enviar”:

This is a second screenshot of the 'Enviar correo' modal window. In this state, the 'Para:' (To) field has been filled with the email address 'angelica.cuero@arandasoft.com' and is highlighted with a red rectangular box. The 'De:' field still contains 'cl', and the 'Asunto:' field still contains 'Título artículo importado'. The red 'Enviar' button remains at the bottom right.

Opción 2: Usuario autenticado con correo electrónico.

Ingresa a la consola cliente, hacer clic en el icono de correo de acuerdo con el artículo que se desee compartir.

← → ↻ No es seguro | 192.168.3.187/USDKV9/index.html#/home/kb

Documentación Az... Cypress Herramientas TFS Cursos Ambientes

Aranda Service Management

Base de Conocimiento

¿Necesita ayuda?

Proyectos ASMS

Artículos

Más Consultados

Mejor Calificado

Nuevos

Categorías

Carpeta general de categorías

► Prueba nuevas carpetas

► Pruebas carpeta off-on

► Servicios especiales para verif

Artículo	Artículo prueba edición	Fecha de creación: 17/1/2020 Tipo: Pruebas tipo de artículo...
Razón:	No hay información	
Título artículo	Descripción artículo pruebas	Fecha de creación: 13/5/2020 Tipo: Artículo
Razón:	Registro nuevo	
pruebas adicionales	pruebas adicionales pruebas edición	Fecha de creación: 18/5/2020 Tipo: Artículo
Razón:	Registro nuevo	
pruebas adicionales importado	pruebas adicionales pruebas	Fecha de creación: 22/7/2021 Tipo: Artículo
Razón:	No hay información	
Título artículo importado	Descripción artículo pruebas	Fecha de creación: 22/7/2021 Tipo: Artículo
Razón:	No hay información	
Artículo nuevo bug	Descripción Artículo nuevo bug	Fecha de creación: 15/9/2021 Tipo: Artículo
Razón:	Registro nuevo	
Artículo generado desde importación para verificar que permite 250 caracter...	Artículo prueba edición	Fecha de creación: 25/1/2022 Tipo: Pruebas tipo de artículo...
Razón:	No hay información	

Una vez se hace clic, aparece la siguiente ventana, observar que el campo “De:” se encuentra automáticamente diligenciado con un correo, esto se debe a que la persona autenticada si lo tiene asignado:

Enviar correo

De:
vagg979@gmail.com

Para:

Asunto:
Título artículo importado

Enviar

Diligenciar el campo “Para:” y hacer clic en “Enviar”:

Enviar correo

De:
vagg979@gmail.com

Para:
angelica.cuero@arandasoft.com

Asunto:
Título artículo importado

Enviar

CASO CH-25799:

Visualizar de manera correcta e inmediata las configuraciones realizadas para un Banner en la consola cliente:

Ingresar a la consola de administración Configuración General/Banners:

Configuración
General



Proyectos



Ajustes



Licencias



Roles



Catálogos



LDAP



Registro de
Eventos



Servidores de
Salida



Banners



Clic en nuevo y en la pestaña de "Detalles" diligenciar los campos de "Nombre" y "Descripción", clic en Guardar:

Detalles

Nombre

Banner ejemplo

Descripción

Banner ejemplo

Por Defecto

☐ OFF

Luego dirigirse a la pestaña de "Guion" y configurar un Banner que cuente con diferentes estilos, clic en "Guardar":

The screenshot shows a web editor interface. At the top, there are two tabs: 'Detalles' (active) and 'Guion'. Below the tabs is a toolbar with various formatting options like font face ('Clear Sans'), size ('16px'), weight ('Heading 3'), bold, italic, underline, and color. The main editing area is a large white rectangle. In the center of this area, there is a text box containing the text 'Banner de prueba' in a green, italicized font. The text box is highlighted with a red border. At the bottom of the editor, there is a status bar with three tabs: 'Diseño' (active), 'HTML', and 'Vista previa'. To the right of the status bar, it shows 'Palabras: 3' and 'Caracteres: 16'. In the bottom right corner, there is a red button labeled 'Guardar'.

Volver a la pestaña de "Detalles" y activar la opción "Por Defecto", clic en "Guardar":

Detalles

Guion

Nombre

Banner ejemplo

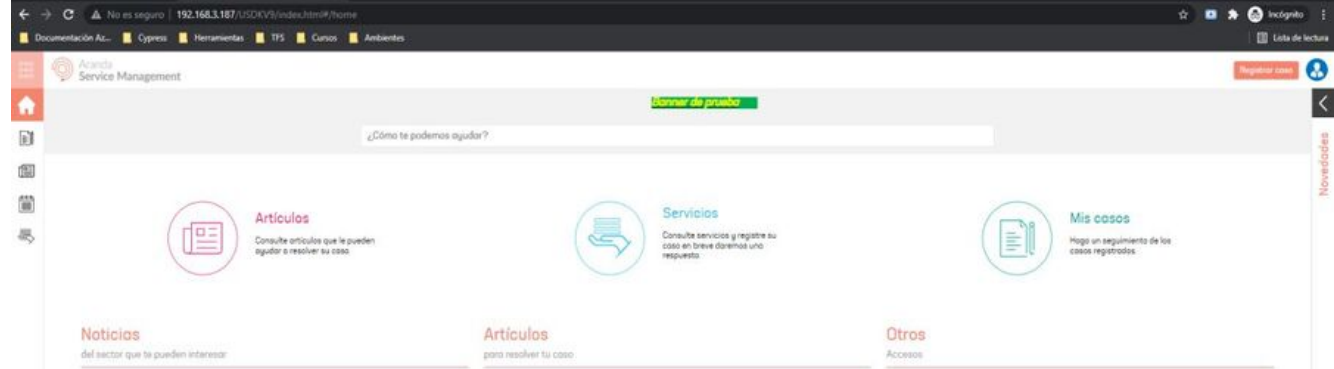
Descripción

Banner ejemplo

Por Defecto

ON

Ingresar a la consola de cliente, se visualizan las configuraciones realizadas al Banner de manera inmediata:



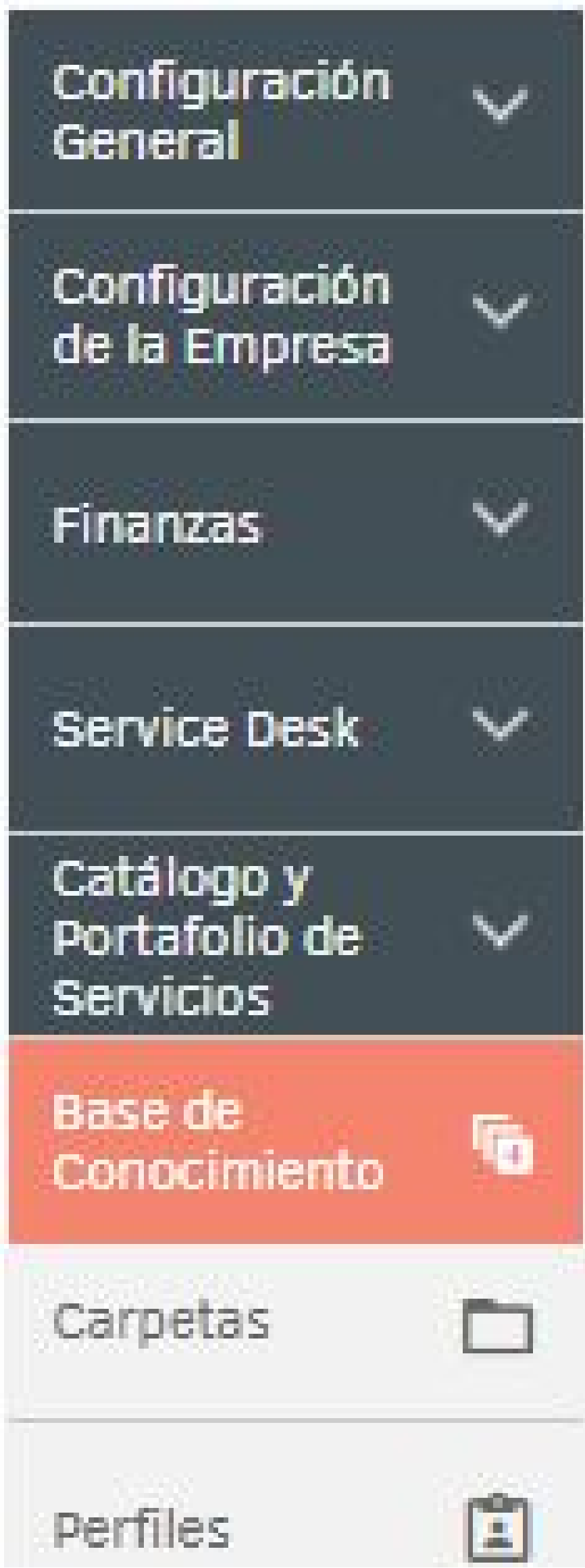
Longitud de campo en Importación de Artículos

title: Longitud de campo en Importación de Artículos chapter: “9.3.1.1” —

CASO CH-25287:

Al realizar la importación de artículos en la consola de administración, se amplía la longitud del campo título de 50 a 250 caracteres.

Ingresar a la consola de administración en Base de conocimiento/Artículos.



Aprobaciones



Reglas



Plantillas de
correo



Relaciones



Artículos



Integraciones



Clic en Nuevo/Importar:



NUEVO



Nuevo

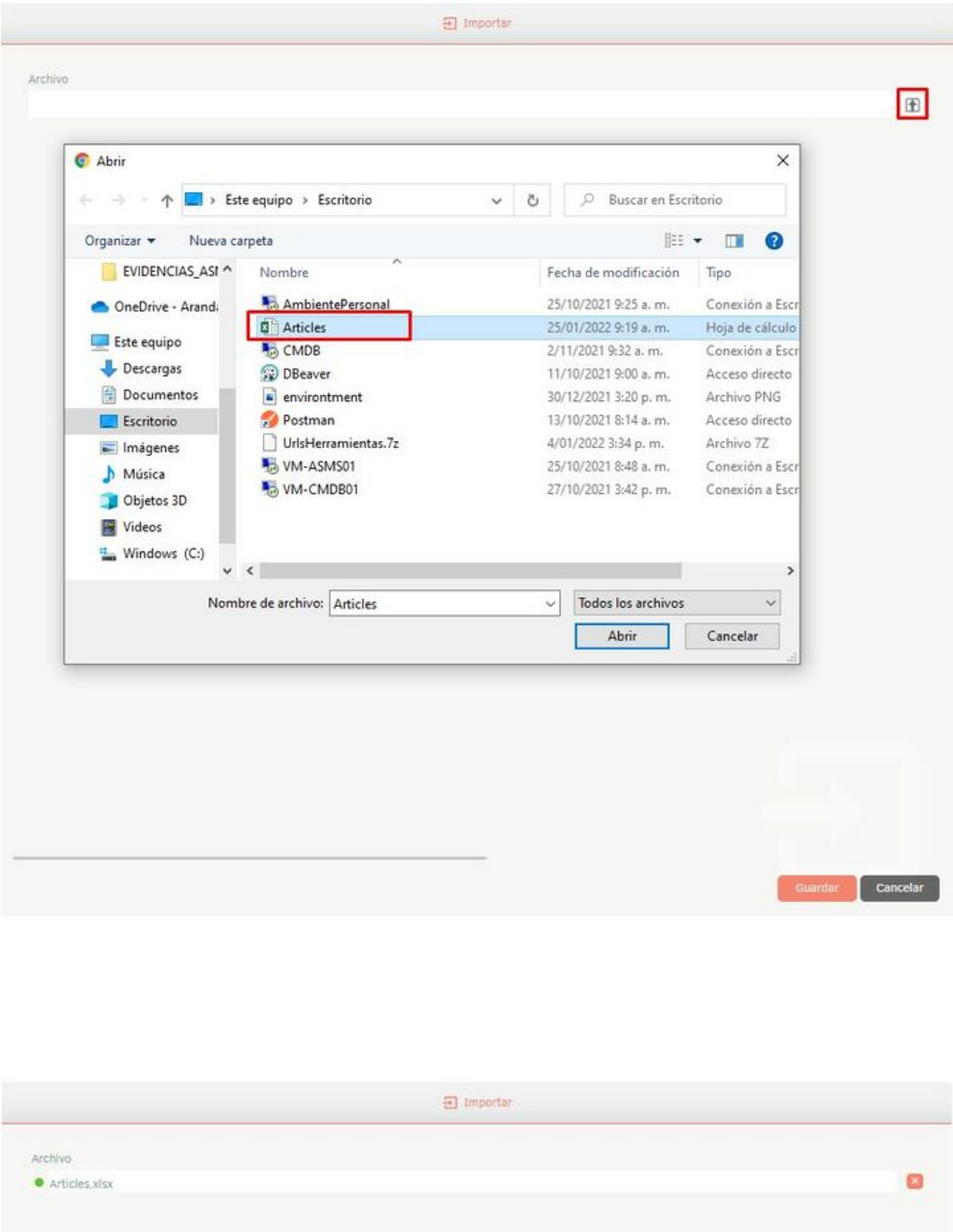
Importar

Exportar

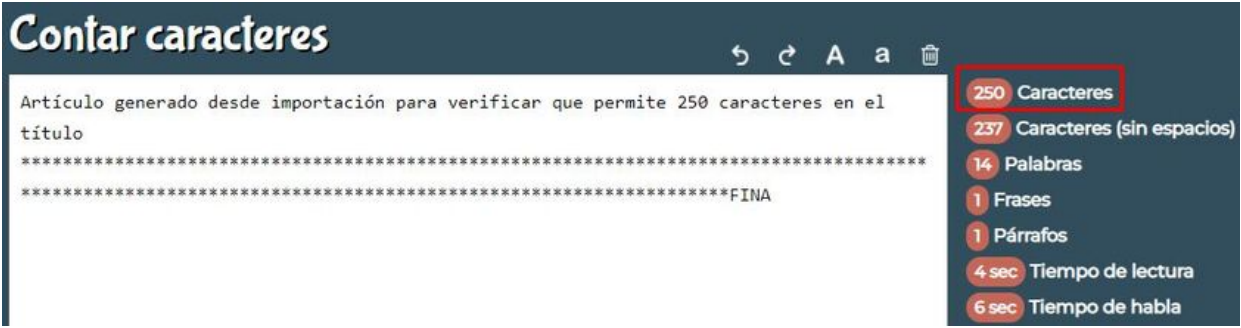
Importar traducciones

Exportar traducciones

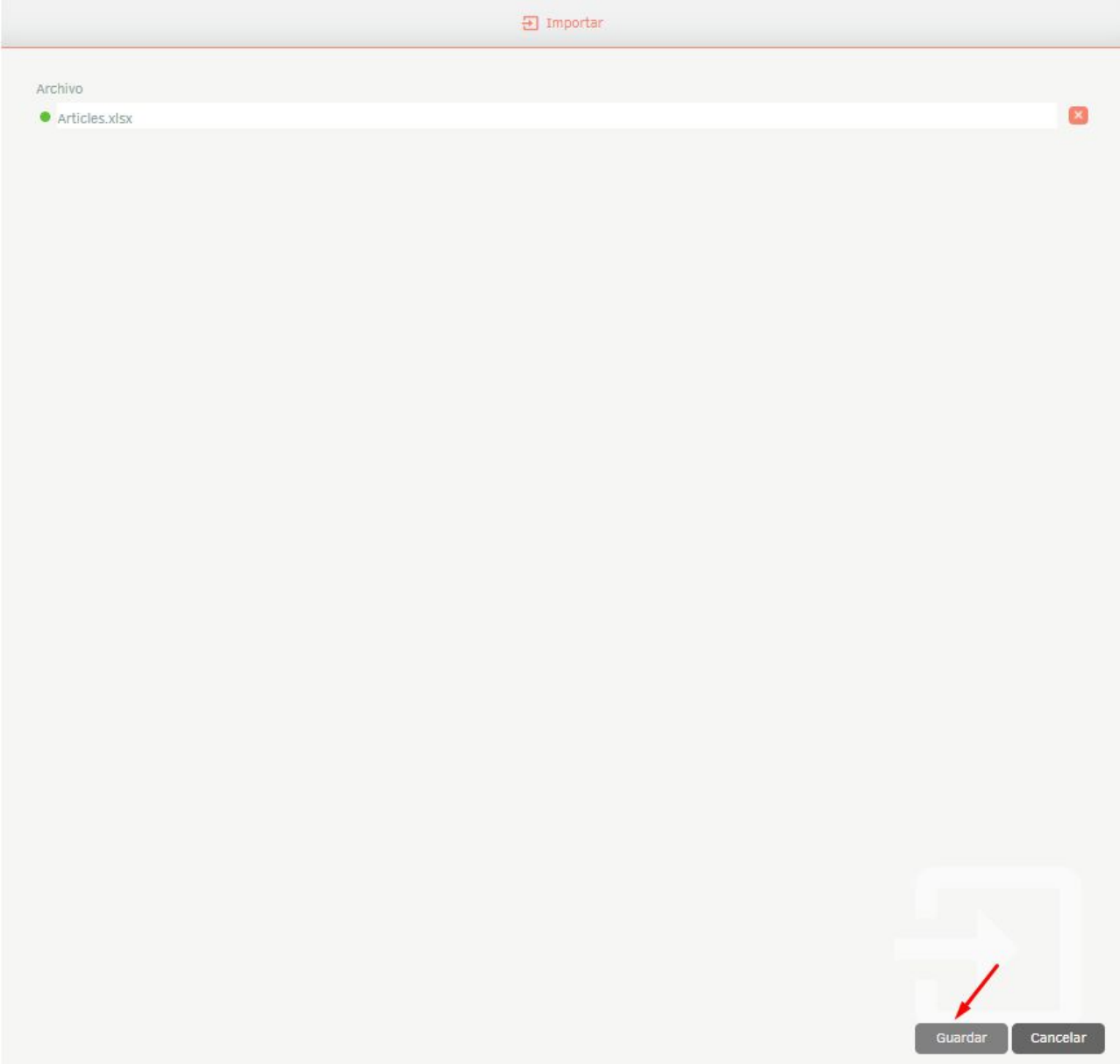
Luego en la opción de “Importar” clic en el botón que aparece en el input de archivo para cargar un Excel.



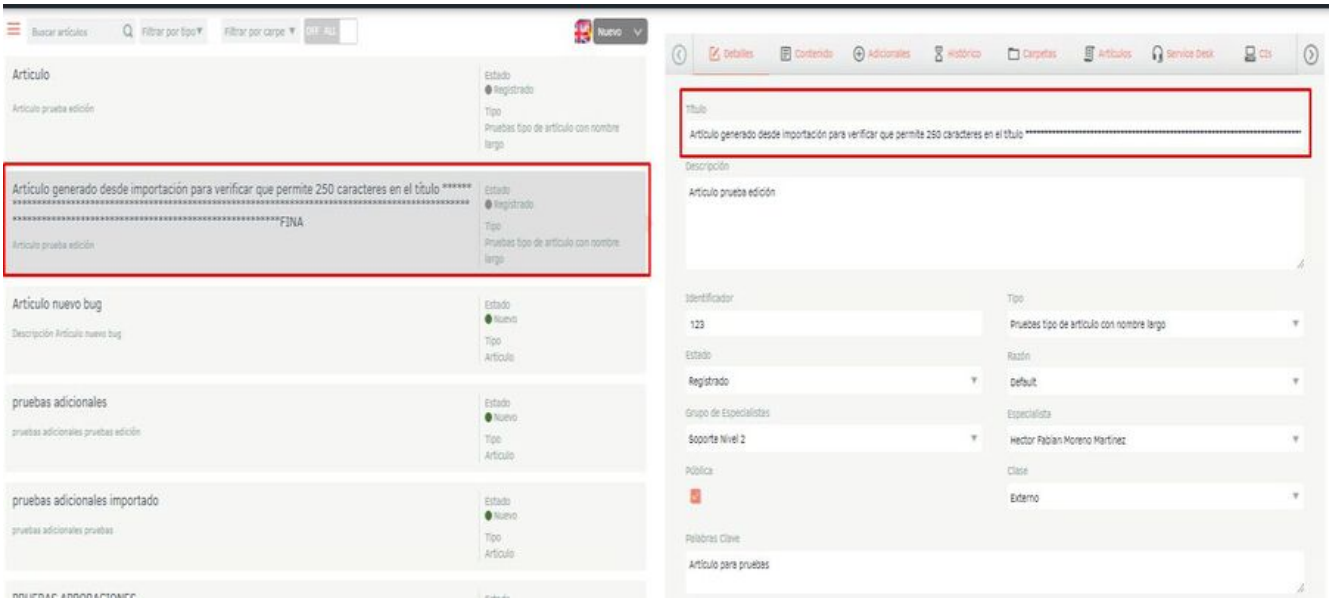
Nota: El Excel cargado, en el título del artículo cuenta con una cadena de 250 caracteres (Como se muestra en la siguiente imagen).



Una vez cargado el Excel, hacer clic en el botón “Guardar”:



Se guarda el articulo de manera exitosa:



\n## Búsqueda de Campos Adicionales — title: Búsqueda de Campos Adicionales chapter: “9.3.1.1” —

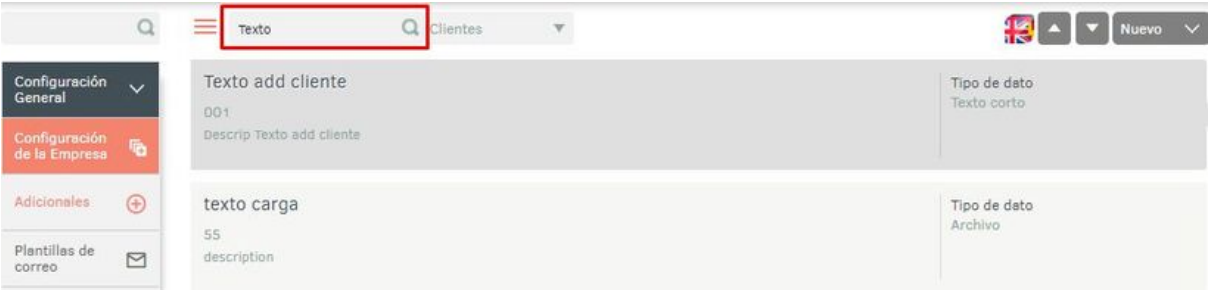
CASO CH-24919:

Se habilita un campo para búsqueda de campos adicionales en las diferentes secciones de la consola de administración.

En la consola de administración, hacer clic en “Configuración de la Empresa/Adicionales:



Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales



En la consola de administración, hacer clic en “Finanzas/Adicionales”:



Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales.



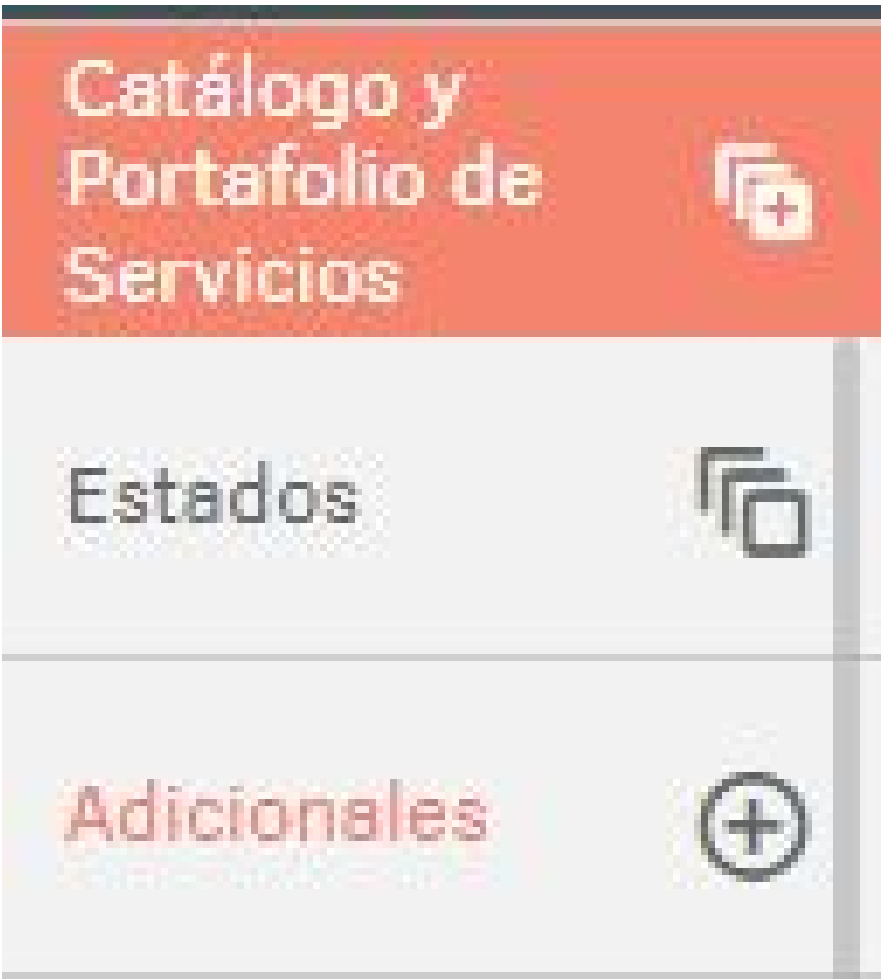
En la consola de administración, hacer clic en “Service Desk/Adicionales



Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales:



En la consola de administración, hacer clic en “Catálogo y Portafolio de Servicios/Adicionales:



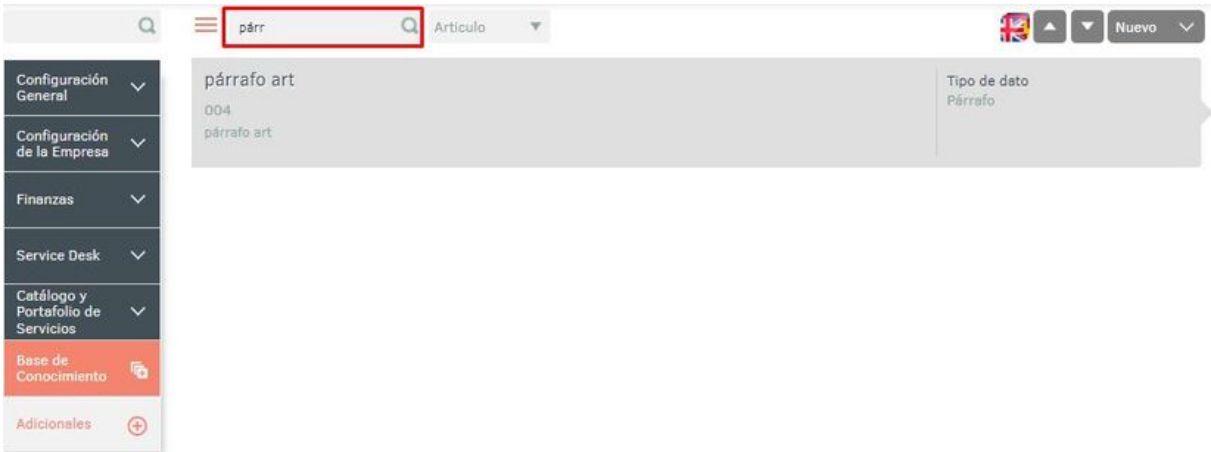
Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales:



En la consola de administración, hacer clic en “Base de Conocimiento/Adicionales:



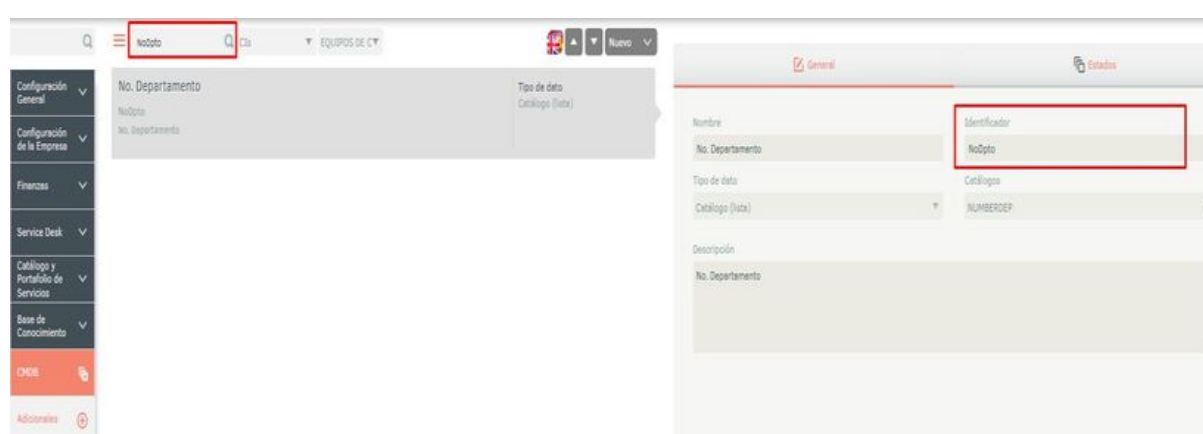
Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales:



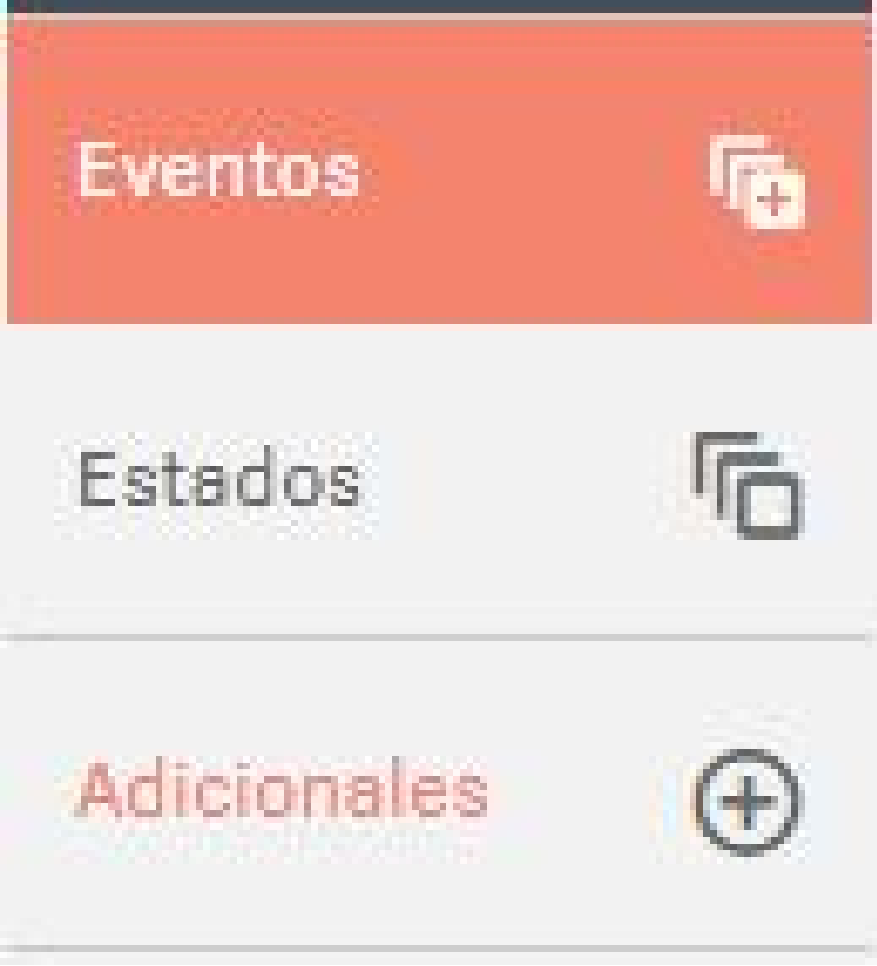
En la consola de administración, hacer clic en “CMDB/Adicionales”:



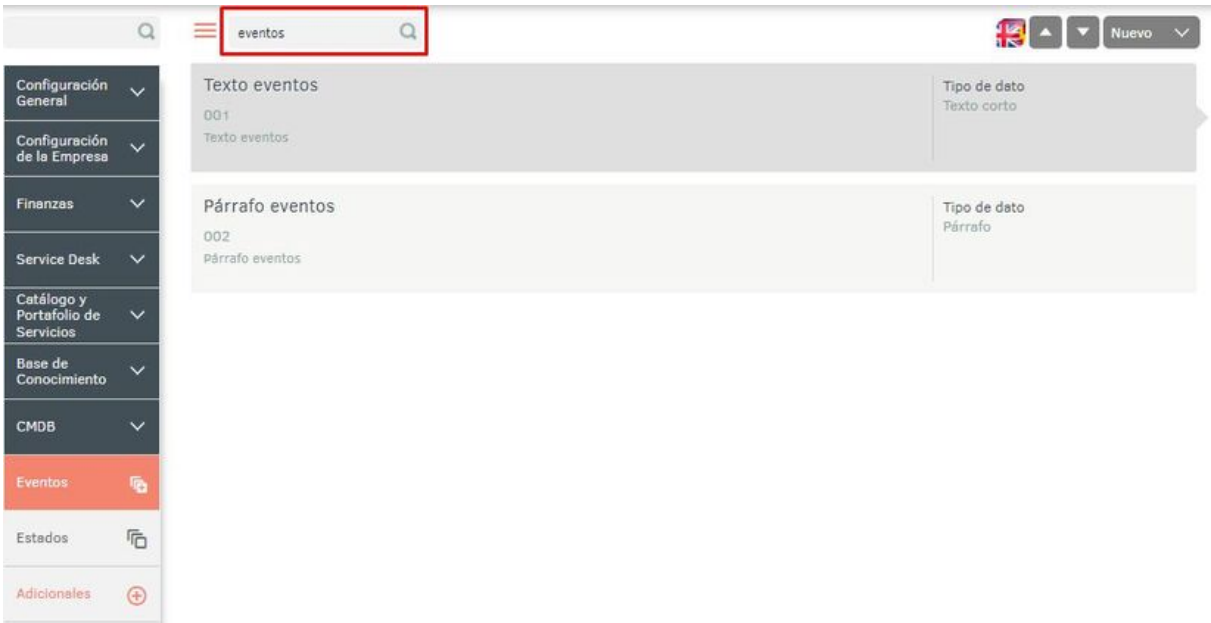
Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales:



En la consola de administración, hacer clic en “Eventos/Adicionales:



Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales:



Visualización de adjuntos en aprobaciones

title: Visualización de adjuntos en aprobaciones chapter: "9.3.2.35" —

CASO PM-27736-19-200721:

Se realiza ajuste en la visualización de los un caso en estado de aprobación interna, ahora al ingresar a visualizar un caso en estado de aprobación interna los adjuntos del caso se tendrán el siguiente comportamiento:

- 1. Al visualizar el caso desde la consola especialista(ASMSSpecialist), será posible la visualización y descarga de adjuntos existentes en el caso.
- 2. Al visualizar el caso desde el link de aprobación sera posible la visualización y descarga de adjuntos sin importar si el especialista tiene o no permisos para visualizar los adjuntos del tipo de caso.

Agregar votantes en diferentes procesos de aprobación

title: Agregar votantes en diferentes procesos de aprobación chapter: "9.3.2.35" —

CASO PM-27903-19-200720:

Se realiza ajuste en la aprobación de casos, ahora es posible agregar un especialista al proceso de aprobación de un caso, sin importar las veces que el caso ingrese al proceso de aprobación interna.

Mensaje recibido al case creator como adjunto del caso

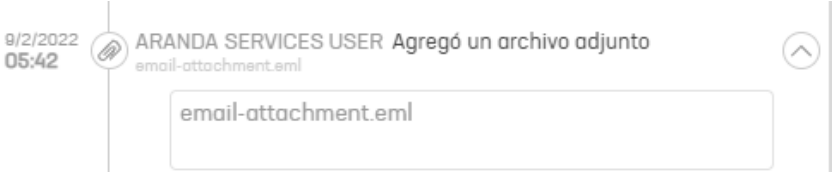
title: Mensaje recibido al case creator como adjunto del caso chapter: "9.3.2" —

CASO CH-25113:

Se realiza ajuste en la funcionalidad delcase creator, ahora al momento en el que se crea un caso por medio del correo, se adjunta el correo recibido como archivo en el caso, así mismo se agrega la nota en historial del adjunto.

Al crear un caso porcase creator se adjuntará el archivoemail-attachment.eml el cual se puede visualizar en cualquier cliente de correo, al visualizar el adjunto este se visualizará del mismo modo en que se recibió el correo en el servidor, incluyendo los archivos adjuntos que se envió el cliente en el correo.

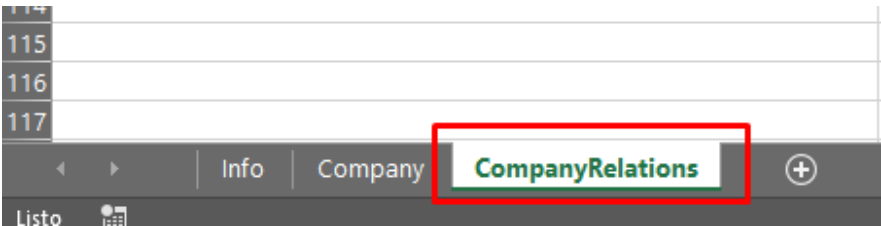
En el historial del caso se adjunta la nota estándar por archivos adjuntos, indicando que el usuario ARANDA SERVICE USER agregó el archivo adjunt@email-attachment.eml al caso.



CASO CH-25509:

Se realiza un ajuste en el archivo de importación masiva de compañías, ahora es posible realizar la asociación masiva de servicios y clientes desde el archivo de compañías.

1. Haga la apertura del archivoCompany.xls y ubíquese sobre la hojaCompanyRelations.



2. En las columnasCompany, RelationType, Name, Provider e IsRelateddiligencie los datos para asociar los clientes y/o servicios a las compañías.

Provider Tenga en cuenta que esta columna solo aplica para la asociación de clientes, si al asociar un cliente se deja esta columna vacía se toma por defecto el tipo de autenticación ARANDA.

Es posible crear relaciones a compañías ya creadas únicamente diligenciando la pestañaCompanyRelations, al igual que es posible la creación de compañías y asociación de clientes y servicios en el mismo archivo.

Para eliminar relaciones existentes descargue el archivoCompany.xls con datos y en la hojaCompanyRelations cambie la columnaIsRelated a 0 en el ítem que desea desasociar.

Nota: Los servicios y clientes deben estar asociados al proyecto donde se importe el archivo.\n### LDAP's por proyecto en Aranda Pass Recovery

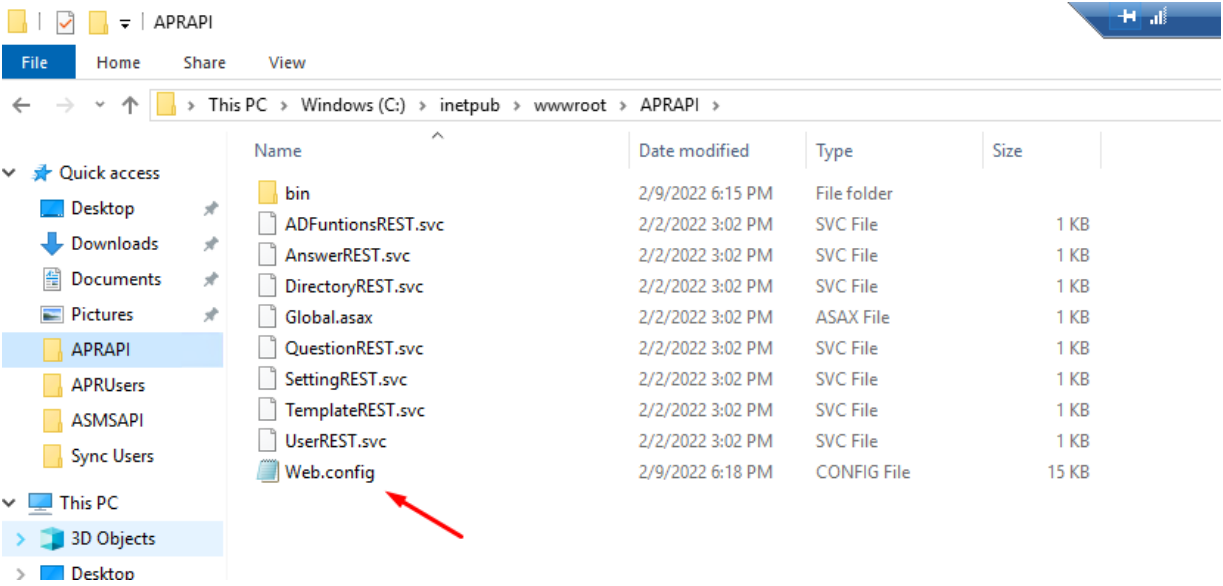
title: LDAP's por proyecto en Aranda Pass Recovery chapter: "9.3.2" —

CASO CH-25051:

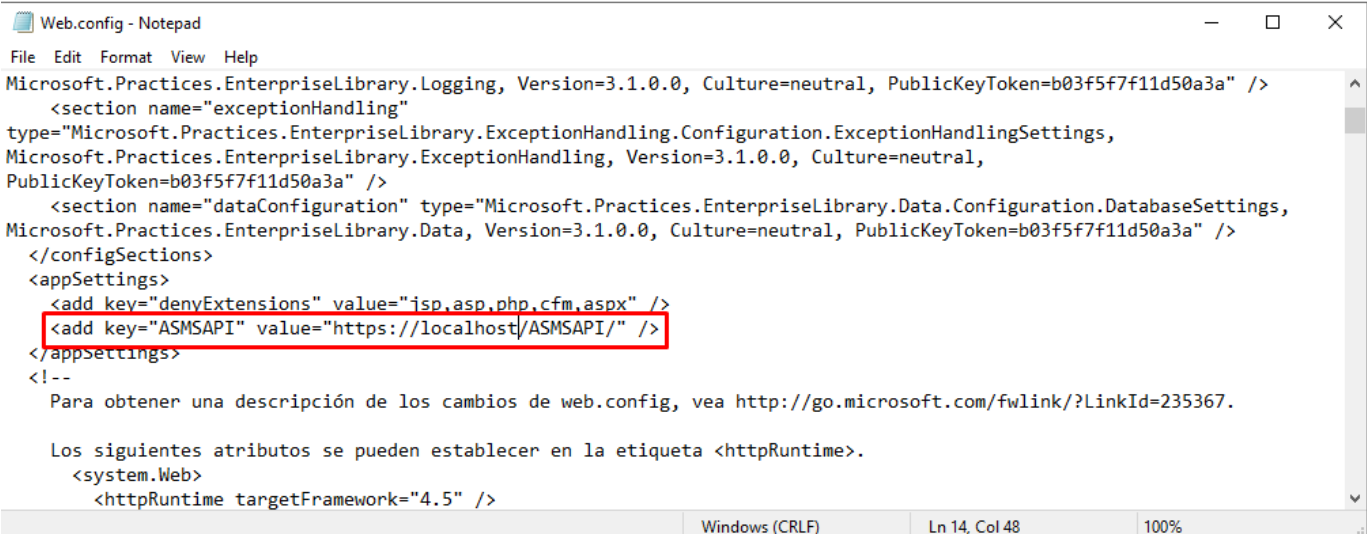
Se realiza un ajuste en Aranda Pass Recovery, ahora al hacer clic en ¿Olvido su contraseña? desde la consola de especialista (ASMSspecialist) o el portal de usuario (ASMSCustomer) navegando por la url del proyecto, se obtienen los LDAP's asociados por proyecto.

Precondiciones:

Edite el archivoWeb.config del sitio APRAPI.



Busque la opciónASMSAPI y digite la url de la siguiente manera:



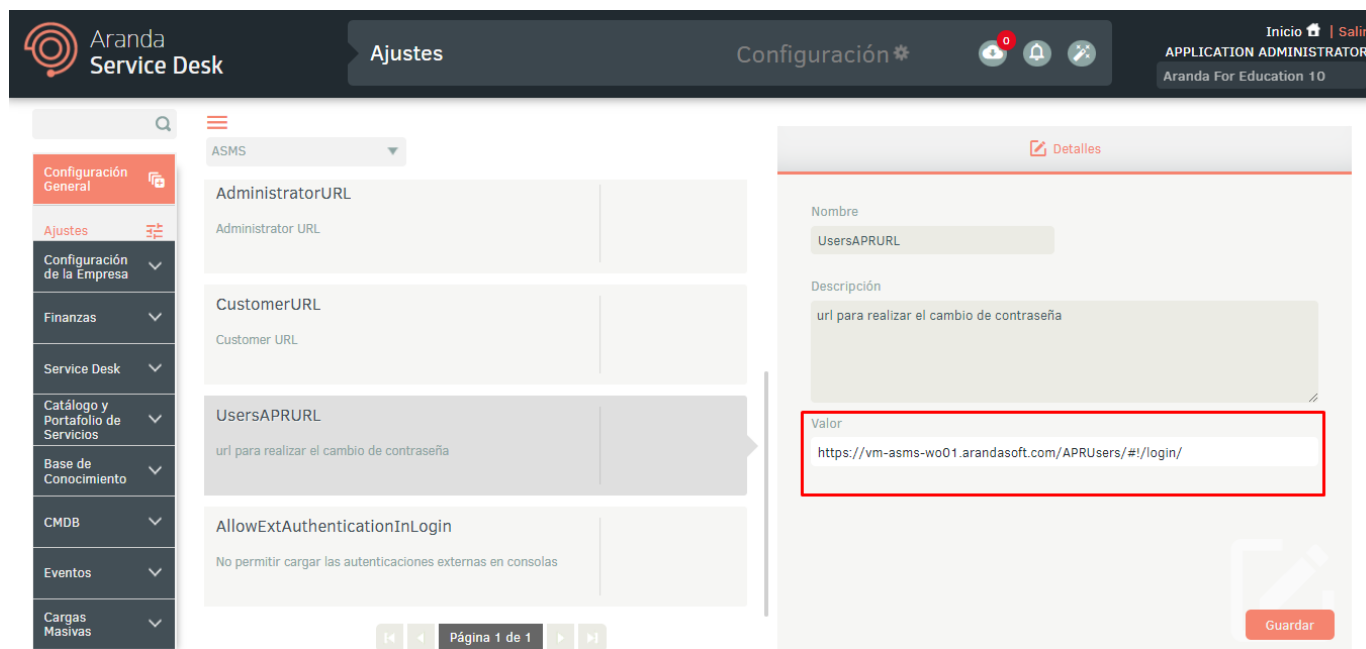
Reemplace"localhost" por el nombre o IP de su servidor de aplicaciones.

Configuración

Desde la consola de administración haga clic enConfiguración General / Ajustes.



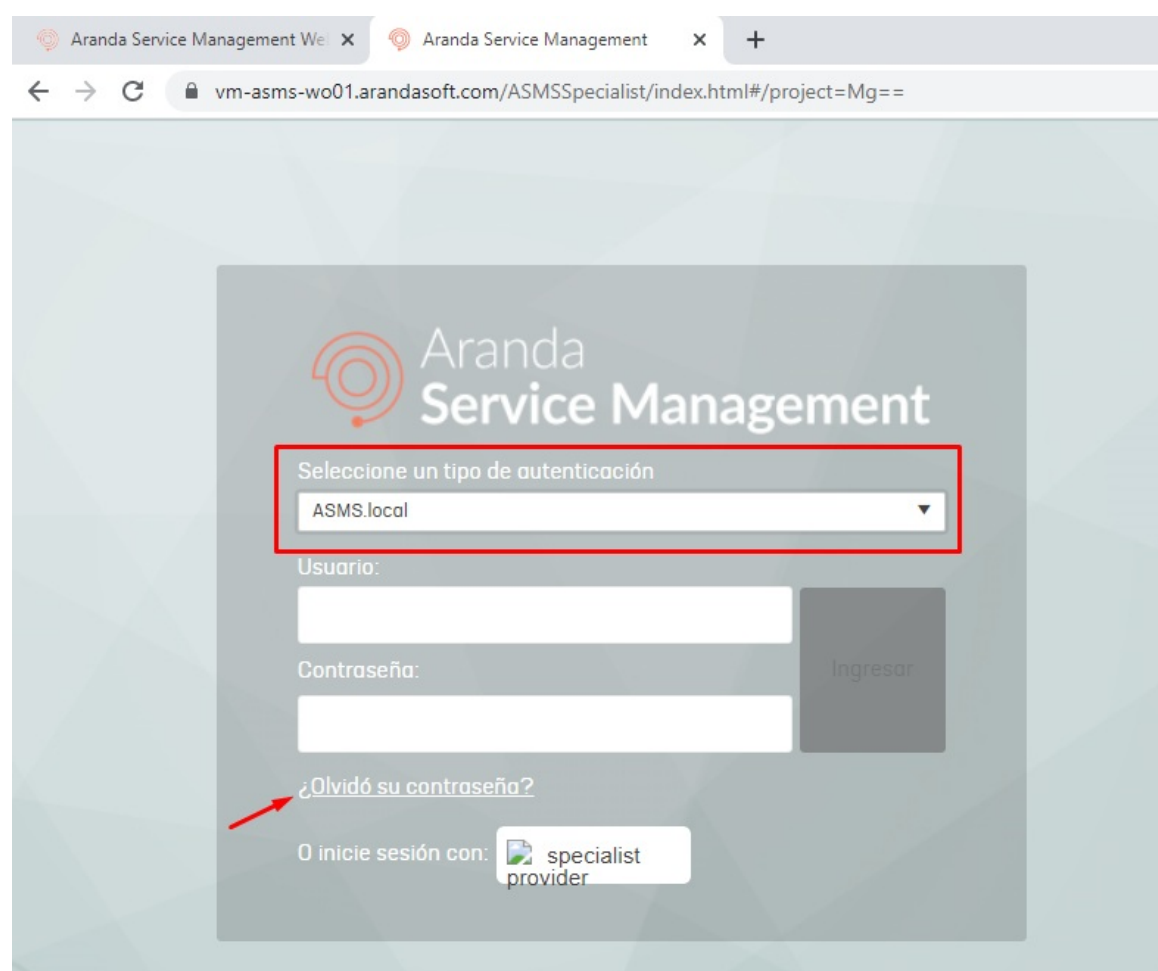
Seleccione la opción ASMS, Ubíquese sobre la opción UsersAPRURL e ingrese la url de Aranda Pass Recovery de la siguiente manera: <https://localhost/APRUsers/#!/login/>
 Reemplace "localhost" por el nombre o IP de su servidor de aplicaciones.



Asegúrese de tener LDAP's asociados al proyecto.



Navegue a la consola de cliente o especialista con la url del proyecto, seleccione autenticación por dominio y haga clic en la opción ¿Olvidó su contraseña?.



Al desplegar los dominios en Aranda Pass Recovery únicamente se visualizarán los dominios asociados al proyecto.



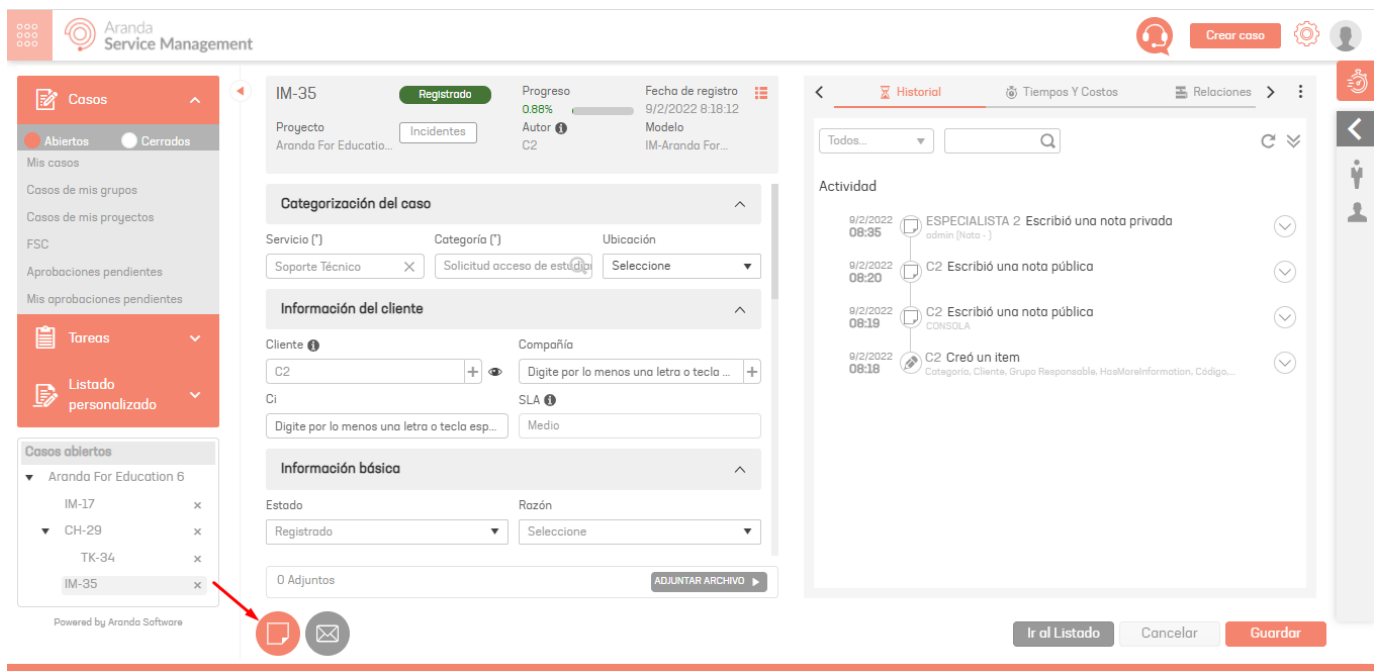
Hipervínculos en notas

title: Hipervínculos en notas chapter: "9.3.2" –

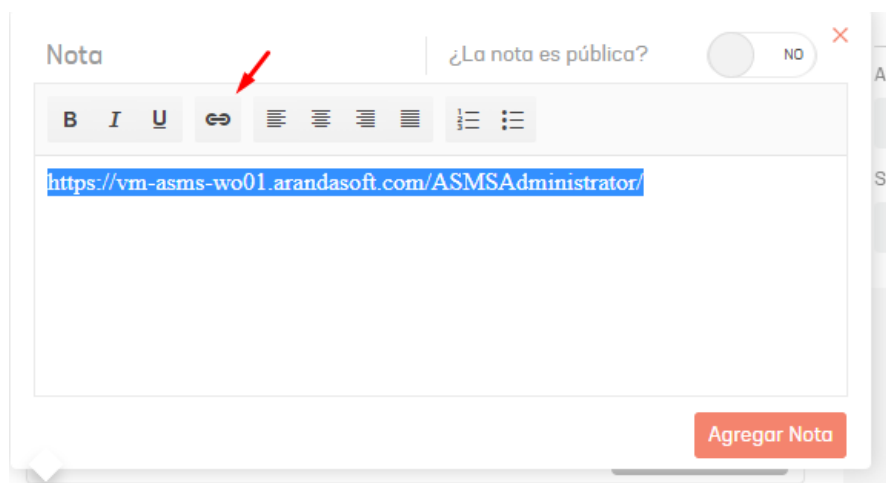
CASO CH-25538:

Se implementa nueva funcionalidad en consola de especialista (ASMSspecialist) y cliente (ASMScustomer), ahora es posible agregar hipervínculos en las notas.

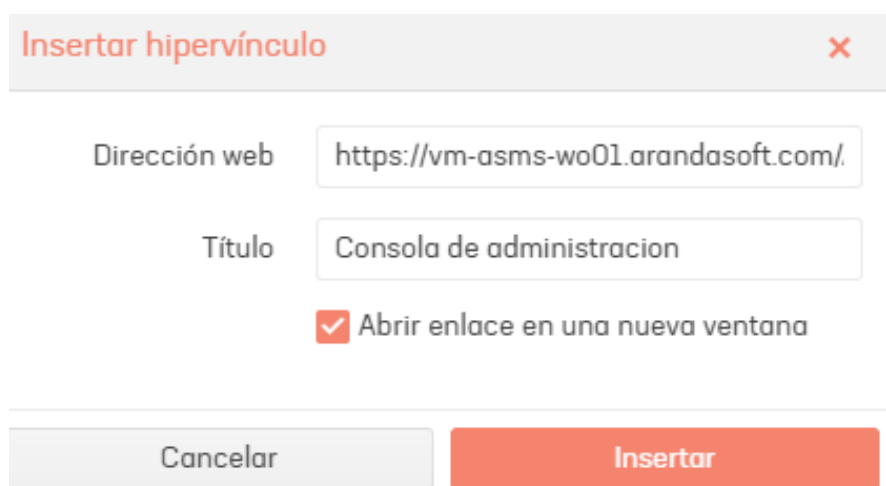
En consola de especialista haga la edición de un caso y seleccione el botón para añadir una nota.



Digite un hipervínculo y/o un texto, selecciónelo y haga clic en el botón Insertar hipervínculo.



En la opción Dirección web digite el hipervínculo, el Título y defina si desea abrir el enlace en una nueva pestaña.



Haga clic en **Insertar** y posteriormente agregue la nota.


Nota


¿La nota es pública?
☐ SI ☒ NO


B


I


U


















<https://vm-asms-wo01.arandasoft.com/ASMSAdministrator/>

Consola de administracion



Agregar Nota

Al ir al historial del caso se visualizará la nota agregada y desde allí podrá abrir el hipervínculo.

Actividad

- 11/2/2022 08:02** ESPECIALISTA 2 Escribió una nota privada
<https://vm-asms-wo01.arandasoft.com/ASMSAdministrator/>
- 8/2/2022 17:11** Especialista 1 Escribió una nota en la consola de administración
 OK2 (Nota -)

Base de conocimiento en especialista

title: Base de conocimiento en especialista chapter: "9.3.2" –

CASO CH-24939:

Se implementa la sección de base de conocimiento en la consola especialista, en esta sección se visualizarán los artículos configurados en consola administración y que cumplan con la configuración.


Consola administración Para que los artículos sean visibles en consola especialista, se tendrá en cuenta el check de publicado en **Base de conocimiento / Estados**, los artículos que se encuentren en los estados donde se tenga habilitado el check de estados se visualizarán en consola especialista.

```

graph LR
    Publico((Público)) --> Anulado((Anulado))
    Publico --> Obsoleto((Obsoleto))
    Anulado --> Obsoleto
  
```

Consola especialista

Para consultar los artículos publicados haga clic en [Base de conocimiento](#).


Aranda
Service Management

Casos

Tareas

Listado personalizado

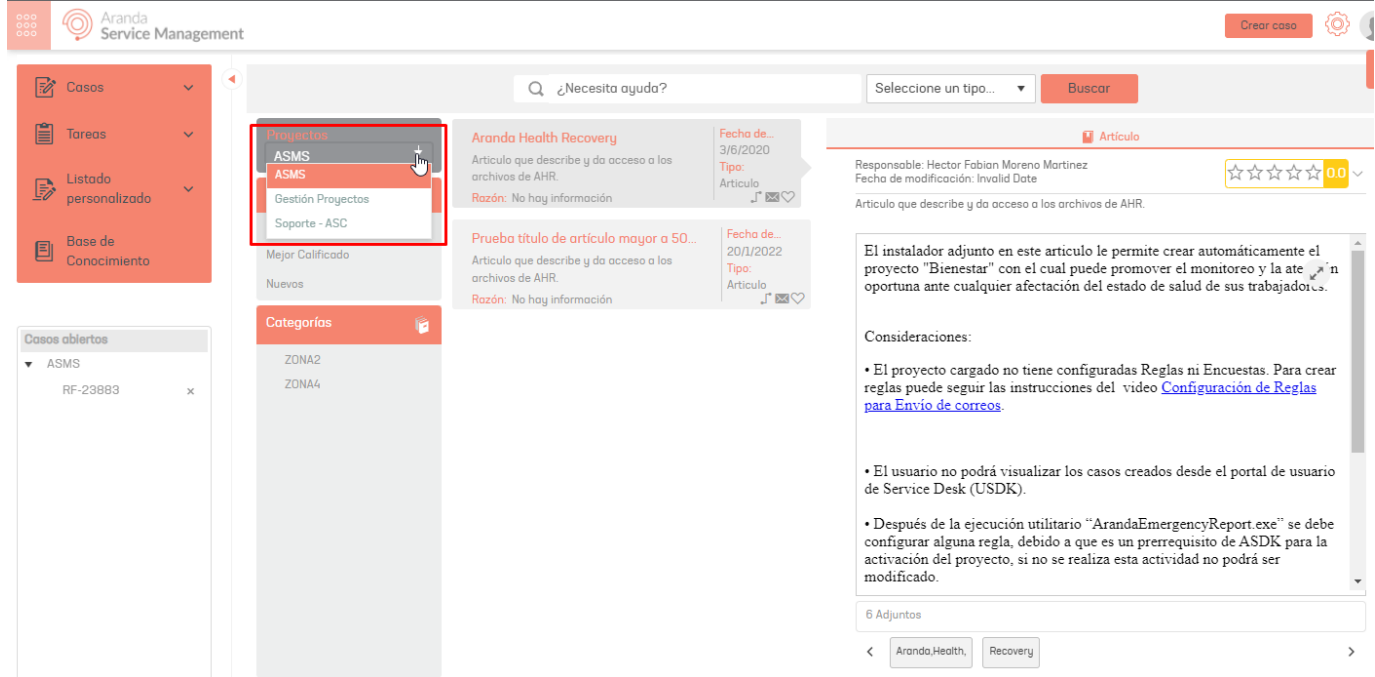
Base de Conocimiento

Buscar por caso y asunto

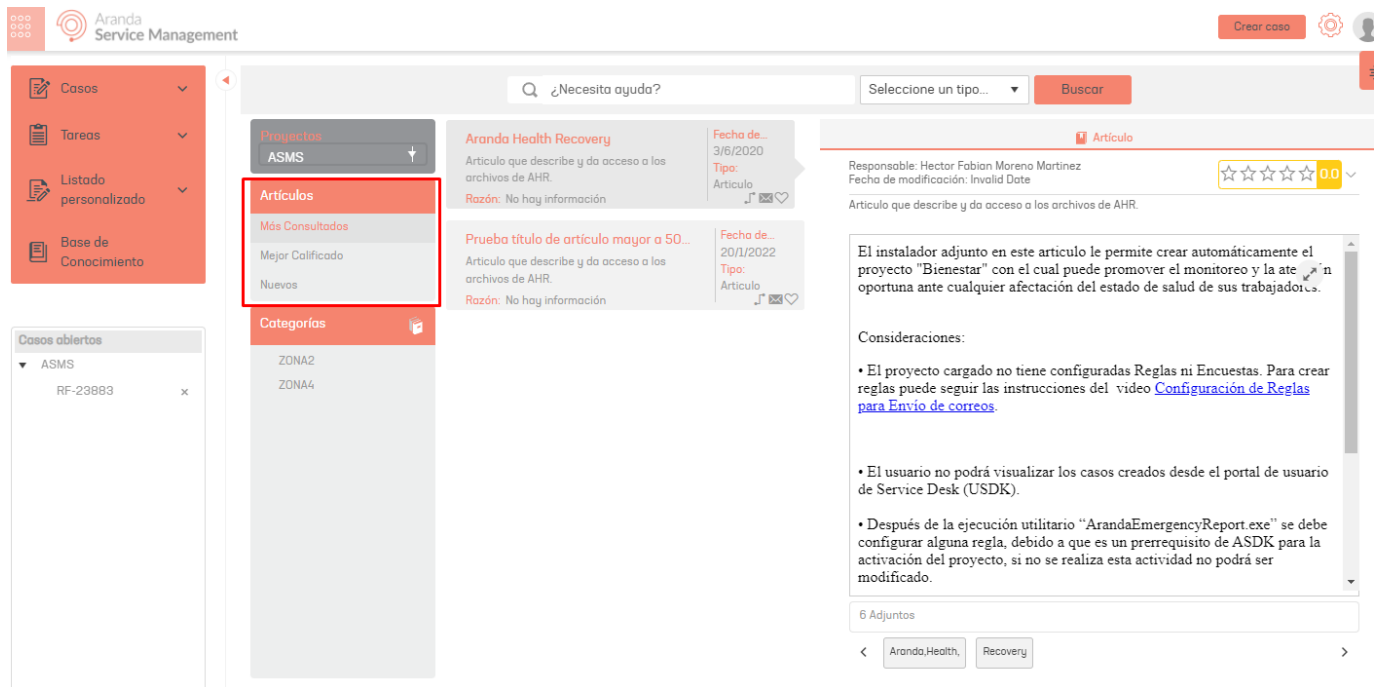
LIMPIAR FILTROS

REASIGNAR

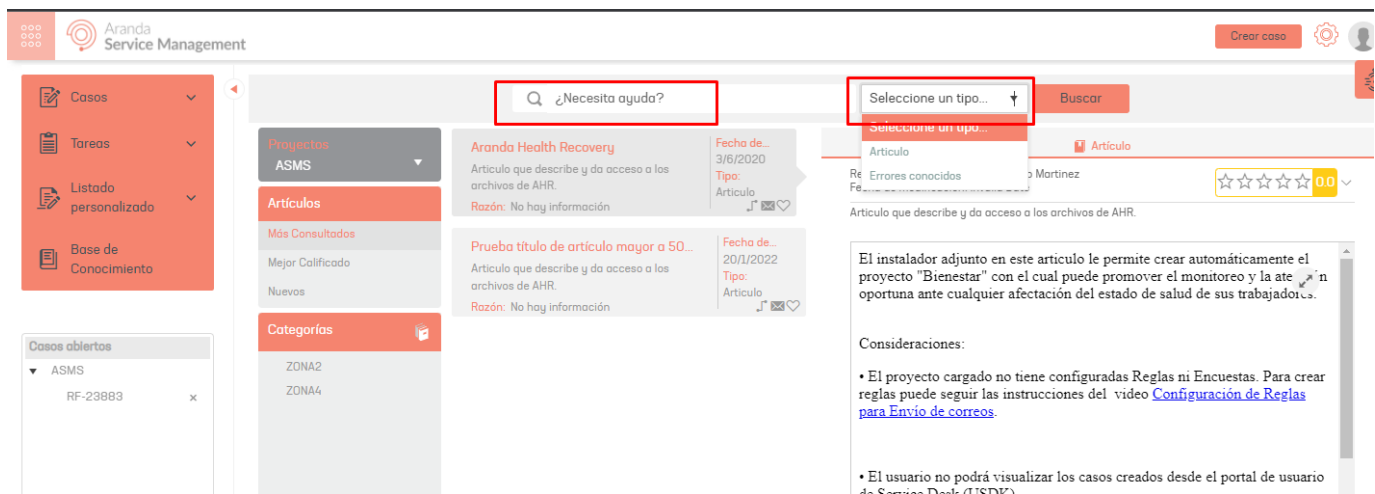
	Caso		Proyecto	Estado
<input type="checkbox"/>	RF-23883	ASMS	Registrado	
<input type="checkbox"/>	PM-23870-19-200530	Soporte - ASC	Registrado	



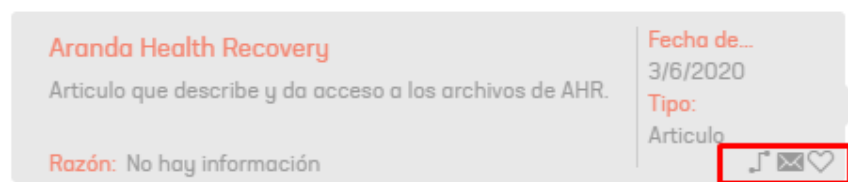
También puede filtrar el listado por categorías o por Artículos más consultados, Artículos mejor calificados y Artículos nuevos.



En las barras de la parte superior puede buscar artículos por palabras clave y tipo.



En la esquina inferior derecha de la tarjeta de cada artículo hay tres iconos que le permiten ver los relacionados del artículo, enviarlo por correo y añadir el artículo a la lista de favoritos.



En el panel derecho se observa el nombre de la persona responsable del artículo, la última fecha de modificación, la descripción y los archivos adjuntos publicos y privados. Puede ampliarlo haciendo clic en



Artículo

Responsable: Hector Fabian Moreno Martinez

Fecha de modificación: Invalid Date

☆☆☆☆☆ 0.0

Artículo que describe y da acceso a los archivos de AHR.

El instalador adjunto en este artículo le permite crear automáticamente el proyecto "Bienestar" con el cual puede promover el monitoreo y la atención oportuna ante cualquier afectación del estado de salud de sus trabajadores.

Consideraciones:

- El proyecto cargado no tiene configuradas Reglas ni Encuestas. Para crear reglas puede seguir las instrucciones del video [Configuración de Reglas para Envío de correos](#).
- El usuario no podrá visualizar los casos creados desde el portal de usuario de Service Desk (USDK).
- Después de la ejecución utilitario "ArandaEmergencyReport.exe" se debe configurar alguna regla, debido a que es un prerequisite de ASDK para la activación del proyecto, si no se realiza esta actividad no podrá ser modificado.
- Para que el proyecto funcione correctamente se deben asociar los usuarios al proyecto y

6 Adjuntos

< Aranda,Health,

Recovery >

Puede dar una calificación al artículo y agregar comentarios.

Aranda Service Management

Crear caso

¿Necesita ayuda?

Seleccione un tipo... Buscar

Proyectos ASMS

Artículos

Más Consultados

Mejor Calificado

Nuevos

Categorías

ZONA2

ZONA4

Aranda Health Recovery

Artículo que describe y da acceso a los archivos de AHR.

Razón: No hay información

Fecha de... 3/6/2020

Tipo: Artículo

Prueba título de artículo mayor a 50 caracteres...

Artículo que describe y da acceso a los archivos de AHR.

Razón: No hay información

Fecha de creación: 20/1/2022

Tipo: Artículo

Artículo

Responsable: Hector Fabian Moreno Martinez

Fecha de modificación: Invalid Date

☆☆☆☆☆ 0.0

Artículo que describe y da acceso a los archivos de AHR.

El instalador adjunto en este artículo le permite crear au "Bienestar" con el cual puede promover el monitoreo y l cualquier afectación del estado de salud de sus trabajad

Consideraciones:

- El proyecto cargado no tiene configuradas Reglas ni E seguir las instrucciones del video [Configuración de Reg](#)
- El usuario no podrá visualizar los casos creados desde el portal de usuario de Service Desk (USDK).
- Después de la ejecución utilitario "ArandaEmergencyReport.exe" se debe configurar alguna regla, debido a que es un prerequisite de ASDK para la activación del proyecto, si no se realiza esta actividad no podrá ser modificado.
- Para que el proyecto funcione correctamente se deben asociar los usuarios al proyecto y

6 Adjuntos

< Aranda,Health,

Recovery >

Calificar artículo

☆☆☆☆☆

Comentarios...

Cancelar Guardar

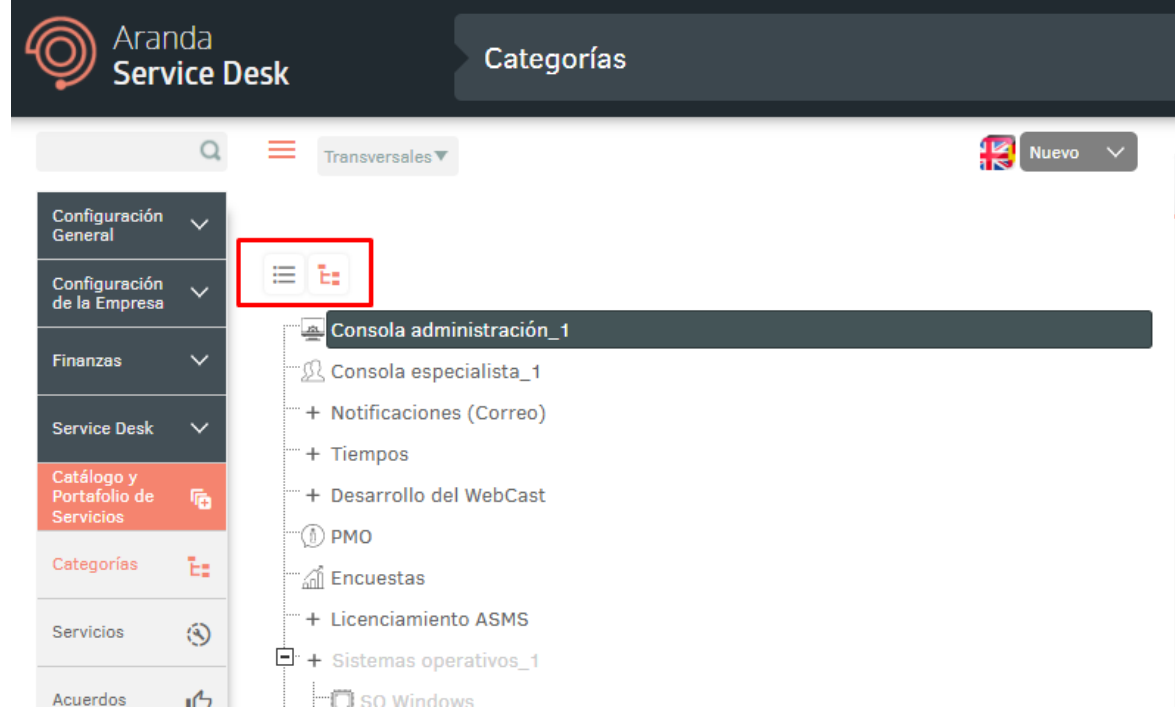
Buscador de categorías

title: Buscador de categorías chapter: "9.3.2" —

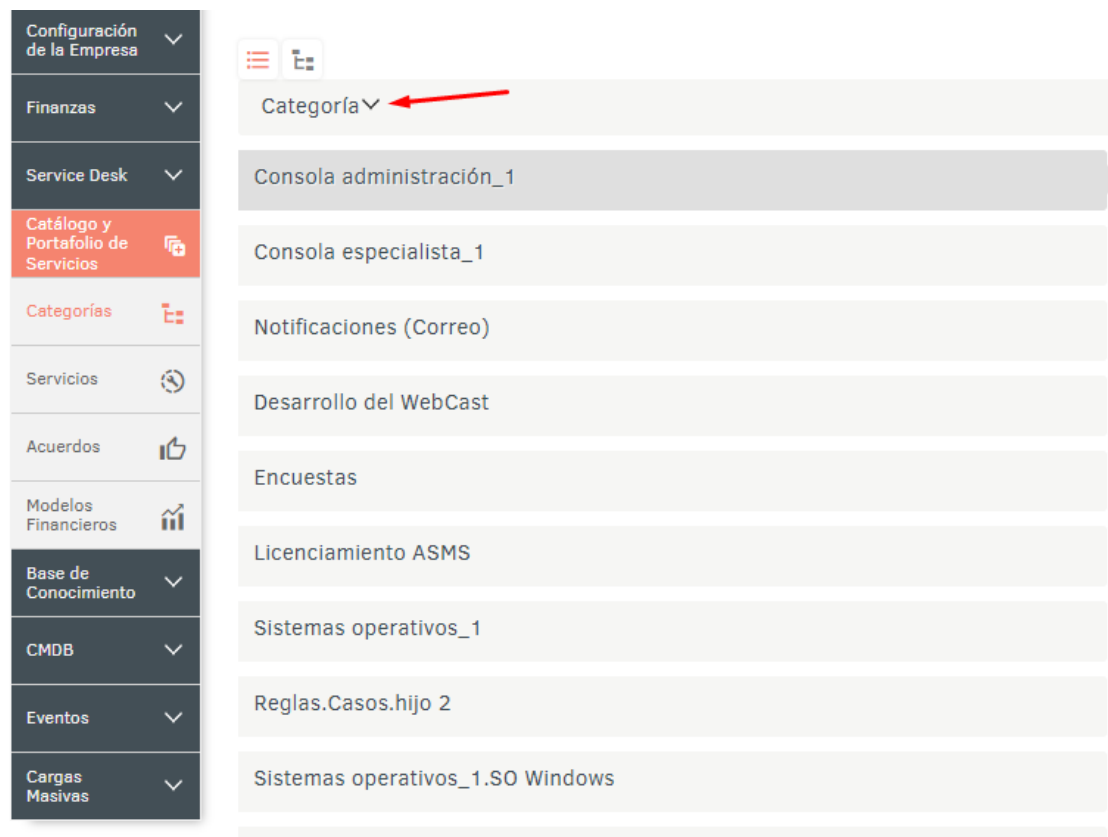
CASO CH-25045:

Se implementa funcionalidad para permitir la búsqueda de categorías en consolas administración (ASMSAdministrator) y especialista (ASMSSpecialist), para complementar la vista actual tipo árbol.

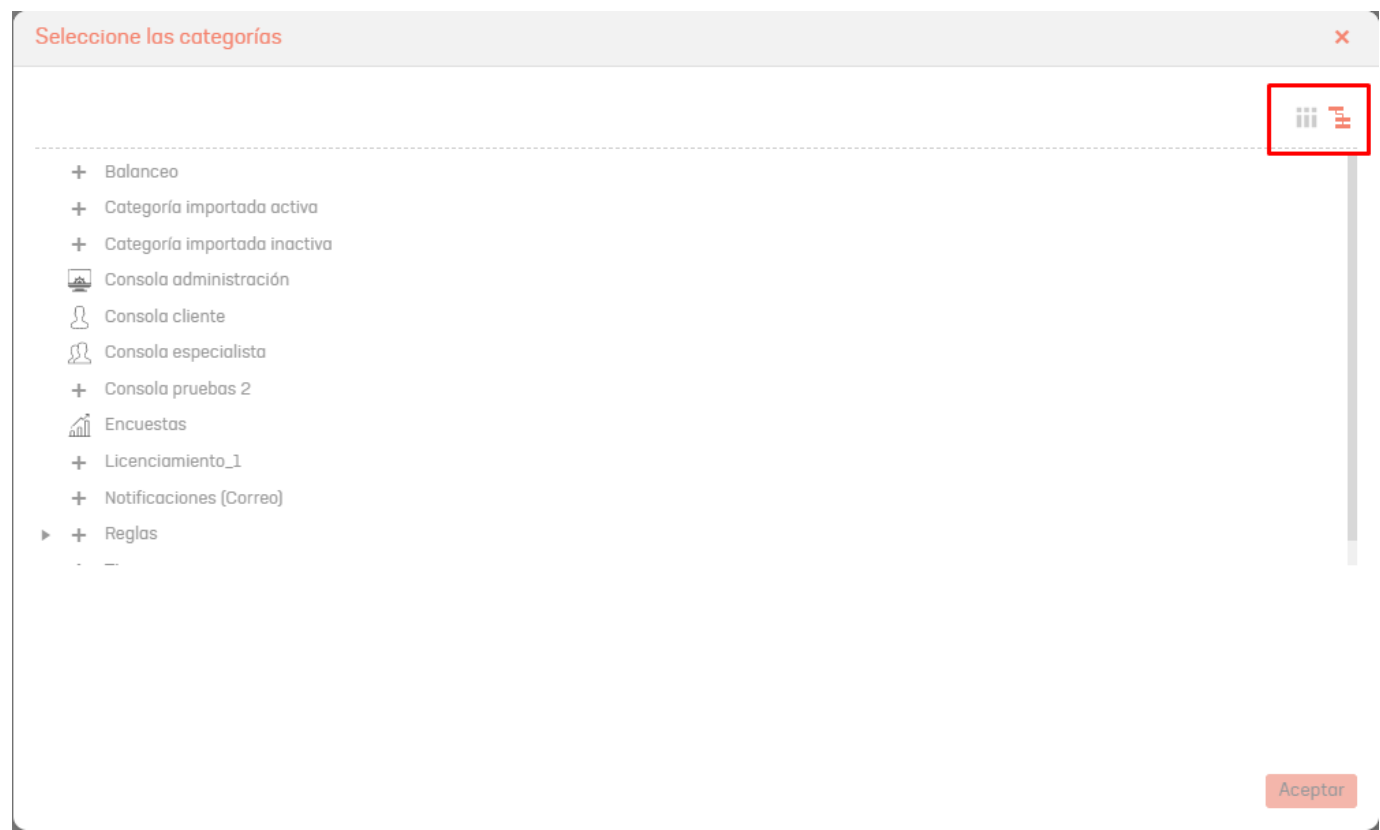
Consola administración Haga clic en Catálogo y Portafolio de servicios / categorías se visualizarán dos íconos los cuales son para seleccionar la manera en la que se desean visualizar las categorías (por defecto vista árbol).



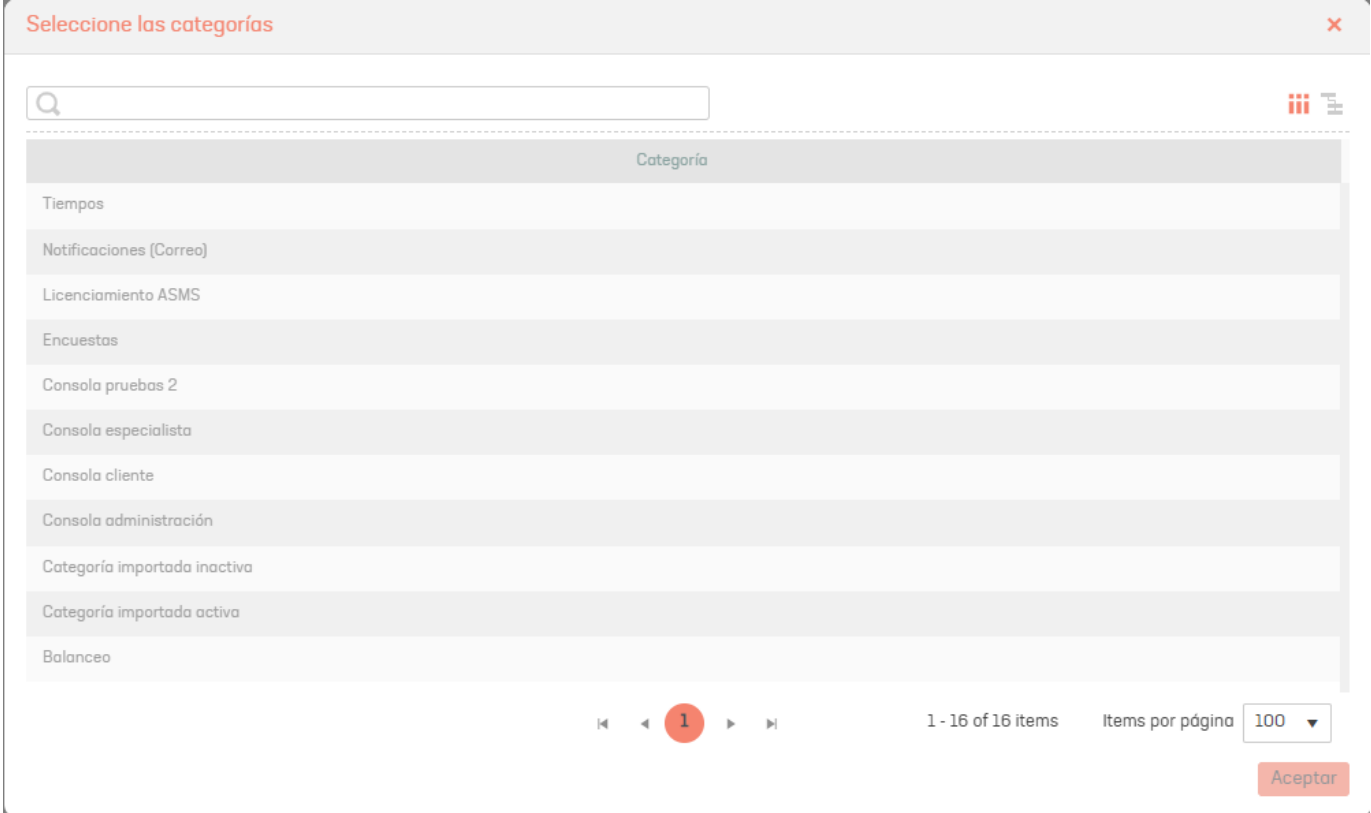
Al seleccionar la vista lista se visualizará un campo para realizar la búsqueda de las categorías, haga clic sobre el título **Categorías** para organizar los resultados de forma alfabética.



Consola especialista Al realizar la creación o edición de un caso, al momento de seleccionar la categoría se visualizarán dos iconos los cuales son para seleccionar la manera en la que se desean visualizar las categorías (por defecto vista árbol).



Al seleccionar la vista lista se visualizará un campo para realizar la búsqueda de las categorías, en esta vista solo se listarán las categorías activas en el servicio.



Cambios masivos grupo responsable

title: Cambios masivos grupo responsable chapter: “9.3.2” —

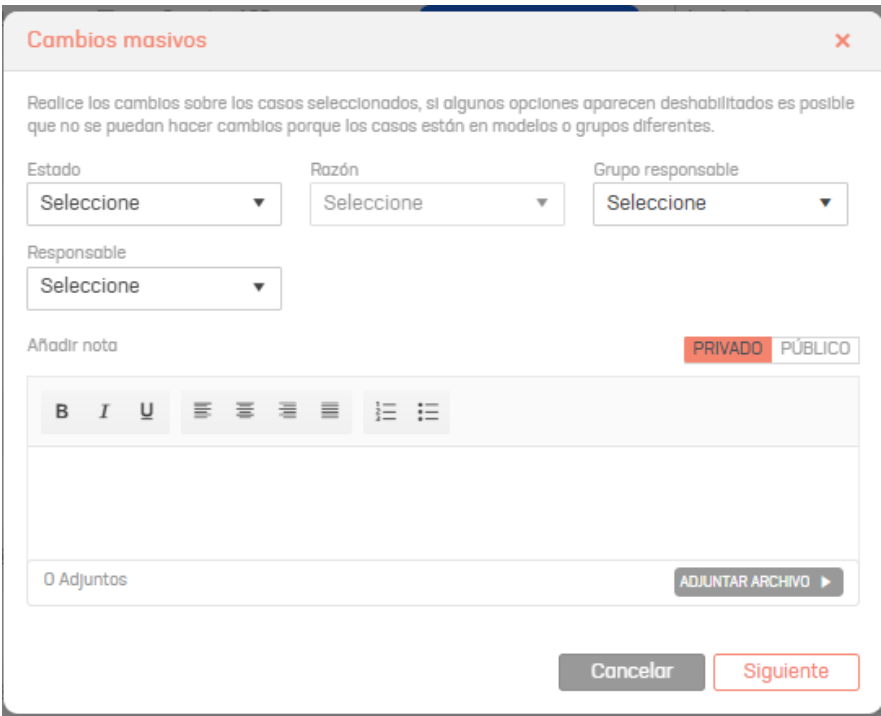
CASO CH-26134:

Se realiza ajuste en la funcionalidad delcambios masivos en consola especialista, ahora al momento en el que se desea realizar un cambio masivo se visualizará el campo para seleccionar el grupo responsable.

1. Desde la consola de especialista ubíquese sobre el modo de visualización rejilla y/o tarjeta, marque la casilla de verificación para diferentes casos y haga clic en **Opciones del caso**.



2. Al seleccionar la opciónCambios masivos se habilitará la siguiente ventana.



El campo Grupo Responsable puede estar deshabilitado por las siguientes causas:

- Cuando selecciono dos o más casos que no tienen grupos en común.

3. Al seleccionar dos o más casos que tienen grupos en común, al seleccionar el grupo responsable solo se listaran los grupos que tengan en común.

Cambios masivos

Realice los cambios sobre los casos seleccionados, si algunos opciones aparecen deshabilitados es posible que no se puedan hacer cambios porque los casos están en modelos o grupos diferentes.

Estado

En Proceso

Razón

El cliente no esta satis

Responsable

Seleccione

Grupo responsable

Seleccione

Seleccione

Preventa - Colombia

Añadir nota

PRIVADO

PÚBLICO

B

I

U

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Cancelar

Guardar

4. Los campos adicionales sólo se habilitarán cuando realice el cambio de estado.
5. Al seleccionar primero el responsable y luego el grupo, el campo responsable quedará en seleccione.
6. Los campos adicionales sólo se habilitarán cuando se realice el cambio de estado.

Archivo vacío

title: Archivo vacío chapter: "9.3.2" —

CASO PM-26133:

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al ir a la opción **Cargas Masivas / Proyectos** ya no se genera un archivo en formato .txt vacío.

Modificación campos filtro en el LDAP — title: Modificación campos filtro en el LDAP chapter: 9.3.2 —

CASO PM-25962

Se realiza ajuste de los campos de filtro en la pestaña de detalles del LDAP, se modifica la cantidad de caracteres que aceptan los filtros.

Actualización de ubicación de CI

title: Actualización de ubicación de CI chapter: 9.3.2 —

CASO PM-26132

Se realiza ajuste en la consola administración para permitir la modificación de la ubicación del CI, al modificar la ubicación de un CI anteriormente se realiza correctamente.

Edición de carpetas — title: Edición de carpetas chapter: "9.3.2" —

CASO PM-26474-19-200613:

Se soluciona error al realizar la edición de la descirpción en las carpetas, ahora al editar la descripción de una carpeta, la descirpción se actualizara correctamente en la consola.

Integridad información a través del API — title: Integridad información a través del API chapter: 9.3.2 —

CASO PM-25349

Se realiza ajuste de validaciones de regla de negocio para la creación y edición de casos a través del API.

Los ajustes realizados corresponden a los siguientes casos:

- Creación y edición de casos:
 - Especialista autenticado asociado al proyecto.
 - Servicio, Categoría, Cliente, Compañía, CI, Ubicación, Contrato, Proveedor y Área organizacional asociados al proyecto.
 - Campos obligatorios según el estado.
 - Grupo de Especialistas asociado al proyecto y especialista asociado al grupo.
 - El modelo corresponde a la Categoría.
 - Campos adicionales deben corresponden al **modelo/Categoría**.
 - El especialista debe contar con permisos para la creación / edición del tipo de caso.
- Listar o buscar casos:
 - El especialista autenticado asociado al proyecto.
 - El especialista autenticado debe contar con permisos para visualización de:**Mis casos , Mis grupos, Mis proyectos**.
 - El especialista autenticado debe contar con permisos para visualizar el tipo de caso.
- Agregar, borrar, listar o descargar archivo
 - El especialista autenticado asociado al proyecto.
 - El especialista autenticado debe contar con permisos para visualizar el tipo de caso.
 - El especialista debe contar con permisos para la listar/descargar archivos.
- Agregar nota
 - El especialista autenticado asociado al proyecto.
 - El especialista autenticado debe contar con permisos para editar el tipo de caso.
- El especialista debe contar con permisos para la listar/descargar archivos.**

Campo solicitante

title: Campo solicitante chapter: "9.3.3" —

CASO CH-24158:

Se crea el nuevo campo**Solicitante** el cual aplicará para los casos de la consola especialista (Requerimientos de servicio, Incidentes, Cambios, Problemas y Releases) y los mantenimientos.

Consola administración

El campo**Solicitante** tendrá las mismas configuraciones disponibles para el campo cliente.

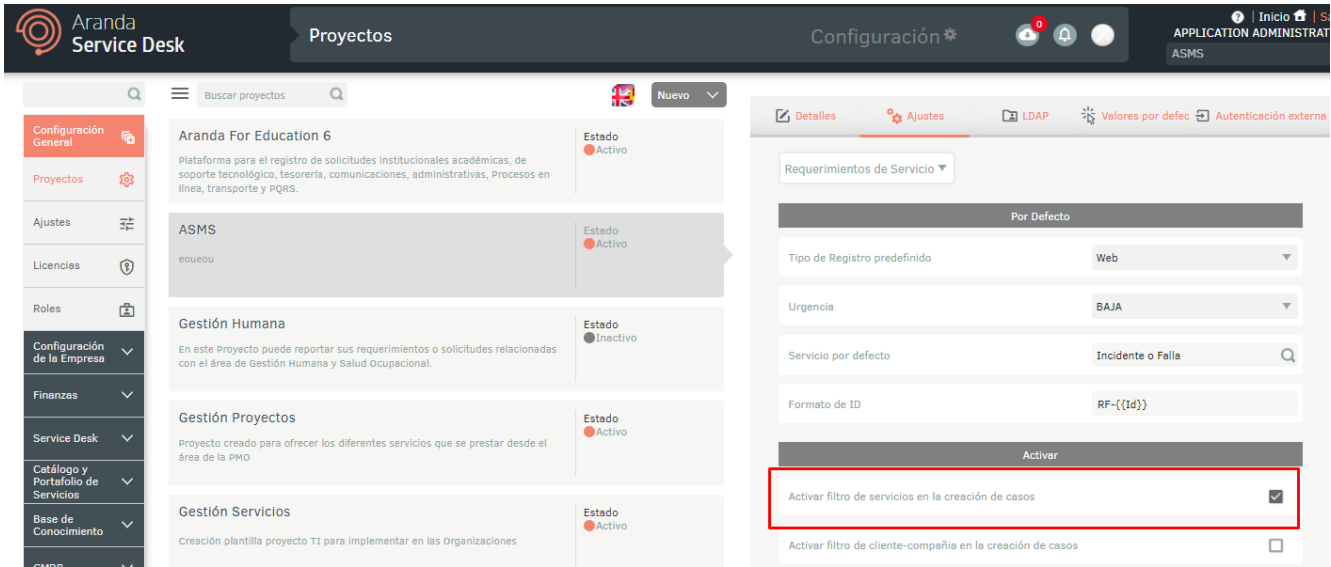
Para temas de configuración de etiquetas y visibilidad de campos de interfaz y campos adicionales se tomarán los mismos configurados para el cliente.

Para el tema de reglas se agrega el campo solicitante para la evaluación de condiciones, así como para el envío de correo electrónico.

Consola especialista

El campo Solicitante contará con las siguientes características:

- Al realizar la búsqueda de solicitante no se tendrá en cuenta el filtro de servicios, esto significa que se podrá asociar cualquier cliente asociado al proyecto y que se encuentre activo.



- Se visualizará en la sección Información de cliente.

Información del cliente

Solicitante Español (*)

Angelica Maria Castro Ospina

+

Compañía

Digite por lo menos una letra o tecla esp...

+

SLA

Pendiente por asignación

Cliente RF

Victor Samuel Huertas Orjuela

+

Ci

Digite por lo menos una letra o tecla espacia...

Contrato

Seleccione

- Contará con su propia sección de Detalles en donde se podrán visualizar los casos en los que el usuario se encuentra como solicitante.

Angelica Maria Castro Ospina

Información

Nombre Cliente

Angelica Maria Castro Ospina

Usuario Cliente

angelica.castro

Correo Electrónico

test@arandasoft.com

Tel 1 Cliente

3007510282

Departamento Cliente

Administrativo

Dir 1 Cliente

Calle 12 #13

Dir 2 Cliente

Sin información

Dir 3 Cliente

Sin información

Tel 2 Cliente

Sin información

Tel 3 Cliente

Sin información

Ext Cliente

Sin información

Fax Cliente

VER INFORMACIÓN

- Los cambios realizados sobre este campo se visualizarán en el historial del caso.
- Esta disponible el tag deSolicitante para envío de correo desde el caso.

Consola cliente

En consola cliente será posible visualizar los casos de los cuales soy cliente y también los casos de los cuales soy solicitante, por medio del filtro ubicado en la lista de casos.

Filtrar por

Ver como

☒ Cliente

☒ Solicitante

Estado

Tipo de Caso

Filtro

Cierre conforme

title: Cierre conforme chapter: "9.3.3" –

CASO CH-25350:

Se realiza modificación de cierre conforme, ahora el cierre o no de un caso se realizará por proceso de aprobación de cliente.

Consola administración

Para configurar la aprobación por cliente dirjase aService Desk > Aprobaciones,

Service Desk

Aprobaciones

Seleccione el tipo caso (Aplica únicamente paraRequerimientos de Servicio, Incidentes y Cambios) y el modelo sobre el cual va a crear el proceso de aprobación.

Aranda Service Management

Aprobaciones

Configuración

Inicio | Salir

APPLICATION ADMINISTRATOR

Seguridad Patrimonial

Requerimientos de Servicio

Peticiones con Aprobación

Nuevo

Configuración General

Configuración de la Empresa

Seguros

Aprobaciones Peticiones con Aprobación

Aprobaciones Peticiones con Aprobación

Estado

Autorización

Detalles

Acciones

Perfiles

Acciones de Aprobación

Cambio de estado a

Cumplimiento

Razón

Ingreso Funcionario

Haga clic en el botónNuevo y complete los datos requeridos en la pestaña Detalles, así:

Nombre: Ingrese un nombre para el proceso de votación.

Estado: Elija el estado en el que desea que se active el proceso de votación.

Descripción: Ingrese una descripción para el proceso de votación.

Tipo de aprobación: Seleccione la opción **Aprobación cliente** para configurar una aprobación de cierre conforme.

Tipo de aprobación

Aprobación cliente

Aprobación interna

Aprobación cliente

Al seleccionar el tipo de aprobación, estarán visualibles u ocultos los campos y pestañas correspondientes.

Regla para cambio de estado Es posible configurar una regla para el cambio automático de estado de acuerdo a los días de garantía del contrato.

Garantía

3

Días

Al cumplirse los días del contrato y si la aprobación por parte del cliente no se ha realizado, el caso pasará al estado configurado en la regla.

La regla se debe configurar de la siguiente manera:

General

Condiciones

Acciones

!

Para que la regla no sea retroactiva incluya en la condición de la regla la fecha de creación y el valor de la fecha de inicio Ej: "Y" Caso . Fecha de Creación >= 23/02/2015 12:00:00 am

Caso . Vencimiento garantía

<=

Ahora

+

Consola especialista

Si un caso ingresa al estado en el que se configuró el proceso de aporobación, se presentará el siguiente comportamiento:

- Caso con cliente asociado: Se bloquea el caso, se envia solicitud de aprobación al cliente y se visualiza el mensajeEl caso se encuentra pendiente por aprobación del cliente

El caso se encuentra pendiente por aprobación del cliente

- Caso sin cliente asociado: El caso no se bloquea y no se genera proceso de aprobación.

Aprobación o rechazo cliente

- Correo Cuando el cliente reciba la solicitud de aprobación, se visualizarán las opciones de acuerdo a la configuración de la plantilla de correo; una vez el cliente aprueba o rechaza la solución, el caso pasará al estado establecido en la configuración del proceso de aprobación.
- Teams El cliente recibirá una notificación solicitando el voto; al dar clic para realizar la votación se habilita las opciones **Aprobar** o **Rechazar** y no se solicitará justificación de la votación.

ASMS Bot-9

Solicitud de aprobación

#

Código: RF-23964

Cliente RF:

victor garcia

Servicio:

Incidente o Falla

Grupo Responsab...

CYS - Desarro...

Estado de la votación:

Activo

Proyecto:

ASMS

Estado:

Resuelto

Categoría:

Consola administración

Respons...

Victor Alfonso Garcia ...

Pendiente de votación

Asunto Español: Caso con contrato

Rechazar

Aprobar

<

Campos Adicionales

>

Adjuntos

Cliente Final (*)

cliente 1

Versión del producto

Seleccione

Versión de base de datos

Seleccione

Motor y versión de base de datos

Oracle 11.2.0.0

La razón de esta consulta es:

Apoyo en la configuración

URLAcceso

VersionActualizacion

Seleccione

Caso bien clasificado y documentado?

Descripción

Solución

Servidor de servicios no se encuentra estable.

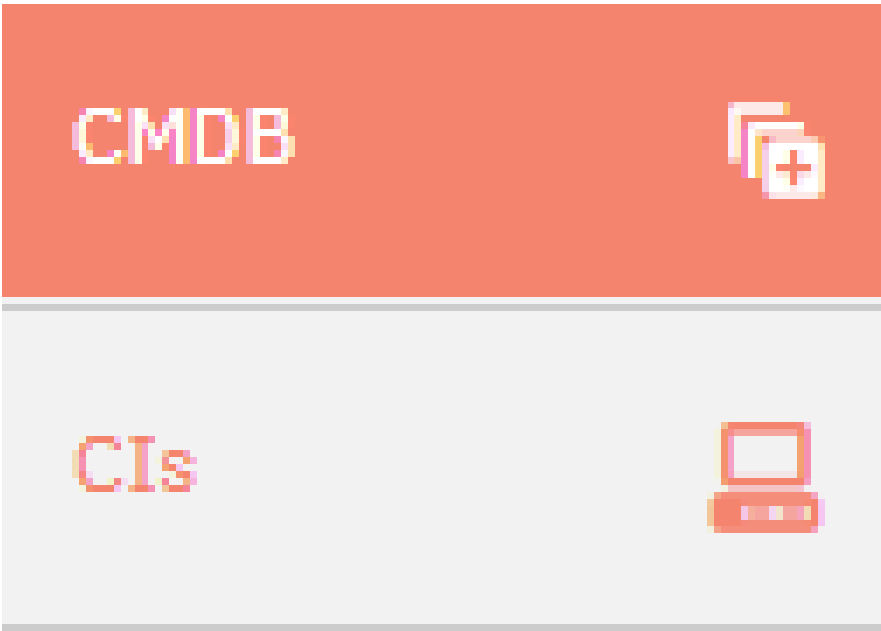
\\n### Exportación de CIs con campos adicionales.

title: Exportación de CIs con campos adicionales. chapter: "9.3.3" –

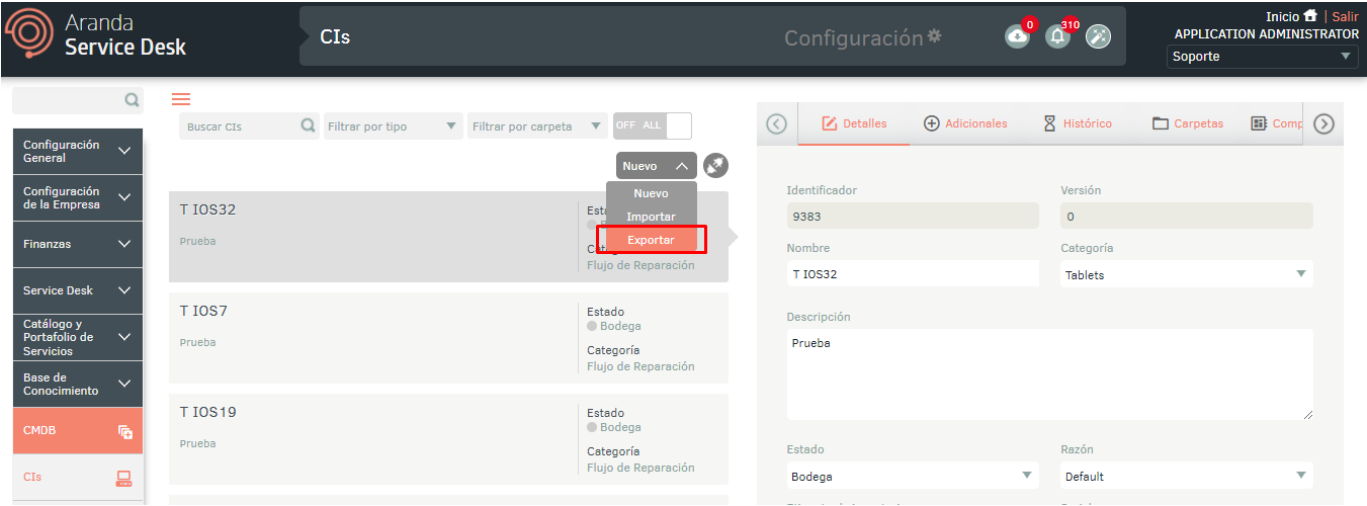
CASO CH-25845:

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMS Administrator) con la exportación de Cis, ahora el formato se exporta con los campos adicionales de acuerdo a la categoría.

En consola de administración haga clic enCMDB / CIs.



Seleccione el proyecto y haga clic enNuevo / Exportar.



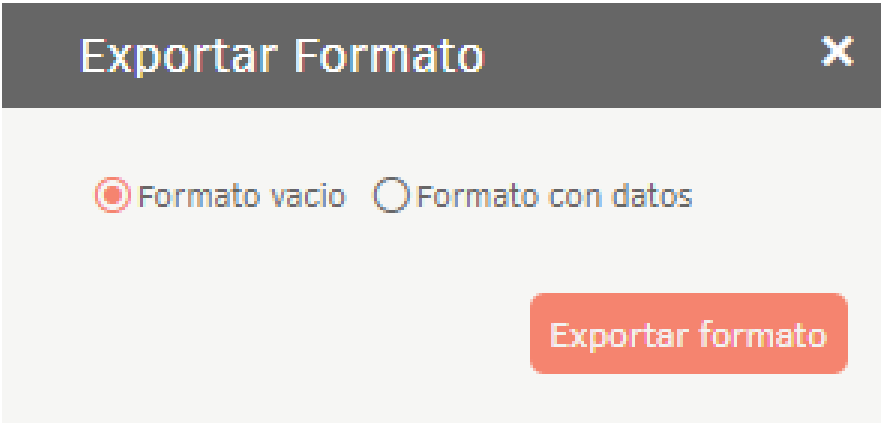
Nota:

- Si no configura ningún filtro por tipo, se descargará un formato por cada categoría sobre la cual tenga permiso.



- Si realiza el filtro por tipo, se descargará el formato del tipo seleccionado.

Defina si desea exportar los formatos vacíos o con datos.



Al abrir el formato generado, en la pestaña CI se visualizarán los campos adicionales.

	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB
1												
2		12 Cali	123 Baja		Bogota	#####	sabado, 1 enero 2000	15	http://www.arandasoft.com			
3		13 Cali	4.321 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			
4		1.334.564 Cali	444.444 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			
5		13 Cali	4.321 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			
6		13 Cali	4.321 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			
7		13 Cali	4.321 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			
8		13 Cali	4.321 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			
9		13 Cali	4.321 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			
10		13 Cali	4.321 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			
11		13 Cali	4.321 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			
12		13 Cali	4.321 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			
13		13 Cali	4.321 Baja		Bogota	#####		151	http://www.arandasoft.com			

Exportación e importación asíncrona.

title: Exportación e importación asíncrona. chapter: “9.3.3” —

CASO CH-26046:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) la cual permite realizar la exportación con datos e importación asíncrona de los siguientes conceptos:

- Cis
- Clientes
- Especialistas
- Campos adicionales
- Compañías
- Proveedores
- Calendarios
- Estados
- Categorías
- Ubicaciones

Desde consola de administración ubíquese sobre alguno de los conceptos y haga clic en la opción Nuevo / Exportar formato.



Seleccione la opción Formato con datos y haga clic en el botón Exportar formato.



Vaya a la opción Notificaciones ubicada en la parte superior de la consola.



Despliegue el panel de notificaciones, allí se visualizará el formato en estado Pendiente y una vez finalice, cambiará a estado Completado con la fecha de descarga.

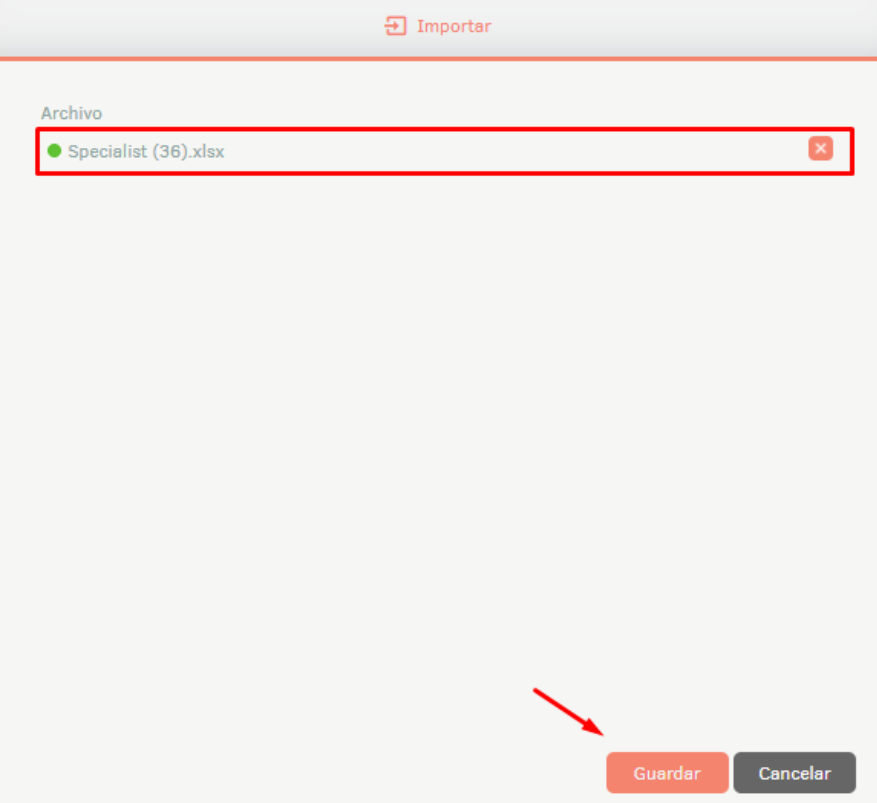


Haga clic en la notificación para descargar el archivo.

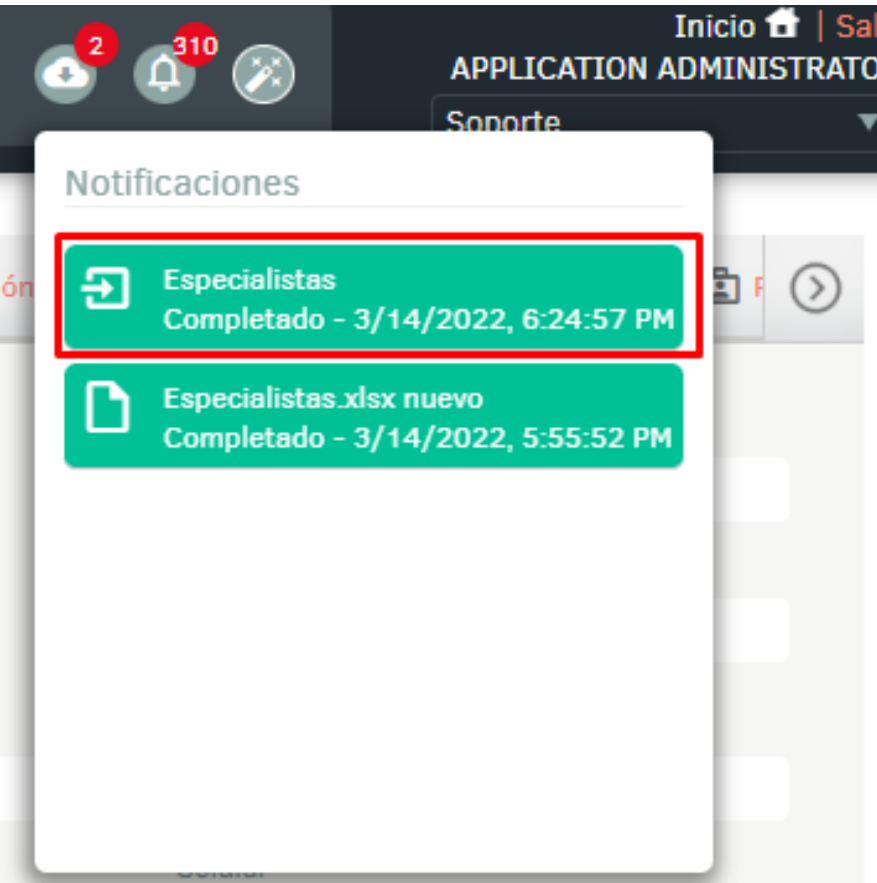
Para la importación asíncrona, actualice o diligencie el formato y desde la consola de administración haga clic en Nuevo / Importar.



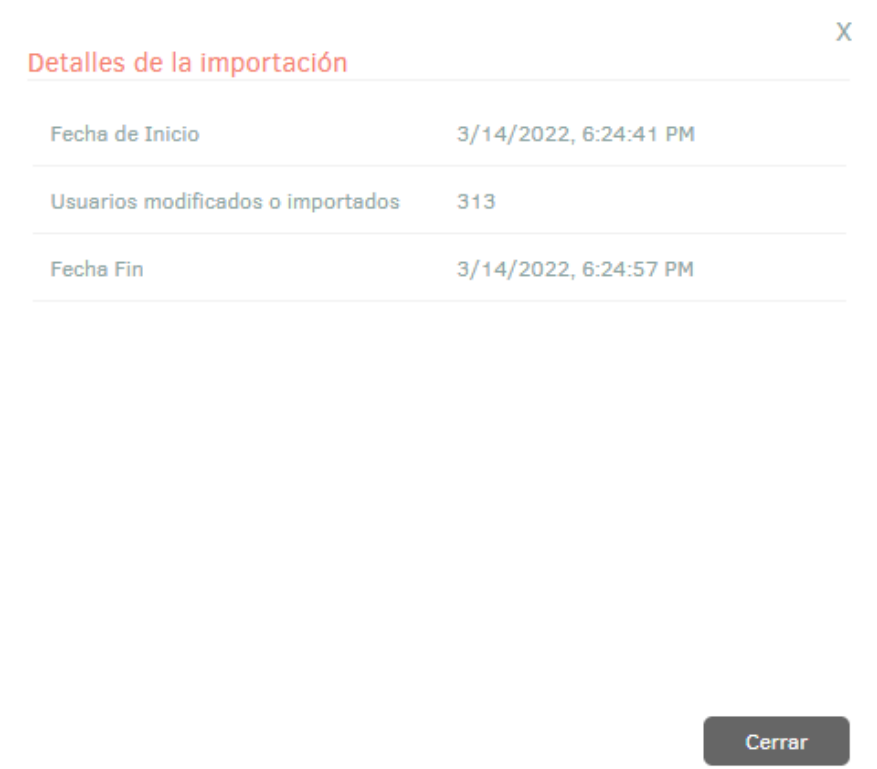
En la ventana Importar seleccione el archivo y haga clic en Guardar.



Despliegue el panel de notificaciones, allí se visualizará la importación en estadoPendiente y una vez finalice, pasará a estado Completado con la fecha de carga.



Haga clic en la notificación, allí se desplegará una ventana con los detalles de la importación.



Nota:

- la descarga de los formatos sin datos se hace de manera directa para todos los conceptos excepto para Cls.

\n### Ajustes ticket complementario

title: Ajustes ticket complementario chapter: “9.3.3” —

CASO CH-26186:

Se realizan ajustes en el cierre por ticket complementario, ahora el ticket complementario se verificará de acuerdo al tipo de relación que tengan los casos.

El ticket complementario verificará la relación en doblevía, no podrá cerrar el caso padre si tienen casos hijos abiertos con relación complementaria.

- Relación complementaria Haga clic en Service Desk / Relaciones y seleccione la(s) relación(es) que desea marcar como relación complementaria.

Detalles

Desde el tipo

Relacionado a

Tipo

Incidentes

Hacia el tipo

Relacionado con

Tipo

Requerimientos de Servicio

Relación complementaria

☐

- Estado con cierre por defecto Se modifica el nombre del comportamiento de Cierre complementario por Cierre por defecto

Comportamiento del estado

Cerrado por defecto

Consola especialista

- Cierre de casos padre Al intentar de cerrar un caso que tenga relaciones complementarias abiertas con casos hijos se visualizará el mensajeNo se puede cerrar el caso, tiene hijos con relación complementaria, para poder cerrar el caso primero debe cerrar todos los casos hijos asociados con relación que tengan la marca dRelación complementaria.

No se puede cerrar el caso, tiene hijos abiertos con relación complementaria

Nota: Al cerrar el caso padre por cierre complementario, este se cerrará con el estado que está marcado con el comportamiento de Cierre por defecto, si ningún estado del modelo esta marcado con este comportamiento, entonces el caso se cerrara con el primer estado final registrado que no tenga el comportamiento Anulado. \n## Configuración por defecto campos adicionales – title: Configuración por defecto campos adicionales chapter: “9.3.3” –

CASO CH-26785:

Se realiza ajuste en la creación de campos adicionales a través de la interfaz, ahora al crear un nuevo campo adicional será posible seleccionar si se aplicará la configuración por defecto o no.

Consola administración

Al crear un nuevo campo adicional en cualquiera de las secciones se visualizará un modal confirmando si al nuevo campo se asignará la configuración por defecto.

¿Desea asignar la configuración por defecto de estados (visible y editable) al nuevo campo?

Si

No

- Al dar clic aceptando la configuración por defecto, en la pestañaEstados el campo quedará configurado como editable para las diferentes consolas.

General

Estados

Especialista

	Visible	Editable	Obligatorio
Inactivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Al dar clic rechazando la configuración por defecto, en la pestañaEstados el campo quedará configurado como oculto para las diferentes consolas.

General

Estados

Especialista

	<input type="checkbox"/> Visible	<input type="checkbox"/> Editable	<input type="checkbox"/> Obligatorio
<input type="radio"/> Inactivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="radio"/> Activo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\n### Perdida de adjuntos al convertir un caso.

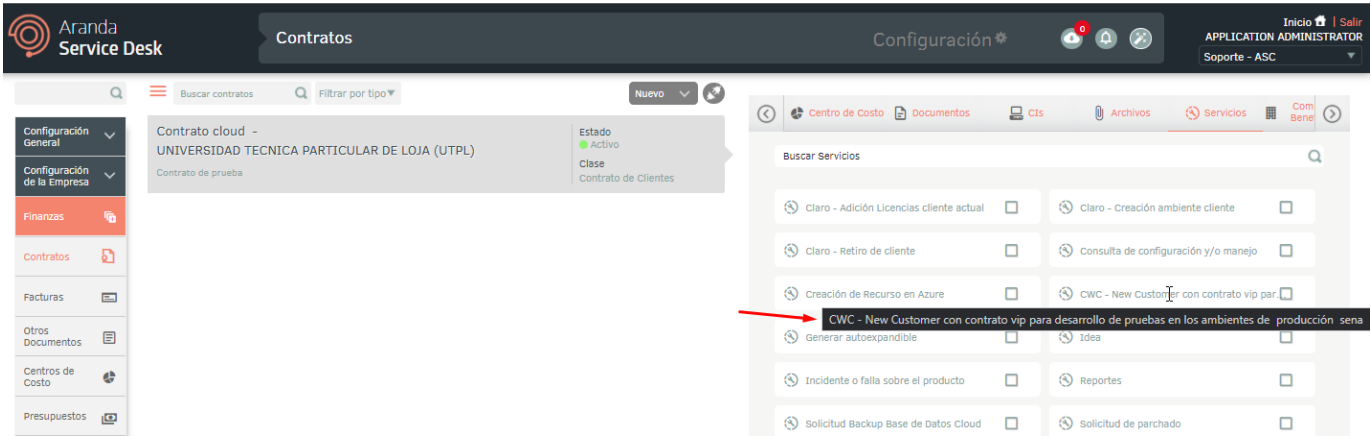
title: Perdida de adjuntos al convertir un caso. chapter: “9.3.3” —

CASO PM-25448:

Se soluciona inconsistencia en la consola de especialista (ASMSSpecialist) con la conversión de casos, actualmente se mantienen los archivos adjuntos al realizar conversión de casos. \n### Visualización de servicios en contratos — title: Visualización de servicios en contratos chapter: “9.3.3” —

CASO PM-25500:

Se realiza ajuste en la visualización de los servicios asociados a un contrato, Al seleccionar un nombre de un servicio asociado se visualizará un tooltip con el nombre completo del servicio.



\n### Eliminar categoría creada por importación — title: Eliminar categoría creada por importación chapter: “9.3.3” —

CASO PM-25977:

Se realiza ajuste en la carga masiva de categorías desde la carga de proyectos y desde la carga del concepto categorías, ahora al eliminar una categoría recién creada desde importación no se genera error. \n### Envío por correo de artículos con adjuntos. — title: Envío por correo de artículos con adjuntos. chapter: “9.3.3” —

CASO PM-26068:

Se soluciona inconsistencia en la consola de usuario (ASMSCustomer) con el envío de artículos vía correo electrónico; se incluye la opción **Anexar archivos al correo** con la que podrá definir si requiere enviar los archivos adjuntos del artículo en el correo electrónico.

Enviar correo

De:

william.orozco@arandasoft.com

Para:

Asunto:

Manual de usuario

☒ Anexar archivos al correo

Enviar

\n### Exportación de Cis con datos. — title: Exportación de Cis con datos. chapter: “9.3.3” —

CASO PM-26079:

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración (ASMSAdministrator) con la exportación del formato de Cis con datos; actualmente exporta toda la información de manera correcta de acuerdo al proyecto y tipo seleccionado. \n### Descarga masiva de categorías. — title: Descarga masiva de categorías. chapter: “9.3.3” —

CASO PM-26136:

Se soluciona inconsistencia en consola de administración (ASMSAdministrator) con la exportación de categorías asíncrona cuando existen altos volúmenes de datos; ahora el archivo se se visualiza completo solo cuando se haterminado de construir. \n### Heredar configuración de las categorías padres a las categorías hijas. — title: Heredar configuración de las categorías padres a las categorías hijas. chapter: “9.3.3” —

CASO PM-26434:

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración (ASMSAdministrator) al heredar la configuración de las categorías padre en la configuración de las categorías hijas; ahora se incluye la opción que permite definir al usuario si desea replicar los cambios realizados a las categorías hijas.

Categoría

Tipo de Registro

Adicionales

Tiempos

Tipo	Modelo operativo	Modelo financiero	Guiones
<input checked="" type="checkbox"/> Incidentes	Incidentes TI		
<input type="checkbox"/> Problema			
<input type="checkbox"/> Cambio			
<input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento de Servicio	RQ-Aranda For Education		
<input type="checkbox"/> Liberación			
<input type="checkbox"/> Mantenimiento			

Guardar solo categoría

Guardar y replicar categorías hijas

Guardar

☒ Categoría visible para usuarios☐ Categoría en el Home de usuarios

Nota: El ajuste NO aplica para la configuración de la pestañaAdicionales.

\n## Plantillas de correo – consola de especialista.

title: Plantillas de correo – consola de especialista. chapter: “9.3.3” –

CASO PM-26511:

Se soluciona inconsistencia en la consola de especialista (ASMSSpecialist) con la selección de plantillas para el envío de correo desde el caso; actualmente al seleccionar una plantilla esta se asocia de manera correcta al cuerpo del mensaje y al hacer clic en la previsualización, la información se visualiza de manera adecuada.\n## Visualización de estados que no corresponden con las transiciones configuradas. – title: Visualización de estados que no corresponden con las transiciones configuradas. chapter: “9.3.3” –

CASO PM-26560:

Se soluciona inconsistencia en la consola de especialista (ASMSSpecialist) con la visualización de estados que no corresponden, de acuerdo a las transiciones configuradas desde consola de administración.\n## Nota por estado al pasar nuevamente por el estado – title: Nota por estado al pasar nuevamente por el estado chapter: “9.3.3” –

CASO PM-26623-19-200627:

Se realiza ajuste en la solicitud de la nota obligatoria por estado, al pasar nuevamente por el estado donde esta configurada la nota obligatoria, se visualiza el modal de nota por estado.\n## Modificación del formato de creación de caso

title: Modificación del formato de creación de caso chapter: “9.3.4” –

CASO CHG-26620-19-300523:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) la cual al estar activa cambiará el orden de la visualización de secciones en la creación de caso en consola especialista (ASMSSpecialist):

[Ver Modificación del formato en crear un caso](#)\n## Carga masiva Base de conocimiento

title: Carga masiva Base de conocimiento chapter: “9.3.4” –

CASO CH-21586:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) la cual permite realizar la carga masiva de diferentes conceptos para el módulo Base de conocimiento.

[Ver Carga masiva de datos en Base de conocimiento](#)\n## Carga masiva de artículos

title: Carga masiva de artículos chapter: “9.3.4” –

CASO CH-24940:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible hacer creación y actualización masiva de artículos con adjuntos y asociación a carpetas para el módulo de Base de conocimiento.

[Ver Carga masiva de artículos en Base de conocimiento](#) \n## Configuración masiva matriz de prioridades

title: Configuración masiva matriz de prioridades chapter: “9.3.4” –

CASO CH-26198:

Se implementa nueva funcionalidad para la configuración deMatriz de Prioridades, ahora es posible realizar la configuración realizando la importación de un archivo de Excel.

[Ver Configuración masiva en Matriz de prioridades](#)

\n## Cambios masivos no cumplio con los escenarios

title: Cambios masivos no cumplio con los escenarios chapter: “9.3.4” –

CASO CHG-26619-19-300522:

Se realizan ajustes en la funcionalidad deCambios masivos en la consola de especialista (ASMSSpecialist); Actualmente se evaluan los comportamientos agendado, resuelto y la nota obligatoria por estado.

[Ver Cambios Masivos en propiedades comunes](#)

\n## SLA por prioridad

title: SLA por prioridad chapter: “9.3.4” –

CASO CHG-26692-19-300526:

Se realiza ajuste en la selección de SLA al crear o editar un caso; En la asignación de SLA se tendrá en cuenta toda la lista de prioridades de asignación de SLA del servicio.

Arrastre los campos para priorizar la asignación del SLA para este servicio.

- Compañía
- Cliente
- Categoría
- CI
- Ubicación

Se asignará el SLA al caso en orden de prioridades, en el orden en el que está asignada la prioridad; si la primera opción no tiene SLA definido, se asignará el SLA de la segunda opción y así hasta encontrar un SLA asociado a una de las opciones.

En el caso en el que **Compañía, Cliente, Categoría, CI o Ubicación** no tengan SLA definido se asignará al caso el SLA por defecto del servicio.

Clonación de reglas por proyecto y modelo

title: Clonación de reglas por proyecto y modelo chapter: "9.3.4" –

CASO CHG-27182-19-300548:

Se realizan ajustes en la clonación de reglas por proyecto, ahora es posible realizar la clonación de las reglas por proyecto y modelo para las diferentes secciones donde se encuentra esta funcionalidad.

[Ver Clonación y eliminación masiva de reglas](#) \n## Importación de usuarios por cargue masivo.

title: Importación de usuarios por cargue masivo. chapter: "9.3.4" —

CASO CH-26085:

Se realiza ajuste en el formato de creación y/o actualización masiva de usuarios (Especialista, cliente), ahora al realizar creación de usuarios, sólo se importarán usuarios tipo Aranda; los usuarios de dominio deben ser creados a través de la importación con el LDAP. \n## Creación y/o actualización masiva de servicios. – title: Creación y/o actualización masiva de servicios. chapter: “9.3.4” –

CASO CH-26194, CH-26200, CH-26201 :

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), la cual permite realizar la creación y/o actualización masiva de servicios con la información básica, si se desea incluir la totalidad de la información del servicio la plantilla sólo puede tener un servicio diligenciado.

[Ver Servicios](#) \n### Actualización masiva de tiempos. — title: Actualización masiva de tiempos. chapter: "9.3.4" —

CASO CH-26196:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), la cual permite realizar actualización masiva de los tiempos de los acuerdos.

[Ver Acuerdos](#) Falta tiempo de sesión.

title: Falla tiempo de sesión. chapter: "9.3.4" —

CASO PM-25024-19-200555:

Se corrige inconsistencia en la consola de especialista (ASMSSpecialist) con los tiempos de sesión. En el momento que una petición responda con código 401, se cierra de manera automática la sesión y deja al usuario en el login de la consola.

title: Falla filtros de servicio y compañía. chapter: "9.3.4" —

CASO PM-25072-19-200559:

Se corrige inconsistencia en la consola de especialista (ASMSSpecialist) con los filtros por servicio y compañía en la creación y edición del caso; Actualmente los filtros se aplican de manera correcta de acuerdo a la configuración definida en la consola de administración (ASMSAdministrator).

Configuración calendarios

title: Configuración calendarios chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26435-19-200601:

Se realiza ajuste en la configuración de calendarios, ahora es posible configurar un calendario iniciando por cualquier día de la semana.

Relación casos como hijos

title: Relación casos como hijos chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26437-19-200602:

Se realiza ajuste en la relación de casos, ahora se visualizan las relaciones padres e hijas configuradas según corresponda.

Configuración proyectos

title: Configuración proyectos chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26438-19-200603:

Se realiza ajuste en la configuración de proyectos, ahora en la pestaña ajustes del proyecto se selecciona el primero de la lista.

Falla inactivar categoría visible para usuarios.

title: Falla inactivar categoría visible para usuarios. chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26439-19-200604:

Se corrige inconsistencia en consola de administración (ASMSAdministrator) cuando se activa una categoría y se inhabilita la opción Categoría visible para usuarios, actualmente esta guardando las modificaciones de manera correcta.

Falla chat consola de especialista.

title: Falla chat consola de especialista. chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26610-19-200624:

Se corrige inconsistencia en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al abrir el chat el control NO queda en blanco.

Razón al crear caso desde consola cliente

title: Razón al crear caso desde consola cliente chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26621-19-200625:

Se realiza ajuste en la creación de casos desde la consola cliente, ahora en el momento en el que se crea un caso desde consola cliente se asignará como razón para el estado la primera razón que se creó para el estado y que no se encuentre eliminada.

Actualizar tiempos al cambiar SLA

title: Actualizar tiempos al cambiar SLA chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26622-19-200626:

Se realiza ajuste en la carga de tiempos una vez se edita un caso y se cambia de acuerdo, los nuevos tiempos se calculan y visualizan de acuerdo a los tiempos y calendario del nuevo acuerdo.

Ajuste envío de correo desde el caso.

— title: Ajuste envío de correo desde el caso. chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26624-19-200628:

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), en el envío de correo desde el caso.

[Ver Editar un caso](#)

Carpetas administración vs especialista

 — title: Carpetas administración vs especialista chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26685-19-200639:

Se realiza ajuste en la visualización de categorías en consola especialista, ahora se visualizan las mismas categorías.

Reactivar conteo de tiempos

— title: Reactivar conteo de tiempos chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26687-19-200640:

Se desarrolla nueva funcionalidad en consola administración (ASMSAdministrator), para poder reactivar los tiempos una vez se haya cumplido el estado o condición para finalizar el cronómetro.

[Ver Tiempo \(Cronómetros\) en Service Desk](#)Manejo de tiempos por prioridad

title: Manejo de tiempos por prioridad chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26688-19-200641:

Se realiza ajuste en la pestaña de tiempos y costos de un caso, ahora al cambiar la prioridad del caso y guardar cambios, se actualizarán inmediatamente los tiempos y progresos de acuerdo a la nueva prioridad cuando el tiempo así este configurado.

Falla visualización encuestas consola cliente.

— title: Falla visualización encuestas consola cliente. chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26786-19-200651:

Se corrige inconsistencia en el portal de usuarios (ASMSCustomer), con la visualización de encuestas desde el panel de novedades, ahora se muestra de manera correcta la cantidad de encuestas pendientes por responder.

Responsable de CI en CMDB

title: Responsable de CI en CMDB chapter: "9.3.4" —

CASO PM-26844-19-200656, PM-26846-19-200657:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator)CMDB / CI, ahora es posible asociar como responsable del CI a cualquier usuario (Cliente o Especialista) que se encuentre asociado al proyecto y además que se encuentre activo.

Limpiar categoría por defecto en servicio

— title: Limpiar categoría por defecto en servicio chapter: "9.3.4" —

CASO PM-27177-19-200680:

Se realiza ajuste en la consola administración (ASMSAdministrator), ahora es posible limpiar la categoría por defecto de un servicio una vez se tiene configurada. \n## Branding consola especialista – title: Branding consola especialista chapter: “9.3.4” –

CASO PM-27389-19-200691:

Se realiza ajuste en el branding de consola especialista, al cargar la imagen se visualiza en el 100% de la pantalla. \n## Caso al no alcanzar el umbral de aprobación – title: Caso al no alcanzar el umbral de aprobación chapter: “9.3.4” –

CASO PM-27471-19-200694:

Se realiza ajuste en el proceso de aprobación, ahora a medida en la que se realiza la votación de un caso se va verificando el estado de la votación y si el proceso todavía puede ser aprobado.

En cuanto se evalúa que los votos faltantes no alcanzan para aprobar el caso, el caso es rechazado sin importar los votos faltantes. \n## Mensaje al no tener licencias disponibles – title: Mensaje al no tener licencias disponibles chapter: “9.3.4” –

CASO PM-27568-19-200700:

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist) para mostrar el mensaje correspondiente al no tener licencias concurrentes disponibles para ingresar. \n## Asignación de responsable al seleccionar grupo – title: Asignación de responsable al seleccionar grupo chapter: “9.3.4” –

CASO PM-27631-19-200706:

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist), ya sea en la creación o edición de un caso, al seleccionar el grupo responsable, el campo responsable tendrá el siguiente comportamiento:

1. Si el especialista logueado se encuentra asociado al grupo responsable, este será asociado automáticamente como responsable del caso.

2. Si el especialista logueado no se encuentra asociado al grupo responsable, el campo responsable quedará erseleccione para definir el responsable del caso.

3. Si el grupo responsable sólo tiene un especialista asociado o disponible, este se selecciona automáticamente como responsable, sin importar si es o no el especialista logueado. \n## Asociación masiva de ubicaciones a servicios – title: Asociación masiva de ubicaciones a servicios chapter: “9.3.5” –

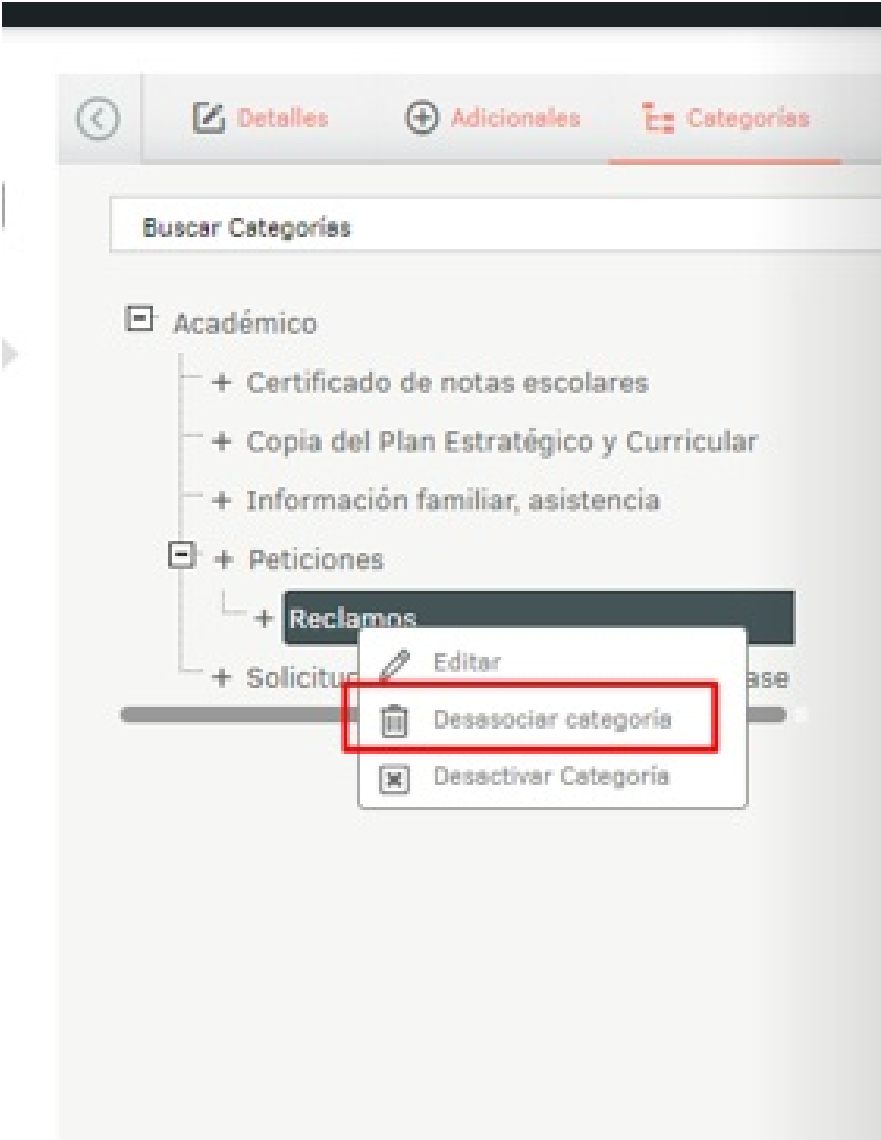
CASO CH-26135:

Se implementa nueva opción en la hojaRelationItems para el formato de cargue y/o actualización masiva de servicios, ahora es posible hacer la asociación masiva de ubicaciones a servicios.

[Ver Servicios](#) \n## Se ajusta la etiqueta Desasociar categoría – title: Se ajusta la etiqueta Desasociar categoría chapter: “9.3.5” –

CASO CH-26581:

Desde la asociación de las categorías al servicio si se desea desasociar cuando el usuario haga clic derecho sobre el ítem, se desplegará con la etiqueta “desasociar categoría”.



\n## Visualizar la jerarquía de toda la categoría tanto para cliente como para especialista – title: Visualizar la jerarquía de toda la categoría tanto para cliente como para especialista chapter: “9.3.5” –

CASO CH-26613:

Se ajusta la funcionalidad para que al ubicar el cursor del mouse sobre el respectivo campo, se visualice toda la jeraquía que contiene la categoría en cuestión.

Aplica para consola de administración (ASMSAdministrator)y especialista (ASMSSpecialist).

RF-216

Proyecto

Aranda For Education

Registrado

Requerimiento de Servicio

Progreso

Autor

ESPECIALISTA 2

Fecha de registro

29/4/2022, 10:56:14

Modelo

RQ-Aranda For...

Categorización del caso

Servicio (*)

Categoría (*)

Ubicación

Soporte Técnico

Falla de red

Ubicacione principal

Información del cliente

Soporte Conexión a Internet.Falla de red

Solicitante

Cliente

Digite por lo menos una letra o tecla ...

Guest

Compañía

Ci

Digite por lo menos una letra o tecla ...

Digite por lo menos una letra o tecla esp...

SLA

Contrato

Medio

002 - Aranda

Información básica

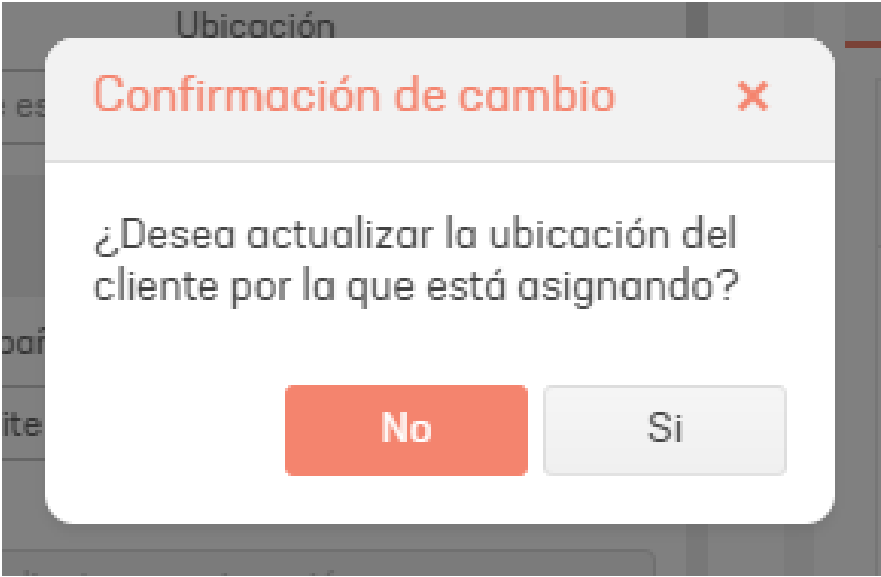
0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

\n## Cambio botón ubicación asignado — title: Cambio botón ubicación asignado chapter: “9.3.5” —

CH-26690:

Se realiza ajuste para cambiar la pre selección que trae por defecto el recuadro para cambio de ubicacaión del servicio.



\n## Creación nuevo artículo — title: Creación nuevo artículo chapter: “9.3.5” —

CASO CH-26781:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de especialista (ASMSSpecialist) para que al momento de crear un nuevo artículo, el modal contenga únicamente el formulario que permite crear el artículo en cuestión.

Artículo

Detalles

Contenido

Adicionales

Título

Descripción

Identificador

Estado

Grupo de Especialistas

Pública

Tipo

Razón

Especialista

Clase

Guardar

Cancelar

\n## Barra de progreso en casos cerrados. — title: Barra de progreso en casos cerrados. chapter: “9.3.5” —

CASO CHG-26686-19-300524:

Se corrige inconsistencia en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora la barra de progreso en la placa del caso se visualiza de manera correcta para casos cerrados.\n## Asociar y desasociar relaciones de conceptos a servicios — title: Asociar y desasociar relaciones de conceptos a servicios chapter: “9.3.5” —

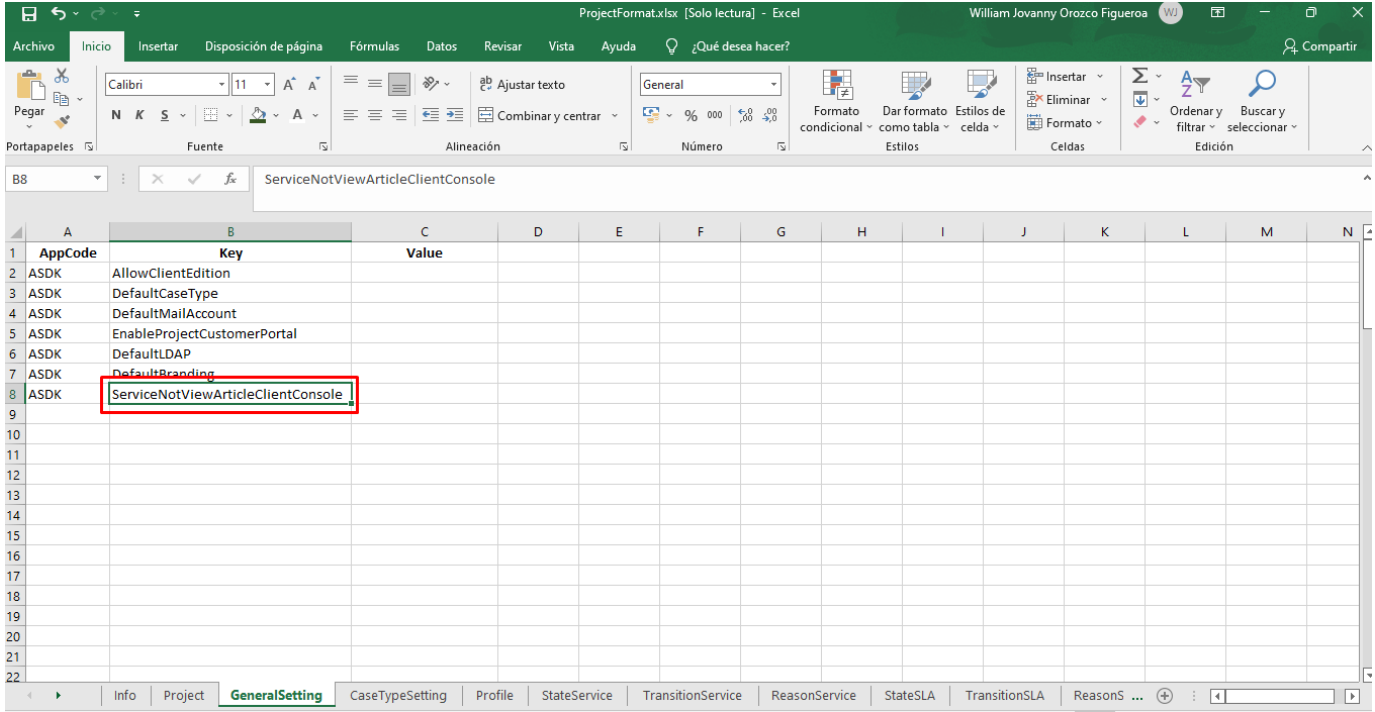
CASO CHG-26783-19-300532:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), la cual permite asociar y desasociar relaciones de diferentes conceptos a servicios incluyendo categorías.

[Ver Carga y/o actualización masiva de servicios - Servicios](#) — title: No visualizar artículos en la consulta de servicios chapter: “9.3.5” —

CASO CHG-26874-19-300537, CHG-27180-19-300547:

Se incluye la opciónNo visualizar artículos en la consulta de servicios en el portal clienteen el formato de cargue masivo de proyectos.



\\n## URL’s por proyecto para consolas móviles. – title: URL’s por proyecto para consolas móviles. chapter: “9.3.5” –

CASO CHG-27202-19-300549:

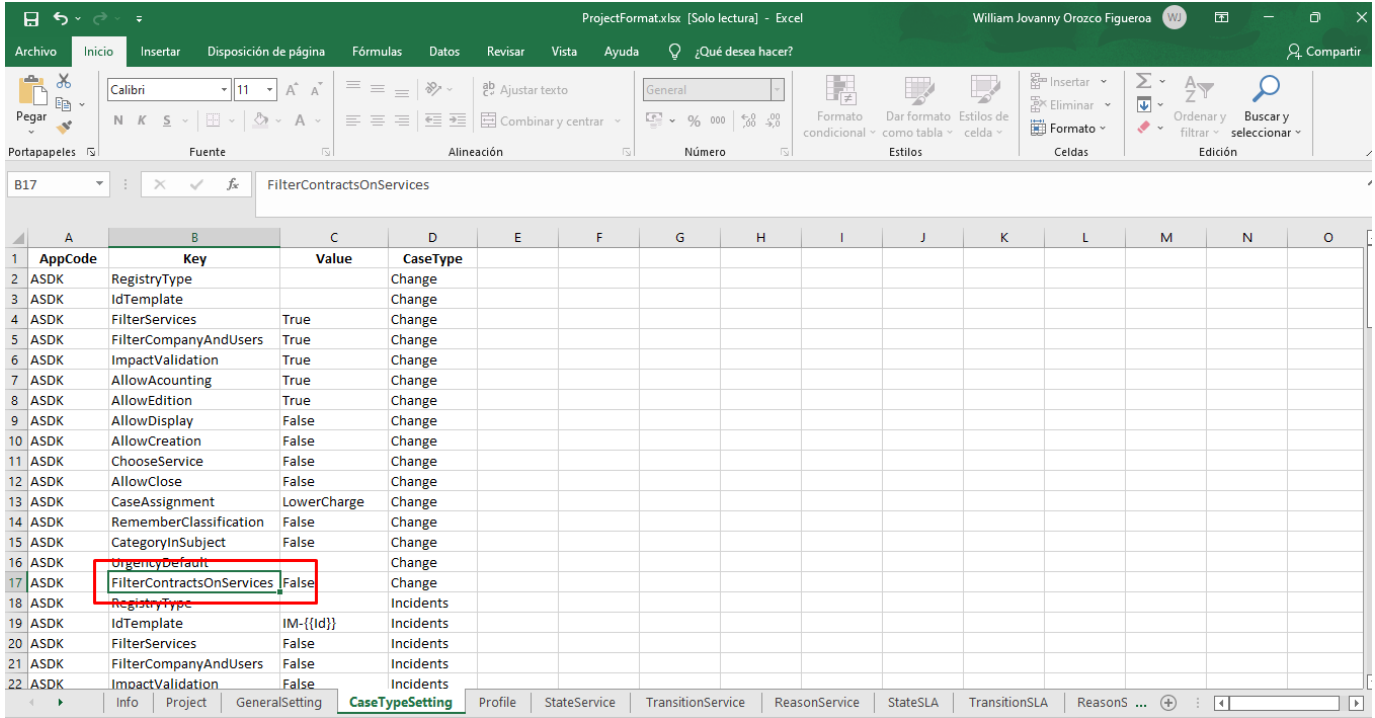
Se implementa nueva opción en consola de administración (ASMSAdministrator) la cual permite obtener las URL’s por proyecto a través del API para ser utilizada desde las consolas móviles de cliente y especialista.

Ver Proyectos\\n## Opción Activar filtro de contratos sobre los servicios en el formato de cargue masivo de proyectos.

title: Opción Activar filtro de contratos sobre los servicios en el formato de cargue masivo de proyectos. chapter: “9.3.5” –

CASO CHG-27811-19-300606:

Se incluye la opciónActivar filtro de contratos sobre los serviciosen el formato de cargue masivo de proyectos.



\\n## Impacto, Urgencia y Prioridad de acuerdo a la cultura – title: Impacto, Urgencia y Prioridad de acuerdo a la cultura chapter: “9.3.5” –

CASO PM-25829-19-200581:

En la consola(ASMSSpecialist) no se visualizaban los campos Impacto, Urgencia y Prioridad de acuerdo a la cultura del especialista.

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist). Al crear, editar o visualizar un caso, los campos (Impacto, Urgencia y Prioridad) se visualizarán de acuerdo a la configuración de traducción para cada uno de los valores.

En consola especialista se visualizará el valor configurado en la traducción de acuerdo a la cultura del especialista registrado en consola; si el valor no tiene traducción configurada, se visualizará el valor definidoen base de datos. \\n## Relacion de articulos – title: Relacion de articulos chapter: “9.3.5” –

CASO PM-26069:

Se realiza un ajuste en la consola de administracion, se agrega información del tag de relaciones y al importar el formato los datos se asocian correctamente.\\n## Editar modelo clonado

title: Editar modelo clonado chapter: “9.3.5” –

CASO PM-26515-19-200618:

Se realizó un ajuste en la consola de administración, ahora es posible modificar un modelo clonado, aunque ya haya sido clonado anteriormente.\\n## Clonación de modelos

title: Clonación de modelos chapter: “9.3.5” –

CASO PM-26517-19-200620:

Se realiza un ajuste en la consola de administracion, ahora es posible clonar un modelo con varios adicionales sin que se genere error en el proceso.– title: Envío por correo de artículos con adjuntos. chapter: “9.3.5” –

CASO PM-26580-19-200623, PM-26068:

Se soluciona inconsistencia en la consola de usuario (ASMSCustomer) con el envío de artículos vía correo electrónico; se incluye la opción **Anexar archivos al correo** con la que podrá definir si requiere enviar los archivos adjuntos del artículo en el correo electrónico.

Enviar correo

De:

william.orozco@arandasoft.com

Para:

Asunto:

Manual de usuario

☒ Anexar archivos al correo

Enviar

\\n## Comportamiento de estados en modelo clonado – title: Comportamiento de estados en modelo clonado chapter: “9.3.5” –

CASO PM-27121-19-200682:

Se realiza ajuste en la clonación de modelos en consola administración (ASMSAdministrator); ahora al clonar un modelo, los estados del nuevo modelo contarán con la configuración del modelo original en cuanto a comportamiento y solicitud de nota.

\\n## Fecha fin en encuestas

title: Fecha fin en encuestas chapter: “9.3.5” –

CASO PM-27178-19-200681:

Se realiza ajuste en la consola administrador (ASMSAdministrator); ahora si en las configuraciones de**Encuestas**, al configurar el agendamiento de la encuesta, con la opción**una vez**, no se visualizará el campo fecha final.

title: Visualización de adjuntos en aprobaciones chapter: “9.3.5” –

CASO PM-27736-19-200721:

Se realiza ajuste en la visualización de los un caso en estado de aprobación interna; ahora al visualizar un caso en estado de aprobación interna, los adjuntos del caso se tendrán el siguiente comportamiento:

1. Al visualizar el caso desde la consola especialista(**ASMSSpecialist**), será posible la visualización y descarga de adjuntos existentes en el caso.
2. Al visualizar el caso desde el link de aprobación, será posible la visualización y descarga de adjuntos sin importar si el especialista tiene o no permisos para visualizar los adjuntos del tipo de caso.

\\n## Campos adicionales por categoría

title: Campos adicionales por categoría chapter: “9.3.5” –

CASO PM-27850-19-200717:

Se soluciona inconsistencia en las consolas cliente (ASMSCustomer) y especialista (ASMSSpecialist); ahora en consola especialista y cliente se visualizarán los campos adicionales de acuerdo a la configuración de la categoría seleccionada en la creación o edición del caso.— title: Agregar votantes en diferentes procesos de aprobación chapter: “9.3.5” –

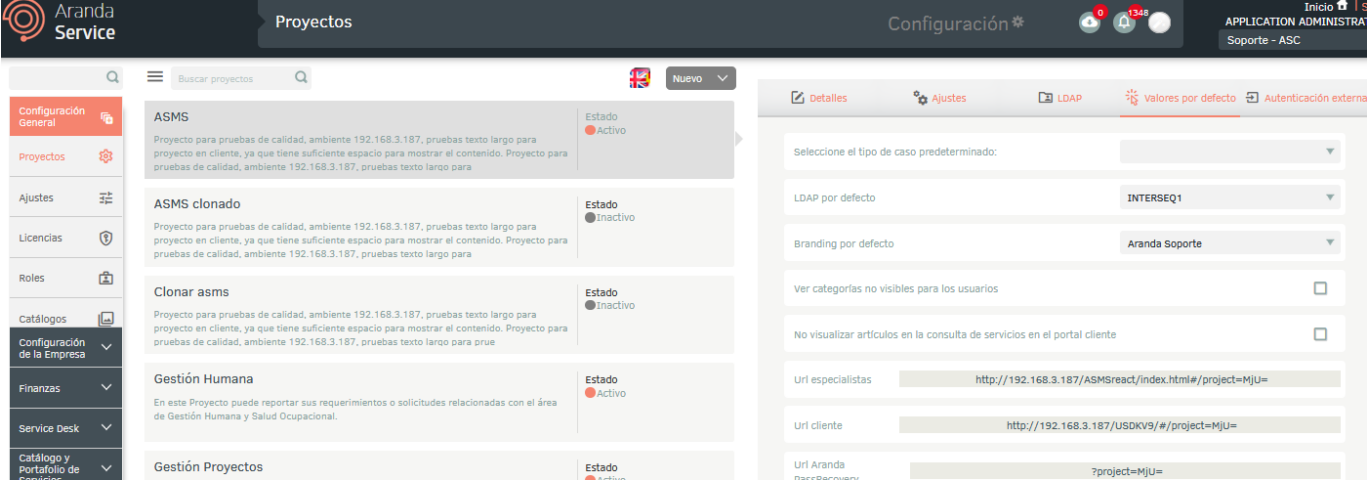
CASO PM-27903-19-200720:

Se realiza ajuste en la aprobación de casos; ahora es posible agregar un especialista al proceso de aprobación de un caso, sin importar las veces que el caso ingrese al proceso de aprobación interna.\\n## Categorías no visibles cliente

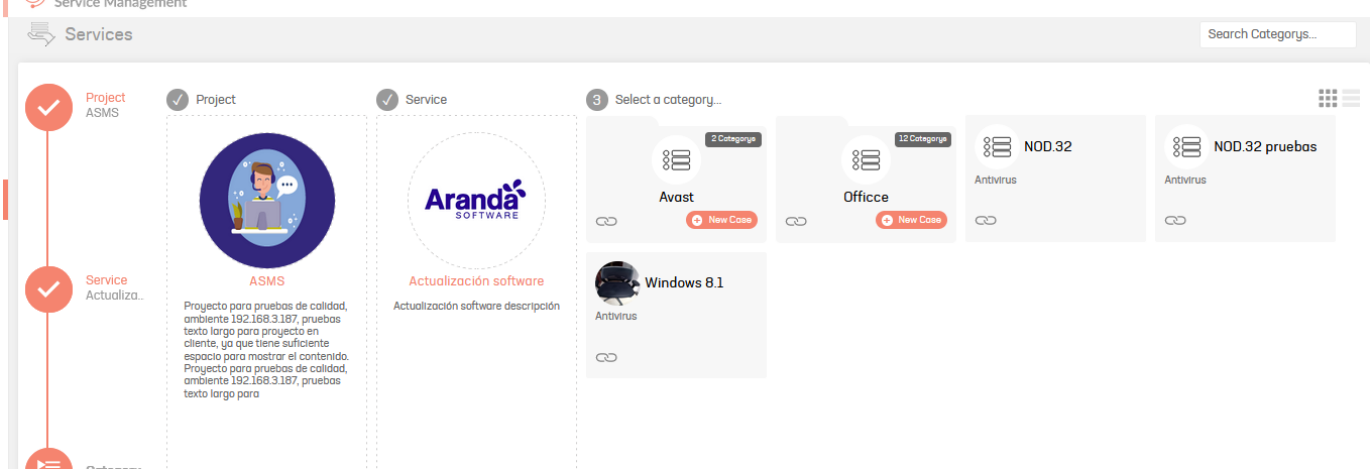
title: Categorías no visibles cliente chapter: “9.3.5” –

CASO PM-28110-19-200731:

Se soluciona inconsistencia en la consola cliente (ASMSCustomer); ahora si en**Consola administración / Configuración General / Proyectos / Valores por defecto** se tiene deshabilitada la casilla **Ver categorías no visibles para los usuarios** para el proyecto.



Al tener desactivada una categoría padre en el servicio, al crear el caso con el servicio en consola cliente, no se visualizará la categoría desactivada, pero si se visualizan los hijos.



\n## Obtener días del contrato para aprobación cliente

title: Obtener días del contrato para aprobación cliente chapter: “9.3.5” —

CASO PM-28516-19-200757:

Se soluciona inconsistencia en la consola especialista (ASMSSpecialist); el especialista logueado no requiere permisos sobre contratos para obtener lo días de garantía del contrato. En adelante será posible actualizar el caso al estado configurado para el proceso de aprobación del cliente sin generar error.

\n## Probar conexión del servidor de correo a través del servicio Aranda Worker Service.

title: Probar conexión del servidor de correo a través del servicio Aranda Worker Service. chapter: “9.3.6” —

CASO CH-25584:

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora la validación de conexión del servidor de salida se hace a través del servicio **Aranda Worker Service**.

[Ver Servidores de salida](#) \n## Modelos operativos de tareas por tipo de caso. — title: Modelos operativos de tareas por tipo de caso. chapter: “9.3.6” —

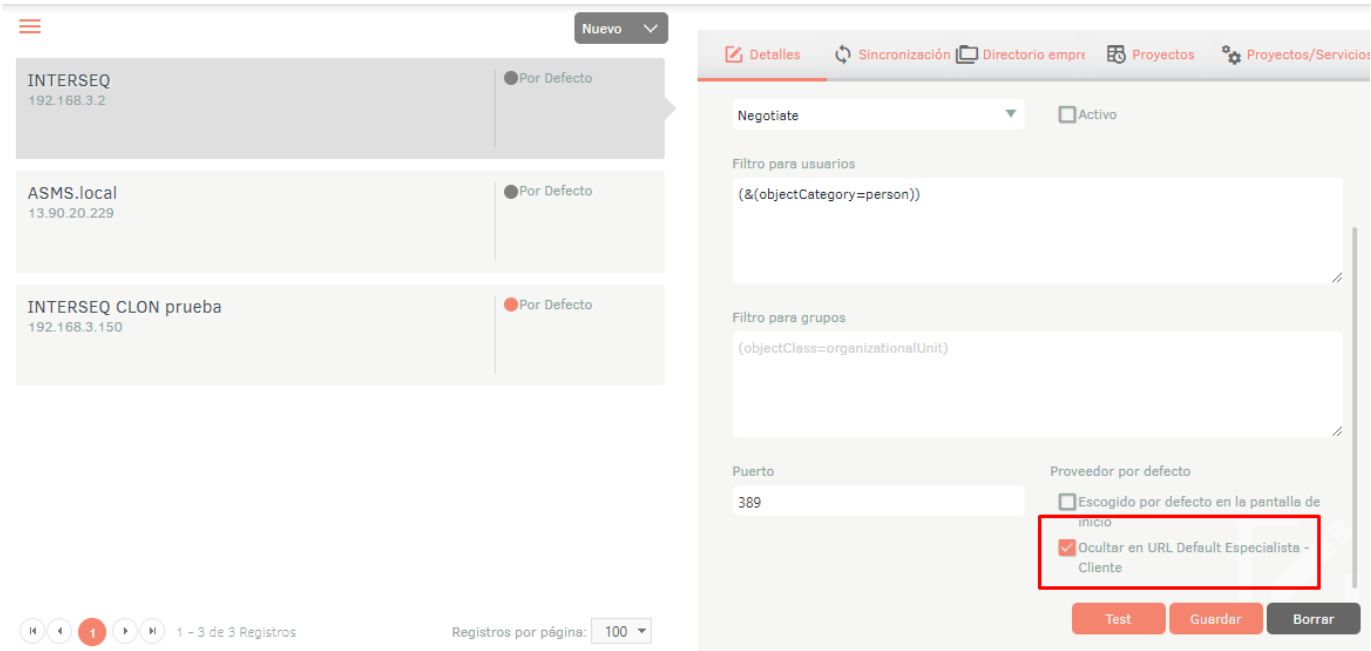
CASO CHG-26519-19-300514:

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator); al realizar la creación de modelos operativos para tareas podrá definir a que tipos de caso (incidentes problemas, cambios, requerimientos de servicio, liberación y mantenimiento) estarán asociadas.

[Ver Modelos](#) \n## se oculta URL Default para consola cliente y especialista — title: se oculta URL Default para consola cliente y especialista chapter: “9.3.6” —

CASO CH-26579:

Se implemetó un check en la configuracion LDAP y en conexiones externas que permite ocultar las opciones de selección para un tipo de autenticación distinta a la conexión “Aranda”



\n## Campos ubicación, contrato y descripción en el formato de cargue masivo de casos. — title: Campos ubicación, contrato y descripción en el formato de cargue masivo de casos. chapter: “9.3.6” —

CASO CHG-26782-19-300531:

Se agregan los campos **ubicación, contrato y descripción** en los formatos de creación masiva de casos. \n## Asociación de grupos de especialista a servicios masivamente — title: Asociación de grupos de especialista a servicios masivamente chapter: “9.3.6” —

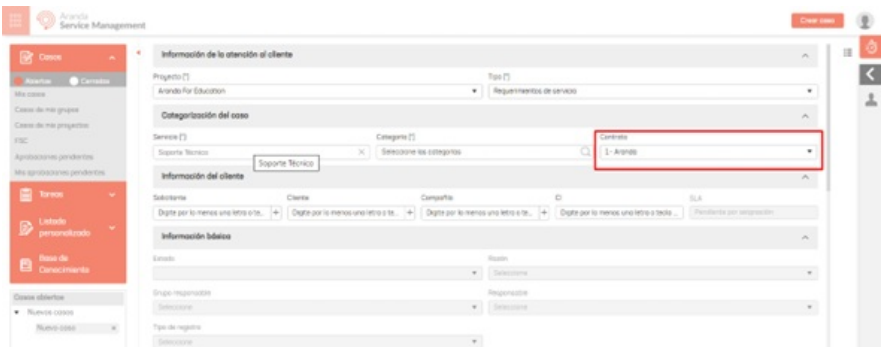
CASO CHG-26877-19-300538:

Se agrega nueva opción en el formato de creación y/o actualización de servicios, ahora es posible realizar la asociación o desasociación de grupos de especialista de manera masiva.

[Ver Servicios](#) \n## Comportamiento campo contrato en los casos. — title: Comportamiento campo contrato en los casos. chapter: “9.3.6” —

CASO CHG-27724-19-300595:

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), actualmente cuando se tenga asociado un contrato al servicio este se cargará automáticamente en la edición y/o creación del caso al seleccionar servicio, si se tiene dos o más contratos asociados el campo no se establecerá automáticamente.



CASO CHG-28351-19-300646:

Se realiza ajuste en el formato de actualización masiva de usuarios (Especialista, cliente), ahora es posible cambiar del tipo de autenticación de los usuarios de Aranda a dominio, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Al cambiar el tipo de autenticación de los usuarios de Aranda a dominio, estos ya no se podrán autenticar a las consolas con tipo de autenticación Aranda.
 - Cuando se realice la sincronización con el LDAP, no se actualizarán los usuarios existentes sino se crearán nuevos usuarios.
- Ajustes ticket complementario.

title: Ajustes ticket complementario. chapter: “9.3.6” —

CASO CHG-28364-19-300647:

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist) con la funcionalidad de ticket complementario, ahora se tendrá los siguientes comportamientos al relacionar casos:

- Si el caso tiene asociado un servicio tipoExterno y se va a crear una relación, cuando seleccione relación Hijo y despliegue los valores, entoncesNO se listarán las relaciones complementarias.
 - Si el especialista va a crear una relación sobre un caso, cuando seleccione relaciónPadre y escoja una relación complementaria, al hacer la búsqueda solo se obtendrán los casos cuyo servicio asociado sea interno.
- Descargar archivos de campos adicionales tipo archivo. — title: Descargar archivos de campos adicionales tipo archivo. chapter: “9.3.6” —

CASO CHG-28382-19-300650:

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora es posible descargar archivos de campos adiciones, tipo archivo, en casos cerrados.

Selección automática del contrato relacionado al servicio — title: Selección automática del contrato relacionado al servicio chapter: “9.3.6” —

CASO CH-28514:

Se visualiza de manera automática el tipo de contrato relacionado, de acuerdo al servicio previamente seleccionado; si existe más de un contrato, el sistema permite seleccionar un registro.

Casos

AbiertosCerrados

Mis casos

Casos de mis grupos

Casos de mis proyectos

FSC

Aprobaciones pendientes

Mis aprobaciones pendientes

Información de la atención al cliente

Proyecto (*)Aranda For EducationTipo (*)Cambios

Categorización del caso

Servicio (*)Académico con nombre demasiado largo pruebas QA

Categoría (*)Reclamos

Contrato1 - Aranda

\n## Cambio de localizacion de campos Ubicación y Contrato — title: Cambio de localizacion de campos “Ubicación” y “Contrato” chapter: “9.3.6” —

CASO CH-28515:

Se realiza el cambio de posición en el formulario respectivo para los campos contrato y ubicación. (Ubicación por Contrato y Contrato por Ubicación).

Aranda Service Management

Casos

AbiertosCerrados

Mis casos

Casos de mis grupos

Casos de mis proyectos

FSC

Aprobaciones pendientes

Mis aprobaciones pendientes

Tareas

Listado personalizado

Base de Conocimiento

Casos abiertos

Aranda For Education

RF-216

Powered by Aranda Software

RF-216

Registrado

Progreso

Fecha de registro

29/4/2022, 10:56:14

Autor

ESPECIALISTA 2

Modelo

RQ-Aranda For...

Categorización del caso

Servicio (*)Soporte Técnico

Categoría (*)Solicitud acceso de estudio

Contrato002 - Aranda

Información del cliente

Solicitante

Cliente

Guest

Compañía

Ci

SLA

Medio

Ubicación

Seleccione

Información básica

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

\n## Valor por omisión para el dato Cliente del Caso — title: Valor por omisión para el dato Cliente del Caso chapter: “9.3.6” —

CASO CH-28517:

Al abrir un caso, el campo Cliente se carga automaticamente con el valor del dato solicitante; también podrá realizar el cambio del campo solicitante.

Académico con nombre demasiado largo pruebas QA

Información del cliente

Solicitante

Cliente

Compañía

Ci

SLA

Valverde Quiliche, Ji

Valverde Quiliche,...

Digitte por lo menos una letr...

Digitte por lo menos una letra o ...

Pendiente por asignación

Ubicación

Seleccione

\n## Cantidad de caracteres en tareas. — title: Cantidad de caracteres en tareas. chapter: “9.3.6” —

CASO CHG-29388-19-300721:

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist); al realizar la creación o edición de una tarea los campos descripción y resultado no tienen límite de caracteres. \n## Exportación de casos consola especialista — title: Exportación de casos consola especialista chapter: “9.3.6” —

CASO PM-20766:

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist). Al momento de exportar la lista de casos desde la grilla, el archivo generado se exporta correctamente con los datos de cada caso. \n## Visualización de valores del catalogo en reglas.

title: Visualización de valores del catalogo en reglas. chapter: “9.3.6” —

CASO PM-25883-19-200584:

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración (ASMSAdministrator) con la visualización de los valores del catálogo departamento y número de departamento en las condiciones de las reglas, ahora la información se lista de manera correcta. \n## Modificación artículos publicados — title: Modificación artículos publicados chapter: “9.3.6” —

CASO PM-26321:

Se realizó un ajuste en la consola de administración; cuando un artículo se encuentre en estado publicado, no se podrá modificar la información del artículo, únicamente se podrá modificar el estado y la marca “pública” del artículo.

[Ver Articulos](#) \n## Cantidad de encuestas pendientes en novedades

title: Cantidad de encuestas pendientes en novedades chapter: “9.3.6” —

CASO PM-26509-19-2006146:

Se realiza ajuste en consola cliente (ASMSCustomer). Se visualizan la cantidad de encuestas pendientes para los casos, en los que el cliente que se encuentra logueado, se encuentre asociado como cliente. \n## Estados consecutivos con transiciones ya borradas

title: Estados consecutivos con transiciones ya borradas chapter: “9.3.6” —

CASO PM-26560-19-200622:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Al eliminar una transición entre estados, esta ya no será visible desde la consola especialista. \n## Cambio masivo tipo de caso

title: Cambio masivo tipo de caso chapter: “9.3.6” —

CASO PM-26625-19-200629:

Se realizó ajuste en la consola de especialista, se implementa la opción de convertir un tipo de caso masivamente (5 casos), en otro tipo de caso. El proceso de reasignación de casos no tendrá límite al hacer la conversión de casos y las opciones (crear relacionado, buscar similares y añadir notas) se deshabilitan al seleccionar más de un caso.

[Ver Vistas_por_defecto](#) \n## Notificaciones salientes

title: Notificaciones salientes chapter: “9.3.6” —

CASO PM-26646-19-200631:

Se presentaba error al enviar notificaciones desde el servidor de salida.

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator) ahora se envían correctamente las diferentes notificaciones desde el servidor de salida, ya sea las notificaciones desde regla, encuestas, aprobaciones, etc. \n## Tipo de caso predeterminado

title: Tipo de caso predeterminado chapter: “9.3.6” —

CASO PM-26784-19-200650:

Se realiza un ajuste en la consola de administración; al momento de seleccionar un tipo de caso predeterminado y crear un caso en consola cliente, el tipo de caso se visualizará.

title: Branding consola especialista chapter: “9.3.6” —

CASO PM-26820-19-200652:

Se realiza ajuste en el branding de la consola especialista; al cargar la imagen es posible visualizar el 100% de la pantalla. \n## Campos obligatorios en tareas — title: Campos obligatorios en tareas chapter: “9.3.6” —

CASO PM-26822-19-200653:

Se realiza un ajuste en la consola de especialista, en la creación de tareas manuales de un caso, se podrá visualizar el símbolo (*) obligatorio, en los campos Duración y Fecha inicio. \n## Clonación modelos

title: Clonación modelos chapter: “9.3.6” —

CASO PM-27499-19-200695, PM-26640-19-200630:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator); al realizar la clonación de un modelo no se generan errores y se crea el nuevo modelo para ser editado. \n## Error 404 en el link de encuestas

title: Error 404 en el link de encuestas chapter: “9.3.6” —

CASO PM-2751:

Se realiza ajuste en la generación del link para encuestas de cliente, al ingresar a contestar la encuesta por medio del link se visualiza el formulario con las preguntas configuradas para la encuesta.

Encuesta de Satisfacción al Cliente

Servicio de Incidentes

Encuesta para aplicar a los casos tipo Incidente que se crean en el centro de soporte de Aranda Software

Código del caso:
IM-24146-19-104276
Asunto:
caso 2

VER DETALLE

1

Como calificaría su experiencia con el centro de soporte de Aranda Software(*)

- ☐ Excelente
☐ Bueno
☐ Malo
☐ Muy Malo

Observaciones:

Describe brevemente tu razón...

2

Califique el nivel de conocimiento técnico del especialista que atendió su caso(*)

- ☐ Excelente
☐ Bueno
☐ Malo
☐ Muy Malo

\n## Consumo de licencias por usuarios finales — title: Consumo de licencias por usuarios finales chapter: “9.3.6” —

CASO PM-27571-19-200702:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Al momento de ingresar como un usuario final en la consola de cliente (ASMSCustomer) no se utilizarán las licencias concurrentes.

\n## Cierre de tareas sucesoras

title: Cierre de tareas sucesoras chapter: “9.3.6” —

CASO PM-27737-19-200722:

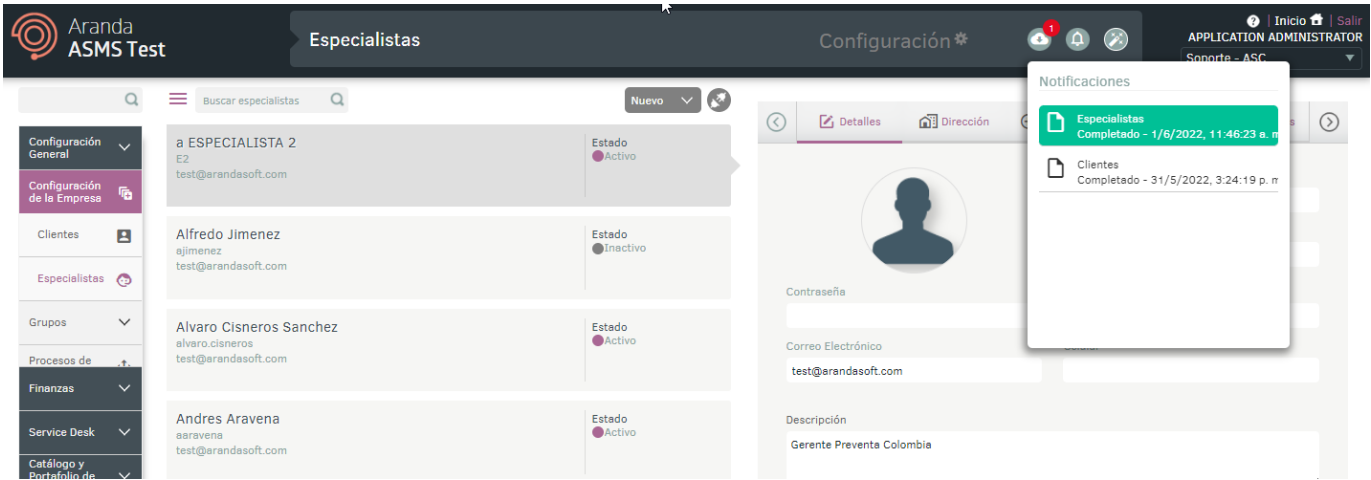
Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist); si las tareas configuradas para ser creadas en un mismo estado, están relacionadas, no es posible cerrar una tarea posterior si la tarea previa no se encuentra cerrada.

\n## Exportación formato en expecialistas con datos

title: Exportación formato en expecialistas con datos chapter: “9.3.6” —

CASO PM-27908-19-200724:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator), al realizar la exportación de especialistas con datos, esta exportación se integra a la cola de descargas y una vez se encuentra completa, el icono muestra la cantidad de registros listos para ser descargados.



\n## Configuración servidor de entrada IMAP — title: Configuración servidor de entrada IMAP chapter: “9.3.6” —

CASO PM-27978-19-200725:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator); al crear o editar una configuración del servidor de entrada, no se genera un error al guardar la nueva configuración.

\n## Configuración masiva de adicionales

title: Configuración masiva de adicionales chapter: “9.3.6” —

CASO PM-28334-19-200743:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator); al configurar los campos adicionales de una categoría y aplicar los cambios a las categorías hijas, esta configuración se aplica correctamente.

\n## Carga masiva de tiempos en ceros

title: Carga masiva de tiempos en ceros chapter: “9.3.6” —

CASO PM-28346-19-200744:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator); al realizar la carga masiva de tiempos para los acuerdos de servicio, es posible realizar la carga del archivo con los valores en 0 para el tiempo y el cumplimiento.

\n## Diferencia en tiempos por prioridad

title: Diferencia en tiempos por prioridad chapter: “9.3.6” —

CASO PM-28348-19-200745:

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist); al realizar la edición de un caso y modificar los tiempos de acuerdo de servicio a la prioridad definida, no se presenta diferencia del tiempo configurado en relación con la fecha estimada en el caso.

Configuración de categorías por servicio

title: Configuración de categorías por servicio chapter: "9.3.6" —

CASO PM-28354-19-200746:

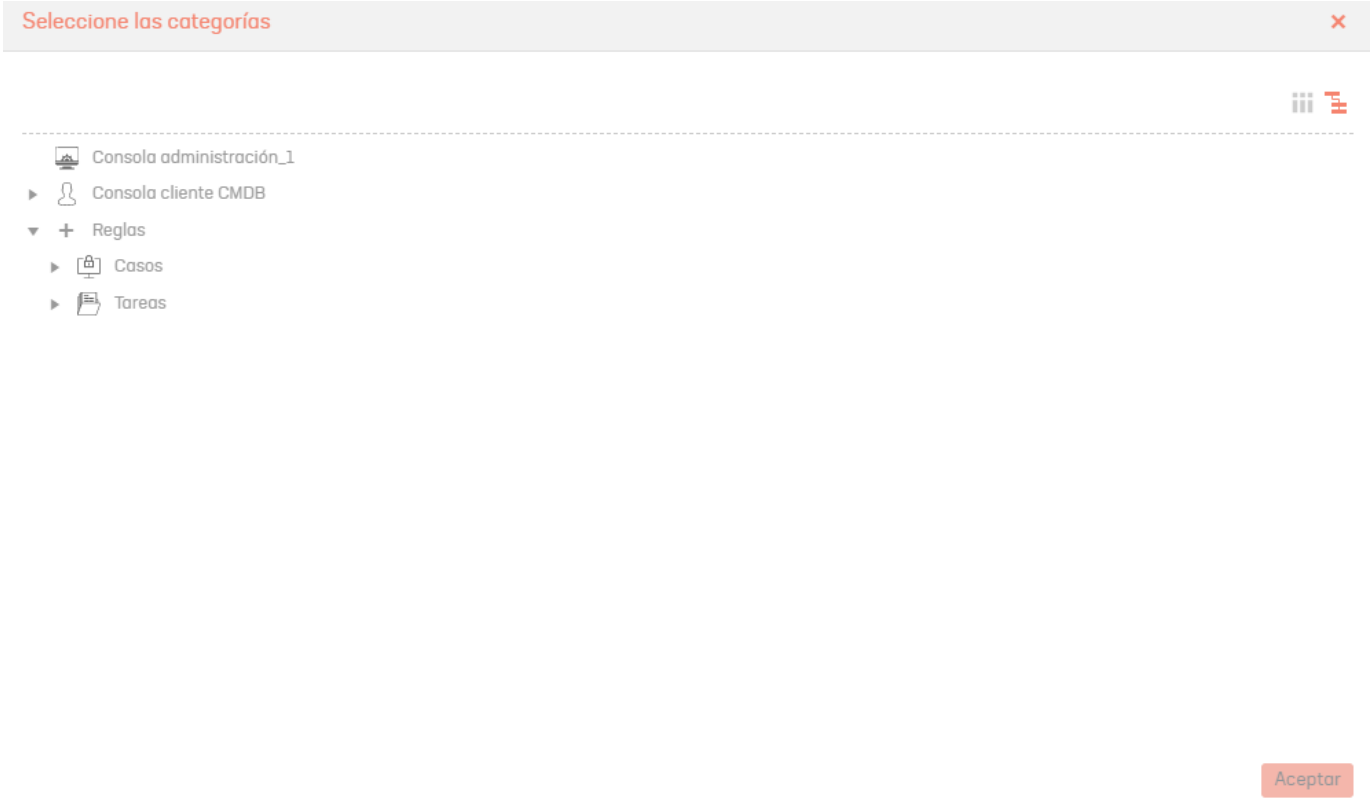
Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator); al tener una categoría o un árbol de categorías asociadas a uno o más servicios, la categoría tomará la configuración establecida para cada servicio.

Visualización íconos de categorías

title: Visualización íconos de categorías chapter: "9.3.6" —

CASO PM-28355-19-200747:

Se realiza ajuste en consola administración y especialista (ASMSAdministrator y ASMSSpecialist), al visualizar las categorías en consola especialista se visualizarán los íconos configurados para cada una de ellas en consola administración.



\n## Relación de modelos operativos a servicios — title: Relación de modelos operativos a servicios chapter: "9.3.6" —

CASO PM-28371-19-200749:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator) al momento en el que se asocia un modelo operativo a un servicio ya sea por consola o desde la opción de carga masiva en la consola, el nuevo modelo se asocia correctamente al servicio actualizado.

Reemplazo de tags especialista en correo desde el caso

title: Reemplazo de tags especialista en correo desde el caso chapter: "9.3.6" —

CASO PM-28546-19-200759:

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist), al realizar el envío de correo desde un caso, utilizando una plantilla previamente configurada, los tags correspondientes al especialista, configurados en la plantilla, se reemplazarán por los datos del especialista responsable del caso.

Fecha estimada sin asignación de SLA

title: Fecha estimada sin asignación de SLA chapter: "9.3.6" —

CASO PM-28594-19-200765:

Se realizó un ajuste en la consola de cliente, ahora al no tener el SLA con tiempos asignados, se debe visualizar en el campo (Fecha de solución estimada) el texto NO APLICA en vez de realizar una conversión en fecha.

[Ver Consultar_casos](#) \n## Campo resultado en tareas — title: Campo resultado en tareas chapter: "9.3.6" —

CASO PM-28595-19-200766:

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist); el campo resultado, en la opción tareas, ya se puede visualizar.

Ver Crear y editar tareas en Editar un caso\n## Actualización masiva de adicionales en CI

title: Actualización masiva de adicionales en CI chapter: "9.3.6" —

CASO PM-28640-19-200767:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator); en el proceso de importación masiva para la actualización de CI's, en los detalles o en campos adicionales, la importación se realiza correctamente y los datos se actualizan.

Actualización masiva de ubicaciones en servicios

title: Actualización masiva de ubicaciones en servicios chapter: "9.3.6" —

CASO PM-28663-19-200768:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator); durante la importación del archivo de servicios para la actualización masiva de un servicio con ubicaciones, el servicio se actualiza con las nuevas relaciones y sus respectivos acuerdos.

Rol Settings Manager

title: Rol Settings Manager chapter: "9.3.6" —

CASO PM-28731-19-200771:

Se realiza un ajuste en la consola de administración; se implementa un nuevo rol con el permiso (Setting update) que permite que el especialista con este rol, pueda editar el menú de ajustes. Se agrega un campo en el registro de eventos llamado (Datos adicionales), donde el especialista, con este rol, podrá visualizar la información editada con su valor anterior y su nuevo valor.

[Ver Registro de eventos](#)\n## Aumentar longitud de contraseña (Case Creator)

title: Aumentar longitud de contraseña (Case Creator) chapter: “9.3.6” —

CASO PM-28752-19-200773:

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible almacenar contraseñas para el servidor de salida con una longitud máxima de 255 caracteres a nivel de BD, en consola de administración se mantiene la longitud para este campo en 50 caracteres.\n## Restricción para el timeout de sesión

title: Restricción para el timeout de sesión chapter: “9.3.6” —

CASO PM-28756-19-200774:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator) ahora solo se podrá configurar para el tiempo sesión un valor entre los 20 y los 1.440 minutos en la opción Configuración general / Ajustes.

\n## Artículos visibles en consola especialista

title: Artículos visibles en consola especialista chapter: “9.3.6” —

CASO PM-28817-19-200777:

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist); si el estado, al crear un artículo, no tiene la marca de Publicado, este no será visible en la consola especialista.\n## SLA no se actualizaba al modificar el ítem por regla

title: SLA no se actualizaba al modificar el ítem por regla chapter: “9.3.6” —

CASO PM-30901-19-200890:

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist). En el momento en el que se ejecuta una regla y esta modifica el servicio y/o categoría del caso, el SLA asociado al caso se actualiza de acuerdo a los nuevos valores.\n## Servicios retirados

title: Servicios retirados chapter: “9.3.6” —

CASO PM-30917-19-200892:

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist). No se visualizan los servicios que se encuentran en etapa retirado al tener seleccionado un contrato y desplegar la lista de servicios disponibles.\n## Autenticación OAuth proveedores de Correo - Case Creator

title: Autenticación OAuth proveedores de Correo - Case Creator chapter: “9.3.8” —

Se incluye una nueva funcionalidad para permitir servidores de autenticación Oauth(Open Autenticacion) para servidores de correo. A partir de octubre de 2022 Microsoft deshabilitará la autenticación básica para los servidores de correo basados en office 365, por ende se incluye la funcionalidad respectiva para soportar el nuevo mecanismo de autenticación.

Haga clic en el siguiente link para ver la configuración de servidores de salida:

[Ver Servidores de Salida](#)

Haga clic en el siguiente link para ver la configuración de servidores de entrada:

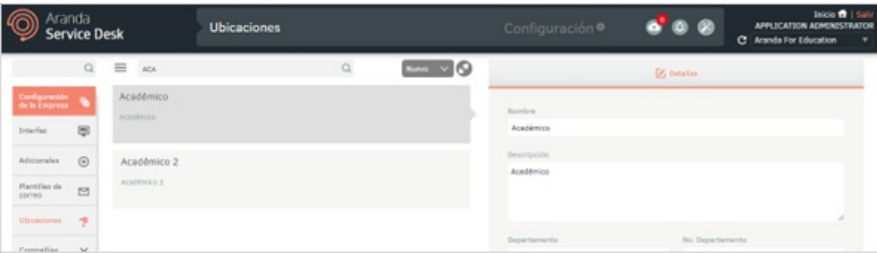
[Ver Servidores de Entrada](#)

\n## Búsqueda con lupa en ubicaciones

title: Búsqueda con lupa en ubicaciones chapter: “9.3.8” —

CASO CH-25332

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración(ASMSAdministrator), ahora se habilita un campo tipo texto para hacer la búsqueda de ubicaciones.

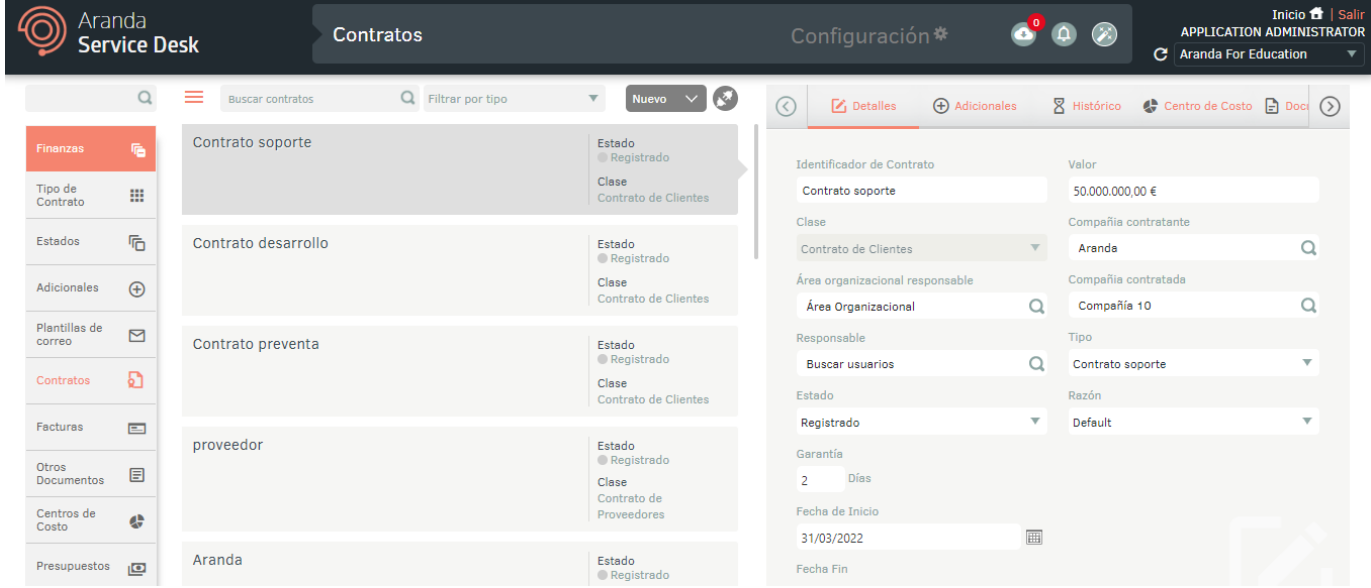


\n## Unión identificador de contrato con compañía, proveedor y/o área organizacional

title: Unión identificador de contrato con compañía, proveedor y/o área organizacional chapter: “9.3.8” —

CASO CH-25351:

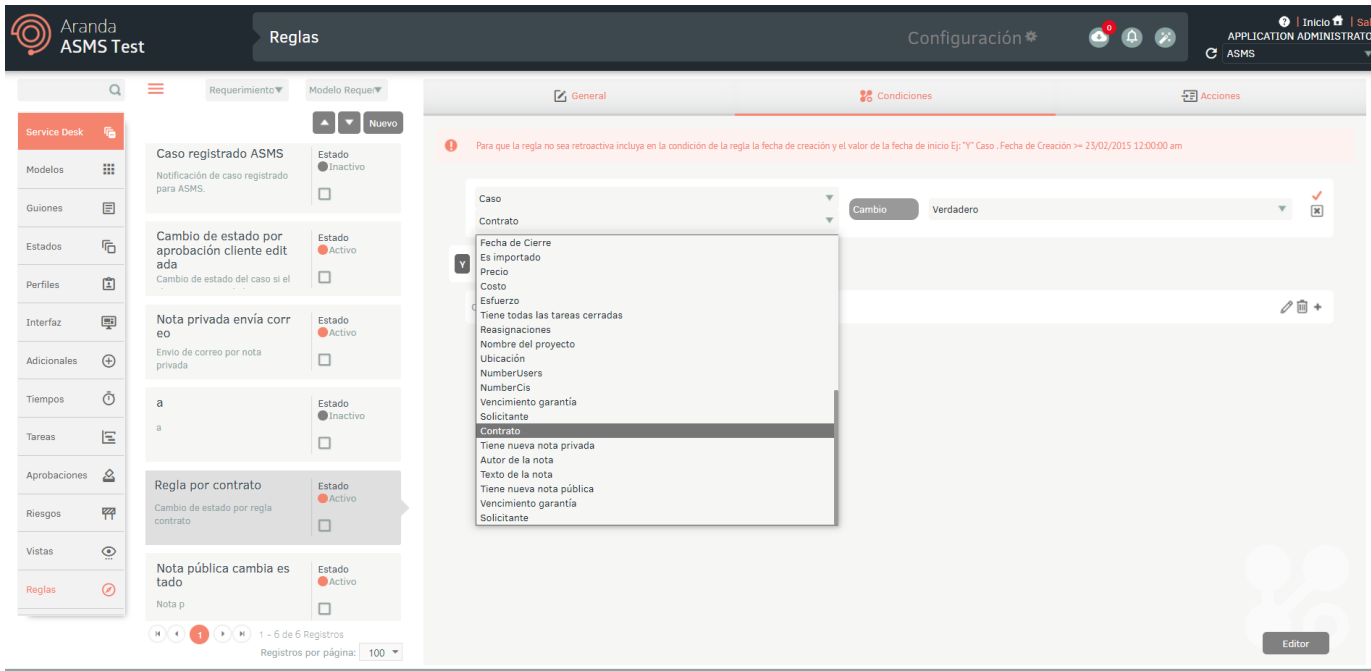
Se realiza ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist) y consola de administración(ASMSAdministrator) para el concepto contratos, ahora se elimina la unión del identificador del contrato con el nombre de la compañía, proveedor y/o área organizacional.



\\n## Campo contrato en las condiciones para reglas – title: Campo contrato en las condiciones para reglas chapter: “9.3.8” –

CASO CH-25499:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Ahora en el momento en el que se estan configurando las condiciones de una regla, en la sección de casos se visualizará la opción Contrato para su configuración.



\\n## Longitud campo nombre del CI – title: Longitud campo nombre del CI chapter: “9.3.8” –

CASO CH-25914:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Ahora en el campo nombre del CI se pueden ingresar hasta 200 caracteres.

\\n## Registro de Casos desde Microsoft Teams

title: Registro de Casos desde Microsoft Teams chapter: “9.3.8” –

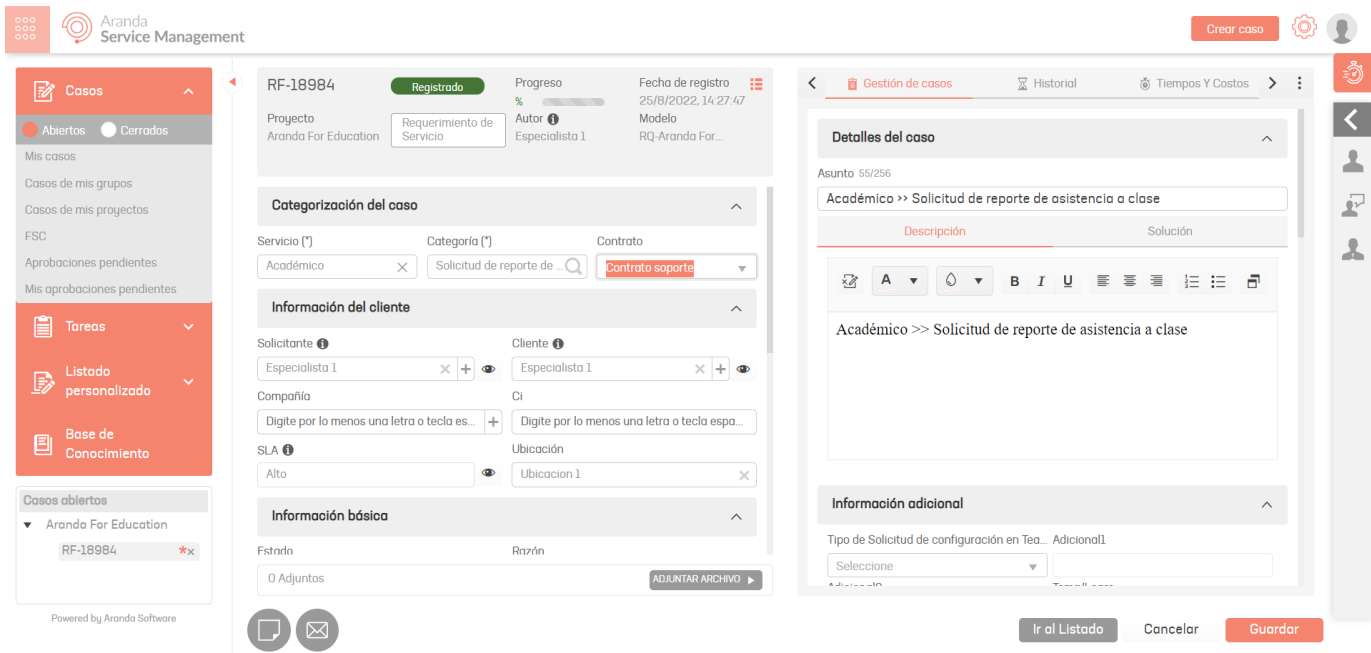
CASO CH-26348

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora los casos registrados a través del bot de Microsoft Teams, quedarán con el autor correspondiente y no con Aranda Service User.

\\n## Asociación automática de ubicación y contrato al caso – title: Asociación automática de ubicación y contrato al caso chapter: “9.3.8” –

CASO CH-26352

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al realizar la creación de casos a través del bot de teams o desde la consola de usuario (ASMSCustomer), quedará asociado de manera automática la ubicación del cliente al caso. Adicionalmente si el servicio seleccionado tiene un sólo contrato asociado, este también quedará establecido en el campo contrato.



\\n## Remplazo de tags en notificaciones – title: Remplazo de tags en notificaciones chapter: “9.3.8” –

CASO CHG-21550-19-300388:

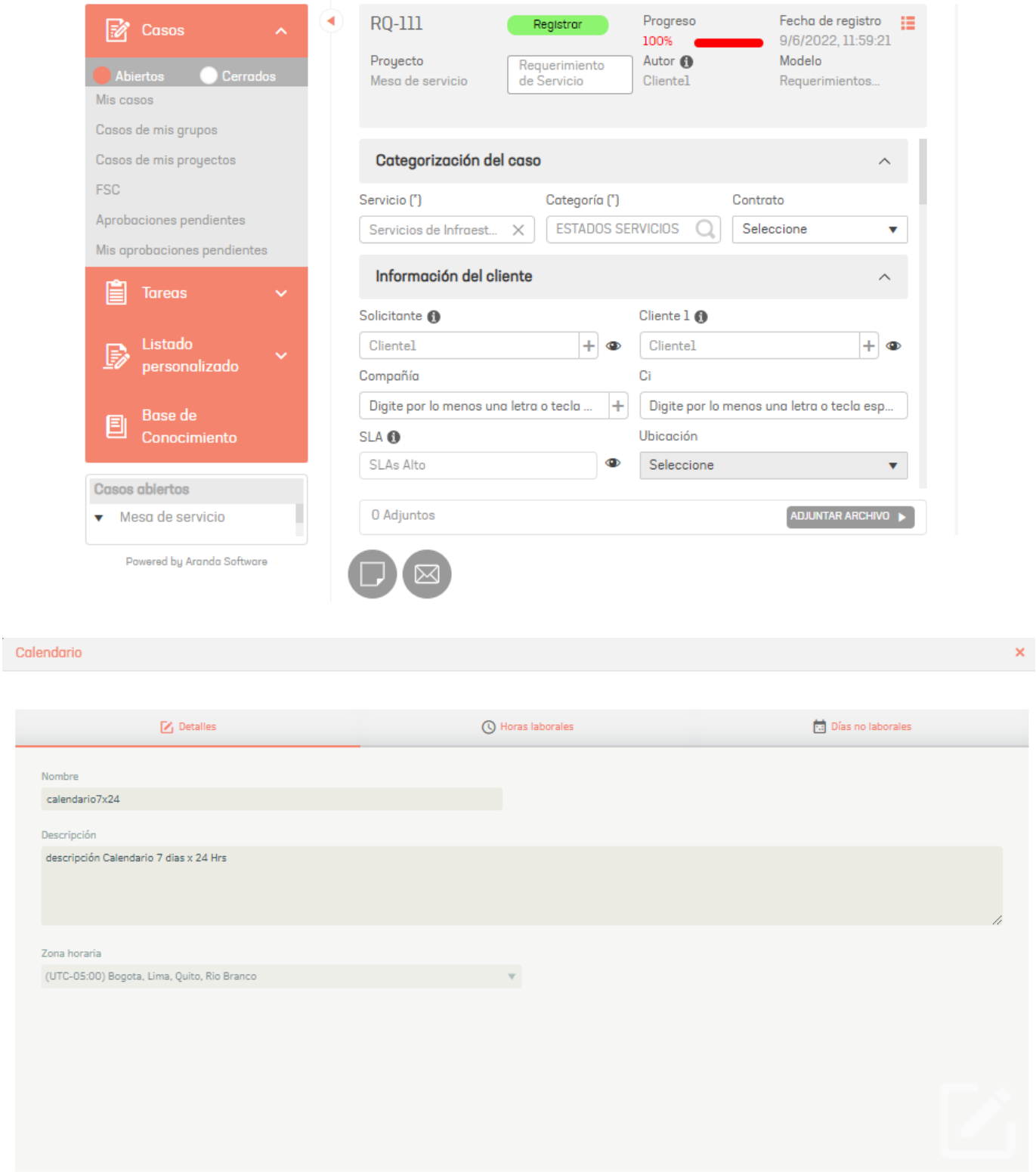
Para enviar información relacionada con el caso ya sea campos de interfaz, campos adicionales o información del especialista al que se le envía la notificación, se debe configurar la plantilla de correo en Service Desk / Plantillas de correo si la notificación es para un tipo de caso o en el concepto desde el cual se vaya a realizar el envío de la notificación.

Para realizar la configuración de la plantilla de correo [Ver Plantillas de correo](#)

\\n## Visualización de calendarios desde la consola de especialista en el caso – title: Visualización de

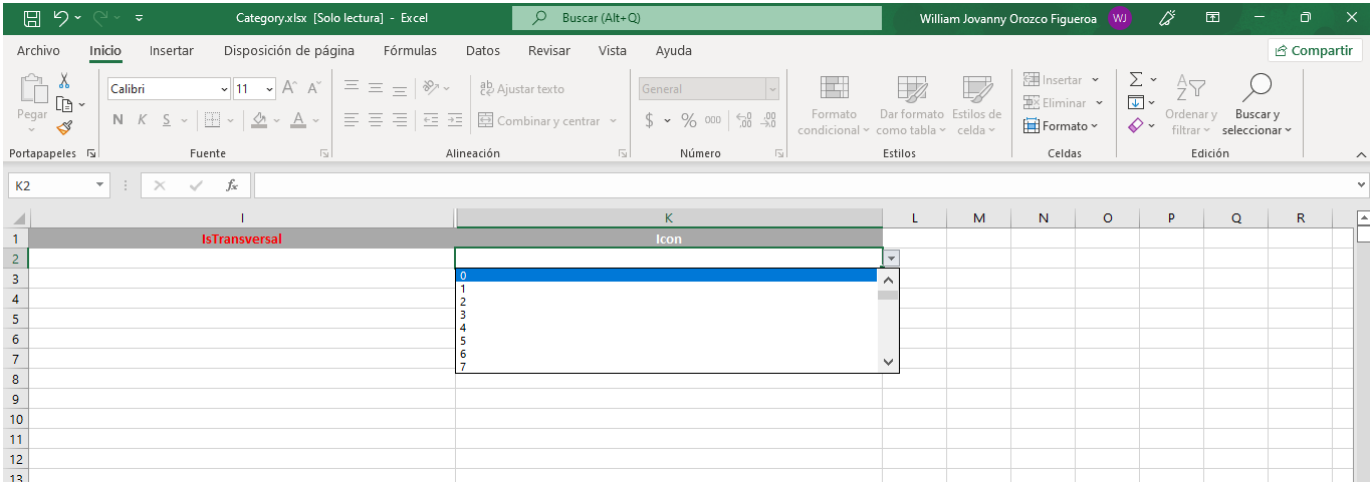
CASO CHG-26776-19-300529:

En la Versión actual es posible realizar la visualización de calendarios en modo de solo lectura desde la consola de especialista (ASMSSpecialist) directamente en el caso seleccionado.

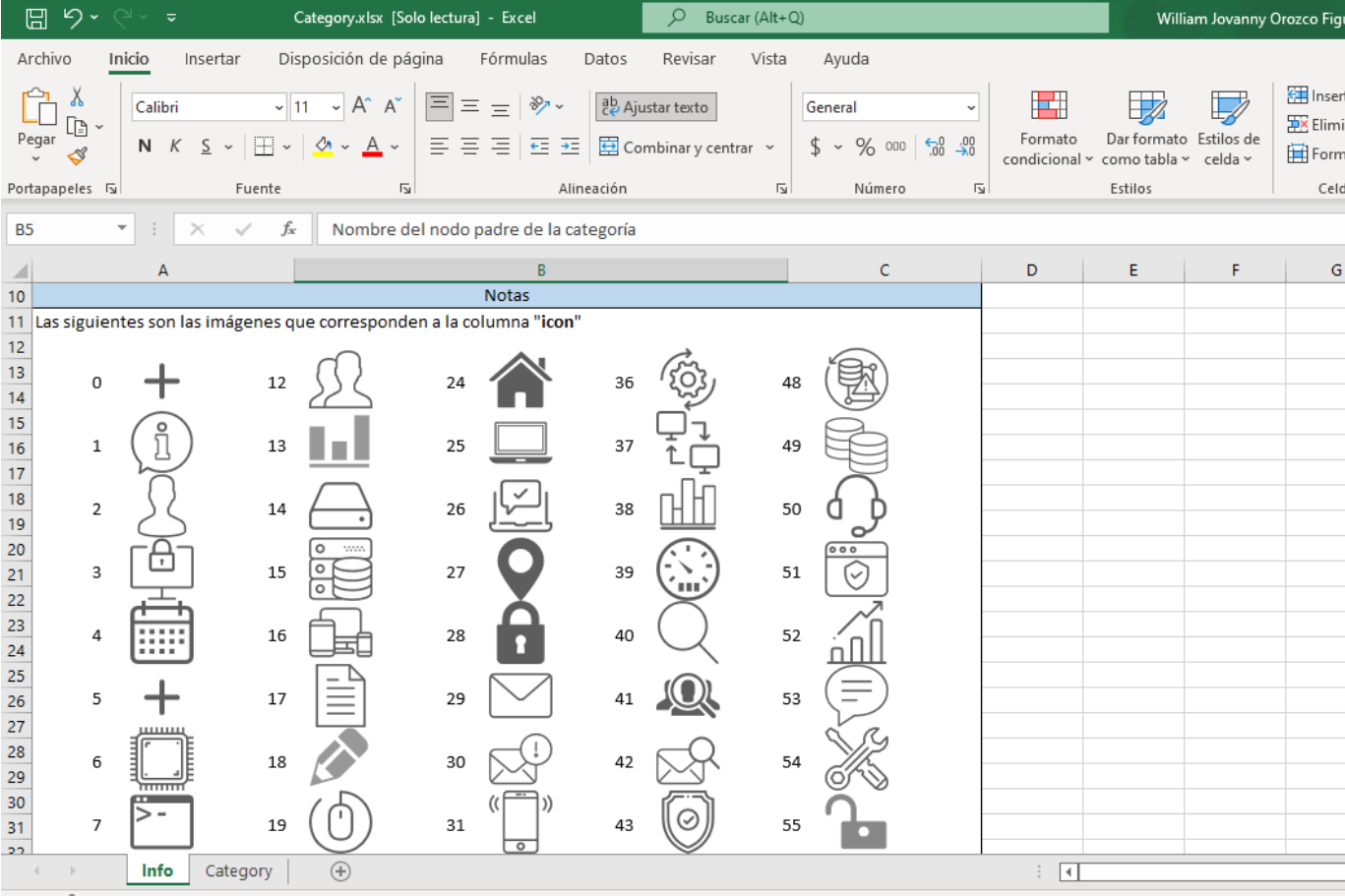


CASO CHG-27252-19-300552:

Se realiza ajuste en los formatos de carga masiva de categorías y proyectos, ahora es posible incluir los iconos para las categorías.



En la pestaña Info se especifica la correspondencia entre id e icono.



\n## Disponibilidad estado en SLAs – title: Disponibilidad estado en SLAs chapter: “9.3.8” –

CASO CHG-27810-19-300605:

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al momento en el que se crea un proyecto a partir de plantilla para asociar los estados a los diferentes conceptos (SLA, UC y OLA) se tiene en cuenta el tipo de acuerdo que se esta creando. \n##Nuevo campo adicional tipo botón – title: Nuevo campo adicional tipo botón chapter: “9.3.8” –

CASO CHG-28218-19-300639:

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible crear el campo adicional tipoBotón, con el cual es posible habilitar el acceso rápido a una URL de sistema.

En configuración de interfaz (Visualización, Edición y Obligatoriedad) para este tipo de campo adicional no se mostrarán estados iniciales ni finales.

Este campo solo estará disponible para visualizarse en la aplicación WEB ASMSSpecialist “No aplica para las Apps de ASMS, Asistme y la consola ASMSCustomer”.

Al dar clic sobre el botón, se despliega una ventana emergente invocando a la url de la página definida en el campo creado en la consola de Administración.

[Ver Campos adicionales en Glosario](#) \n## Tag Resultado en notificación tareas – title: Tag “Resultado” en notificación tareas chapter: “9.3.8” –

CASO CHG-29551-19-300733:

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSadministrator), ahora al momento en el que se realiza la configuración de una notificación de una tarea es posible agregar el tag de “Resultado” de la tarea para su posterior envío en la notificación.

\n## Logs de error en cargas masivas

title: Logs de error en cargas masivas chapter: “9.3.8” –

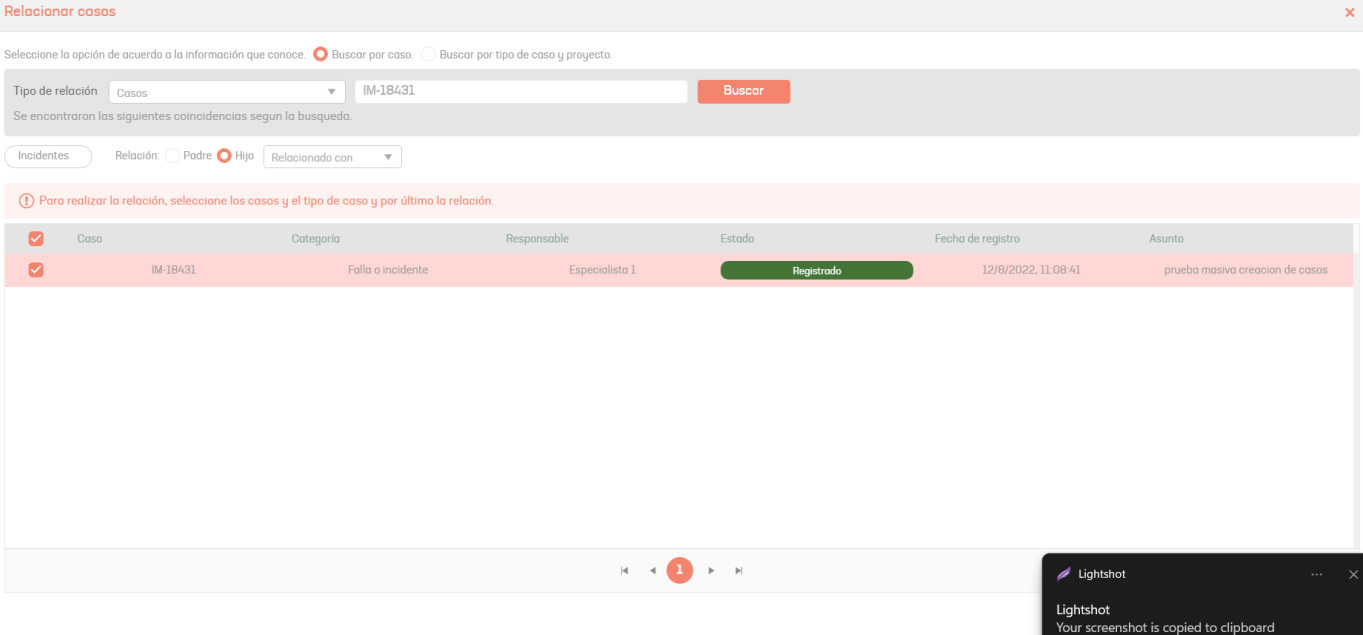
CASO CHG-29850-19-300744:

Se hace ajuste en la consola de administración (ASMSadministrator), ahora al momento de realizar cargas masivas, cuando existan errores en la importación, es posible descargar un informe de los registros no cargados con su respectivo error. La funcionalidad aplica para los siguientes conceptos:

- Campos adicionales.
- Artículos.
- Calendarios.
- Catálogos.
- Categorías.
- Cis.
- Compañías.
- Proveedores.
- Contratos.
- Ubicaciones.
- Matriz de prioridades.
- Servicios.
- Acuerdos de servicio.
- Estados.
- Clientes.
- Especialistas.

XCerran

Se implementa nueva opción en la búsqueda de casos a relacionar desde la consola de especialista (**ASMSSpecialist**), ahora es posible hacer la búsqueda sólo por número de caso.



\n## Cierre de casos complementarios en estado Resolved

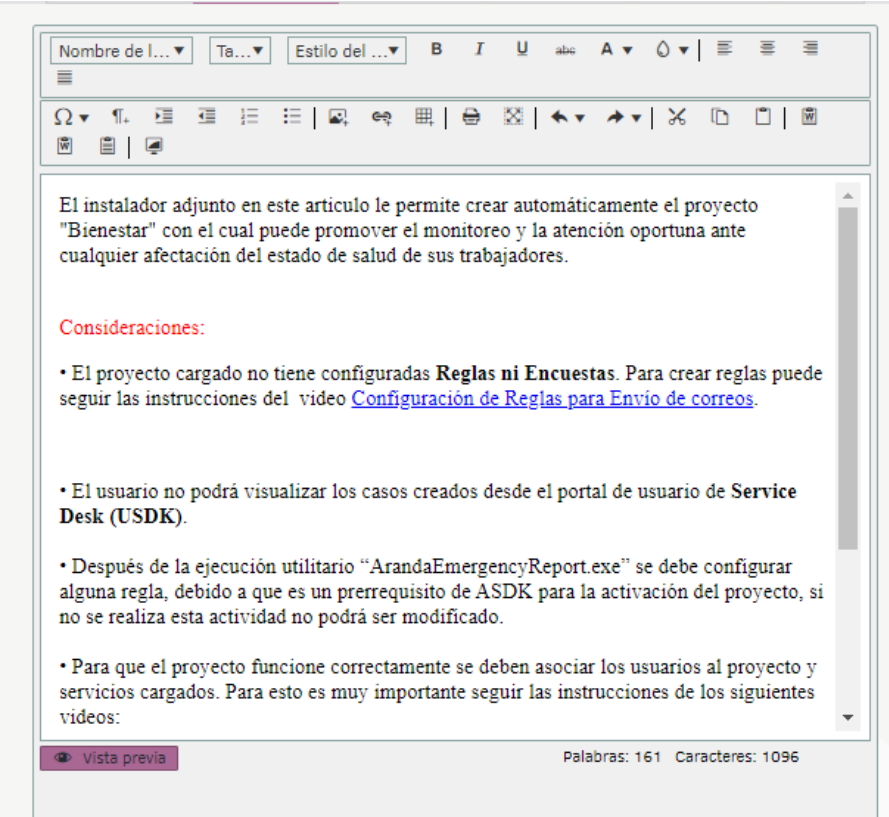
title: Cierre de casos complementarios en estado Resolved chapter: “9.3.8” —

CASO CHG-32925-19-300871:

Se realiza ajuste sobre la funcionalidad de cierre complementario en la consola de especialista (ASMSSpecialista), ahora la funcionalidad se válida para estados en comportamiento “Solucionado” y/o “Revision”. \n## Vista previa de artículos — title: Vista previa de artículos chapter: “9.3.8” —

CASO PM-26318:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). En el momento en el que se está creando o editando un artículo y se hace clic para ver la vista previa, el contenido del artículo se visualiza igual como en las consolas cliente y especialista.



\n## Asociacion y Placeholder LDAP — title: Asociacion y Placeholder LDAP chapter: “9.3.8” —

CASO PM-26473-19-200612, PM-26538-19-200621

Se realizó un ajuste en la consola de administración, ahora al tener asociado un proyecto a LDAP y eliminar ese proyecto, se actualizará la información del LDAP y se visualizarán los proyectos actualmente asociados. Al ingresar a la sección de Proyectos/LDAP en su buscador se visualiza el placeholder(Buscar LDAP).

[Ver LDAP](#)

\n## Visualización asignación de prioridades desde el servicio

title: Visualización asignación de prioridades desde el servicio chapter: “9.3.8” —

CASO PM-26689-19-200642:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Al momento de visualizar los acuerdos asociados al servicio, en la asignación de prioridades para los acuerdos, esta sección se presenta correctamente ya que siempre tendrá el mismo porcentaje de acuerdo al tamaño de la pantalla.\n## Orden alfabético a campos lista

title: Orden alfabético a campos lista chapter: “9.3.8” —

CASO PM-26823-19-200654:

Se realiza ajuste en consola especialista y cliente (ASMSSpecialist y ASMSCustomer). Los valores de los campos de petición (Lista, Árbol, Catálogo lista, Catálogo árbol y Selección múltiple) se visualizan en orden alfabético ascendente.\n## Error fecha de cierre cargue masivo

title: Error fecha de cierre cargue masivo chapter: “9.3.8” —

CASO PM-27906-19-200723:

Se realizó un ajuste en la consola de administración, ahora al realizar la carga masiva según tipo de caso, la importación del campo (fecha de cierre), toman el valor diligenciado en el formato y no el valor de la fecha de importación.

[Ver Cargas_Masivas_por_Tipo_de_Caso](#) \n## Chat consola cliente — title: Chat consola cliente chapter: “9.3.8” —

CASO PM-28301-19-200739:

CASO PM-28472-19-200756:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Las reglas configuradas con el tag de Ubicación se enviará el nombre de la ubicación y no el id de la misma.\\n## Remplazo de tags en correo de aprobacion

CASOS PM-28897-19-200782, PM-29822-19-200818:

Al realizar el envío de notificaciones de un caso por correo, los tags que se utilizaban correspondientes a los campos adicionales del caso no se estaban remplazando por los valores correspondientes del campo.

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Al momento en el que un caso ingresa a estado de aprobación, al enviarse el correo de aprobación a los usuarios, los tags correspondientes a los campos adicionales del ítem se remplazan por los valores que pueda tener el campo, esto sin tener en cuenta las traducciones que puedan tener los valores del campo adicional, si el campo adicional se encuentra vacío entonces el tag correspondiente a ese campo se remplazará por un espacio en blanco.

\\n## Eliminar archivos

CASO PM-29121-19-200785:

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist). Al eliminar un archivo adjunto del caso, no se presenta error y el archivo se elimina correctamente del caso, dejando la respectiva anotación en el historial.\\n## Licencias nombradas a usuarios no asociados a proyectos

CASO PM-29256-19-200791:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Cuando el usuario con licencia nombrada, es desasociado de todos los proyectos, el usuario se continúa visualizando en la lista de licencias nombradas y es posible desasociar dicho especialista de la licencia nombrada.\\n## Consumo de licencias en aprobación desde cliente

CASO PM-29308-19-200793:

Se realiza ajuste en el proceso de aprobación, en el momento en el que se realiza la aprobación se libera la licencia una vez se realiza la votación.\\n## Exportacion de casos Cliente

CASO PM-29315-19-200795:

Se realizó un ajuste en la consola de ASMS cliente, ahora es posible exportar el archivo con los casos del cliente visualizando correctamente la información; también podrá exportar casos por filtro de cliente o solicitante con la correspondiente información actualizada.

[Ver Consultar_casos](#)\\n## Ejecución de regla al editar caso

CASO PM-29393-19-200797:

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora las reglas sólo se ejecutan cuando se cumplen con las condiciones para su ejecución. Al editar el caso de nuevo, no se repite la ejecución de la regla. \\n## Consumo de API en ambiente multitenant — title: Consumo de API en ambiente multitenant chapter: “9.3.8” —

CASO PM-29454-19-200800:

Para el consumo de API en ambiente multitenant se debe agregar la llavex-aranda-tenant-alias con el valor del tennant en el cual se va a crear el caso, de la siguiente manera:

Params	Authorization	Headers (10)	Body ●	Pre-request Script	Tests	Settings
Headers 👁 9 hidden						
		KEY	VALUE			
<input checked="" type="checkbox"/>		x-aranda-tenant-alias	tenant_name			
		Key	Value			

CASO PM-29486-19-200801:

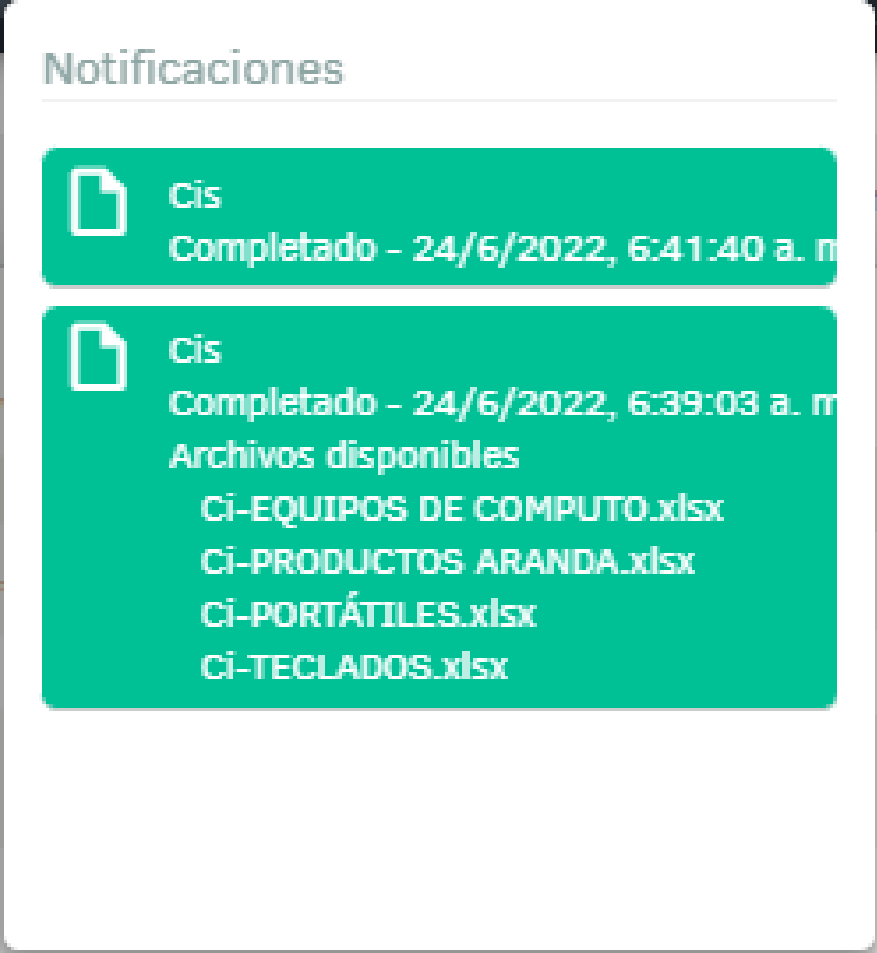
Se realiza ajuste en las consolas cliente y especialista (ASMSCustomer y ASMSSpecialist) se optimizan las consultas para obtener los datos en un menor tiempo.\\n## Servicios en etapa Transición

CASO PM-29488-19-200802:

Se realiza ajuste en consola cliente (ASMSCustomer). En el momento en el que un servicio se encuentra en etapa de transición, este servicio no se visualizará para la creación de casos.\\n## Exportación de CI no finalizaba

CASO PM-29490-19-200803:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Al momento de realizar la exportación de CI's, el archivo queda en espera para ser descargado. Cuando el archivo este listo para ser descargado se visualiza correctamente en la lista.



\n## Error en la importación de proyectos — title: Error en la importación de proyectos chapter: “9.3.8” —

CASO PM-29518-19-200805:

Se modifica el proceso de carga de la plantilla de proyectos que generaba la desconexión de la BD.\n## Error relación cis en tickets cerrados

title: Error relación cis en tickets cerrados chapter: “9.3.8” —

CASO PM-29575-19-200807:

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al tener cis relacionados en un caso, se podrá visualizar la relación de los activos en todos los estados del ticket incluyendo estados finales.

[Ver Relaciones](#)\n## Error en creacion de nuevos campos adicionales

title: Error en creacion de nuevos campos adicionales chapter: “9.3.8” —

CASO PM-29808-19-200814:

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora cuando se crea un nuevo campo adicional por modelo, las opciones de configuración (visible y asociado a categoría) se podrán escoger activas o inactivas según decida el usuario y no afectarán la creación del campo.

[Ver Adicionales](#)\n## Campo jefe inmediato – información otros proyectos

title: Campo jefe inmediato – información otros proyectos chapter: “9.3.8” —

CASO PM-29814-19-200815:

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al crear un nuevo usuario, ya sea especialista o cliente, el campo jefe inmediato en la búsqueda deberá traer los usuarios relacionados con el proyecto.

[Ver Usuarios](#)\n## Error cargue de plantilla jefe inmediato

title: Error cargue de plantilla jefe inmediato chapter: “9.3.8” —

CASO PM-29818-19-200816:

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator), ahora al cargar la información de clientes por plantilla, la importación cargará los campos diligenciados en el formato y no cargará información alterna. Ejemplo: (jefe inmediato)

[Ver Usuarios](#)\n## Aprobacion por cliente

title: Aprobacion por cliente chapter: “9.3.8” —

CASO PM-29834-19-200821:

Se realiza un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora cuando se activa el proceso de aprobación por cliente en service desk, el link de aprobación que se envía al correo del cliente al emitir su voto no consumirá ningún tipo de licencia y permitirá aprobar o rechazar el proceso correctamente.

[Ver Aprobaciones](#)\n## Error al editar servicios

title: Error al editar servicios chapter: “9.3.8” —

CASO PM-29864-19-200825:

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible editar los servicios de los diferentes proyectos sin que se genere error al guardar. \n## Envío duplicado de correos — title: Envío duplicado de correos chapter: “9.3.8” —

CASO PM-29866-19-200826:

Se realiza ajuste en el componente de envío de correo y ahora las notificaciones enviadas a los usuarios no se envían duplicadas.\n## Actualizaciones desconfiguran creación de casos por ALBI

title: Actualizaciones desconfiguran creación de casos por ALBI chapter: “9.3.8” —

CASO PM-29979-19-200835:

Se realiza ajuste en consola cliente (ASMSCustomer). Ahora en el momento en el que se actualizan las consolas de ASMS la configuración de casos por medio de ALBi se crea por defecto en falso. \n## Plantila de proyectos finaliza con error – title: Plantila de proyectos finaliza con error chapter: “9.3.8” –

CASO PM-30014-19-200838:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Al momento en el que realiza el cargue de plantilla para proyecto y el archivo contiene una gran cantidad de categorías no se genera error en el cargue.\n## Modelos inactivos de tareas

title: Modelos inactivos de tareas chapter: “9.3.8” –

CASO PM-30040-19-200839:

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al crear o editar una tarea no se visualizan los modelos de tareas inactivos.

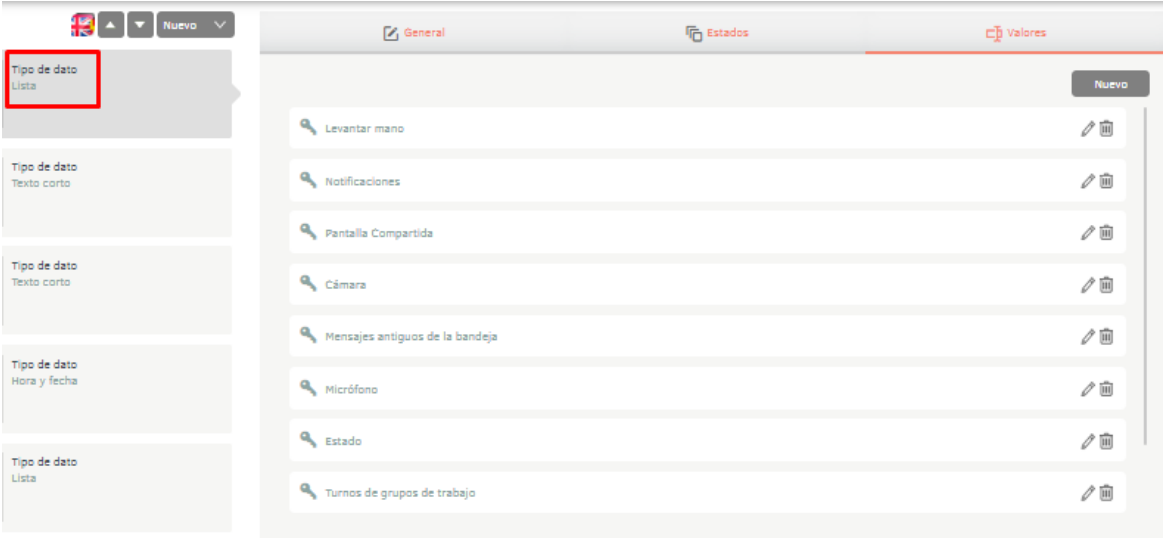
\n## Los valores configurados en campos tipo lista, ahora se visualizan en orden alfabético

title: Los valores configurados en campos tipo lista, ahora se visualizan en orden alfabético chapter: “9.3.8” –

CASO PM-30123-19-200847:

Anteriormente se visualizaban los campos adicionales tipo (lista) desordenados, sin respetar el orden alfabético de los valores.

Se realiza un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora cuando se crea un nuevo campo adicional tipo (lista) en la sección service desk, los valores configurados en este campo se visualizarán en orden alfabético en consola de especialista y consola de usuario final.



\n## Error sincronizacion usuarios y proyectos – title: Error sincronizacion usuarios y proyectos chapter: “9.3.8” –

CASO PM-30132-19-200848:

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al realizar la sincronización de usuarios del directorio activo, los usuarios que se sincronicen vendrán en el estado actual del folder, ya sea activo o inactivo, además quedarán asociados a los servicios y proyectos que se configuren en la sincronización.

[Ver LDAP](#)\n## Usuario responsable es asociado como especialista

title: Usuario responsable es asociado como especialista chapter: “9.3.8” –

CASO PM-30215-19-200854:

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al crear un grupo y asignar un usuario como responsable del grupo, el usuario responsable no se podrá asociar como un especialista.

[Ver Grupos](#)\n## Campos adicionales SLA

title: Campos adicionales SLA chapter: “9.3.8” –

CASO PM-30257-19-200858:

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al crear un adicional nuevo por acuerdo ANS o SLA, se visualizarán todos los campos adicionales creados en el tiempo, por estado, en cada proyecto. .

[Ver Acuerdos](#) \n## Respuesta de correo - nota en el ticket – title: Respuesta de correo - nota en el ticket chapter: “9.3.8” –

CASO PM-30551-19-200872:

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist); cuando el especialista envía un correo al usuario, utilizando la opción “enviar correo” desde su consola y el usuario responde este email, la respuesta se adjunta como una nota en el ticket.

[Ver Editar_un_Caso](#)\n## Campo comentary_nohtml

title: Campo comentary_nohtml chapter: “9.3.8” –

CASO PM-30642-19-200878:

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist); cuando se gestiona una tarea a un estado final, el campo (Resultado) permitirá guardar correctamente el comentario.

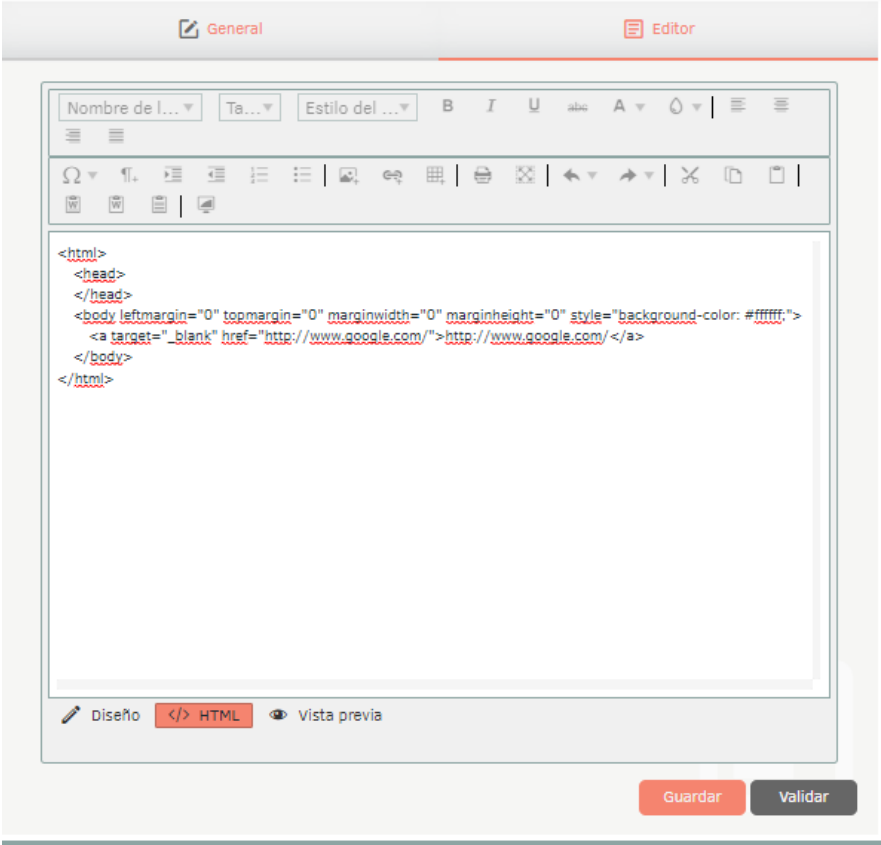
[Ver Crear](#)\n## Al agregar la URL en la sección guión de service desk, ahora se cargará de forma correcta

title: Al agregar la URL en la sección guión de service desk, ahora se cargará de forma correcta chapter: “9.3.8” –

CASO PM-30681-19-200880:

Anteriormente al intentar crear una (URL) al dar click en la opción guardar, la consola de administración arrojaba el error El tag “< a >” no es permitido.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora cuando se crea un nuevo guion en la sección service desk, la URL que se agregue en el campo editor, se cargará correctamente con el tag.



\n## Estado consecutivo check publicado — title: Estado consecutivo check publicado chapter: “9.3.8” —

CASO PM-30814-19-200884:

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), durante la creación de un estado para un artículo, al activar el check (publicado), y gestionar los elementos del flujo de estado (transiciones, razones), la razón configurada para cada uno de los estados se respetará.

[Ver Estados](#) (En esta opción se visualiza la informacion del check publicado)

[Ver Articulos](#) (En esta opción se visualiza la razón y el estado del artículo)

\n## Error en el ingreso a ASMS cliente Comfenalco valle

title: Error en el ingreso a ASMS cliente Comfenalco valle chapter: “9.3.8” —

CASO PM-30840-19-200887:

Anteriormente, cuando un caso se encontraba pendiente de aprobación por cliente, en las licencias de ASMS se visualizaba el consumo de sesiones por la URL de votación.

Se realiza un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora cuando se activa el proceso de aprobación por cliente, el link de aprobación al emitir su voto no consumirá ningún tipo de licencia y permitirá aprobar o rechazar el proceso correctamente.

[Ver Aprobaciones](#)\n## Error al duplicar acuerdos

title: Error al duplicar acuerdos chapter: “9.3.8” —

CASO PM-30866-19-200888:

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible clonar acuerdos o SLAs por proyecto, además de conservar la información de fechas y tiempos en cada uno de ellos.

[Ver Acuerdos](#)\n## Visualización de secciones con múltiples datos

title: Visualización de secciones con múltiples datos chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31020-19-200897:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Ahora no se genera error por tiempo en las secciones donde se debe visualizar gran cantidad de datos.\n## Asociación modelos a categorías

title: Asociación modelos a categorías chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31061-19-200899:

Al momento de realizar un cargue proyectos y en la hoja ServiceCategory se asociaban modelos diferentes a los asociados en la hoja Services, se generaba error durante el carga del archivo.

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Ahora en el cargue de proyectos es posible asociar en la hoja ServiceCategory modelos diferentes a los asociados en la hoja Services.\n## Modificación de caso relacionado a tarea

title: Modificación de caso relacionado a tarea chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31070-19-200901:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Al configurar una regla en tareas para modificar el caso relacionado, sólo se visualiza en la acción de la regla las relaciones que corresponden a la tarea como hija del caso.\n## Carga de Cl's con progreso

title: Carga de Cl's con progreso chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31076-19-200903:

Al realizar la carga de Cl's en un archivo con una gran cantidad de registros, el proceso finalizaba pero no cargaba correctamente todos los registros.

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Al realizar la carga de un formato de Cl's, la carga se realizará en 6 etapas las cuales verifican que los Cl's del documento cumplan las condiciones para ser importados sin tener en cuenta la cantidad de registros en el archivo.

[Ver Categorías / Importar Formato para categorías.](#)\n## Actualización de modelos en servicio

title: Actualización de modelos en servicio chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31081-19-200905:

Al descargar el formato para la actualización de modelos de una categoría, automáticamente no se actualizaban los tiempos y campos adicionales correspondientes a la categoría modificada de acuerdo al nuevo modelo.

Se implementa funcionalidad en consola administración (ASMSAdministrator). Al momento de descargar el formulario de cargas masivas en Catálogo y portafolio de Servicios / Servicios, se visualizará una nueva opción para la modificación de los modelos de las categorías asociadas al servicio.



[Ver Servicios - Carga y/o actualización masiva de servicios](#) \n## Visualización categorías Microsoft Teams — title: Visualización categorías Microsoft Teams chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31167-19-200912:

Las categorías no se visualizaban en el orden correcto de acuerdo a la jerarquía desde el bot de Microsoft Teams.

Se realiza ajuste en el bot de Microsoft Teams, ahora al ejecutar el comando Crear caso y listar las categorías, estas se van visualizando de acuerdo a su jerarquía.

\n## Cambio de categorías de transversal a proyecto y viceversa

title: Cambio de categorías de transversal a proyecto y viceversa chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31370-19-200925:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator), ya que no era posible cambiar una categoría deTransversal a por Proyecto.

Ahora al descargar el formato con datos para la actualización de categorías, es posible pasar una categoría transversal a por proyecto y viceversa.

[Ver Categorías / Importar Formato para categorías.](#) \n## Case creator presenta fallas con un correo especifico

title: Case creator presenta fallas con un correo especifico chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31617-19-200929:

Anteriormente, cuando se enviaba un correo sin el identificador MessageId, el log case creator de Aranda no registraba el causante de la falla.

Se realiza un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora cuando se envía un nuevo correo que no cuenta con un messageid en su encabezado, el log de Aranda DebugView y el log de Aranda case creator, enviarán un mensaje notificando que el correo no encuentra el messageid y se restringirá la acción de crear el caso. \n## Actualización de usuarios — title: Actualización de usuarios chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31806-19-200933:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator). Al momento de actualizar un usuario este se guarda correctamente y se visualiza el mensaje de confirmación. \n## Edición de casos luego de cambio de estado por regla de encuesta — title: Edición de casos luego de cambio de estado por regla de encuesta chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31824-19-200935:

Al ejecutarse una regla por encuesta la cual modifica el estado del caso, al editar el caso luego de la ejecución de la regla, se generaba error y no era posible guardar la edición.

Se realiza ajuste en consola especialista (ASMSSpecialist). Al editar un caso que cambio de estado por regla de encuesta y guardar, la edición se guarda correctamente. \n## Fecha de registro cargue masivo de casos

title: Fecha de registro cargue masivo de casos chapter: “9.3.8” —

CASO PM-31961-19-200938:

En el cargue masivo de casos, no muestra la fecha y hora de registro definida en el formato.

Se corrige inconsistencia en el cargue masivo de casos desde consola de administración(ASMSAdministrator); ahora al hacer una importación masiva de casos, la fecha y hora de registro y la fecha de cierre, una vez se crean los casos, es la fecha definida en el formato. Tenga en cuenta lo siguiente:

- Si se importan casos en estados finales y no se define una fecha de cierre, el sistema registra automáticamente la fecha y hora actual.
- Si se importan casos en un estados iniciales o intermedios y no se define una fecha de apertura, el sistema registra automáticamente la fecha y hora actual. \n## Error en la obligatoriedad de la notas — title: Error en la obligatoriedad de la notas chapter: “9.3.8” —

CASO PM-32365-19-200943:

En la consola especialista(ASMSSpecialist) al solicitar la nota obligatoria por estado, no era posible cerrar la ventana emergente para agregar la nota.

Se realiza ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora, al solicitar la nota obligatoria por cambio de estado, es posible cerrar la ventana emergente.

\n## Se elimina casilla de Nota Obligatoria en Tareas

title: Se elimina casilla de Nota Obligatoria en Tareas chapter: “9.3.8” —

CASO PM-32447-19-200945:

En la consola administración(ASMSAdministrator), en la sección de Estados se visualizaba la casilla para marcar estados, en tareas con nota obligatoria.

Se realiza ajuste en la consola de administración(ASMSAdministrator); se elimina la casilla de nota obligatoria para los estados de las tareas. Ahora al visualizar los estados de las tareas, no es posible activar la marca de nota obligatoria. \n## Traducción incorrecta en sección Tiempos y Costos — title: Traducción incorrecta en sección “Tiempos y Costos” chapter: “9.3.8” —

CASO PM-32667-19-200957:

Error en las traducciones al idioma portugués en la pestaña de tiempos y costos.

Se realiza corrección en la consola de especialista(ASMSSpecialist) en las traducciones de los valores Fecha de cierre, Atención y Solución de la pestaña tiempos y costos, ahora esta información se traduce de manera correcta. \n## Creación tareas por condición — title: Creación tareas por condición chapter: “9.3.8” —

CASO PM-33545-19-200987:

En la consola administración(ASMSAdministrator) al seleccionar el tipo de temporizador Condición, durante la creación de una tarea, se actualizaba la página y retornaba a la opción, seleccionar Estado.

Se realizan ajustes en la consola administración(ASMSAdministrator)permitiendo crear tareas con el tipo de temporizadorCondición sin que se genere error.\n## Agregar nota por cambios masivos

title: Agregar nota por cambios masivos chapter: “9.3.8” —

CASO PM-33586-19-200989:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist), al momento de realizar cambios masivos y agregar una nota, la pantalla quedaba en blanco.

Se realiza ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora al efectuar cambios masivos, podrá agregar la nota en los casos seleccionados. \n## Condición en reglas Todas las tareas cerradas — title: Condición en reglas “Todas las tareas cerradas” chapter: “9.4.0” —

CASO PM-33640-19-200992:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist), al configurar una regla con la condición Todas las tareas cerradas, la regla se ejecutaba al editar el caso con todas la tareas cerradas y no al cerrar la última tarea.

Se realiza ajuste en la consola especialista(ASMSSpecialist), al cerrar la última tarea del caso, se ejecutan las reglas que cumplan con esta condición. \n## Campos Cliente, Compañía y CI al crear caso por regla — title: Campos Cliente, Compañía y CI al crear caso por regla chapter: “9.3.8” —

CASO PM-33642-19-200993:

Al ejecutar la acción crear ítem, en el caso creado, no se asociaban los valores de Cliente, Compañía y CI.

Se realiza ajuste en la consola especialista (ASMSSpecialist), al crear un nuevo caso por regla, se asocia el Cliente, la Compañía y/o el CI.

Nota: Si el filtro de Servicios se encuentra activo, el concepto sólo se asociará al nuevo caso, si éste se encuentra asociado al servicio.\n## Creación de casos por plantilla

title: Creación de casos por plantilla chapter: “9.3.8” —

CASO PM-33790-19-201000:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist), al crear un caso por medio de plantilla, la pantalla quedaba en blanco.

Se realiza ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora al seleccionar una plantilla para la creación de un caso, no se genera error, permitiendo seleccionar la plantilla y crear el caso por medio de ésta. \n## Link de encuesta envía al login — title: Link de encuesta envía al login chapter: “9.3.8” —

CASO PM-34043-19-201009:

En las notificaciones de encuesta enviadas por correo al cliente, al ingresar a la encuesta por medio del link, esta no se visualizaba ya que se enviaba al login de la consola cliente (ASMSCustomer).

Se realiza ajuste en la consola de cliente(ASMSCustomer); al ingresar a la encuesta a través del link, podrá visualizarla correctamente y diligenciarla.

title: Vista previa de artículos chapter: “9.3.8” layout: instaladores —

Enlaces de descarga

- [Aranda.ASMS.Installer.9.3.8.exe](#)\n## Visualización de opciones del menú con verificación de roles de especialista

title: Visualización de opciones del menú con verificación de roles de especialista chapter: “9.4.1” —

CASO CH-25497:

Se realizan ajustes en la consola de especialista(ASMSSpecialist) para visualizar las diferentes opciones del menú mediante la verificación de los diferentes roles asociados al especialista.

[Ver Vistas por defecto](#) \n## Cambiar a Estado Solucionado a partir de un correo electrónico. — title: Cambiar a Estado “Solucionado” a partir de un correo electrónico. chapter: “9.4.1” —

CASO CH-23759:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de especialista(ASMSSpecialist), la cual permite realizar el cambio de estado de los casos a través de correo electrónico.

[Ver Acciones por correo](#) \n## Múltiples ambientes. — title: Múltiples ambientes. chapter: “9.4.1” layout: beta beta: true —

CASO CH-21863:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración(ASMSAdministrator), la cual permite realizar despliegue de grupos de actualización entre diferentes ambientes (Desarrollo, pruebas o producción).

[Ver Change Set](#) \n## Logs de error en cargas masivas. — title: Logs de error en cargas masivas. chapter: “9.4.1” —

CASO CH-25863:

Se hace ajuste en la consola de administración (ASMSadministrator), ahora al momento de realizar cargas masivas, cuando existan errores en la importación, es posible descargar un informe de los registros no cargados con su respectivo error. La funcionalidad aplica para los siguientes conceptos:

- Campos adicionales.
- Artículos.
- Calendarios.
- Catálogos.
- Categorías.
- Cis.
- Compañías.
- Proveedores.
- Contratos.
- Ubicaciones.
- Matriz de prioridades.

- Servicios.
- Acuerdos de servicio.
- Estados.
- Clientes.
- Especialistas.

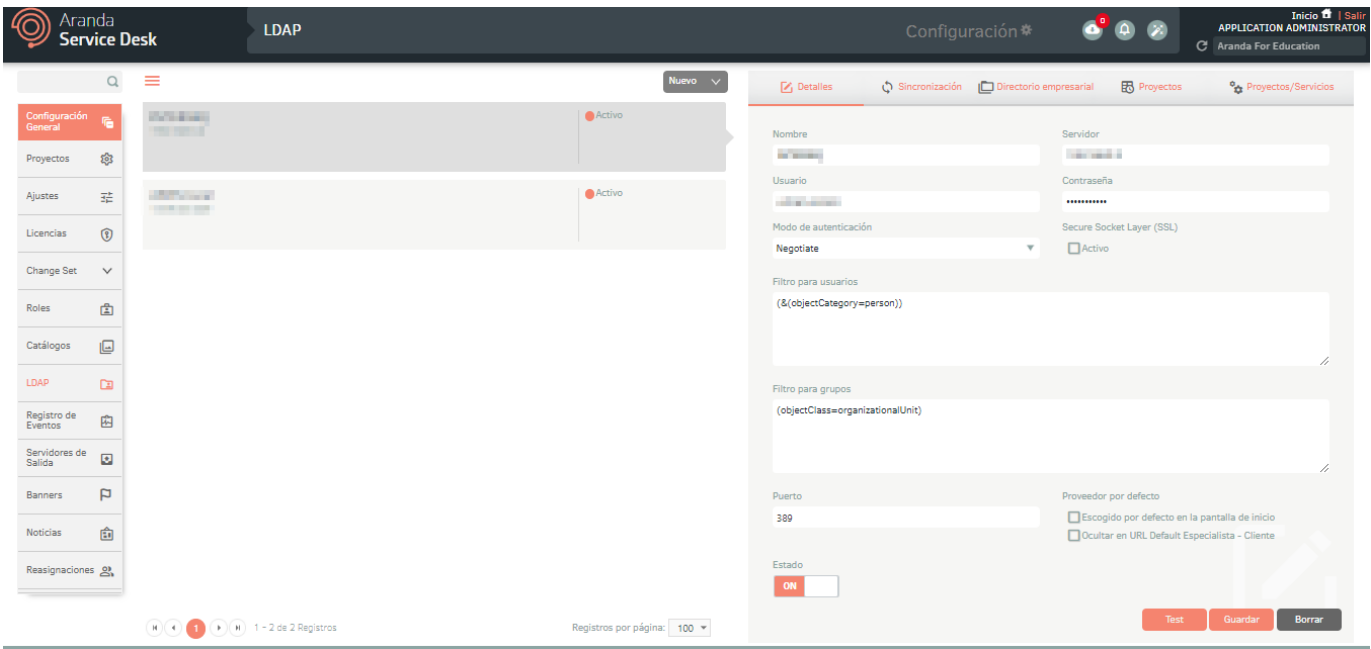


Ajustes creación LDAP

title: Ajustes creación LDAP chapter: “9.4.1” —

CASO CHG-27642-19-300584:

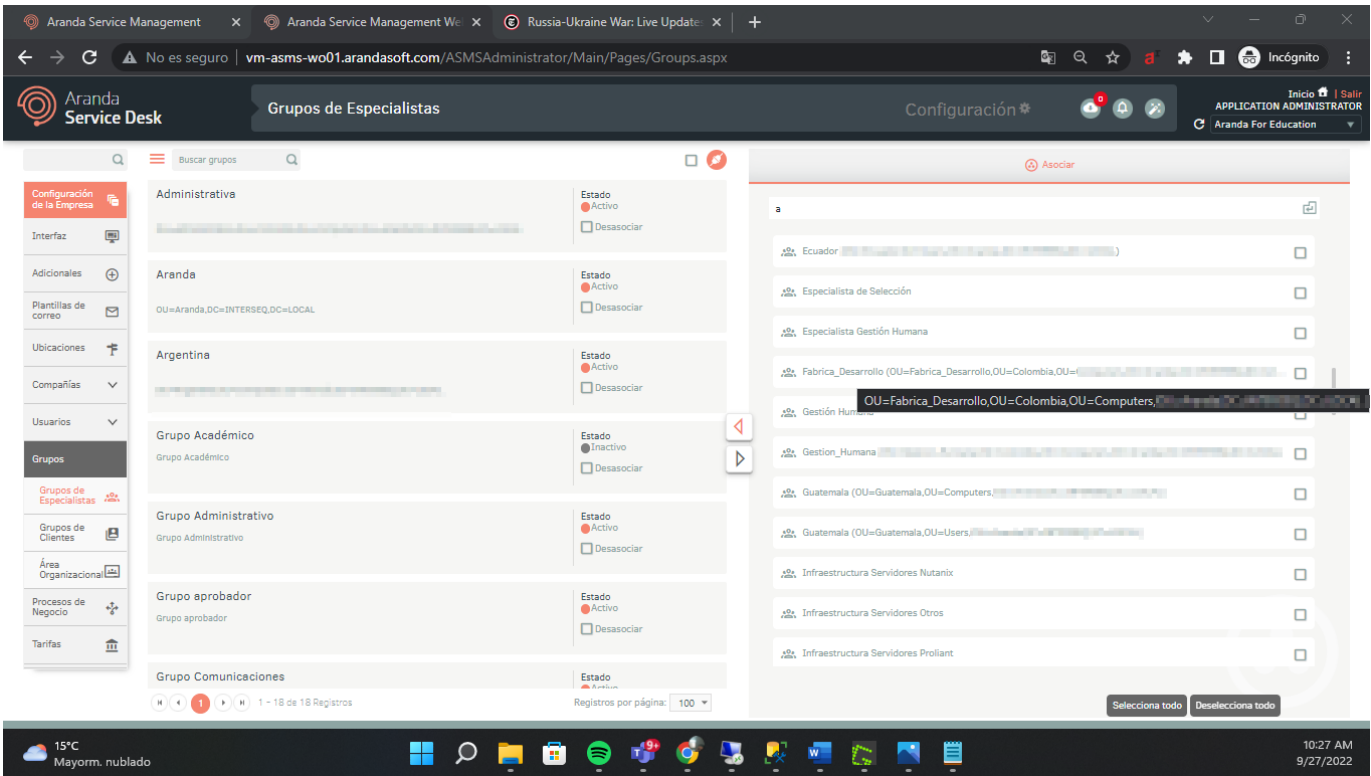
Se realiza ajuste en la consola de administración(**ASMSAdministrator**) sobre el concepto LDAP, ahora se incluye el campo **Estado** para activar o desactivar la configuración, adicional cuando realice la creación de un LDAP este quedará en estado inactivo y los campos fecha de inicio, nombre de usuario y LDAP ID solo se solicitarán como obligatorios cuando se active la configuración.



title: Asociación grupos LDAP a proyectos chapter: “9.4.1” —

CASO CHG-27809-19-300604:

Se realiza ajuste en la consola de administración(**ASMSAdministrator**) en la asociación de grupos a proyectos, ahora los grupos que se hayan sincronizado con el LDAP se visualizarán con el valor grou_definition.Ldap.



title: Asociar y Desasociar masivamente Cis por proyecto chapter: “9.4.1” —

CASO CHG-28547-19-300663:

Se realiza ajuste en el formato de asociación de registros a proyectos, ahora se incluye la hoja CI la cual permite asociar o desasociar masivamente Cis de los proyectos.

[Ver Asociar registros a proyectos](#) \n## Comportamiento tipo Búsqueda para campo Proyecto — title: Comportamiento tipo Búsqueda para campo Proyecto chapter: “9.4.1” —

CASO CHG-28768-19-300685:

En la creación de un caso en consola de especialista(ASMSSpecialist), se realiza modificación en el campo proyecto, acogiendo características de campo tipo búsqueda, para una selección de proyecto más ágil.

- Las validaciones y relaciones definidas para el campo, no cambian.
- La búsqueda se realiza sobre los campos Nombre y Descripción de los proyectos.
- Si el especialista se encuentra asociado a un único proyecto, este se seleccionará automáticamente y no se podrá borrar. \n## Creación y actualización masiva de Catálogos — title: Creación y actualización masiva de Catálogos chapter: “9.4.1” —

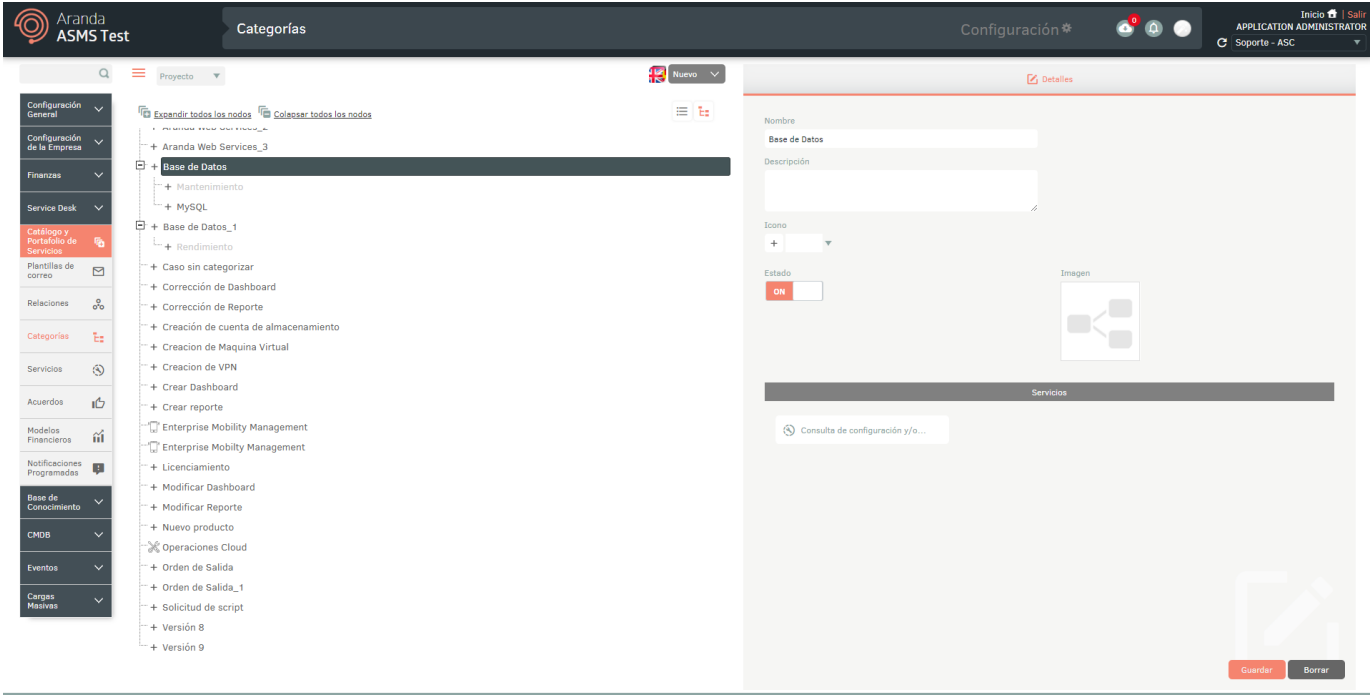
CASO CHG-29069-19-300702

Se implementa nueva opción en la consola de administración(ASMSAdministrator), ahora es posible realizar creación y/o actualización masiva de catálogos y sus valores.

[Ver Catálogos](#) \n## Árbol de categorías de expandido a colapsado — title: Árbol de categorías de expandido a colapsado chapter: “9.4.1” —

CASO CHG-30961-19-300792:

Se implementa funcionalidad en la consola de administración(ASMSAdministrator), se agregaron dos botones en la vista árbol en Catálogo y Portafolio de Servicios / Categorías, los cuales permiten expandir o contraer todos los árboles existentes en la página actual de las categorías.



[Ver Categorías](#) \n## Implementación Tag para última nota pública y última nota privada — title: Implementación Tag para última nota pública y última nota privada chapter: “9.4.1” —

CASO CHG-33050-19-300877:

Se implementa en la consola de administración (ASMSAdministrator), en las diferentes secciones se elimina el tag** y se agregan los tags ** y **, con este ajuste es posible seleccionar el tipo de nota que se enviara en la notificación. \n## Mejora en la descarga de CIs y Usuarios — title: Mejora en la descarga de CIs y Usuarios chapter: “9.4.1” —

Se realizan ajustes en la consola administración(ASMSAdministrator) para la descarga de plantillas con datos de los conceptos CIs y Usuarios, ahora al descargar los formatos con datos, en cada uno de estos conceptos, se genera la descarga de un archivo .zip con un documento .xlsx por cada 7.000 registros exportados.

[Ver Exportar Formato para clientes y Especialistas](#)

[Ver Exportación masiva de CIs](#) \n## Duplicidad en las relaciones de tareas — title: Duplicidad en las relaciones de tareas chapter: “9.4.1” —

CASO PM-29401-19-200798:

En la consola de especialista (ASMSSpecialist), al crear una tarea se visualizaban todas las relaciones configuradas para ésta.

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), al crear una tarea en un caso, sólo se visualizan los tipos de relación correspondientes a la tarea asociada al caso. \n## Lentitud y alto consumo de recursos — title: Lentitud y alto consumo de recursos chapter: “9.4.1” —

CASO PM-29982-19-200836:

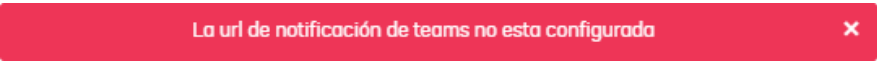
Alto consumo de recursos.

Se realiza optimización en el proceso de ejecución de reglas asincronas, ahora se proyectan las fechas de ejecución lo cual evita que el proceso valide cada minuto que reglas están pendientes por ejecutar y de esta manera reduce el consumo de recursos en el servidor. \n## Envío de notificaciones teams sin URL configurada — title: Envío de notificaciones teams sin URL configurada chapter: “9.4.1” —

CASO PM-30176-19-200851:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist), al guardar un caso que genera proceso de aprobación y tiene configurado el envío de notificaciones por teams, se generaba un error si la URL de notificación Teams no se encontraba configurada en consola administración (ASMSAdministrator).

Se realiza ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora cuando un caso ingresa a proceso de aprobación y no tiene configurada la URL para el envío de notificaciones Teams en consola administración (ASMSAdministrator), el caso no guarda el nuevo estado y no se generan los correos del proceso de aprobación y el caso no se bloquea, presentando en consola el siguiente mensaje:



\n## Asociación de grupos a categorías en CMDB — title: Asociación de grupos a categorías en CMDB chapter: “9.4.1” —

CASO PM-30268-19-200861:

En consola de administración, en la sección CMDB / Categorías, al asociar una nueva categoría a un grupo, se eliminaba la configuración existente para los grupos asociados a la categoría.

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator); al seleccionar categorías en CMDB, para asociar nuevos grupos de diferentes proyectos, no se elimina la configuración realizada previamente. \n## Activar reglas — title: Activar reglas chapter: “9.4.1” —

CASO PM-31697-19-200930:

En la consola de administración en la sección Service Desk / Reglas, se generaba error al activar una regla.

Se realiza ajuste en la consola de administración(**ASMSAdministrator**), ahora al activar las reglas se guarda correctamente la edición de las mismas. \n## Error al cambiar servicio — title: Error al cambiar servicio chapter: “9.4.1” —

CASO PM-32346-19-200942:

En la consola de especialista ASMSSpecialist, al seleccionar un cliente asociado a un servicio, por medio de la compañía, se permitía hacer la selección, pero al instante se borraba.

Se realiza ajuste en la consola especialista(**ASMSSpecialist**), ahora al seleccionar un cliente asociado a un servicio por medio de la compañía, se podrá guardar el cambio.

\n## Error exportar formato de clientes con datos

title: Error exportar formato de clientes con datos chapter: “9.4.1” —

CASO PM-32454-19-200946:

Error al hacer la apertura del formato de carga masiva de clientes.

Se corrige inconsistencia presentada en consola de administración(**ASMSAdministrator**) al hacer la apertura del formato de carga masiva de clientes, ahora al descargar el formato con datos y hacer su apertura no se genera error. \n## Eliminación campo código de la configuración de interfaz — title: Eliminación campo código de la configuración de interfaz chapter: “9.4.1” —

CASO PM-32552-19-200953:

En la consola de administración(**ASMSAdministrator**), era posible configurar el campo código como obligatorio en la creación del caso, motivo por el cual no era posible crear nuevos casos.

Se realiza ajuste en la consola de administración(ASMSAdministrator), el campo código se elimina de la configuración de interfaz.

title: Traducción incorrecta en sección “Tiempos y Costos” chapter: “9.4.1” —

CASO PM-32667-19-200957:

Error en las traducciones al idioma portugués en la pestaña de tiempos y costos.

Se realiza corrección en la consola de especialista(**ASMSSpecialist**) en las traducciones de los valores Fecha de cierre, Atención y Solución de la pestaña tiempos y costos, ahora esta información se traduce de manera correcta. \n## Cargue masivo de proyectos pestaña CaseTypeSetting — title: Cargue masivo de proyectos pestaña CaseTypeSetting chapter: “9.4.1” —

CASO PM-33112-19-200970:

En la consola de administración(**ASMSAdministrator**) durante la carga de un archivo para la creación de proyectos por carga masiva, no se importaban correctamente los valores configurados para cada tipo de caso.

Se realiza ajuste en la consola de administración(**ASMSAdministrator**), ahora al realizar la carga de proyectos con la hoja CaseTypeSetting diligenciada, las diferentes configuraciones se asignan correctamente para cada tipo de caso en el proyecto.

\n## Campo RealDate nulo en web service

title: Campo RealDate nulo en web service chapter: “9.4.1” —

CASO PM-33728-19-200994:

Al realizar la petición al web service para visualizar la lista de casos en el repositorio 3, el campo realDate no obtenía los valores correspondientes.

Se implementa ajuste en el web service; ahora al realizar la petición para visualizar los casos, en el campo realDate, se visualizan los valores correspondientes de acuerdo a cada caso. \n## Reasignaciones no se aplicaban correctamente — title: Reasignaciones no se aplicaban correctamente chapter: “9.4.1” —

CASO PM-30315-19-200866:

En la consola de administración(**ASMSAdministrator**), al tener configurada una reasignación para un especialista, los casos continuaban siendo asignados al especialista que tenía definida esta configuración.

Se realiza ajuste en la reasignación de casos, al tener configurada una reasignación para un especialista, los casos se reasignan correctamente de acuerdo a la configuración realizada para la reasignación.\n## Problema en calendarios

title: Problema en calendarios chapter: “9.4.1” —

CASO PM-34274-19-201020:

En la consola de especialista(**ASMSSpecialist**), al visualizar los especialistas disponibles del grupo, sólo se visualizaba el responsable.

Se realiza ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora cuando el grupo de especialistas tenga el calendario activo, se visualizan los especialistas del grupo con el mismo calendario o sin calendario definido.\n## Finalización sesión del chat

title: Finalización sesión del chat chapter: “9.4.1” —

CASO PM-34369-19-201024:

En las conversaciones del chat al cerrar sesión no se guardaba la fecha final correctamente por lo cual no era posible iniciar una nueva conversación.

Se realiza ajuste en el chat, ahora al cerrar la conversación ya sea por parte del cliente o del especialista, la fecha final se guarda correctamente, permitiendo iniciar nuevas conversaciones.

\n## Remplazo de tags de campos adicionales en notificaciones

title: Remplazo de tags de campos adicionales en notificaciones chapter: “9.4.1” —

CASO PM-34470-19-201026:

En la consola de especialista(**ASMSSpecialist**) al agregar votantes manualmente en un proceso de aprobación, en la notificación del correo, los tags de campos adicionales no se remplazaban correctamente.

Se realiza ajuste en la consola de especalista(**ASMSSpecialist**), ahora al agregar votantes a un proceso de aprobación, en la notificación enviada, los tags correspondientes a campos adicionales, se remplazan correctamente.

\n## Error al cambiar el Tipo de registro

CASO PM-34755-19-201040:

Anteriormente al modificar el campo Tipo registro, la consola no actualizaba el campo y no se visualizaba en el historial los ajustes realizados.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al modificar el campo (Tipo de registro), se actualizará el campo sin problema y se visualizará en el historial del caso el nuevo valor y el valor anterior.

CASO PM-34983-19-201049:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist) al tener configurados los filtros de exclusión en el case creator, los casos se creaban.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora al tener configurados los filtros para creación de casos por case creator se tienen en cuenta los filtros configurados de la siguiente manera:

Con la siguiente configuración los filtros tendrán el siguiente comportamiento:



Con el filtro FW:

- No se crean los casos que en el asunto sólo tenga FW:
- Si el asunto tiene FW: pero contiene más texto, estos correos se crean.

Con el filtro Task *:

- No se crean los casos que el asunto del correo inicio con Task
- Si el asunto contiene Task pero no está al inicio ejemplo (Aranda Task) ese correo se crea.

Con el filtro * Aranda *:

- No se crean los casos que el asunto del correo contenga la Palabra Aranda al principio o al final, ejemplo(Correo Aranda creación) este correo no crea un caso.
- Se crean los casos que en el asunto del correo contenga la palabra Aranda al principio o al final, ejemplo(Aranda correo) y(Correo Aranda)se crean los casos.

CASO RF-37432-19-423301:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist), luego de realizar la votación de un caso, al cambiar de estado no era posible editarlo.

Se realiza ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora cuando se realiza la votación de un caso y este cambia de estado, es posible editarlo sin generar error.

\n## Ubicación de Cliente no se predefine en la creación de Casos

CASO PM-32461-19-200948:

Anteriormente, al crear un nuevo caso en la consola de Especialista, no se cargaba automáticamente la ubicación del cliente o de la compañía que el especialista seleccionaba.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist); al seleccionar el cliente o compañía, durante la creación del caso, en forma automática, se muestra la ubicación.

Para el campo ubicación, en la creación del caso, se agregó un GIF de carga, que visualmente le informa al usuario que la consulta de la ubicación está en curso.

CASO PM-34803-19-201044:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist), se generaba un error en la tabla del Listado personalizado de casos al hacer uso del campo Descripción.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), el campo Descripción fue eliminado de las listas personalizadas que hacían uso de este campo. Adicionalmente, en la consola de Administración (ASMSAdministrator) este campo fue eliminado de la lista de campos disponibles en la creación de Vistas Personalizadas.

CASO PM-36105-19-201080:

Anteriormente, al intentar crear un cliente dentro de un caso (nuevo o editado) o al crear un nuevo cliente o compañía, no se abría correctamente la consola de administración y el usuario era redireccionado a la pantalla de login.

Este error era ocasional; al procesar el token de autenticación enviado a la consola de administrador, se generaba un error al procesar la sesión que debía crearse y redireccionaba al usuario al Login de la consola.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator); se ajustó la lógica que procesa el token de autenticación enviado desde la consola de especialista a la consola de administración, que permite visualizar los formularios de creación de cliente y compañía.

El ajuste implementado permite que el token enviado se procese correctamente y sea posible iniciar sesión en la consola de administrador.

CASO PM-36183-19-201083:

Anteriormente, al intentar crear un cliente dentro de un caso, posterior al registro de los campos y al guardar los ajustes para su activación, el sistema quedaba en espera sin presentar el mensaje de Cliente Creado Exitosamente; el usuario no podía validar si el cliente fue creado correctamente o no.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), al crear un nuevo cliente dentro de un caso, y guardar el registro, el especialista podrá visualizar el mensaje de confirmación de creación del cliente y posteriormente activar o modificar la información relacionada.

Tipo de documento

No. Identificación

Jefe Inmediato

Buscar usuarios

Cargo

Zona horaria

Cultura

Fecha de Nacimiento (dd/mm/aaaa)

Ubicación

Geolocalización

AR

Ingrese una dirección o fije la ubicación sobre el mapa...

Cliente creado

Guardar

Borrar

\\n## No permite seleccionar un artículo para editar o publicar. — title: No permite seleccionar un artículo para editar o publicar. chapter: “9.4.1” —

CASO PM-37480-19-201154:

Al ingresar a la opción Base de conocimiento/Artículos desde la consola de administración, no era posible editar o crear articulos.

Se corrige inconsistencia en la gestión de artículos desde la consola de administración(ASMSAdministrator), ahora cuando existen artículos con demasiada información en el contenido, la página no se bloquea y los articulos cargan de manera correcta. \\n## Ocultar opción ¿Olvidó su contraseña? consola cliente. — title: Ocultar opción ¿Olvidó su contraseña? consola cliente. chapter: “9.4.3” —

CASO CHG-32630-19-300858:

Se agrega nueva opción en los ajustes desde la consola de administración(ASMSAdminsitator), ahora es posible ocultar la opción ¿Olvidó su contraseña? en la página de ingreso del portal de usuario (ASMSCustomer).

Para ocultar la opción ¿Olvidó su contraseña? ingrese a la consola de administración de ASMS en la sección Configuración General del menú principal, seleccione la opción Ajustes. Elija la opción ASMS y ubíquese sobre el valor HideForgotPasswordCustomer.

Aranda Service Desk

Ajustes

Configuración

Inicio | Salir Admin2

Aranda For Education

Configuración General

Proyectos

Ajustes

Licencias

Change Set

Roles

Catálogos

LDAP

Registro de Eventos

Servidores de

ASMS

General

ASMS

ServiceDesk

CMDB

KnowledgeBase

Use

uri

uri

uri

AllowExtAuthenticationInLogin

No permitir cargar las autenticaciones externas en consolas

AdminAPRURL

uri para administrar dominios

HideForgotPasswordCustomer

Ocultar opción de olvido contraseña en consola cliente

1 - 9 de 9 Registros

Registros por página: 100

Detalles

Nombre

HideForgotPasswordCustomer

Descripción

Ocultar opción de olvido contraseña en consola cliente

Valor

☐

Guardar

Active la casilla de verificaciónValor y haga clic en Guardar.

Details

Name

HideForgotPasswordCustomer

Description

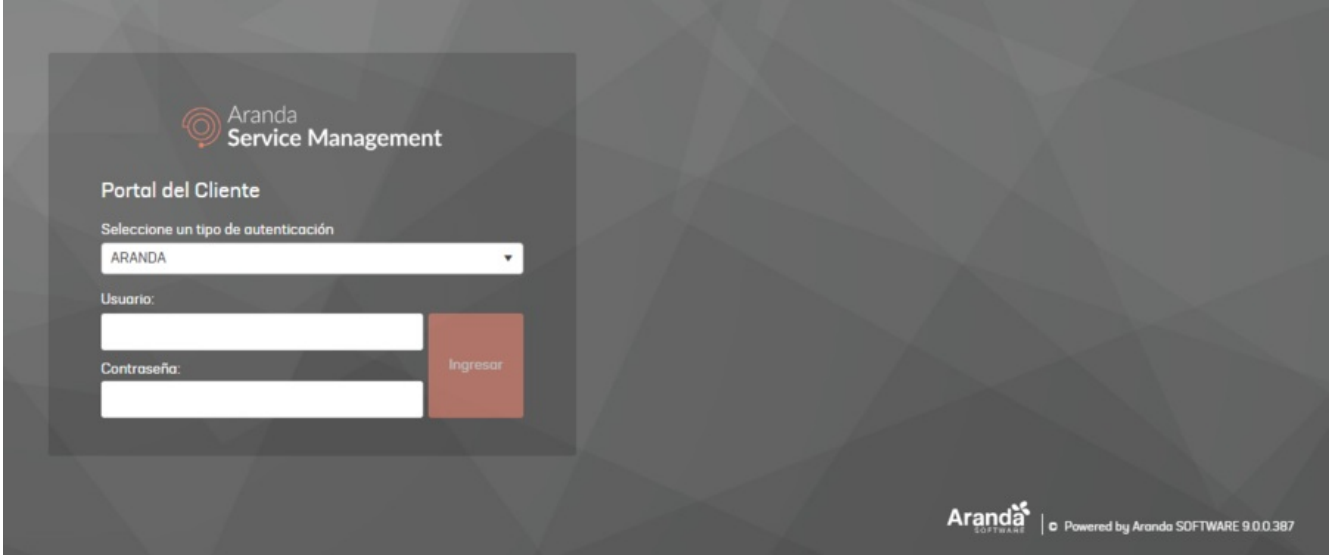
Ocultar opción de olvido contraseña en consola cliente

Value

☒

Save

Cuando cargue la pagina del portal cliente, la opción¿Olvidó su contraseña? no se visualizará.



\n## Asociación de usuarios a grupos por proyecto — title: Asociación de usuarios a grupos por proyecto chapter: “9.4.3” —

CASO PM-28787-19-200776:

En la consola de administración(ASMSAdministrator) los grupos de usuarios eran transversales, en consecuencia, la asociación de usuarios que se configuraba en un proyecto, impactaba visualmente en proyectos que tenían asociado el grupo.

Se realizó un ajuste en la consola de administración(ASMSAdministrator), ahora la configuración de asociación de usuarios se realiza por proyecto, permitiendo asociarlos al grupo en todos los proyectos.

[Ver Grupos](#) \n## Falla en aplicación móvil ASMS y Assistme. — title: Falla en aplicación móvil ASMS y Assistme. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-32657-19-200956:

Anteriormente, al realizar el escaneo del código QR en las apps de ASMS y ASSISTME se generaba un error en el proceso de ingreso. La conexión por URL también presentaba el error .

Se realizó un ajuste en las dos aplicaciones (ASMSAPI y ASMSCUSTOMER), ahora al ingresar a la aplicación móvil ASMS y/o AsistMe, a través de URL o por código QR, la aplicación retorna al login y al ingresar las credenciales, podrá navegar sin inconvenientes.\n## Error en configuración de regla con dato riesgo.

title: Error en configuración de regla con dato riesgo. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-33104-19-200969:

Anteriormente, al crear una regla con la condición de riesgo, los niveles configurados en la matriz de riesgo, no se visualizaban.

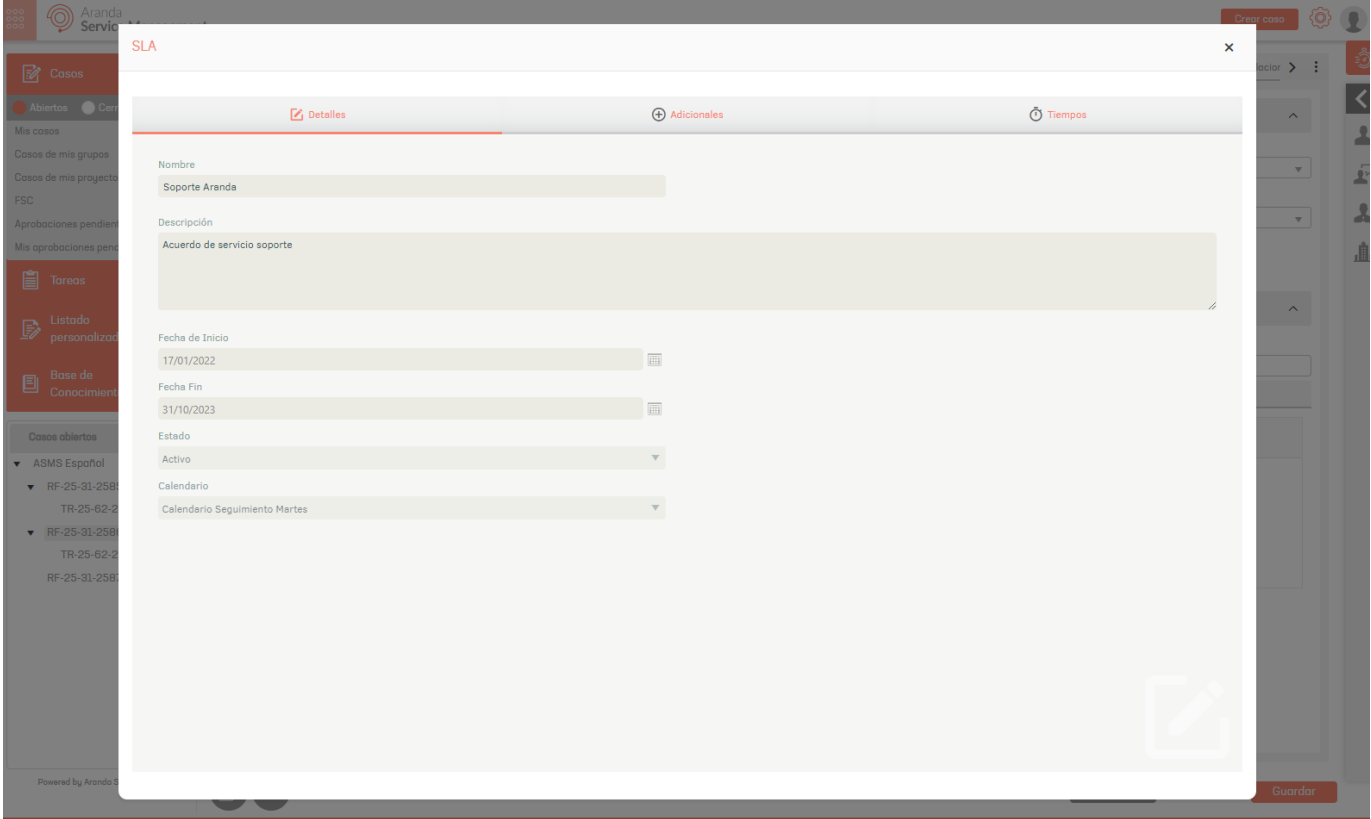
Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al crear una regla con la condición de riesgo, los valores configurados para este campo, se podrán utilizar para que el funcionamiento de la regla se ejecute correctamente.\n## Botón i SLA no muestra la información

title: Botón “i” SLA no muestra la información chapter: “9.4.3” —

CASO PM-33463-19-200983:

Al hacer clic en el iconoIr al detalle del SLA no despliega ninguna información.

Se realiza ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora al hacer clic en la opción Ir al detalle del SLA se despliega una ventana con la información del SLA asignado al caso.



\n## No genera filtro de búsqueda. — title: No genera filtro de búsqueda. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-33925-19-201004:

Anteriormente, al realizar el filtro de búsqueda en el campo Servicio, la consulta retornaba toda la información existente y no filtraba la información por contratos.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al digitar un caracter en el campo (Servicio), la consulta filtra la información y podrá visualizar todos los servicios encontrados; de no haber coincidencias no reflejará datos. Si en la consulta selecciona un contrato, filtrará la información de los servicios de ese contrato.\n## Descarga de adjuntos de campos adicionales — title: Descarga de adjuntos de campos adicionales chapter: “9.4.3” —

CASO PM-33974-19-201006:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist) al agregar un archivo en un campo adicional tipo adjunto no era posible descargarlo.

Se realiza ajuste en la consola de administración(ASMSAdministrator) con la importación y exportación de conceptos individuales para carga masiva, ahora estos procesos son independientes, es decir cuando el usuario realice una importación masiva y posteriormente exporte la información otro concepto, este último no va a entrar en espera y va a realizar la descarga del formato a pesar de que la importación no haya finalizado.

Sincronización Azure AD — title: Sincronización Azure AD chapter: “9.4.3” —

CASO CHG-37869-19-301075:

Se implementa funcionalidad que permite la Sincronización de usuarios con Azure AD

Ver Ldap Campo TypeName de carga masiva de casos

title: Campo TypeName de carga masiva de casos chapter: “9.4.3” —

CASO PM-31956-19-200937:

Se permita realizar la creación de casos por carga masiva sin diligenciar el campo Typename.

Se realiza ajuste en el cargue masivo de casos desde consola de administración(ASMSAdministrator), ahora al enviar el valor TypeName vacío en el formato, se genera el respectivo error en el resumen de importación y no realiza la creación de los casos.



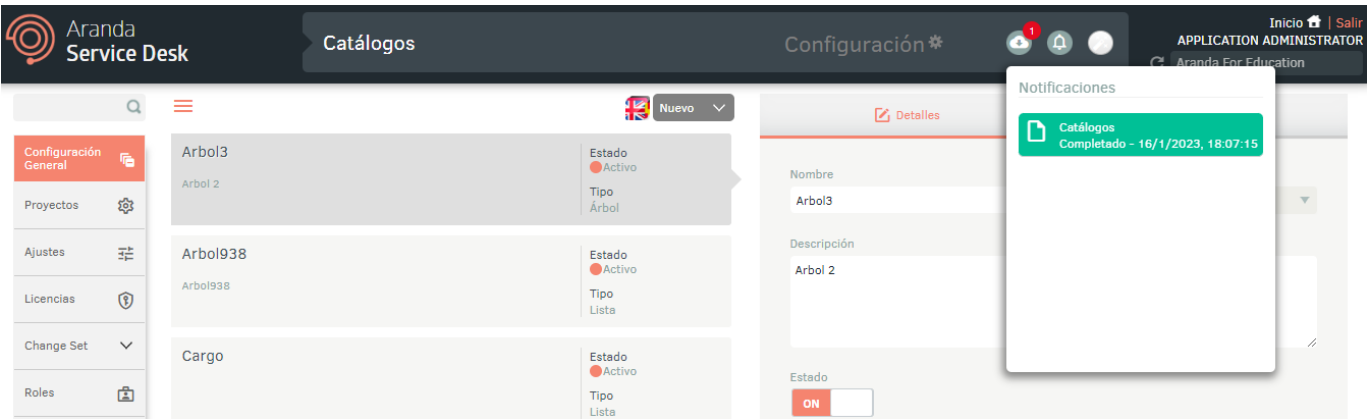
Error al abrir el formato de traducciones.

title: Error al abrir el formato de traducciones. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-33038-19-200963:

Se presentaba error al hacer la apertura del formato de traducciones en Excel para el concepto Catálogos.

Se realiza ajuste en el proceso de exportación de los formatos de traducciones desde la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora la construcción y descarga de los formatos se hace a través del panel de notificaciones.



Íconos parpadean en consola móvil de Aranda Assistme. — title: Íconos parpadean en consola móvil de Aranda Assistme. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-33063-19-200965:

Anteriormente, al ingresar a la aplicación de usuario final AssistMe, se presentaba un error al cargar las imágenes de las categorías; el resultado de la búsqueda presentaba un parpadeo que finalizaba al terminar la consulta.

Se realizó un ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer), Ahora al ingresar a la aplicación AssistMe y realizar la búsqueda de categorías por servicio, los íconos que estén asignados se ajustarán en la consulta y no permitirán que se actualice repetidamente.

Error de longitud en el Campo Email.

title: Error de longitud en el Campo Email. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-33064-19-200966:

Anteriormente, Cuando se importaba la plantilla de datos con la información del usuario final, el campo email del archivo Excel determinaba una longitud de 255 caracteres, contrario a la consola de administración que limitaba el campo a solo 50 caracteres.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), al crear un nuevo cliente y/o editar el campo (Email), el campo permitirá agregar una longitud de hasta 255 caracteres.

Falla en la exportación de usuarios - Ubicaciones.

title: Falla en la exportación de usuarios - Ubicaciones. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-33195-19-200972:

Al exportar el formato de usuarios con datos, no trae la información de ubicación.

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración(ASMSAdministrator), ahora al exportar el formato de usuarios (cliente, especialista) con datos, trae de manera correcta la ubicación de cada usuario.

Duplicidad de usuarios en la sincronización con el directorio activo. — title: Duplicidad de usuarios en la sincronización con el directorio activo. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-33277-19-200975:

Se presentaba duplicidad de usuarios cuando no se mapeaba el campo LDAP ID.

Se corrige inconsistencia en la sincronización de usuarios con el directorio activo desde consola de administración (ASMSAdministrator), ahora para activar la configuración del LDAP es obligatorio diligenciar el campo LDAP ID.

Nota: Tenga en cuenta que si se configura un valor diferente en el campo LDAP ID después de la primera sincronización, se puede presentar duplicidad de usuarios.

Check de responsable y uso del CI no funciona adecuadamente. — title: Check de responsable y uso del CI no funciona adecuadamente. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-33325-19-200979:

Anteriormente, al crear un caso en la consola de usuario final, el check de responsable y uso del CI no funcionaban correctamente, el caso debía traer la información de CI's asociados al cliente y al servicio, sin embargo traía todos los CI's sin hacer la diferenciación.

Se realizó un ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer), al crear un caso y tener activo el check de responsable y uso del CI, se visualizan los CI's filtrados por cliente responsable y por los clientes que hagan uso del ci. También se filtrará la información de los CI's asociados al servicio elegido.

Nota: Si el check no está habilitado, el sistema evalúa si tiene el filtro de servicio activo para el tipo de caso. Si cumple esta condición retornará todos los CI's asociados al servicio; de no cumplirse la condición, retornará todos los CI's del proyecto.
Exportación de Ci con fechas incorrectas

title: Exportación de Ci con fechas incorrectas chapter: "9.4.3" —

CASO PM-33402-19-200980:

En consola (ASMSAdministrator) al exportar los datos de un CI estos se visualizaban con un día menos en sus fechas.

Se realizó un ajuste en la consola de cliente (ASMSAdministrator), al exportar los CI's las fechas de los campos Fecha de inicio de responsabilidad, Fecha de aceptación y Fecha de entrega a la compañía se visualizan con los mismos datos que en consola administración.
Error campo jefe inmediato al sincronizar con el directorio activo.

title: Error campo "jefe inmediato" al sincronizar con el directorio activo. chapter: "9.4.3" —

CASO PM-33771-19-200997:

Cuando no se sincronizaba el atributo jefe inmediato en la configuración del LDAP, se desasociaba la información asignada manualmente a los clientes y especialistas.

Se corrige inconsistencia en la actualización de los usuarios con el directorio activo, ahora cuando no se sincroniza el campo **Jefe inmediato**, la asignación realizada manualmente de este campo sobre los usuarios no se elimina.
Zona horaria en ASMS no genera fecha de registro en UTC-6 CST. — title: Zona horaria en ASMS no genera fecha de registro en UTC-6 CST. chapter: "9.4.3" —

CASO PM-33774-19-200998:

Anteriormente, al crear un caso desde ASMS se generaba la fecha de creación en UTC-5, cuando la configuración de la zona horaria del cliente estaba en (UTC-06:00) Central América.

Se realizó un ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer), al crear un caso con la configuración de la zona horaria del cliente en UTC-6 CST, la consola respetará esta información y realizará la conversión, al igual que al campo fecha de creación, en el envió de los correos.
Relación de requerimientos a casos.

title: Relación de requerimientos a casos. chapter: "9.4.3" —

CASO PM-33875-19-201003:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist), al realizar la búsqueda de un Requerimiento de servicio para asociar, la consulta no traía resultados.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al momento de realizar la búsqueda de requerimientos para asociar, se muestra el resultado correspondiente de acuerdo al número de caso ingresado.
Selección de 24 horas en UTC-3 Brasilia

title: Selección de 24 horas en UTC-3 Brasilia chapter: "9.4.3" —

CASO PM-34050-19-201010:

En la consola de administración(ASMSAdministrator), al configurar un calendario en la zona horaria UTC-3 Brasilia no era posible marcar las 24 horas del segundo día.

Se realiza ajuste en la consola administración(ASMSAdministrator), ahora es posible marcar las 24 horas del segundo día en un calendario en la zona horaria UTC-3 Brasilia, luego de seleccionar las 24 horas del primer día de la semana.
Aplicación AssistMe no realiza búsqueda de categorías

title: Aplicación AssistMe no realiza búsqueda de categorías chapter: "9.4.3" —

CASO PM-34078-19-201011:

Anteriormente, al realizar la búsqueda de categorías en la app de usuario final AssistMe, el buscador no filtraba la información de categorías por cliente sino por el ranking en un top de 5 categorías.

Se realizó un ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer), ahora al realizar la búsqueda de categorías en la app, se filtrará la información por palabras completas o sinónimos de las categorías o servicios a las que el cliente corresponde como usuario.

Nota: las coincidencias de las búsqueda también se tendrán en cuenta por tipo de traducción.
No permite crear regla para campos adicionales donde el Operador Lógico sea "Cambio".

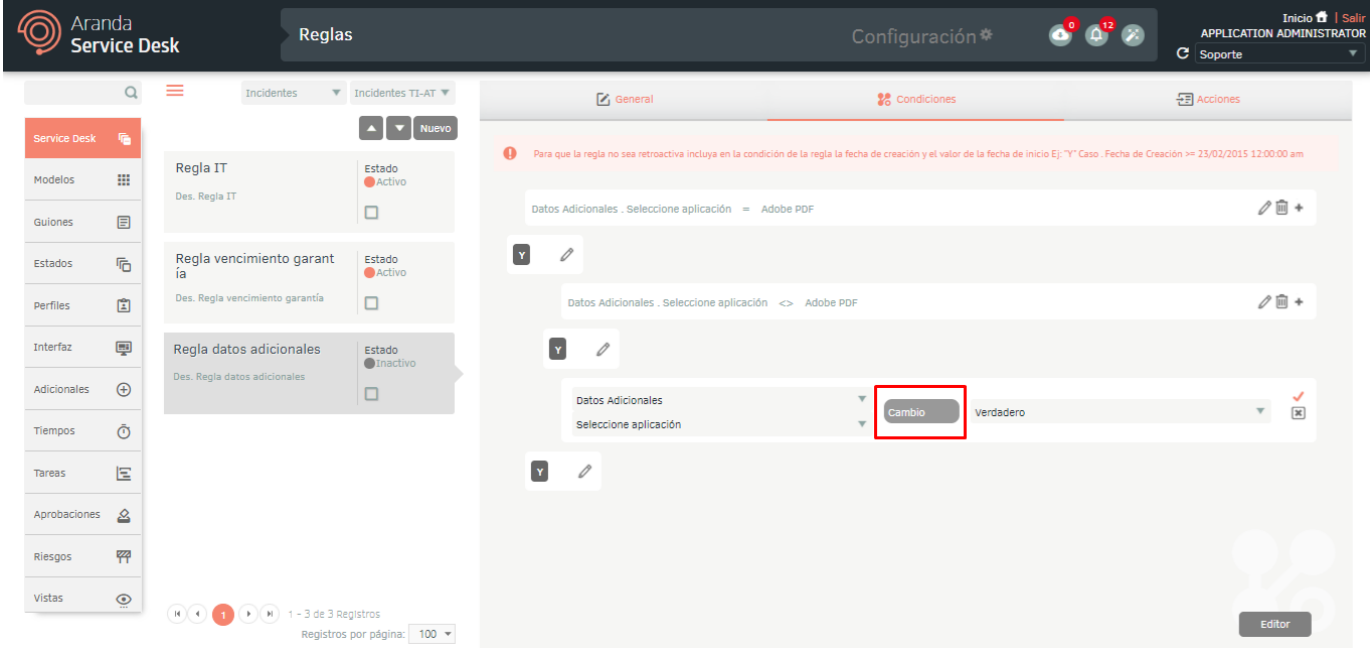
title: No permite crear regla para campos adicionales donde el Operador Lógico sea "Cambio". chapter: "9.4.3" —

CASO PM-34293-19-201022:

Anteriormente, al guardar a la condición creada con la expresión lógica "Cambio" para campos adicionales se indicaba la Expresión como no valida, aun siendo una posibilidad dentro de los operadores lógicos disponibles para el campo adicional.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator), ahora al crear una regla con la condición de campos adicionales, el operador lógico "Cambio" no se visualizará.

Nota: las condiciones que cuenten con este operador lógico, no generarán error en la creación de las reglas.



\n## No se disparan las tareas una vez cargada la plantilla ModelTemplate

title: No se disparan las tareas una vez cargada la plantilla ModelTemplate chapter: "9.4.3" —

CASO PM-34574-19-201030:

No se asociaba de manera correcta los estados por tipo de caso y modelo a las tareas automáticas.

Se corrige inconsistencia en la carga masiva de modelos desde la consola de administraci3n(ASMSAdministrator), ahora al realizar la carga masiva de diferentes modelos utilizando el mismo nombre de estados, los estados para las tareas automáticas, se asocian de manera correcta por tipo de caso y modelo. \n## Timeout para la creaci3n de reglas con categor3a. — title: Timeout para la creaci3n de reglas con categor3a. chapter: "9.4.3" —

CASO PM-34712-19-201035:

Anteriormente, al crear una regla donde la condici3n fuera Caso & Categor3a e intentar cargar el listado de categor3as, se generaba un error de timeout.

Se realiz3 un ajuste en la consola de administraci3n (ASMSAdministrator), Ahora al crear una regla con esta condici3n, se filtrar3 la informaci3n de las categor3as y se optimizar3 el listado por demanda. \n## Regla de modificaci3n de caso queda a nombre del especialista — title: Regla de modificaci3n de caso queda a nombre del especialista chapter: "9.4.3" —

CASO PM-34721-19-201036:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist) al ejecutarse las reglas que modifican el caso, en el historial la actividad ejecutada por la regla quedaba a nombre del usuario especialista de la sesi3n.

Se realiz3 un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora al ejecutarse las reglas de modificaci3n del caso, las actividades en el historial quedan a nombre del usuario ARANDA SERVICES USER.\n## Duplicidad en tiempos al cambiar de modelos

title: Duplicidad en tiempos al cambiar de modelos chapter: "9.4.3" —

CASO PM-34805-19-201045:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist) al cambiar el modelo de un caso se visualizaban en el caso los tiempos del modelo anterior y del nuevo modelo.

Se realiz3 un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora al cambiar el modelo 3nicamente se visualizan los tiempos correspondientes al nuevo modelo.\n## Filtro con traducciones en las columnas.

title: Filtro con traducciones en las columnas. chapter: "9.4.3" —

CASO PM-35012-19-201050 - PM-36409-19-201093:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist), al tener traducciones configuradas y realizar filtro por las columnas estado o categor3a no se visualizaban los resultados correspondientes.

Se realiz3 un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), Ahora al momento de realizar una b3squeda en las columnas con traducciones, se visualizan los resultados correspondientes a los criterios ingresados.\n## Error en campo adicional (tipo fecha y hora).

title: Error en campo adicional (tipo fecha y hora). chapter: "9.4.3" —

CASO PM-35045-19-201051:

Anteriormente, al crear un caso y eliminar el valor registrado en el campo adicional (fecha y hora), el campo se visualizaba en blanco, pero en el historial del caso se sobrepon3a un valor por default.

Se realiz3 un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), Ahora al editar el campo adicional a un valor vac3o, en el historial del caso al guardar los cambios, se visualizar3 el texto (Sin informaci3n).\n## Lentitud al pasar un CI a un estado final por plantilla

title: Lentitud al pasar un CI a un estado final por plantilla chapter: "9.4.3" —

CASO PM-35262-19-201057:

Se presentaba lentitud al actualizar los CI a estados finales por plantilla.

Se optimiza el proceso para la actualizaci3n de Cis a estados finales por plantilla desde la consola de administraci3n (ASMSAdministrator). \n## Cambio de estado en CI's — title: Cambio de estado en CI's chapter: "9.4.3" —

CASO PM-35489-19-201060:

Al realizar cambio de estado en los CI's por integraci3n, los CI's no modificaban su estado.

Se realiza ajuste en la integraci3n con ASMS, ahora al realizar el cambio de estado de CI's, 3stos se actualizan al nuevo estado configurado. \n## Error de activaci3n del chat en la modificaci3n y/o guardado de Proyecto en ASMS. — title: Error de activaci3n del chat en la modificaci3n y/o guardado de Proyecto en ASMS. chapter: "9.4.2" —

CASO PM-35525-19-201061:

Error en la activaci3n del chat al hacer alg3n ajuste sobre el proyecto.

Se soluciona inconsistencia en consola de administraci3n(ASMSAdministrator), ahora al hacer alguna modificaci3n sobre el proyecto no se genera error con la integraci3n del chat.\n## Duraci3n de tareas asociadas a los casos — title: Duraci3n de tareas asociadas a los casos chapter: "9.4.3" —

CASO PM-35621-19-201064:

En la consola de especialista(ASMS**Specialist**) al editar y guardar la duración de una tarea, los cambios no se registran correctamente.

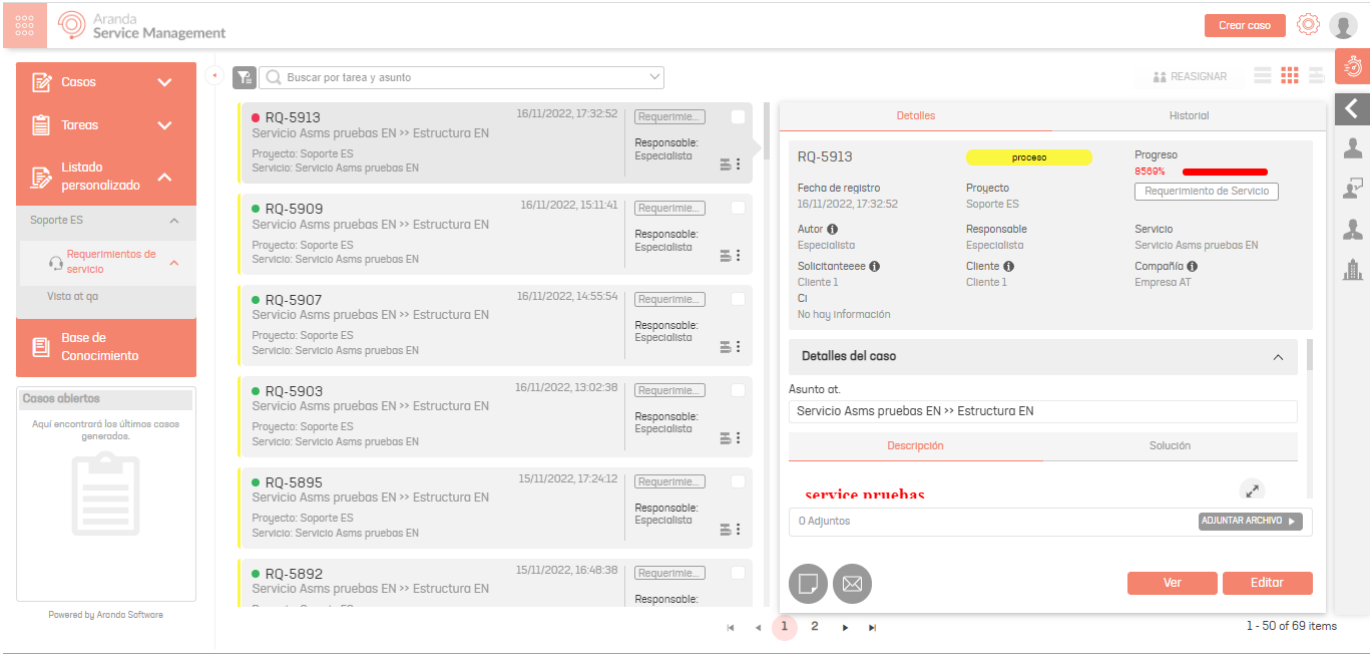
Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMS**Specialist**), ahora la duración de las tareas se pueden editar correctamente y la fecha final se visualizará como**Pendiente por calcula** hasta que la tarea sea guardada.

Nota: La duración de las tareas sólo podrán ser editadas en el estado inicial de la misma. \n## Lista de tipo tarjeta genera error. — title: Lista de tipo tarjeta genera error. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-35635-19-201066:

Anteriormente, Cuando se ingresaba a la información de tipo tarjeta del listado personalizado en la consola de especialista, se generaba un error.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMS**Specialist**), Ahora al ingresar a las tarjetas del listado personalizado se visualizará correctamente la información.



\n## Error en condiciones de las vistas

title: Error en condiciones de las vistas chapter: “9.4.1” —

CASO PM-35754-19-201069:

En la consola de administración(ASMS**Administrator**), al realizar la configuración de las condiciones de las vistas, el operador lógico **ŷ** se cambiaba por **o**.

Se realiza ajuste en la consola administración(ASMS**Administrator**), al realizar la configuración de los operadores lógicos en las condiciones de las vistas, los operadores mantienen la configuración creada. \n## No se visualiza el campo NumberDepartmentDescription en el formato de clientes. — title: No se visualiza el campo NumberDepartmentDescription en el formato de clientes. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-35980-19-201072:

Al exportar el formato de clientes, no se visualiza el campo**NumberDepartmentDescription**.

Se soluciona inconsistencia al exportar el formato de clientes con datos desde la consola de administración (**ASMSAdministrator**), ahora el campo NumberDepartmentDescription se muestra en el formato. — title: Remplazo de tags en notificaciones chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36093-19-201079:

Al realizar envío de notificaciones los tags del especialista eran remplazados con los datos del usuario al que le era enviado el correo.

Se realiza ajuste en el envío de notificaciones, al momento en el que se envían las diferentes notificaciones a los usuarios los tags son remplazados de la siguiente manera:

- **Notificaciones por regla:** Se remplazarán con los datos de acuerdo al concepto al cual pertenece el tag.
- **Notificaciones de Aprobación y Encuesta:** Los tags de la sección de especialista se remplazarán por los datos del responsable del caso.
- **Envío de correo desde el caso:** Al enviar correo con plantilla, los tags de la sección de especialista se remplazarán por los datos del responsable del caso.

\n## Ajuste zoom para opciones laterales

title: Ajuste zoom para opciones laterales chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36125-19-201081:

En la consola de especialista(ASMS**Specialist**), al realizar zoom no se visualizaban correctamente los diferentes elementos de la consola.

Se realiza ajuste en la consola especialista(ASMS**Specialist**), al realizar zoom en la consola los diferentes elementos se ubican en una mejor distribución, teniendo en cuenta que las consolas ASMS no son responsive. \n## Filtros realizados al iniciar sesión. — title: Filtros realizados al iniciar sesión. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36175-19-201082:

En la consola de especialista(ASMS**Specialist**), al iniciar sesión se borraban los filtros realizados en la sesión anterior.

Se realiza ajuste en la consola especialista(ASMS**Specialist**), ahora al iniciar sesión se mantienen los filtros que se tenían aplicados en la sesión anterior. \n## Campos Marca y Modelo en sincronización ADM — title: Campos Marca y Modelo en sincronización ADM chapter: “9.4.1” —

CASO PM-36198-19-201084:

Al realizar la integración con ADM los campos Modelo y Marca no tomaban los valores correspondientes.

Se realiza ajuste en integración de ASMS, ahora al crear o editar un CI y los valores Marca y Modelo se incluyan en la integración, serán asociados al CI. Si estos valores no existen en ASMS, se crean en el catálogo y se asocian al CI.

Nota: Para la asociación de los valores sólo se tendrán en cuenta los valores creados en los catálogos, sin tener en cuenta las traducciones que estos valores puedan tener. \n## Bloqueo al exportar el formato con datos avanzados de un servicio. — title: Bloqueo al exportar el formato con datos avanzados de un servicio. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36225-19-201086:

Se presentaban bloqueos al exportar el formato con datos avanzados de un servicio.

Se corrige inconsistencia en la descarga del formato con datos avanzados para el concepto de servicios desde la consola de administración(ASMS**Administrator**), ahora si hay demasiada información en la hoja **CategoryServiceField**, esta se divide en diferentes hojas por cada cuatrocientos mil registros, evitando lentitud y/o bloqueos en la exportación de los datos. \n## No permite clonar modelos desde la consola administración. — title: No permite “clonar” modelos desde la consola administración. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36232-19-201087:

Anteriormente, al clonar un modelo en la consola de administración se visualizaba el proceso de clonación finalizado, pero al recargar la consola no era visible la clonación del nuevo modelo.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (**ASMSAdministrator**), Ahora cuando se finalice la clonación de un nuevo modelo se visualizará la información del modelo clonado correctamente.

Falla en la importación de servicios por Cargue Masivo. — title: Falla en la importación de servicios por Cargue Masivo. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36294-19-201090:

Se presentaba error al hacer la importación de servicios por cargue masivo.

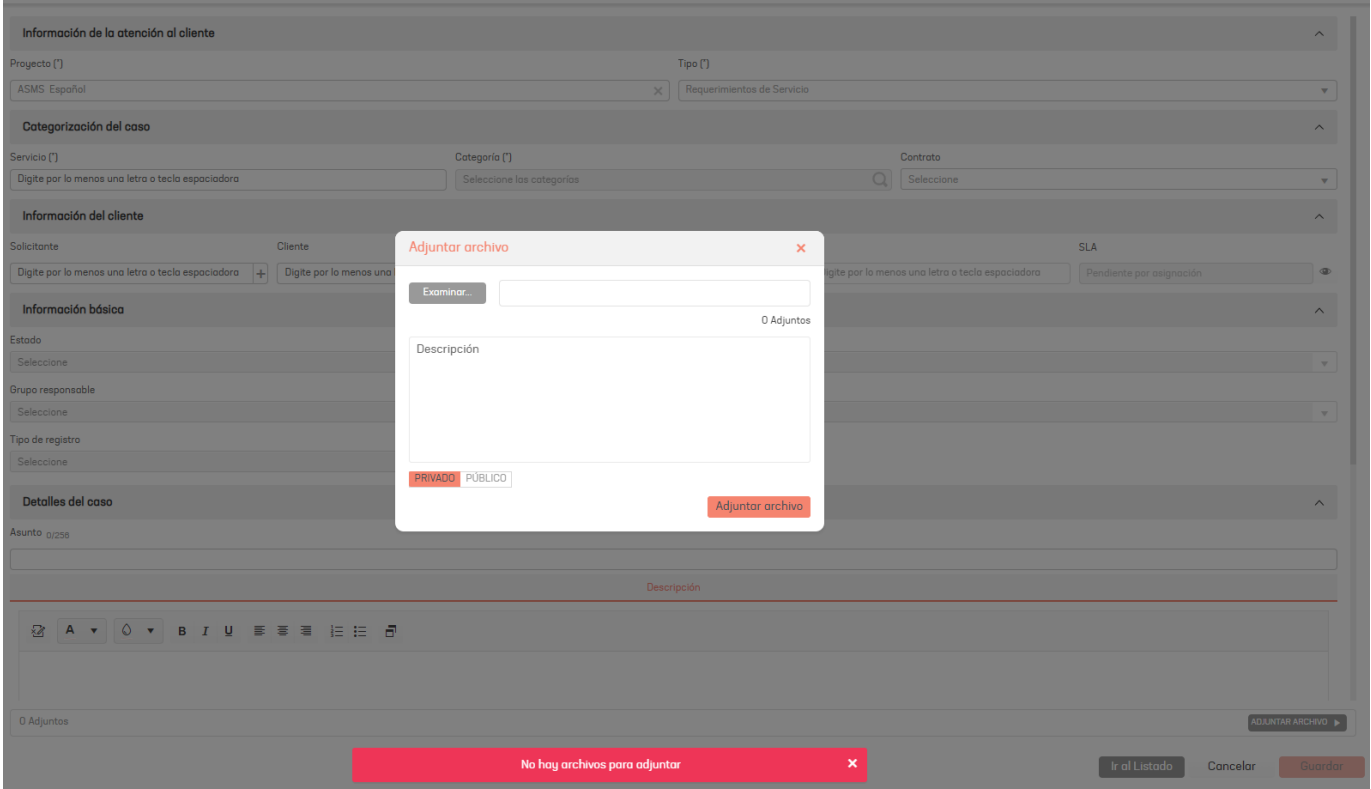
Se corrige inconsistencia en la actualización de servicios por cargue masivo desde la consola de administración (**ASMSAdministrator**), ahora al hacer un cargue masivo no se genera error de duplicidad en la información que se importa.

Error en mensaje al Adjuntar Archivos — title: Error en mensaje al Adjuntar Archivos chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36339-19-201091:

En la consola de especialista (**ASMSSpecialist**), al adjuntar archivos a un caso sin tener documentos seleccionados, se visualizaba el mensaje “Se Adjunto Correctamente”.

Se realiza ajuste en la consola especialista (**ASMSSpecialist**), al adjuntar archivos a un caso, si no se tienen archivos seleccionados se visualiza el mensaje **No hay archivos para adjuntar**.



Uso del campo Fecha y Hora en envío de notificaciones. — title: Uso del campo Fecha y Hora en envío de notificaciones. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36368-19-201092:

En la consola de especialista (**ASMSSpecialist**), al enviar una notificación o utilizar el tags de Fecha y Hora en una de las acciones de regla, los datos enviados no correspondían a los visualizados en consola.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (**ASMSSpecialist**), Ahora al momento de enviar una notificación con el tag del campo Fecha y Hora, el tag se remplazará de acuerdo a la acción que se ejecute:

- Se remplaza por el valor de acuerdo a la zona horaria del especialista que recibe la notificación en las siguientes acciones:
 - Envío de correo a usuarios no agrupados.
 - Envío de notificación por aprobación.
 - Envío de notificación por teams.
- Se remplaza por el valor en UTC en las siguientes acciones:
 - Envío de correo a usuarios agrupados.
 - Modificar ítem.
 - Modificar ítems relacionados.
 - Crear ítem.
 - Crear artículo.

6. Crear tarea.## Solicitud de campos ya diligenciados en tableros

title: Solicitud de campos ya diligenciados en tableros chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36426-19-201094:

En la consola de especialista (**ASMSSpecialist**), en la vista tableros no era posible realizar un cambio de responsable o estado y generaba error por campos de interfaz obligatorios que ya se encontraban diligenciados.

Se realiza ajuste en la consola especialista (**ASMSSpecialist**), al editar un caso en la vista tableros, con campos de interfaz marcados como obligatorios, si los campos ya están diligenciados, se edita el caso correctamente.

Creación lenta de casos mediante Case Creator — title: Creación lenta de casos mediante Case Creator chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36539-19-201101:

Se optimiza en el proceso de creación de casos por correo electrónico.

Lentitud en las consolas cliente y especialista. — title: Lentitud en las consolas cliente y especialista. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36572-19-201103:

Se presentaba lentitud en las consolas de cliente y especialista.

Se realiza optimización en el proceso de peticiones para la obtención de los tokens de autenticación, reduciendo el alto consumo de recursos a nivel de infraestructura.

Lentitud en edición y visualización de casos desde consola de especialista. — title: Lentitud en edición y visualización de casos desde consola de especialista. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36786-19-201111:

Se presentaba lentitud en la edición y visualización de casos desde la consola de especialista.

Se realiza optimización y se mejoran los tiempos de respuesta en el proceso de visualización y edición de casos en la consola de especialista (**ASMSSpecialist**).

Duplicidad de casos. — title: Duplicidad de casos. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-36963-19-201124:

Se visualizaban casos duplicados en el stado de casos.

Se corrige inconsistencia en la consola de especialista(**ASMSSpecialist**) con la visualización de casos duplicados en el listado de casos. \n## Error en la funcionalidad Solución Complementaria. — title: Error en la funcionalidad Solución Complementaria. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-37295-19-201138:

No se visualizaba la alerta de solución de caso padre después de realizar el cierre del último caso hijo.

Se corrige inconsistencia con la funcionalidad solución complementaria desde consola de especialista(**ASMSSpecialist**), ahora al solucionar el último caso hijo con relación complementaria, se visualiza de manera correcta el modal para solucionar el caso padre relacionado. \n## LDAP No sincroniza el segundo dominio — title: LDAP No sincroniza el segundo dominio chapter: “9.4.3” —

CASO PM-39049-19-201168:

Anteriormente, al realizar una segunda configuración del directorio activo (LDAP), se presentaba un error con la sincronización de usuarios.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (**ASMSAdministrator**), ahora al configurar los directorios activos, la sincronización de usuarios se realizará correctamente y no presentará problemas. [Ver Ldap](#) \n## Error al ordenar columna Caso en la lista de tareas. — title: Error al ordenar columna Caso en la lista de tareas. chapter: “9.4.3” —

CASO PM-39215-19-201175:

Anteriormente, en la consola de Especialista (**ASMSSpecialist**), en la lista de tareas, al ordenar por la columna Caso se generaba un error y no se mostraban las tareas.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora al ordenar los resultados del listado de tareas por la columna Caso, las tareas se ordenan correctamente.\n## Instaladores 9.4.3

title: Instaladores 9.4.3 chapter: “9.4.3” layout: instaladores —

Enlaces de descarga

- [Aranda.ASMS.Installer.9.4.3.exe](#)

\n## Creación de casos por case creator con usuarios inactivos — title: Creación de casos por case creator con usuarios inactivos chapter: “9.4.4” —

CASO PM-32710-19-201155:

En la creación de casos por el case creator se asociaban los casos a clientes inactivos.

Se realizó ajuste en el case creator al momento de creación del caso, si el correo está asociado a un usuario inactivo, el caso se crea asociando como cliente, el definido en la plantilla de creación de casos. \n## Problemas en calendarios con UTC — title: Problemas en calendarios con UTC chapter: “9.4.4” —

CASO PM-34274-19-201020:

En la consola de especialista(**ASMSSpecialist**) llegaba un punto en el que los usuarios no se visualizaban disponibles para ser asociados como responsables de un caso, aunque de acuerdo a la configuración del calendario deberían estar disponibles.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(**ASMSSpecialist**), ahora los especialistas se visualizan disponibles de acuerdo a la configuración del calendario en consola adiministración. \n## No se ejecuta búsqueda al ordenar las tareas por las columnas Caso y Tipo Caso — title: No se ejecuta búsqueda al ordenar las tareas por las columnas Caso y Tipo Caso chapter: “9.4.4” —

CASO PM-36614-19-201104:

Anteriormente, en la consola de Especialista (**ASMSSpecialist**), en la lista de tareas, al ordenar la información, por las columnas Tipo Caso y Caso, se generaba un error y no se mostraban las tareas.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora al ordenar los resultados del listado de tareas por las columnas Tipo Caso y Caso, las tareas se ordenan correctamente.\n## Error en la descarga de los formatos de carga masiva

title: Error en la descarga de los formatos de carga masiva chapter: “9.4.4” —

CASO PM-36656-19-201105:

Al intentar descargar el formato de carga masiva por segunda vez, la página quedaba en blanco.

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración(**ASMSAdministrator**), ahora al realizar la descarga de las plantillas para carga masiva por segunda vez, estas se descargan de manera correcta. \n## Opción Enviar Correo en consola Especialista no envía archivo adjunto — title: Opción “Enviar Correo” en consola Especialista no envía archivo adjunto chapter: “9.4.4” —

CASO PM-36724-19-201107:

Anteriormente, en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), configurado el servidor de salida de correo y activada la opción Envío directo, al enviar un correo con un archivo adjunto, se generaba un error y el correo no era enviado.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora al enviar un correo con archivo adjunto desde un caso y activado el parámetro Envío directo, el correo es enviado correctamente.\n## Razones de las transiciones aparecen duplicadas

title: Razones de las transiciones aparecen duplicadas chapter: “9.4.4” —

CASO PM-36886-19-201115:

Anteriormente, en la consola de Especialista (**ASMSSpecialist**), al ingresar a un caso y cambiarlo a un estado con transiciones relacionadas; al guardar cambios, las razones de las transiciones se mostraban duplicadas.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), al mover el caso a un estado con transiciones relacionadas, sólo podrá visualizar las razones de la transición del estado anterior.\n## Guión no reemplaza el asunto en asms

title: Guión no reemplaza el asunto en asms chapter: “9.4.4” —

CASO PM-36921-19-201118:

Anteriormente, en la cosola de Especialista (**ASMSSpecialist**), al estar dentro de un caso y enviar un correo de notificación, al seleccionar un Guión no se reemplazaba el campo Asunto con el valor parametrizado.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), Ahora al seleccionar un Guión en el envío de correo, se carga el Asunto que se tenga parametrizado en este.\n## Categoría Error en condiciones de regla

title: Categoría “Error” en condiciones de egla chapter: “9.4.4” —

CASO PM-36941-19-201122:

En la consola de administración(ASMSAdministrator) en las condiciones de regla al buscar la categoría “Error” , no se visualizaba correctamente.

Se realizó un ajuste en la consola de administración(ASMSAdministrator), ahora en las condiciones de la regla, al buscar la categoría “Error”, se visualiza correctamente. \n## Problema al exportar vista personalizada en la consola de especialistas — title: Problema al exportar vista personalizada en la consola de especialistas chapter: “9.4.4” —

CASO PM-36977-19-201125:

Anteriormente, en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), al exportar una vista personalizada que contenía un campo con valores multi-selección, no era posible ver la información del campo en el archivo generado.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), Ahora al exportar vistas personalizadas, se muestra correctamente la información de los campos multi-selección en el archivo generado.\n## Error en barra de progreso al cambiar de tiempos

title: Error en barra de progreso al cambiar de tiempos chapter: “9.4.4” —

CASO PM-37029-19-201128:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist) al cambiar el tiempo por defecto en un caso, ya sea por cambio modelo o de SLA, la barra de progreso no cargaba el avance correspondiente al nuevo tiempo.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora la barra de progreso se actualiza de acuerdo a los nuevos tiempos del caso. \n## Reglas con operador cambio en condiciones — title: Reglas con operador cambio en condiciones chapter: “9.4.4” —

CASO PM-37270-19-201137:

En la consola de administración(ASMSAdministrator) cuando se configuraba una condición con el operadorCambio, esta regla sólo se ejecutaba una vez.

Se realizó un ajuste en la consola de administración(ASMSAdministrator), ahora las reglas cuyas condiciones contengan el operadorCambio, se van a ejecutar cada vez que se realicen cambios sobre el valor evaluado. \n## Id anterior en el historial al convertir caso — title: Id anterior en el historial al convertir caso chapter: “9.4.4” —

CASO PM-37361-19-201141:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist) al convertir un caso, en el historial no se visualizaba el Id anterior.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora al convertir un caso se visualiza en el historial el Id anterior. \n## Asociación de acuerdos a categorías, no guardaba la información — title: Asociación de acuerdos a categorías, no guardaba la información chapter: “9.4.4” —

CASO PM-37391-19-201143:

En la consola de administración(ASMSAdministrator) no se guardaba correctamente la asociación de acuerdos a las categorías del servicio.

Se realizó un ajuste en la consola de administración(ASMSAdministrator), ahora se asocia correctamente el acuerdo a las categorías del servicio. \n## Cambios masivos no registran a la persona que realizó la acción — title: Cambios masivos no registran a la persona que realizó la acción chapter: “9.4.4” —

CASO PM-37490-19-201146:

Anteriormente, en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), al realizar un cambio masivo sobre los casos, en el historial, la modificación del caso quedaba a nombre del usuario responsable del caso.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora, al realizar cambios masivos sobre casos, en el historial de la modificación realizada, queda a nombre del usuario que ejecutó el cambio masivo.

\n## Convertir Caso desde la grilla muestra todos los tipos

title: Convertir Caso desde la grilla muestra todos los tipos chapter: “9.4.4” —

CASO PM-37502-19-201147:

Anteriormente, Al convertir los casos desde la grilla en estado registrado se habilitaban todas las opciones sin tener los permisos.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora cuando un especialista intenta convertir casos desde la grilla, sólo se visualizarán las opciones según los roles que tenga el usuario autenticado.\n## Muestra los CI'S en estado Inactivo en la búsqueda al crear los casos

title: Muestra los CI'S en estado Inactivo en la búsqueda al crear los casos chapter: “9.4.4” —

CASO PM-37664-19-201152:

Anteriormente, al realizar la búsqueda de cis en la consola de especialista, se visualizaban todos los cis sin tener en cuenta los estados inactivos definidos.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora cuando un estado en la categoría de cis, está inactivo, automáticamente en la vista de especialista no se filtrará esta información en la búsqueda.\n## Error de traducción en Cultura Portuguesa del botón Relacionar

title: Error de traducción en Cultura Portuguesa del botón Relacionar chapter: “9.4.4” —

CASO PM-37823-19-201158:

Anteriormente, en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), al agregar una nueva relación a un caso usando la cultura Portuguesa, el botón Relacionar tenía una traducción incorrecta.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora al usar la cultura Portuguesa, el botón Relacionar tiene la traducción correcta.\n## Mensaje de error al Ingresar campos requeridos

title: Mensaje de error al “Ingresar campos requeridos” chapter: “9.4.4” —

CASO PM-37882-19-201163:

Anteriormente, al completar los campos obligatorios de un caso, se visualizaba una alerta solicitando completar los campos nuevamente, pero permitiendo guardar el caso.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora al completar los campos obligatorios y guardar el caso, se visualizará una alerta de confirmación de la creación o la edición del caso. \n## Casos creados por Assistme toman el Tipo de Registro Autoservicio — title: Casos creados por Assistme toman el Tipo de Registro Autoservicio chapter: “9.4.4” —

CASO PM-38013-19-201167:

Anteriormente, al crear un caso en la app de usuario final Assistme no era posible identificar desde el origen de la creación del ítem.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora al crear un caso en la aplicación Assistme, en el historial del caso de visualizará la opción App Móvil, en el campo tipo registro, permitiendo identificar la creación desde la app.\n## El filtro de Estado no funciona en la lista de casos

title: El filtro de Estado no funciona en la lista de casos chapter: "9.4.4" —

CASO PM-39081-19-201169:

Anteriormente, en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), al filtrar la información del listado de casos, a través de la columna Estado, los resultados filtrados no se visualizaban o el listado aparecía sin datos.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), al filtrar la información del listado de casos, a través de la columna Estado o usando otros filtros, podrá visualizar los resultados de forma correcta.\n## Error de permisos al realizar relaciones

title: Error de permisos al realizar relaciones chapter: "9.4.4" —

CASO PM-39582-19-201186:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist) al realizar una relación entre casos, en los que tenía permiso, se generaba error por permisos.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora es posible realizar relaciones de acuerdo a los permisos asociados al especialista.\n## Clonación de Categorías de CI'S (CMDB) no permite un nombre de Longitud superior a 50 caracteres

title: Clonación de Categorías de CI'S (CMDB) no permite un nombre de Longitud superior a 50 caracteres chapter: "9.4.4" —

CASO PM-39844-19-201196 :

En la consola de Administración(ASMSAdministrator) al clonar Categorías (CMDB) solo se permitían ingresar en el campo Nombre un máximo de 50 caracteres.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración(ASMSAdministrator), ahora al clonar Categorías (CMDB), es posible ingresar en el campo Nombre un máximo de 100 caracteres. \n## Regla de cambio de estado por encuesta no se ejecuta — title: Regla de cambio de estado por encuesta no se ejecuta chapter: "9.4.4" —

CASO PM-40065-19-201199:

No se ejecutaba la regla de cambio de estado cuando se respondía la encuesta.

Se soluciona inconsistencia en la ejecución de reglas con condición de tipo encuesta, ahora las reglas de este tipo se ejecutan de manera correcta cuando el caso cumple con las condiciones. \n## Las relaciones no se visualizan correctamente — title: Las relaciones no se visualizan correctamente chapter: "9.4.4" —

CASO PM-40752-19-201224:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist) al realizar una relación entre casos, no se visualizaban de manera correcta.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora al realizar una relación en consola especialista las relaciones se visualizan de manera correcta de acuerdo a la relación seleccionada al momento de la creación.

[Ver Relaciones en Adminisración](#)[Ver Relaciones en Especialista](#)\n## Ejecutar reglas por campos multiselect — title: Ejecutar reglas por campos multiselect chapter: "9.4.4" —

CASO PM-40888-19-201229:

Anteriormente, al configurar una regla que tenga condiciones por campo adicional selección múltiple, al cumplirse las condiciones de la regla, las acciones no se ejecutaban.

Se realizó un ajuste en la evaluación de reglas, ahora la regla en cuyas condiciones se encuentre configurado el campo adicional selección múltiple, al momento en el que se cumplan las condiciones configuradas en la regla, se ejecutan las acciones correspondientes.\n## Al actualizar versión la consola especialista quedaba en blanco

title: Al actualizar versión la consola especialista quedaba en blanco chapter: "9.4.4" —

CASO PM-37029-19-201128:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist) al actualizar la versión de la aplicación y cargar la consola, esta se mostraba en blanco.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora al actualizar la versión, la consola de especialista carga correctamente\n## Se genera error en tiempo de espera al hacer la importación de un proyecto

title: Se genera error en tiempo de espera al hacer la importación de un proyecto chapter: "9.4.4" —

CASO PM-42834-19-201272:

Cuando se intentaba realizar una carga masiva de proyectos, la consola de administración generaba un error en el tiempo de espera y no permitía hacer la importación.

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración(ASMSAdministrator) al realizar la importación masiva de proyectos. Ahora, cuando existen demasiados usuarios en la base de datos, la consola no genera un error en el tiempo de espera al importar proyectos. \n## Descarga masiva de compañías — title: Descarga masiva de compañías chapter: "9.4.4" —

CASO PM-42854-19-201273:

Anteriormente, en la consola de Administración (ASMSAdministrator), al realizar la descarga masiva de gran cantidad de compañías el archivo no se generaba correctamente.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator), ahora, al realizar la descarga masiva de compañías el archivo se genera correctamente. \n## Notas o Instrucciones Adicionales — title: Notas o Instrucciones Adicionales chapter: "9.4.4" —

- Se efectuó una actualización en la tabla AFW_USERS para almacenar la información del tipo de documento de los usuarios (ya sean clientes o especialistas) en el campo "identity_type_id", el cual ahora es de tipo entero. Anteriormente esta información se almacenaba en el campo "user_identity_type", el cual era de tipo nvarchar. Esta actualización permite optimizar los tiempos de respuesta al consultar la información vinculada con este campo. Es necesario actualizar los reportes que consulten el tipo de documento, ya que el campo "user_identity_type" será eliminado en versiones posteriores.\n## Instaladores 9.4.4 — title: Instaladores 9.4.4 chapter: "9.4.4" layout: instaladores —

Enlaces de descarga

- [Aranda.ASMS.Installer.9.4.4.exe](#)

\n## Aprobación de cliente por terceros — title: Aprobación de cliente por terceros chapter: "9.5.0" —

CASO CHG-35641-19-300965:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora es posible Aprobar y/o rechazar casos que se encuentren estado de aprobación de cliente por parte de los especialistas.

Ver Aprobaciones\n### Cambio en ASMS MOBILE para la duración de tareas

title: Cambio en ASMS MOBILE para la duración de tareas chapter: “9.5.0” —

CASO CHG-36401-19-301002:

Se realizó un ajuste en la aplicación Móvil para especialista de Asms (Aranda ASMS), ahora al momento de ingresar a las tareas del especialista, se podrán visualizar y editar los campos de duración de las tareas que se encuentran en estado inicial.

2:09

Vod

LTE

34%

<

Editar tarea

Guardar

TS-6632

Estructura EN

Soporte ES

19/04/2023 04:29 PM

Estado*

Seleccione

Descripción*

Des. tarea

Duración

80

DD

13

HH

0

MM

Fecha inicial

19/04/2023

Fecha final

28/05/2023

III

O

<

— title: Regla para cambio de estado chapter: “9.5.0” —

CASO PM-36459-19-201095:

En consola administración(ASMSAdministrator), al configurar una regla, no se ejecuta por no tener las condiciones de tiempo, progreso o fecha para su ejecución.

Las reglas en cuyas condiciones no se encuentre configurada una de las condiciones deTiempo, Progreso, Fecha Estimada o Fecha Real no se podrán ejecutar en casos creados durante la definición o edición de la regla.

Ver Reglas\n### Navegación de categorías bots

title: Navegación de categorías bots chapter: “9.5.0” —

CASO PM-37093-19-201132:

Anteriormente, no era posible crear casos sobre categorías padre.

Se han realizado ajustes en la navegación de categorías al crear casos a través del bot de Microsoft Teams y Whatsapp. Ahora es posible explorar el árbol de categorías y crear casos basados en categorías padre.

Ver Crear un caso Microsoft TeamsVer Crear un caso WhatsApp\n### Obligatoriedad campo solución por ticket complementario — title: Obligatoriedad campo solución por ticket complementario chapter: “9.5.0” —

CASO PM-37927-19-201164:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist) al dar solución a un caso, a través de una relación complementaria, era posible guardar sin datos, el campo solución para el caso padre.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora el botón para guardar la solución del caso padre no se habilita hasta que se diligencia la solución, el caso padre no se soluciona si se cancela o se cierra el modal.\n### Campo Riesgo en consola Cliente no es visible

title: Campo Riesgo en consola Cliente no es visible chapter: “9.5.0” —

CASO PM-39097-19-201170:

Anteriormente en la consola de Cliente(ASMSCustomer), al configurar el campo Riesgo, para ser gestionado en la creación de casos tipo cambio, no se mostraba en el formulario de creación del caso.

Se realizó un ajuste en la consola de Cliente(ASMSCustomer), ahora es posible gestionar el campo Riesgo al crear casos de tipo Cambios en

la consola Cliente, también es posible editarlo después de creado el caso.\n### Lentitud en la búsqueda para relacionar casos desde ASMSSpecialist

title: Lentitud en la búsqueda para relacionar casos desde ASMSSpecialist chapter: "9.5.0" —

CASO PM-39419-19-201180:

En la consola de especialista(ASMSSpecialist), en la opción de Nueva Relación, se presentaba una demora significativa en la búsqueda de casos para relacionar.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), se realizó una mejora en el rendimiento del proceso de búsqueda de casos para relacionar, permitiendo así notar una reducción en el tiempo requerido para realizar la búsqueda.\n### No es posible actualizar modelos por carga masiva

title: No es posible actualizar modelos por carga masiva chapter: "9.5.0" —

CASO PM-39540-19-201184:

No era posible desasociar y/o actualizar modelos a categorías por carga masiva.

Se corrige inconsistencia con la des-asociación de modelos a categorías a través de carga masiva desde la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora las modificaciones se hacen de manera correcta. \n### No se visualizan las categorías hijas — title: No se visualizan las categorías hijas chapter: "9.5.0" —

CASO PM-39559-19-201185:

Anteriormente, al configurar una condición caso categoría en los perfiles de aprobaciones, las categorías hijas no se desplegaban y no se permitían escoger del listado.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator), ahora al escoger la condición caso categoría y desplegar todas las categorías, se visualizará el listado de categorías padres e hijas. \n### Filtro en columna estado — title: Filtro en columna estado chapter: "9.5.0" —

CASO PM-39773-19-201194:

En consola especialista(ASMSSpecialist), al realizar un filtro en la columna estado no se visualizaban los resultados correspondientes.

Se realiza ajuste en consola especialista(ASMSSpecialist), ahora en el momento de realizar un filtro por la columna estado se visualizan los resultados correspondientes de acuerdo a lo visualizado en consola. \n### Error al abrir encuestas para casos tipo problema — title: Error al abrir encuestas para casos tipo problema chapter: "9.5.0" —

CASO PM-40052-19-201198:

Al abrir las encuestas de casos tipo problema, se generaba error en la página.

Se corrige inconsistencia en la consola de usuario (ASMSCustomer), ahora las encuestas de tipo problema se envían al autor del caso y no se genera error al hacer su apertura. \n### Permiso Specialist_Console no era auditado — title: Permiso Specialist_Console no era auditado chapter: "9.5.0" —

CASO PM-40288-19-201209:

Al ingresar a la consola especialista(ASMSSpecialist), el permisoSpecialist_Console no generaba registro en la auditoría.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), al ingresar a la consola, el permiso genera el registro y es posible visualizarlo en consola administración (ASMSAdministrator).\n### Problema al digitar en campo descripción

title: Problema al digitar en campo descripción chapter: "9.5.0" —

CASO PM-40327-19-201211:

Anteriormente, al agregar un valor en el campo descripción cuando se creaba un caso e intentar eliminar este valor, la consola no lo permitía.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora al agregar un valor en el campo descripción, si el usuario requiere podrá eliminar o editar el valor sin problemas. \n### Scroll en vistas personalizadas — title: Scroll en vistas personalizadas chapter: "9.5.0" —

CASO PM-40425-19-201214:

Anteriormente, al ingresar a las vistas personalizadas de un especialista no era posible visualizar el listado completo.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora al ingresar a las vistas personalizadas, podrá utilizar un scroll para desplazarse en el listado que tenga el especialista.\n### Etiqueta del Campo Ubicación Falla

title: Etiqueta del Campo Ubicación Falla chapter: "9.5.0" —

CASO PM-40464-19-201217:

Anteriormente, al agregar una etiqueta de configuración en el campo de interfaz ubicación, la consola de especialista no permitía visualizar la etiqueta.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora al agregar una etiqueta en el campo, se visualizará la respectiva configuración en la consola de especialista.\n### Campo CI ingresado desde la consola Cliente no aparece en la consola de Especialista

title: Campo CI ingresado desde la consola Cliente no aparece en la consola de Especialista chapter: "9.5.0" —

CASO PM-40540-19-201218:

Anteriormente en la consola Especialista (ASMSSpecialist), no se visualizaba el valor ingresado por el cliente en el campo CI, se mostraba vacío.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), al consultar un caso creado desde la consola cliente, el campo CI se muestra correctamente y es posible editarlo si tiene los permisos correspondientes.\n### Relaciones de casos no se visualizan correctamente

title: Relaciones de casos no se visualizan correctamente chapter: "9.5.0" —

CASO PM-40752-19-201224:

Anteriormente en la consola Especialista(ASMSSpecialist), al crear una relación entre casos, no se visualizaban correctamente las relaciones creadas.

Se realizó un ajuste de rendimiento en la consola de especialista(ASMSSpecialist), ahora al crear una relación entre casos, sólo se visualiza el listado de relaciones configuradas en administración desde el tipo de caso donde se crea la relación.

[Ver Relaciones](#) \n### Error en adjuntar archivos a casos desde la API — title: Error en adjuntar archivos a casos desde la API chapter: "9.5.0" —

CASO PM-40846-19-201226:

Se generaba un error al intentar adjuntar archivos a casos cerrados al consumir el endpoint correspondiente

CASO PM-41064-19-201231:

se permitía la visualización y relación de Cl's de categorías a las que el usuario no tenía acceso.

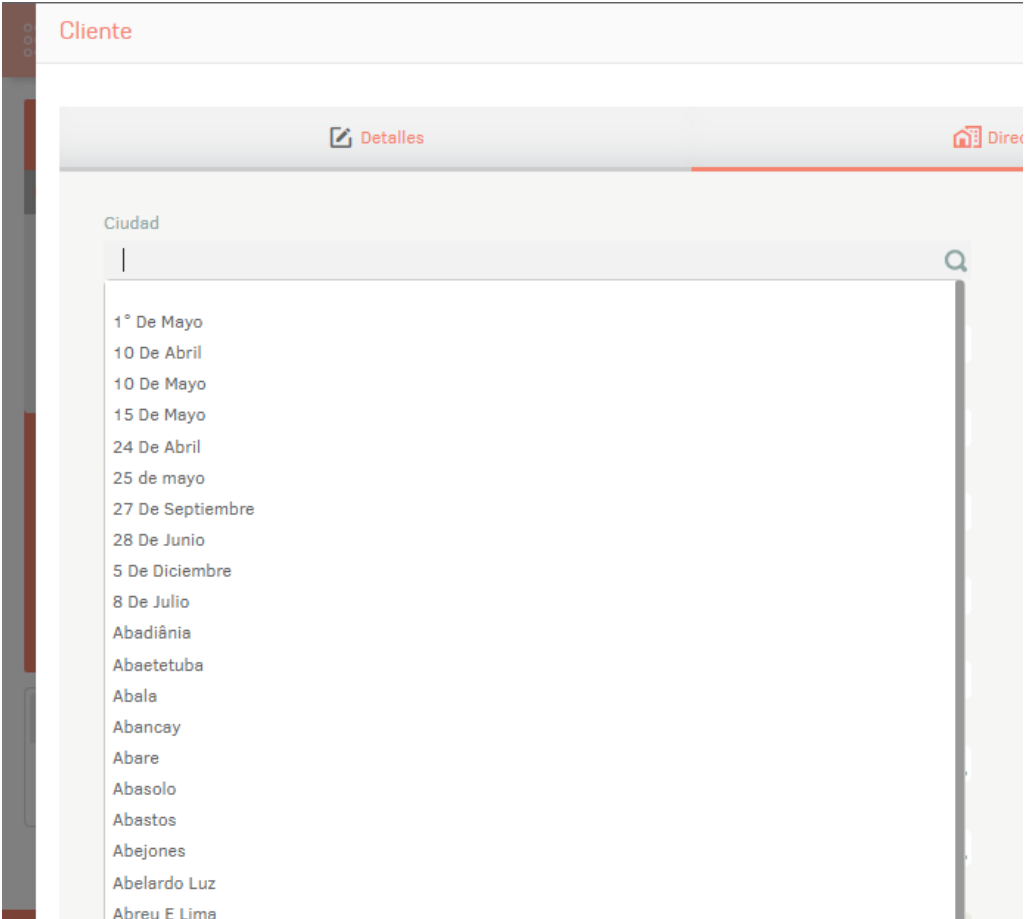
Se soluciona inconsistencia en la consola de administración(**ASMSAdministrator**) en cuanto a la relación entre Cl's. Ahora, el usuario solo podrá buscar y relacionar Cl's de categorías a las que tenga acceso y/o permiso. Si existen Cl's relacionados de categorías a las que no se tiene acceso, estos se mostrarán en la lista y en el gráfico, pero no se podrá desvincular de ellos. \n## Lentitud en la creación de clientes desde la consola ASMSSpecialist — title: Lentitud en la creación de clientes desde la consola ASMSSpecialist chapter: "9.5.0" —

CASO PM-41631-19-201245:

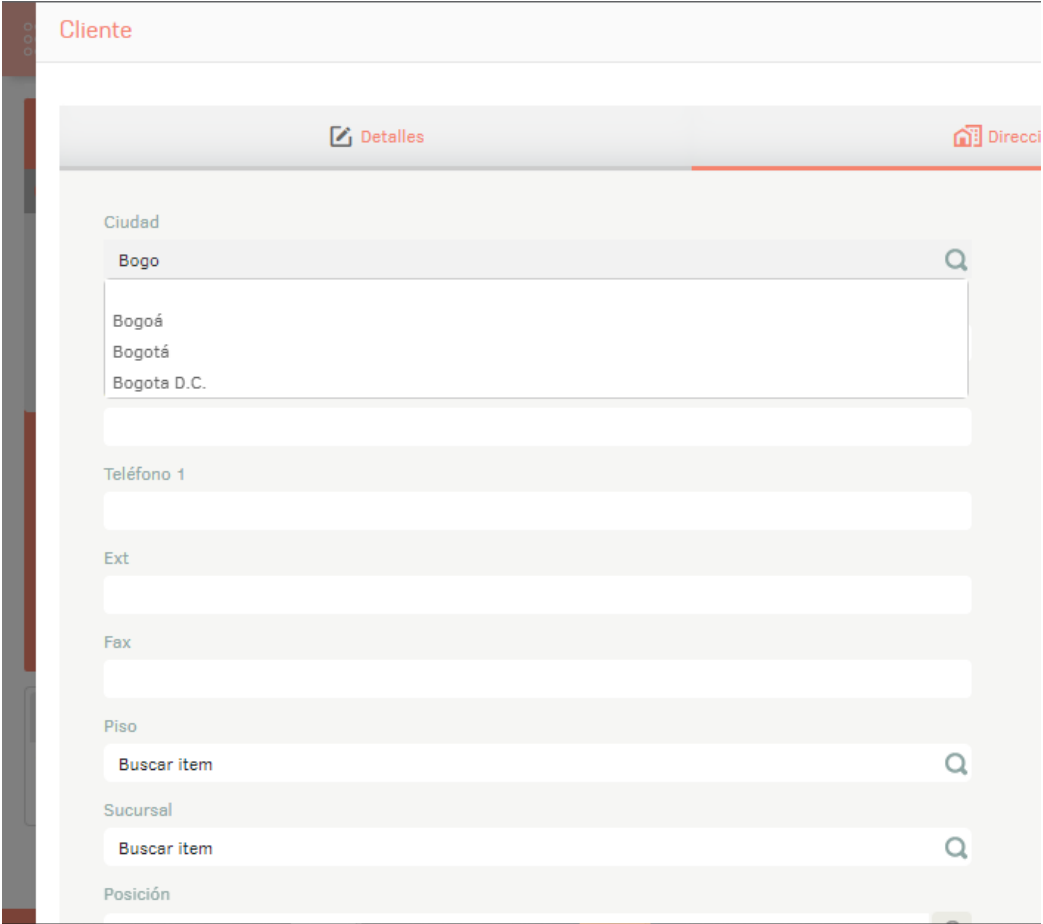
Anteriormente en la consola Especialista(**ASMSSpecialist**), al crear un cliente, la ventana del formulario de creación de cliente presentaba una demora significativa al cargar.

Se realizó un ajuste de rendimiento en la consola de especialista(**ASMSSpecialist**), ahora al cargar la ventana del formulario para la creación de cliente, los campos Tipo lista de catálogos se cargan cuando el usuario interactúa directamente con ellos y no al momento de cargar el formulario. Adicional, estos campos tipo lista de catálogo se convirtieron a campos tipo Búsqueda-Lista lo cual implica que el usuario puede realizar la búsqueda del valor requerido digitando la información de este o si quiere mostrar los primeros 100 registros de la lista solo debe oprimir la tecla Barra Espaciadora.

Oprimir la barra espaciadora para listar los primeros 100 registros de la lista.



Ingresar caracteres de búsqueda para filtrar los resultados de la lista.



CASO PM-41978-19-201254:

Al agregar una condición para una vista en la consola administración (**ASMSAdministrator**), al guardar esta condición se visualizaban campos diferentes a los seleccionados inicialmente.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (**ASMSAdministrator**), ahora al agregar una condición y guardar, estas se visualizan correctamente de acuerdo a la selección anteriormente realizada. \n## No es posible crear ítem en reglas de cmdb

CASO PM-42466-19-201265:

Anteriormente, al configurar la acción crear ítem en una regla del módulo CMDB, no se ejecutaban la creación de casos.

Se realizó un ajuste en la consola de administración(**ASMSAdminstrator**), al configurar reglas con la acción crear ítem y cumplir la condición, se ejecutará la regla y la creación de casos.\n## No permite asociar especialistas a grupos desde el formato de cargue masivo — title: No permite asociar especialistas a grupos desde el formato de cargue masivo chapter: “9.5.0” —

CASO PM-43857-19-201307:

No era posible asociar especialistas a grupos de especialistas cuando esta asociación existía en otro proyecto.

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración(**ASMSAdministrator**) con la asociación masiva de especialistas a grupos de especialistas, utilizando formato de cargue masivo, ahora la asociación se hace de manera correcta. \n## Error al hacer la búsqueda de casos por id global a través API — title: Error al hacer la búsqueda de casos por id global a través API chapter: “9.5.0” —

CASO PM-43984-19-201311:

No se obtenían resultados al realizar la búsqueda de casos a través de la API utilizando el ID global.

Se soluciona inconsistencia en la búsqueda de casos por el ID global a través de la API. Ahora, al consumir el endpoint, se obtienen los resultados de manera correcta. \n## Creación de calendarios — title: Creación de calendarios chapter: “9.5.0” —

CASO PM-44124-19-201313:

En consola administración(**ASMSAdiministrator**), al crear un nuevo calendario se generaba error desconocido.

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdiministrator), ahora es posible crear un nuevo calendario correctamente.\n## Cálculo de SLa con tiempo mayor a 3 días

title: Cálculo de SLa con tiempo mayor a 3 días chapter: “9.5.0” —

CASO PM-44329-19-201321:

En la consola de especialista (**ASMSSpecialist**), al momento de calcular las fechas estimadas del caso, se presentaba error en el cálculo.

Se realiza ajuste en consola de especialista (**ASMSSpecialist**), ahora las fechas estimadas del caso se calculan correctamente. \n## Instaladores 9.5.0 — title: Instaladores 9.5.0 chapter: “9.5.0” layout: instaladores —

Enlaces de descarga

- [Aranda.ASMS.Installer.9.5.0.exe](#)

\n## Reasignación no inactiva especialista — title: Reasignación no inactiva especialista chapter: “9.5.1” —

CASO PM-36745-19-201109:

Anteriormente, al configurar una reasignación en consola administración (**ASMSAdministrator**), al crear un caso y listar los especialistas disponibles se visualizaba el especialista al que se había creado la reasignación.

Se realizó un ajuste en la funcionalidad de reasignación, ahora los especialistas con reasignación configurada y activa no se visualizarán en la lista de especialistas disponibles durante la creación o edición de casos. \n## Error al exportar en formato Excel o CSV tablas filtrando con el operador lógico OR — title: Error al exportar en formato Excel o CSV tablas filtrando con el operador lógico OR chapter: “9.5.1” —

CASO PM-36946-19-201123:

Anteriormente en consola especialista(**ASMSSpecialist**), se generaba error al exportar en formato Excel o CSV los datos de la tabla de la opciónMis casos usando un filtro que contenga el operador lógico OR en alguna de las columnas.

Se realizó un ajuste en la consola especialista(ASMSSpecialist), ahora es posible exportar en formato Excel o CSV la tabla usando filtros que contengan el operador lógico OR.\n## No se guarda EndDate en tabla AFW_CHAT_CONNECTION

title: No se guarda EndDate en tabla AFW_CHAT_CONNECTION chapter: “9.5.1” —

CASO PM-37855-19-201160:

Anteriormente, al finalizar la conversación de usuarios en el chat de Asms, no era posible identificar la fecha en la que la conversación finalizaba.

Se realizó un ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer), al terminar el chat con el usuario especialista y cerrar sesión, podrá visualizar en el campo EndDate de la tabla AFW_CHAT_CONNECTION, la hora en la que finalizó la conversación y se permitirán crear nuevas conexiones.\n## El campo Ubicación no es visible.

title: El campo Ubicación no es visible. chapter: “9.5.1” —

CASO PM-40316-19-201210:

Anteriormente, al configurar el campo de interfaz ubicación para consola de usuarios, no era posible visualizarlo.

Se realizó un ajuste en la consola de cliente (**ASMSCustomer**), ahora al configurar estados o etiquetas en el campo, en la consola de usuario se visualizará la respectiva configuración.

Nota: Los campos de interfaz manejan un cache de 15 minutos por lo tanto pueden demorarse en verse reflejados en las consolas de gestión, los conceptos que se utilicen.\n## Lentitud en búsqueda de clientes.

title: Lentitud en búsqueda de clientes. chapter: “9.5.1” —

CASO PM-42548-19-201267:

Anteriormente, al tener activo el filtro “Activar el filtro de servicios en la creación de casos”, se presentaba una demora en la búsqueda de clientes.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (**ASMSSpecialist**), al realizar la búsqueda de clientes y tener activo el filtro de servicios, traerá los resultados de los clientes asociados al servicio.

Nota: Si se tiene activo el filtro de cliente-compañía en la creación de casos, en la búsqueda se visualizarán los usuarios asociados a la compañía de su elección.\n## No permite visualización de más de 5 Artículos.

title: No permite visualización de más de 5 Artículos. chapter: “9.5.1” —

CASO PM-43018-19-201280:

Anteriormente, al visualizar los artículos creados y asociados por categoría sólo se permitía una visualización de máximo 5 artículos, aun teniendo una cantidad superior a la mencionada.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora al visualizar los artículos creados y asociados por categoría que cumplan con el check de publicado, se permitirán visualizar todos los artículos paginados cada 10.

Cambio en el menú de navegación de la consola de especialista

title: Cambio en el menú de navegación de la consola de especialista chapter: "9.6.0" —

Cambio en el menú de navegación de la consola de especialista:Se implementa actualización en el diseño del menú de la consola de especialista (ASMSSpecialist) mejorando su usabilidad. Para obtener más detalles sobre estos cambios, puede consultar el manual de Especialistas. [Ver ASMS Consola de Especialistas](#)

Actualización en la visualización y configuración del módulo de calendarios — title: Actualización en la visualización y configuración del módulo de calendarios chapter: "9.6.0" —

Actualización en la visualización y configuración del módulo de calendarios desde la consola de administración:Se implementan mejoras en la visualización y configuración del módulo de calendarios en la consola de administración (ASMSAdministrator). [Ver Calendarios](#)

Contrato debe estar vinculado con el acuerdo de servicio (SLA) — title: Contrato debe estar vinculado con el acuerdo de servicio (SLA) chapter: "9.6.0" —

CASO CH-24487:

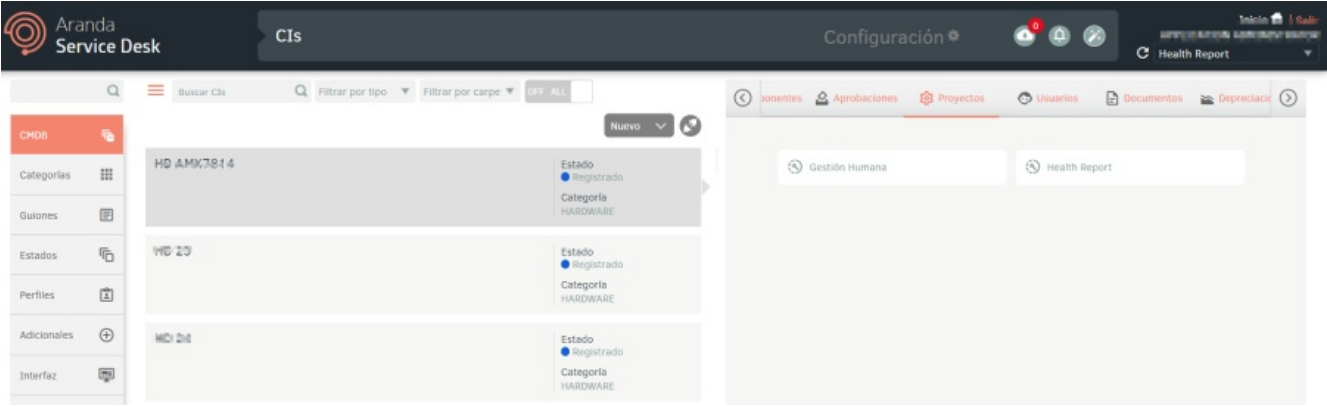
Se implementa nueva funcionalidad para los contratos de tipo cliente en consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible ver cuales acuerdos de servicio (ANS) esta fuera del rango de las fechas del contrato.

[Ver Contratos](#)

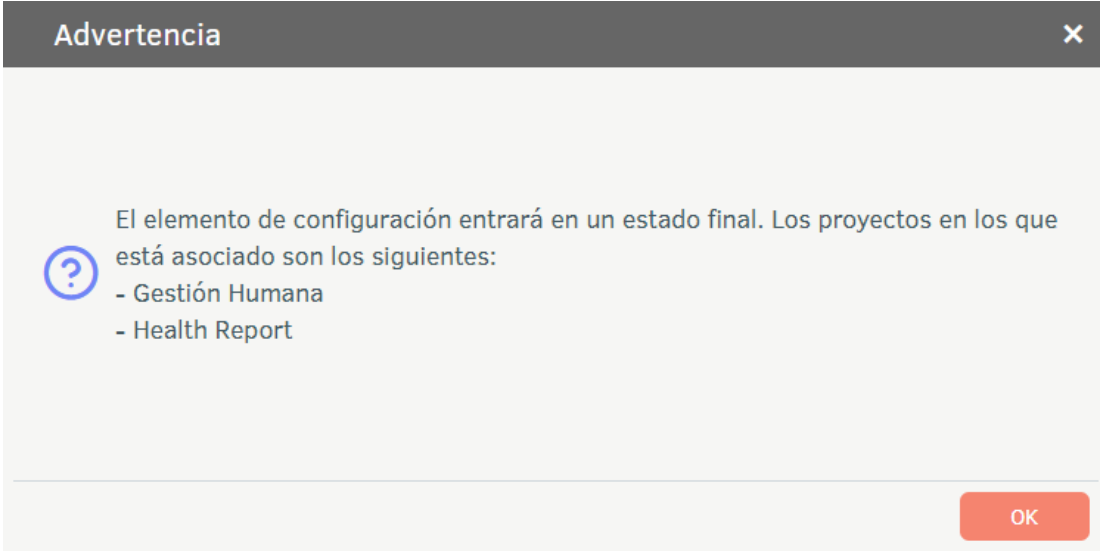
Visualización de proyectos asociados al CI — title: Visualización de proyectos asociados al CI chapter: "9.6.0" —

CASO CH-25366

Se agregó la pestaña ‘Proyectos’ en la gestión del CI y permite visualizar los proyectos donde está asociado el CI.



Además, al llevar el CI a un estado final, se mostrará un mensaje de advertencia que informará al usuario sobre los proyectos en los que el CI está asociado.



Mensaje informativo en la sincronización de usuarios con LDAP — title: Mensaje informativo en la sincronización de usuarios con LDAP chapter: "9.6.0" —

CASO CH-25846

Se agrega mensaje informativo en la pestaña ‘Directorio empresarial’ de la configuración del LDAP para prevenir la duplicidad de usuarios durante la sincronización con LDAP, especialmente cuando los usuarios han sido creados previamente mediante plantillas.

Detalles

Sincronización

Directorio empresa

Proyectos

Proyectos/Servicios

streetAddress

Ciudad

Posición

Nombre de grupo

ou

Filtro para usuarios

sAMAccountName=victor.garcia

Filtro para grupos

(objectClass=organizationalUnit)

Si tiene usuarios creados por medio de plantillas asociados a este LDAP, los usuarios se pueden duplicar en el momento de la sincronización

Estado de sincronización

ON

Guardar

\n## Texto de ayuda sobre campos adicionales — title: Texto de ayuda sobre campos adicionales chapter: “9.6.0” —

CASO CHG-28028-19-300624:

Se realiza ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist) y consola de usuario(ASMSCustomer). Al ubicar el cursor sobre los campos adicionales durante la edición o creación de casos, se habilita una ventana emergente con la descripción correspondiente del campo adicional. \n## Prioridad, Impacto y Urgencia en consola Usuario — title: Prioridad, Impacto y Urgencia en consola Usuario chapter: “9.6.0” —

CASO CHG-28416-19-300653:

Se realizó un ajuste en la consola de usuario (ASMSCustomer); después de crear un ítem, en la placa del caso se visualizará la información de impacto, urgencia y prioridad. Su visibilidad se podrá configurar según se requiera.\n## Etiquetas de tiempos en acción envío de correo

title: Etiquetas de tiempos en acción envío de correo chapter: “9.6.0” —

CASO CHG-28455-19-300655:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración(ASMSAdministrator), ahora en la acción de la reglaenviar correo electrónico en Service Desk, es posible agregar las etiquetas de Tiempo, Progreso y Fecha Estimada, las cuales al enviarse el correo son remplazadas por el valor del concepto correspondiente en el caso.

Ver Reglas\n## Incluir campo solicitante en las plantillas de importación masiva de casos

title: Incluir campo solicitante en las plantillas de importación masiva de casos chapter: “9.6.0” —

CASO CHG-30041-19-300754:

Se realiza ajuste en las plantillas para la importación masiva de casos. Se agrega el campo ‘ApplicantName’ para incluir el nombre del solicitante en la creación masiva de casos. \n## Ampliar el límite a 100 caracteres en el campo Departamento — title: Ampliar el limite a 100 caracteres en el campo Departamento chapter: “9.6.0” —

CASO CHG-34241-19-300918:

Anteriormente en consola de administración (ASMSAdministrator), los valores de los catálogos tipo lista, en la configuración general, sólo permitían ingresar hasta 50 caracteres.

Se realizó un cambio en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora podrá ingresar hasta 100 caracteres en los valores de los catálogos tipo lista.\n## Acceso anónimo

title: Acceso anónimo chapter: “9.6.0” —

CASO CHG-34874-19-300939:

Se implementa nueva funcionalidad en el portal de usuario(ASMSCustomer) y en la aplicación móvil para cliente(Aranda Assistme) que permite el acceso anónimo a la consola y la creación de casos.

Ver Autenticación anónima

Ver Autenticación anónima en Assistme\n## Filtros por proyecto asms mobile

title: Filtros por proyecto asms mobile chapter: “9.6.0” —

CASO CHG-41450-19-301183:

Se realizó un ajuste en la aplicación Móvil para especialista de Asms (Aranda ASMS), ahora será posible filtrar la información permitiendo navegar entre el portal de solicitudes y tareas en los proyectos asociados al especialista.

Ver Aranda ASMS\n## Aprobaciones a través del portal de usuario

title: Aprobaciones a través del portal de usuario chapter: “9.6.0” —

CASO CHG-41597-19-301190:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola cliente (ASMSCustomer) y en la aplicación móvil para cliente de asms (Assistme), ahora es posible ver desde el panel de novedades

los casos pendientes por aprobación y ejecutar el respectivo voto, además en la app se implementa un nuevo módulo para poder realizar esta acción.

[Ver Panel de novedades](#)

[Ver notificaciones](#) \n## Ejecución de regla asíncrona — title: Ejecución de regla asíncrona chapter: “9.6.0” —

CASO PM-40404-19-201213:

En consola administración(**ASMSAdiminator**), al configurar una regla con una condición de tiempo o progreso, esta no ejecutaba al momento en el que se cumplían las condiciones.

Se realiza ajuste en consola administración(**ASMSAdiminator**), ahora en el momento en el que se cumplen las condiciones de tiempo o progreso, las acciones se ejecutan sin necesidad de realizar modificaciones sobre el caso.

\n## Problema al añadir elementos a carpetas con imagen

title: Problema al añadir elementos a carpetas con imagen chapter: “9.6.0” —

CASO PM-40714-19-201222:

Anteriormente, al añadir un nuevo elemento a una carpeta con una imagen, se generaba un error y no permitía la creación del nuevo elemento.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator); ahora al incluir carpetas con o sin imagen, se podrán incluir nuevos elementos sin problema.\n## Tag de campos Fecha y Hora no se visualizaban de acuerdo al UTC

title: Tag de campos Fecha y Hora no se visualizaban de acuerdo al UTC chapter: “9.6.0” —

CASO PM-40860-19-201227, PM-41891-19-201252:

Anteriormente, al enviar un correo desde consola especialista (**ASMSSpecialist**), los Tags de campos correspondientes a Fecha y Hora se enviaban de acuerdo a la zona horaria del servidor, por lo cual en el correo y en consola se visualizaban datos diferentes.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (**ASMSSpecialist**), ahora al enviar un correo desde el caso, los tags de campos Fecha y Hora se envían de acuerdo a la zona horaria del usuario que envía el correo, por lo cual se visualizarán los mismos valores en consola y en el correo.

Nota: Si el usuario que envía el correo no tiene zona horaria definida, los tags se enviarán de acuerdo a la zona horaria del servidor, por cual existe la posibilidad que se visualicen datos diferentes en consola y en el correo.\n## Falla inicio de sesión SAML sin licencias

title: Falla inicio de sesión SAML sin licencias chapter: “9.6.0” —

CASO PM-41359-19-201239:

Anteriormente, al ingresar a la consola de Especialista (**ASMSSpecialist**) por medio de la auteticación SAML y no se contaban con licencias disponibles, se generaba error y no se informaba al usuario el porque no podía ingresar.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist); al ingresar por medio de autenticación SAML y no se tienen licencias disponibles, se visualiza el mensaje correspondiente en pantalla.\n## Campo Ubicación no se visualiza en las vistas personalizadas

title: Campo Ubicación no se visualiza en las vistas personalizadas chapter: “9.6.0” —

CASO PM-41960-19-201253:

Anteriormente en consola especialista(**ASMSSpecialist**), no se visualizaban los datos de la columna Ubicación al agregarla en las Listas Personalizadas de casos.

Se realizó un ajuste en la consola especialista (ASMSSpecialist), ahora es posible visualizar la columna Ubicación y sus respectivos datos en las Listas personalizadas de casos.\n## Problema al agregar excepciones

title: Problema al agregar excepciones chapter: “9.6.0” —

CASO PM-42393-19-201263:

Anteriormente, al visualizar en los servidores de entrada el listado de exclusiones e inclusiones, no era posible visualizar todos los filtros agregados.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (**ASMSAdministrator**); en el listado de filtros se podrá desplazar mediante un scroll. \n## Error al recategorizar CI y exportar formato con datos — title: Error al recategorizar CI y exportar formato con datos chapter: “9.6.0” —

CASO PM-42489-19-201266:

Se presentaba un error en la consola al cambiar la categoría de un CI y exportar el formato de CIs con datos; la información de los campos adicionales no se mostraba correctamente.

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración(**ASMSAdministrator**) al recategorizar un CI y exportar el formato de CI's con datos. La información de los campos adicionales se obtiene de manera correcta. \n## Tipo de registro al crear caso desde consola cliente — title: Tipo de registro al crear caso desde consola cliente chapter: “9.6.0” —

CASO PM-42753-19-201271:

En consola cliente (**ASMSCustomer**), al crear un caso en un proyecto y tipo de caso donde no se tenía configurado el tipo de registro por defecto, se asociaba un valor que no correspondía.

Se realizó un ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer), ahora en el momento en el que se crea un caso desde consola cliente y no se tiene configurado el tipo de registro predefinido, el caso se crea sin tipo de registro asociado.\n## Progreso en tareas no corresponde al tiempo

title: Progreso en tareas no corresponde al tiempo chapter: “9.6.0” —

CASO PM-42932-19-201275, PM-43321-19-201295:

En consola Especialista (**ASMSSpecialist**), el progreso de algunas tareas no correspondía al tiempo en ejecución de las mismas.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), ahora el progreso de la tarea corresponde con el tiempo de ejecución de la tarea.\n## Eliminar carpetas en Catálogo y portafolio de servicios

title: Eliminar carpetas en Catálogo y portafolio de servicios chapter: “9.6.0” —

CASO PM-43011-19-201279:

En consola administración (**ASMSAdministrator**), no era posible eliminar una carpeta sin relaciones.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), es posible eliminar una categoría que no está asociada a ningún concepto.

title: No se evidencia estado en un campo adicional chapter: "9.6.0" —

CASO PM-43115-19-201283:

Anteriormente, al eliminar un estado, crear un nuevo campo adicional y reactivar el estado, no se visualizaba el estado activo en el campo adicional.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator); ahora al crear nuevos campos adicionales y reactivar los estados eliminados, se podrán visualizar los campos sin problema.— title: Puerto en el módulo LDAP como entero chapter: "9.6.0" —

CASO PM-43182-19-201287:

Anteriormente, al configurar un puerto con 4 dígitos previamente habilitado para los servicios LDAP, no era posible realizar el test de conexión.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator); ahora los puertos se tomarán como un valor entero y será posible realizar el test correctamente.
\n## El nombre del cliente no se visualiza completamente

title: El nombre del cliente no se visualiza completamente chapter: "9.6.0" —

CASO PM-43266-19-201289:

Anteriormente, al ampliar la columna de cliente en la grilla de casos de la consola especialista, no era posible visualizar el nombre completo del cliente.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist); ahora podrá ampliar la columna del cliente y visualizar su nombre completo.
\n## Transición de estado tiene más de una razón

title: Transición de estado tiene más de una razón chapter: "9.6.0" —

CASO PM-43337-19-201299:

Anteriormente, al configurar más de una razón en una transición de estado, al cambiar de estado en la consola de especialista, se tomaba por defecto la primera razón.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist); en las transiciones de estados con diferentes razones, al cambiar al nuevo estado, quedará vacía la opción para que el usuario pueda elegir.
\n## Visibilidad para usuarios y replicar en categorías hijas

title: Visibilidad para usuarios y replicar en categorías hijas chapter: "9.6.0" —

CASO PM-43613-19-201302:

En consola administración (ASMSAdministrator), al editar la configuración de la categoría en el servicio para la visibilidad en consola cliente y replicar a categorías hijas, esta configuración no se replicaba.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), al realizar la configuración de visibilidad para usuarios y replicar en las categorías hijas, las categorías hijas toman la configuración aplicada a la categoría padre.
\n## Se activa la opción Limpiar Filtros (x) por proyecto y tipos de caso

title: Se activa la opción Limpiar Filtros (x) por proyecto y tipos de caso chapter: "9.6.0" —

CASO PM-43701-19-201303:

Anteriormente, al filtrar la información por proyecto y tipos de caso en la consola de especialista, la opción de Limpiar los Filtros (x) no funcionaba.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), al momento de filtrar la información por proyecto y tipos de caso utilizando la opción de Limpiar los Filtros (x), se eliminan los filtros utilizados.
\n## Nueva categoría modifica las ya asociadas

title: Nueva categoría modifica las ya asociadas chapter: "9.6.0" —

CASO PM-44080-19-201312:

En consola administración (ASMSAdministrator), al asociar una nueva categoría a un servicios, las demás categorías que se encontraban asociadas cambiaban la configuración que tenían por la configuración del servicio.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), al realizar la asociación de una nueva categoría al servicio, las demás categorías no cambian su configuración y la nueva categoría toma la configuración del servicio.
\n## Modificar tareas relacionadas predecesoras

title: Modificar tareas relacionadas predecesoras chapter: "9.6.0" —

CASO PM-44126-19-201314:

En consola administración (ASMSAdministrator), al crear o editar la acción **Modificar tareas relacionadas** en las reglas de tareas, no se mantenía la selección de tareas predecesoras.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), cuando se realiza la configuración de la acción de regla y se selecciona la relación Predecesoras, al momento de visualizar o editar la acción, se mantiene el valor configurado.
\n## Actualización de tiempos por defecto

title: Actualización de tiempos por defecto chapter: "9.6.0" —

CASO PM-44793-19-201335:

En consola especialista (ASMSSpecialist), al editar un caso con categorías que tienen diferentes tiempos asociados, la lista de tiempos quedaba vacía.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), al editar un caso, si la nueva categoría tiene un tiempo definido diferente a la categoría anterior, la lista de tiempos muestra los tiempos asociados a la nueva categoría.
\n## No se permitía usar la tecla Enter para cambiar de párrafo

title: No se permitía usar la tecla Enter para cambiar de párrafo chapter: "9.6.0" —

CASO PM-46396-19-201384:

Anteriormente, se presentaba un problema cuando los usuarios registraban los campos tipo texto en la gestión de casos y no era posible utilizar la tecla "Enter" para cambiar de párrafo.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), A partir de ahora, al utilizar la tecla "Enter" durante el registro de los campos tipo texto, el espaciado funcionará de forma correcta, mejorando la experiencia de usuario.
\n## Duplicidad de casos por case creator

title: Duplicidad de casos por case creator chapter: "9.6.0" —

CASO PM-46712-19-201390:

Se presentaba problema de duplicación de casos en el “Case Creator” cuando dos configuraciones apuntaban a la misma cuenta de correo, y además se tenían filtros de exclusión configurados.

Se soluciona inconsistencia relacionada con la duplicación de casos generados por el “Case Creator”. A partir de ahora, los casos se generarán de manera adecuada sin presentar duplicidad.

Enlaces de descarga

- [Aranda.ASMS.Installer.9.6.0.exe](#)

Nota

- La Versión 9.6.0 del Release Notes de ASMS OnPremise, es compatible con la Versión de Base de Datos 9.5.38

No permite ocultar el nombre del responsable en la consola de cliente

CASO PM-44143-19-201315:

Anteriormente, los cambios en la visibilidad del campo responsable no se reflejaban correctamente.

Se realizó un ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer) que permite configurar el campo “responsable” según las necesidades del usuario.

Inicio de Sesión por SAML en ASMS no cambia la fecha de USER_LAST_LOGIN_DATE

CASO PM-44427-19-201323:

Anteriormente, se evidenciaba un problema que impedía la visualización correcta de la fecha actualizada de ingreso (USER_LAST_LOGIN_DATE) cuando los usuarios iniciaban sesión mediante autenticación SAML.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), que permite actualizar la columna USER_LAST_LOGIN_DATE en la base de datos con la información correspondiente al último inicio de sesión en la consola.

Nota: Esta actualización ha sido integrada en la common de la aplicación.

Problema al descargar un archivo al cambiar de modelo

CASO PM-44983-19-201341:

Anteriormente, no era posible descargar los archivos adjuntos cuando se editaba un caso y se cambiaba de modelo.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), que permite a los usuarios descargar los campos adicionales adjuntos cuando se cambian de estado o de modelo.

CASO PM-45911-19-201374:

Anteriormente al registrar un caso el progreso en algunos tiempos se mostraba en el 100%.

Se realiza ajuste en los tiempos, ahora al registrar un caso el progreso no se visualiza en 100% instantáneamente.

Regla con condición “Tiene todas las tareas cerradas” no funciona correctamente

Regla con condición “Tiene todas las tareas cerradas” no funciona correctamente

CASO PM-46090-19-201378:

Anteriormente si el caso no tenia tareas asociadas, la regla se ejecutaba automáticamente.

Se corrige inconsistencia con reglas que tengan como condición“Tiene todas las tareas cerradas = Verdadero”, ahora si se registra un caso que no tiene tareas asociadas, la regla no se ejecuta.

CASO PM-46170-19-201382:

Anteriormente, se presentaba un problema cuando los usuarios tenían contratos individuales en diferentes servicios; al cambiar de servicio, la consola no tomaba por defecto el contrato del servicio seleccionado.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora cuando el usuario realiza la seleccón de los diferentes servicios, se toma por defecto el contrato del servicio seleccionado.

Nota: Cuando el servicio tiene más de un contrato, la consola no tomará el servicio por defecto, y sólo aplicará para servicios con un contrato. Al eliminar la selección del campo servicio, no se limpiará el campo contrato, porque puede estar asociado a otros servicios.

En el modelo Releases no se visualizaba la pestaña de aprobaciones

CASO PM-47652-19-201411:

Anteriormente, se presentaba un problema cuando los casos con el modelo tipo releases ingresaban a estado de aprobación, ya que no se visualizaba la pestaña para aprobar.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), A partir de ahora, cuando un caso con modelo tipo releases ingrese a estado de aprobación, el usuario podrá realizar la votación igual que con los demás modelos ya sea desde el caso o desde el enlace de votación.

Instaladores 9.6.2

Enlaces de descarga

- [Aranda.ASMS.Installer.9.6.2.exe](#)

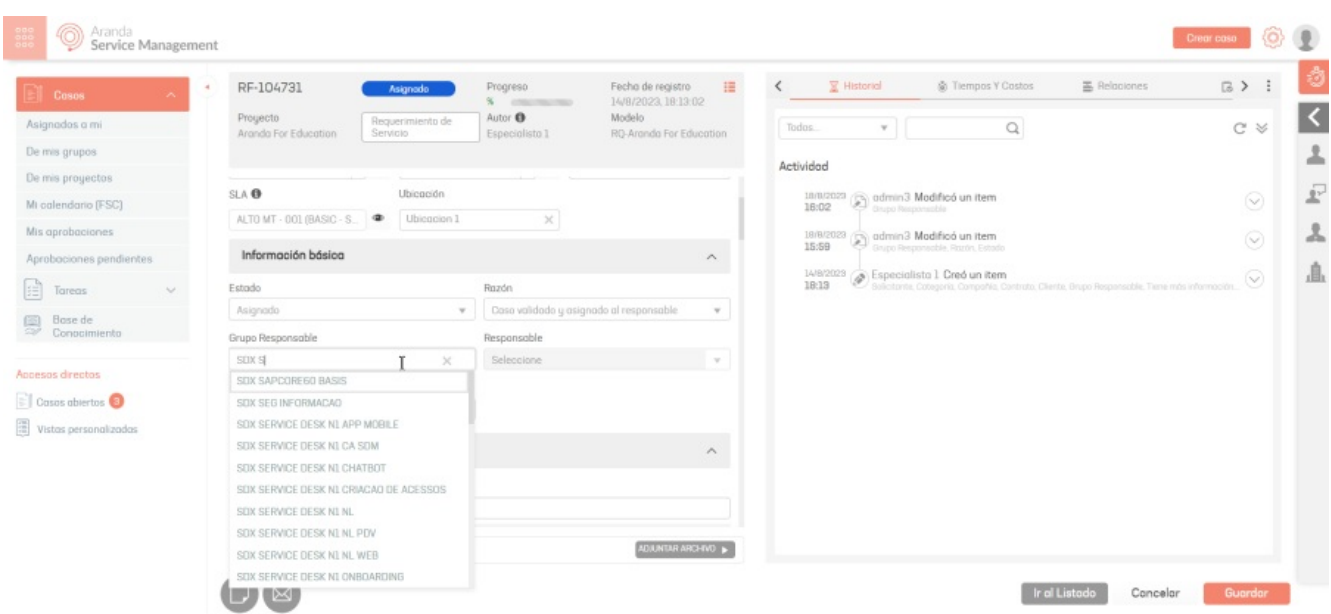
Nota

- La Versión 9.6.2 del Release Notes de ASMS OnPremise, es compatible con la Versión de Base de Datos 9.5.39

\n## Búsqueda predictiva de grupos de especialista — title: Búsqueda predictiva de grupos de especialista chapter: “9.7.0” —

CASO CHG-32669-19-300862:

Se realiza ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), que permite hacer la búsqueda predictiva en el campo Grupo Responsable durante la edición o creación de casos.



\n## Visualización de archivos con el mismo nombre

title: Visualización de archivos con el mismo nombre chapter: “9.7.0” —

CASO CHG-32820-19-300865:

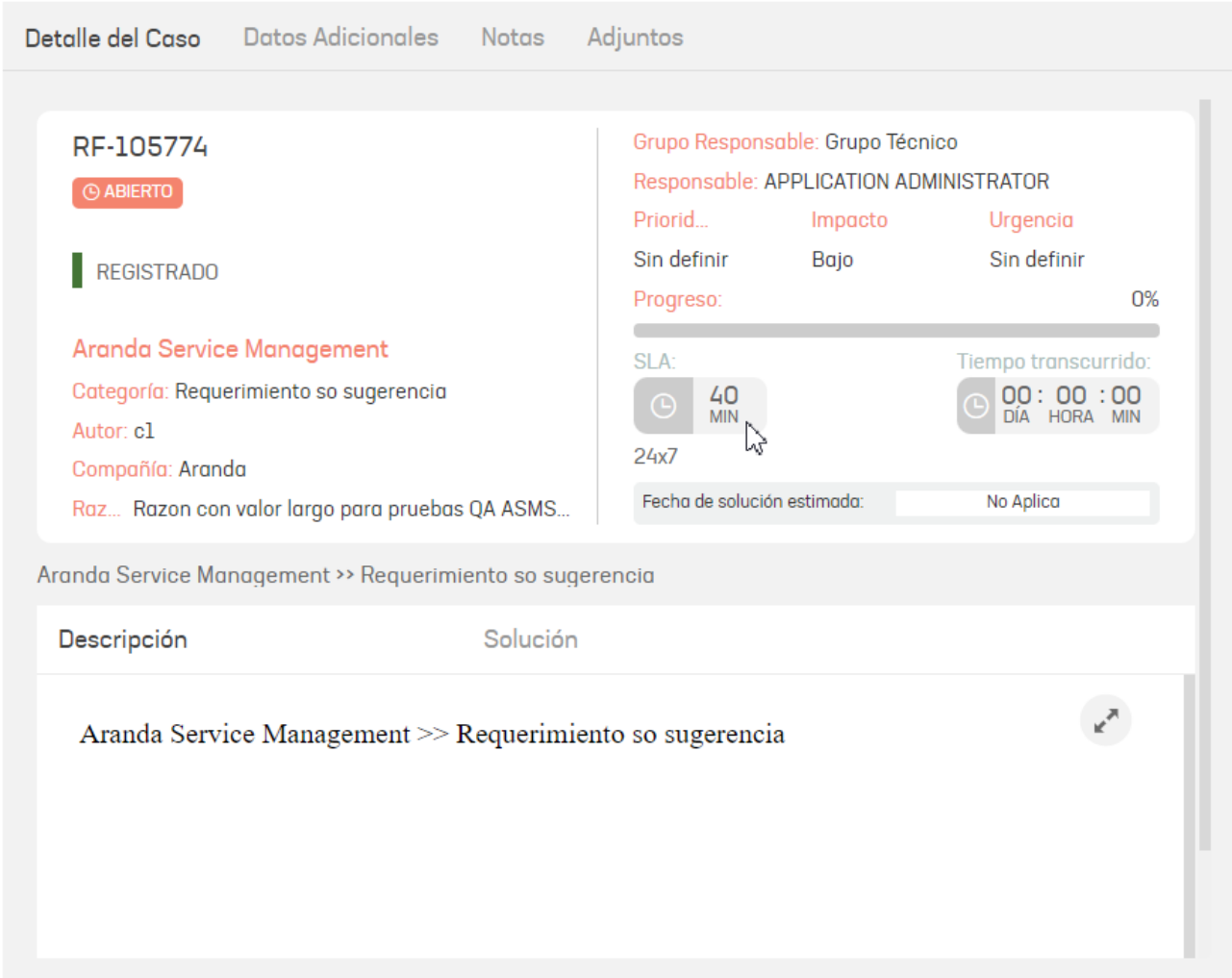
Se implementó un ajuste en la consola de especialista(ASMSSpecialist), que permite al usuario realizar el cargue de archivos adjuntos con el mismo nombre, creando un consecutivo del archivo, permitiendo adjuntar el nuevo documento sin problemas.

Nota: Si en los adjuntos del caso ya existe un consecutivo con el mismo nombre del archivo a cargar, la consola retomará el consecutivo con ese archivo.\n## Mejora en la representación del tiempo estimado del SLA

title: Mejora en la representación del tiempo estimado del SLA chapter: “9.7.0” —

CASO CHG-39062-19-301084:

Se realiza mejora en la forma que se presenta el tiempo estimado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio (SLA) en la consola de usuario(ASMSCustomer). A partir de esta actualización, el tiempo estimado se mostrará en minutos, y además, se incluye el nombre del calendario.

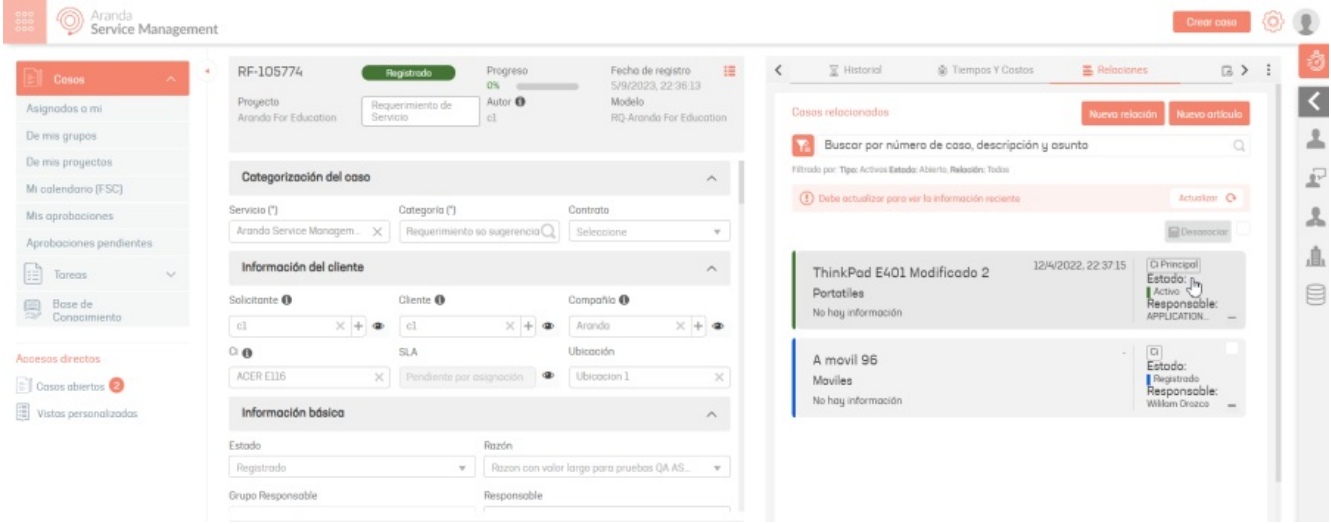


\n## CI Principal — title: CI Principal chapter: “9.7.0” —

CASO CHG-41032-19-301164:

Se realiza actualización en la consola de especialista (ASMSSpecialist). A partir de ahora, cuando un caso tenga un CI asociado en la sección “Información del cliente”, este se incluirá automáticamente como el CI principal en la pestaña “Relaciones”. Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- No será posible eliminar el CI principal desde la pestaña “Relaciones”.
- El CI principal siempre será visible, sin importar el filtro que se haya establecido.

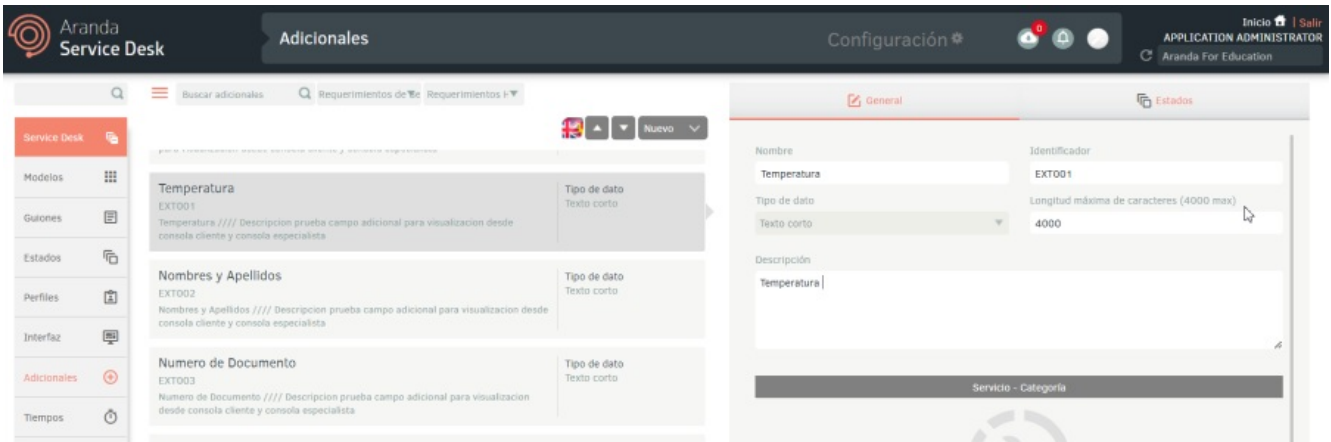


\\n## Restricción caracteres campos adicionales tipo texto corto — title: Restricción caracteres campos adicionales tipo texto corto chapter: “9.7.0” —

CASO CHG-41517-19-301185:

Se implementa nueva característica en los adicionales tipo texto corto para los módulos de Service desk y CMDB / Mantenimientos, ahora es posible definir la longitud máxima de caracteres para el campo adicional, tenga en cuenta lo siguiente:

- La longitud máxima que se puede establecer es de 4000 caracteres.
- Para los campos adicionales existentes de tipo texto corto, se establece el valor 4000 por defecto.

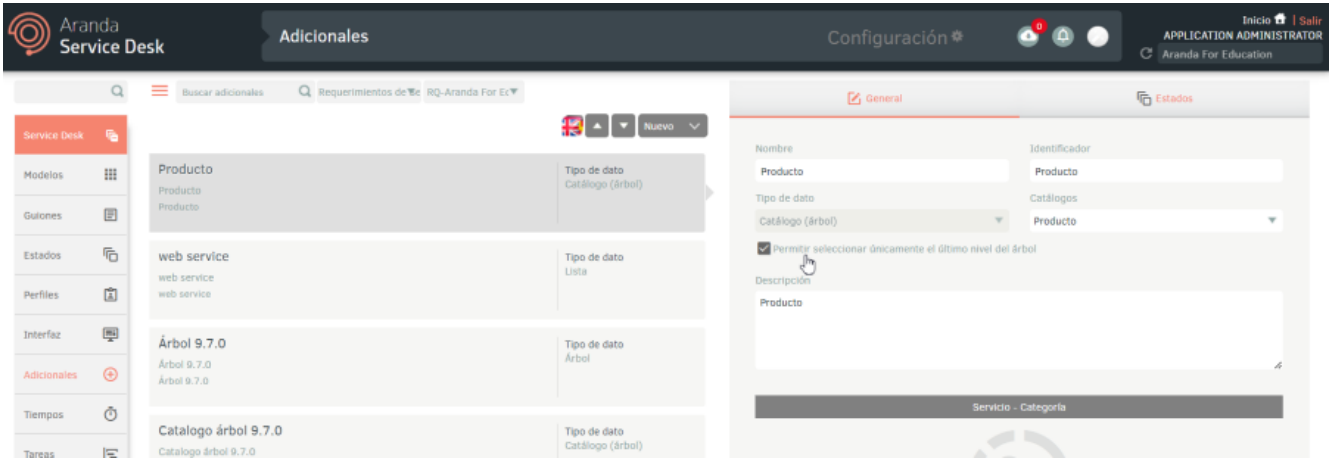


\\n## Adicionales – Permitir seleccionar únicamente el último nivel del árbol

title: Adicionales – Permitir seleccionar únicamente el último nivel del árbol chapter: “9.7.0” —

CASO CHG-43733-19-301265:

Se implementa nueva casilla de verificación en los campos adicionales de tipo árbol y catálogo (árbol) para los módulos de Service Desk y CMDB / Mantenimientos, Ahora al tener esta opción activa en el campo adicional, el usuario podrá seleccionar únicamente los últimos niveles del árbol.



title: Error al crear calendario en UTC -4 Santiago chapter: "9.7.0" —

CASO PM-46128-19-201379:

Anteriormente, al crear o editar un calendario por carga masiva o desde consola con el UTC -4 Santiago, las fechas configuradas no se reflejaban correctamente en la base de datos.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator); al crear o editar un calendario ya sea por carga masiva o desde consola, las horas configuradas se guardan correctamente en la base de datos.

title: Búsqueda de categorías para asociar a un caso chapter: "9.7.0" —

CASO PM-46400-19-201385:

Anteriormente, al buscar una categoría en la vista lista, los resultados no se organizaban en la primera página.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), Ahora al momento de realizar la búsqueda de categorías para asociar, los resultados se organizan en la primera página.

title: Lentitud en búsqueda de un caso por ID chapter: "9.7.0" —

CASO PM-46405-19-201386:

Anteriormente, al realizar la búsqueda de casos por id, se presentaba una demora considerable en el proceso.

Se implementó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), para optimizar la búsqueda por el id del caso. Se separa el filtro de búsqueda por id y el filtro de búsqueda por asunto para un mejor rendimiento.

No guarda el valor de un campo adicional de TIPO ENTERO — title: No guarda el valor de un campo adicional de TIPO ENTERO chapter: "Pendiente" —

CASO PM-47015-19-201393:

Anteriormente, se presentaba un problema al ingresar un valor en un campo adicional tipo entero, ya que en base de datos se guardaba como un campo flotante.

Se implementa un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator), que permite que los valores ingresados en los campos adicionales tipo entero, en la base de datos, se almacenen en la columna correspondiente.

Error al consultar Encuesta

title: Error al consultar Encuesta chapter: "9.7.0" —

CASO PM-47302-19-201400:

Anteriormente, se evidenciaba un problema al ingresar a las encuestas por modelo y tipo de caso en la consola de administración.

Se implementa un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator), que permite al usuario ingresar a las encuestas creadas por modelo y tipo de caso sin problemas, permitiendo editar y crear nuevas encuestas.

Regla modificación ítem relacionado queda a nombre de especialista

title: Regla modificación ítem relacionado queda a nombre de especialista chapter: "9.7.0" —

CASO PM-47522-19-201407:

Anteriormente, se evidenciaba un problema al ejecutar una regla para el ítem relacionado. Al cumplirse la condición, en el historial del caso, se visualizaba el cambio realizado por el último usuario en gestionar el caso.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist) y al cumplirse la condición por regla de ítem relacionado, podrá visualizar en el historial del caso la modificación del ítem realizada por el usuario ARANDA SERVICES USER.

El botón para asociar una categoría no se activa

title: El botón para asociar una categoría no se activa chapter: "9.7.0" —

CASO PM-47668-19-201413:

Anteriormente, al crear o editar un caso y buscar una categoría para asociar, al seleccionar una categoría en la vista de categorías, no se activaba el botón para asociarla al caso.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist); al crear o editar un caso y seleccionar una categoría para asociar, se habilita el botón para asociarla al caso.

Se permitía asociar categorías inactivas a casos

title: Se permitía asociar categorías inactivas a casos chapter: "9.7.0" —

CASO PM-48174-19-201429:

Anteriormente, al crear o editar un caso y buscar una categoría para asociar, en la vista lista de categorías, se permitía seleccionar categorías inactivas en el servicio.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), al momento de asociar una categoría a un caso, las categorías inactivas en el servicio, no se visualizan en la vista lista de categorías para ser asociadas al caso.

Asignación de perfil en aprobación

title: Asignación de perfil en aprobación chapter: "9.7.0" —

CASO PM-48187-19-201430:

Anteriormente, al ingresar un caso al proceso de aprobación, no se asignaba de acuerdo a las condiciones para cada perfil, si en las condiciones se tenían configurados campos adicionales.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), al evaluar las condiciones para asignar los perfiles, se asignan de acuerdo a las condiciones establecidas para cada perfil.

Error al cargar el módulo del chat — title: Error al cargar el módulo del chat chapter: "9.7.0" —

CASO PM-48898-19-201448:

Anteriormente, al iniciar el módulo del chat no cargaba correctamente impidiendo realizar la conversación.

Se realiza un ajuste en el módulo del chat; ahora podrá realizar la conexión entre el cliente y el especialista.

Información de campos adicionales incorrecta — title: Información de campos adicionales incorrecta chapter: "9.7.0" —

CASO PM-49151-19-201465:

Anteriormente, en las consolas de cliente y especialista, al consultar casos, con campos adicionales tipo Catálogo Lista, la información de estos campos se repetía en todos los registros de este tipo y no reflejaban el verdadero valor seleccionado por el usuario al crear el caso.

Se realiza un ajuste en las consolas de cliente (ASMSCustomer) y especialista (ASMSSpecialist); al consultar casos con campos adicionales tipo Catálogo Lista, se visualiza correctamente el valor del campo seleccionado por el usuario al crear el caso.

Error al visualizar el

árbol de relacionados

title: Error al visualizar el árbol de relacionados chapter: “9.7.0” —

CASO PM-49171-19-201466:

Anteriormente, al tener casos relacionados y visualizar el árbol de relaciones de uno de ellos, se generaba error y solo se visualizaba el caso desde el cual se queria ver los relacionados.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist); ahora al tener casos relacionados y dar clic para visualizar el árbol de relacionados de un caso, este se visualiza correctamente junto a los casos relacionados que tiene el caso.\\n### No se exportan los valores de los campos adicionales en vistas personalizadas

title: No se exportan los valores de los campos adicionales en vistas personalizadas chapter: “9.7.0” —

CASO PM-51087-19-201521:

Anteriormente, en la consola de especialista(ASMSSpecialist)al exportar los datos de una vista personalizada con campos adicionales, los valores de los campos no se exportaban.

Se realiza un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist); al realizar la exportación de vistas personalizadas con campos adicionales, se exportan correctamente los datos que contienen los campos.

Nota: Para el campo adicional tipo adjunto, se exporta el nombre del archivo y no un enlace para su descarga.\\n### Acción Modificar tareas relacionadas no funciona

title: Acción Modificar tareas relacionadas no funciona chapter: “9.7.0” —

CASO PM-51605-19-201536:

Cuando se cumplían las condiciones de la regla, la acción“Modificar tareas relacionadas” no se ejecutaba.

Se soluciona inconsistencia con la ejecución de reglas que contienen la acción“Modificar tareas relacionadas”. Ahora cuando se cumplen las condiciones de la regla, la acción se ejecuta de manera correcta sobre las tareas relacionadas al caso. \\n### Desfase de horas al crear o editar una tarea — title: Desfase de horas al crear o editar una tarea chapter: “9.7.0” —

CASO RF-44877-19-427436:

Anteriormente, al crear o editar una tarea, la fecha final calculada no correspondía a la fecha esperada de acuerdo al calendario.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist); al crear o editar un tarea, la fecha final estimada, corresponde a la calculada de acuerdo a la fecha inicial y el calendario asociado.\\n### Instaladores 9.7.0

title: Instaladores 9.7.0 chapter: “9.7.0” layout: instaladores —

Enlaces de descarga

- [Aranda.ASMS.Installer.9.7.0.exe](#)

Nota

- La Versión 9.7.0 del Release Notes de ASMS OnPremise, es compatible con la Versión de Base de Datos 9.5.40

- Para las bases de datos creadas en esta versión, es necesario ejecutar los siguientes scripts adicionales: [Scripts adicionales](#)

\\n### Módulo de Inteligencia Artificial — title: Módulo de Inteligencia Artificial chapter: “9.8.0” —

Se implementa nuevo módulo de inteligencia artificial que permite la categorización automática de casos a través de los bots de Teams, WhatsApp y correo electrónico. Además, posibilita la transcripción de voz a texto para el bot de WhatsApp y el análisis de sentimientos a través de las notas agregadas al caso. [Ver Configuración AI](#) \\n### Actualización en la visualización y configuración del módulo de estados — title: Actualización en la visualización y configuración del módulo de estados chapter: “9.8.0” —

Se implementan mejoras en la visualización y configuración del módulo de estados en la consola de administración (ASMSAdministrator). [Ver Vista de Estados \(Nueva Versión\)](#) \\n### Incluir historial en la sección Ajustes de la consola de administrador. — title: Incluir historial en la sección Ajustes de la consola de administrador. chapter: “9.8.0” —

CASO CHG-28757-19-300682:

Se implementa mejora en la consola de(ASMSAdministrator). En la opción Configuración General -> Ajustes, se incluye la pestaña Historial para poder visualizar los cambios realizados a los parámetros de configuración. Ahora al realizar un cambio sobre cualquier parámetro y dar clic en el botón Guardar, se agregará un registro al historial. Para visualizar los cambios realizados debe seleccionar la pestaña Historial donde podrá consultar la siguiente información: Usuario, Fecha, Parámetro, Valor Anterior y Nuevo Valor.

Para obtener más detalles sobre estos cambios, puede consultar el manual de la consola de Administrador.[Ver manual de administrador](#)\\n### Filtro grupos de especialista

title: Filtro grupos de especialista chapter: “9.8.0” —

CASO CHG-39110-19-301087:

Se incluye filtro de grupos en la vista“De mis grupos” en consola de especialista (ASMSSpecialist). Ahora los usuarios tienen la capacidad de aplicar filtros según los grupos de especialistas asignados.



Tenga en cuenta lo siguiente:

- Se mostrarán en la lista hasta un máximo de 100 grupos de especialistas.
- El usuario solo podrá seleccionar un máximo de 25 grupos de especialistas. \\n### Asistente de programación automático para las etapas en cambios — title: Asistente de programación automático para las etapas en cambios chapter: “9.8.0” —

CASO CHG-39334-19-301097:

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), al diligenciar las etapas de los cambios, se visualizarán los campos duración, fecha inicial y fecha final. La fecha final se calculará a partir de la duración y la fecha inicial diligenciada, se calculará teniendo en cuenta el calendario asignado al caso.

Diligenciadas las 4 etapas del cambio se habilitará el botón para la detección de colisiones, el cual verifica las fechas configuradas del cambio que se está editando en relación con los cambios ya guardados y valida que las fechas de la etapas no concuerden, teniendo en cuenta proyecto, servicio, categoría y CI.

Si se encuentran colisiones, el sistema formará con las fechas más próximas donde las etapas del cambio en edición no genere conflictos con los cambios ya guardados.

En caso de rechazar las fechas sugeridas, las fechas de las etapas del cambio en edición se mantendrán. En caso de aceptar las fechas sugeridas, las etapas del cambio tomarán los valores propuestos.

Nota: Se agrega al histórico del caso las fechas inicial y final de cada una de las etapas.

[Ver Tiempos Especialista](#)\n## Mejora en la búsqueda de Activos para relacionar al caso

title: Mejora en la búsqueda de Activos para relacionar al caso chapter: "9.8.0" —

CASO CHG-39335-19-301098:

Se implementan mejoras en la consola de(ASMSSpecialist) en la pestaña de Relaciones y en la búsqueda de activos para relacionar al caso.

- En la pestaña de Relaciones del caso, al filtrar por tipo**Activos** los casos, el filtro Relación sólo mostrará la opción de relación**Relacionado a**; debido a que los Cls siempre tendrán una relación tipo hijo con el caso.
- Al buscar activos para relacionar al caso, sólo podrá seleccionar el Tipo de relación**Relacionado a**.
- Al realizar la búsqueda de Activos para relacionar al caso, podrá visualizar en la tabla de resultados las columnas principales relacionadas a los activos; información como**Serial, Marca, Modelo, Etiqueta de inventario**.
- Al realizar la búsqueda por el tipo**Activos** podrá aplicar filtros por cada columna en la tabla de resultados, permitiendo realizar una búsqueda más precisa de los Cls.

Para obtener más detalles sobre estos cambios, puede consultar el manual de la consola de Especialistas.[Ver manual de especialista](#)\n## Referenciar asistente desde otras páginas

title: Referenciar asistente desde otras páginas chapter: "9.8" —

CASO CHG-39413-19-301108:

Se realiza ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer), para permitir referenciar el asistente por medio de iFrame desde otras páginas (intranet), esto permitirá realizar el llamado del asistente de consola cliente sin necesidad de ingresar a la consola.

Para realizar el correcto llamado del asistente, se debe realizar la siguiente configuración:

- En el appService donde se encuentra instalada la consola cliente se debe incluir en los cors el dominio de la página externa.
- En la página externa se debe agregar la etiqueta de scrip con el type text/javascript y el src debe tener la ruta con el dominio de la consola cliente: <https://dominio.com/ASMSCustomer/vendor/chat/deps/js/jquery.min.js>.
- En la página externa el src del iFrame debe contener la siguiente estructura<https://dominio.com/asmscustomer/index.html#/chat/correoCliente>, ejemplo: <https://dominio.com/asmscustomer/index.html#/chat/cliente@mail.com>.

En caso que el correo del usuario logueado en la página externa no se encuentre registrado como usuario en alguno de lo proyectos, el asistente no se visualizará en la página externa. \n## Referenciar asistente por URL — title: Referenciar asistente por URL chapter: "9.8" —

CASO CHG-39413-19-301108:

Se realiza ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer), para permitir referenciar el asistente por medio la url directamente o por medio de un botón que abrirá una nueva pestaña con el asistente.

Para realizar el correcto llamado del asistente, ya sea directamente o por medio de un botón:

- La url para llamar al asistente debe tener la siguiente estructura:<https://dominio.com/asmscustomer/index.html#/chat/correoCliente>, ejemplo: <https://dominio.com/asmscustomer/index.html#/chat/cliente@mail.com>.

Una vez se ingresa la URL y la autenticación fue exitosa, en la parte inferior de la pantalla se visualizará el mismo asistente disponible en la consola cliente(ASMSCustomer).

Nota: Al ingresar en la URL un correo que no existe en base de datos, se visualizará una página de error y un botón que lo llevará a la pantalla del login de la consola cliente (ASMSCustomer). \n## Supervisor de grupo — title: Supervisor de grupo chapter: "9.8.0" —

CASO CHG-41494-19-301184:

Se implementa un nuevo filtro en la consola de usuario (ASMSCustomer), denominado**"Supervisor de Grupo"**, este filtro estará disponible exclusivamente para usuarios (especialistas) que sean responsables de Grupos Cliente. Al aplicar este filtro, podrá visualizar los casos de todos los usuarios asociados al grupo cliente en donde es responsable él usuario. Tenga en cuenta lo siguiente:

- El especialista responsable del grupo cliente debe estar asociado como cliente para acceder a la consola de usuario.
- Al acceder al listado de casos, el filtro estará habilitado por defecto.
- Solo se considerarán los grupos cliente que se encuentran en estado activo.



Adicionalmente, en el calendario FSC, se incluye la opción "Mostrar cambios supervisor de grupo". Al activar este filtro, se mostrarán todos los cambios de todos los usuarios asociados al grupo cliente en donde el usuario es responsable. \n## Modelo Común de Datos para integración ADM/CMDB — title: Modelo Común de Datos para integración ADM/CMDB chapter: "9.8.0" —

CASO CHG-46371-19-301324:

Se implementan mejoras en la consola de(ASMSAdministrator) en el módulo de CMDB. En este cambio se implementa las siguientes características:

Creación de categorías de Cls nativas

Se realiza la creación en la consola (ASMSAdministrator) de categorías de Cls "nativas" insertadas directamente en Base de datos y asociadas a los activos que son descubiertos automáticamente a través de ADM.

A continuación se detallan las categorías de ADM y su categorías correspondientes en ASMS:

Tipo de Activo ADM	Origen (ADM)	Categoría de CI en ASMS(CMDB)
Aplicación	Aplicaciones instaladas en cada una de las estaciones de trabajo, notebooks y servidores inventariados. Ej. "Word 2013"	Aplicación
Estación de trabajo	Estación de trabajo inventariada en ADM. Ej. "BG-D-ACANON01"	Computador Personal
Portátil	Portátil inventariado en ADM. Ej. BG-P-ACANON01"	Computador Personal
Servidor	Servidor físico inventariado en ADM. Ej. "SRVAPP01"	Servidor
Sistema operativo	Sistema operativo instalado en cada una de las estaciones de trabajo, notebooks y servidores inventariados. Ej. "Windows 2012 Server"	Sistema operativo
Usuario	Usuario responsable o de uso frecuente de un activo inventariado en ADM.	Usuario

Creación de relaciones de CIs nativas

Se realiza la creación de relaciones "nativas" insertadas directamente en Base de datos y asociadas a los activos que son descubiertos automáticamente a través de ADM.

A continuación se detallan las categorías de ADM y su categorías correspondientes en ASMS:

Categoría CI 1 (Padre)	Categoría CI 2 (Hijo)	Nombre de relación directa (1->2)	Nombre de relación inversa (2->1)
Aplicación	Computador Personal	Se ejecuta en	Ejecuta
Aplicación	Servidor	Se ejecuta en	Ejecuta
Computador Personal	Sistema Operativo	Usa	Instalado en
Computador Personal	Usuario	Responsabilidad de	Responsable de
Servidor	Sistema Operativo	Usa	Instalado en
Servidor	Usuario	Responsabilidad de	Responsable de

Ajustes a la opción de CMDB -> Integraciones

Se realizó un ajuste en la consola (ASMSAdministrator), ahora en la opción CMDB -> Integraciones es posible definir una ruta (path) por cada categoría de CI.

Adicional a esto se agrego la opción para permitir agregar un Token a la URL para realizar la autenticación en la consola de la integración en caso de ser requerido. Para ingresar el token debe habilitar la opción Requiere Token.

Para obtener más detalles sobre estos cambios, puede consultar el manual de la consola de Administrador [Ver manual de Administrador](#)

Sincronización automática de CIs desde ADM

Se implemento la creación automática de CIs desde ADM para que se realice adicionalmente mediante un proceso batch con frecuencia a configurar desde la interfaz de administración de ADM y con un mínimo que no represente degradación en el rendimiento de las aplicaciones (ej. 1 hora). Este proceso crea, consulta y actualiza los CIs en ASMS (CMDB) con sus respectivas categorías (tomando como base el mapeo establecido para las categorías) y poblando los siguientes campos estándar de un CI en ASMS (CMDB):

Campo en ASMS (CMDB)
Nombre
Categoría
Marca
Modelo
Serial
Responsable

Vista del detalle del CI en CMDB desde el caso en ASMSSpecialist

Se realizó un ajuste en la consola (ASMSSpecialist) para que cuando se consulte un caso, permitir visualizar en una ventana modal la información del CI en la CMDB. Se agrega un icono al lado del campo CI para permitir esta visualización.



Vista del detalle del CI en la consola de la integración parametrizada (ADM) desde el caso en ASMSSpecialist

Se realizó un ajuste en la consola (ASMSSpecialist) para que cuando se consulte un caso, permitir visualizar en una ventana modal la información del CI en consola que se haya configurado en la integración de CMDB.



— title: Error al cargar el remitente y el asunto en el correo en consola ASMSSpecialist chapter: “9.8.0” — ## CASO PM-36921-19-201118:

Anteriormente, en la consola ASMSSpecialist, al gestionar el envío de un correo mediante una plantilla, dentro de un caso, el remitente del correo no coincidía con la configuración establecida en la consola ASMSAdministrator. Además, al seleccionar el guión, no mostraba el asunto del correo de acuerdo con la configuración establecida.

Se realizó el ajuste. Ahora, al seleccionar un guión para enviar un correo, el campo delremitente y asunto se muestran de acuerdo con la configuración establecida en la consola ASMSAdministrator. \n## Información vacía en el campo Ldap al exportar el formato — title: Información vacía en el campo “Ldap” al exportar el formato chapter: “9.8.0” —

CASO PM-41260-19-201238:

En versiones anteriores, al exportar el formato de usuarios con datos, no se mostraba información en el campo “Ldap” para los usuarios sincronizados con Azure AD.

Se corrige inconsistencia en la consola de administración(ASMSAdministrator). Ahora, al exportar el formato de usuarios (Clientes, Especialistas) con datos, se proporciona de manera correcta el valor para el campo “Ldap” en el caso de usuarios sincronizados con Azure AD. \n## Error al exportar campos adicionales desde una vista

— title: Error al exportar campos adicionales desde una vista chapter: “9.8.0” —

CASO PM-45002-19-201342:

En versiones anteriores, en vistas personalizadas no se estaba incluyendo la información de los campos adicionales en la exportación.

Se soluciona inconsistencia en consola de especialista(ASMSSpecialist). Ahora al exportar información de casos desde una vista personalizada, los valores de los campos adicionales ahora se obtienen correctamente. \n## Ejecución duplicada de la regla que modificaba el grupo responsable — title: Ejecución duplicada de la regla que modificaba el grupo responsable chapter: “9.8.0” —

CASO PM-45467-19-201358:

Anteriormente, las reglas que modificaban el grupo responsable se ejecutaban dos veces.

Se soluciona inconsistencia con la ejecución de reglas. Ahora, cuando existe una regla que modifica el grupo responsable del caso, esta se ejecuta una sola vez, realizando la asignación del caso, de acuerdo al balanceo configurado. \n## Error cálculo de fecha estimada al modificar un caso de TDA a TDS — title: Error cálculo de fecha estimada al modificar un caso de TDA a TDS chapter: “9.8.0” —

CASO PM-45948-19-201376:

Anteriormente, en consola especialista (ASMSSpecialist) cuando se cambiaba el SLA de un caso y el tiempo cambiaba de TDA a TDS o viceversa, la fecha estimada se recalculaba sobre la fecha de modificación y no sobre la fecha de creación del caso.

Se realiza el ajuste. Ahora, al cambiar el SLA de un caso y cambiar tiempos de TDA a TDS o viceversa, la fecha estimada del nuevo tiempo se calcula de acuerdo a la fecha de creación del caso.\n## Descarga de archivos adjuntos cuando el caso se encuentra en aprobación

title: Descarga de archivos adjuntos cuando el caso se encuentra en aprobación chapter: “9.8.0” —

CASO PM-46650-19-201389:

Anteriormente, no era posible descargar archivos adjuntos desde la“Edición del caso”cuando el caso se encontraba en estado de aprobación.

Se soluciona inconsistencia en consola de especialista(ASMSSpecialist). Ahora, al ingresar en modo edición mientras un caso está en estado de aprobación, es posible descargar los archivos adjuntos asociados al caso. \n## Error en el cálculo de tiempos al cambiar ANS — title: Error en el cálculo de tiempos al cambiar ANS chapter: “9.8.0” —

CASO PM-47042-19-201394:

Anteriormente, en consola especialista (ASMSSpecialist) cuando se cambiaba el SLA de un caso, el tiempo y el progreso no eran acordes con la fecha de registro del caso.

Se realiza el ajuste. Ahora, al cambiar el SLA de un caso, los tiempos y progreso son acordes a la fecha de registro del caso.\n## Error al escanear QR por proyecto en consola móvil ASMS

title: Error al escanear QR por proyecto en consola móvilASMS chapter: “9.8.0” —

CASO PM-48136-19-201428:

Anteriormente, al acceder a la consola móvil deASMS mediante QR, la URL generada no correspondía al proyecto, sino que era genérica, mostrando todas las autenticaciones por dominio.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al acceder a la consola mediante QR, se carga la URL específica del proyecto correspondiente. \n## Error en la visualización de la plantilla de correo — title: Error en la visualización de la plantilla de correo chapter: “9.8.0” —

CASO PM-48883-19-201445:

Anteriormente, en la consolaASMSAdministrator, se presentaba un problema al configurar la plantilla de correo desde el editor; en la previsualización no mostraba la plantilla de la misma manera.

Se realizó un ajuste. Ahora, al crear una plantilla desde el editor y durante la previsualización, la plantilla se muestra correctamente de acuerdo a la configuración realizada. \n## Error al agregar una nota dentro de un caso en ASMSSpecialist — title: Error al agregar una nota dentro de un caso enASMSSpecialist chapter: “9.8.0” —

CASO PM-49178-19-201467:

Anteriormente, al ingresar a la vista previa de un caso en la consolaASMSSpecialist y al intentar adjuntar una nota, no era permitido establecer si la nota era privada o pública.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al acceder a la nota dentro de la vista previa de un caso, se puede seleccionar si la nota será privada o pública.

Error en búsqueda activa

title: Error en búsqueda activa chapter: "9.8.0" —

CASO PM-50485-19-201501:

Anteriormente, en consola especialista (ASMSSpecialista) al realizar una búsqueda de casos se visualizaba por defecto la opciónNúmero de caso.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), se cambia la opción de búsqueda por defecto aCaso y asunto.

title: title: Error al desplazar los campos al diseñador en consolaASMSAdministrator chapter: "9.8.0" —

CASO PM-50486-19-201502:

Anteriormente, al intentar desplazar los campos en el diseñador, no era posible.

Se realiza ajuste. Ahora al desplazar los valores del campo diseñador en una sesión, permite ordenar y almacenar la información sin ningún problema.

Error en encuestas al guardar preguntas tipo falso o verdadero

title: Error en encuestas al guardar preguntas tipo falso o verdadero

chapter: "9.8.0"

CASO PM-50619-19-201504:

Anteriormente, en consola (ASMSAdministrator) cuando se creaba una encuesta de tipo falso o verdadero y al seleccionar cualquier valor entreSi o No y guardar, siempre tomaba el valor Cualquiera y no respetaba la configuración realizada.

Se realiza ajuste. Ahora, al seleccionar cualquiera de los valores existentes y guardar, los cambios se almacenan correctamente en consola (ASMSAdministrator)

Error al clonar modelos en tipo de caso Cambios

title: Error al clonar modelos en tipo de caso Cambios

chapter: "9.8.0"

CASO PM-52163-19-201550:

Anteriormente, en consola (ASMSAdministrator) en el móduloService desk / Modelos, cuando se clonaba un modelo para tipo cambios, la consola finalizaba el proceso de creación de manera exitosa, sin embargo el modelo no se clonaba y en BD no se registraban actualizaciones.

Se realiza ajuste. Ahora, al clonar un modelo para tipo cambios, en la consola se crea de manera exitosa.

Números de tarjetas de crédito revelados en ASMS - Vulnerabilidad (FALSO POSITIVO)

— title: Números de tarjetas de crédito revelados en ASMS - Vulnerabilidad (FALSO POSITIVO) chapter: "9.8.0" —

CASO PM-52642-19-201562:

Se realiza revisión de la vulnerabilidad reportada y que fue encontrada en la consola (ASMSSpecialist); se evidencia que esta vulnerabilidad es unFALSO POSITIVO, debido a que el dato marcado como un Número de tarjeta de crédito, corresponde a la coordenada de ubicación para una zona horaria. El dato completo es: -140.38333333333335 y pertenece a la zona horaria de Asia/Hebron que se encuentra en una librería de ArcGis.

Este dato de geolocalización hace parte de una librería externa deArcGis que se usa en la consola de especialista; la librería es:@esri/arcgis-html-sanitizer - v3.0.1.

Para ver más información sobre la librería[Ver la documentación oficial](#).

Cierre de sesión en edición de caso

title: Cierre de sesión en edición de caso chapter: "9.8.0" —

CASO PM-55184-19-201605:

Anteriormente, en consola de especialista (ASMSSpecialist) al estar en edición de un caso y dejar la consola sin interacción, se cerraba la sesión antes del tiempo configurado.

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist); ahora el tiempo configurado para la sesión se mantiene sin importar si se encuentra en el listado de casos o edición de casos.

Límite de conversaciones por especialista en el chat

title: Límite de conversaciones por especialista en el chat chapter: "9.8.0" —

CASO PM-57258-19-201621:

Anteriormente, en consola especialista (ASMSSpecialista) no se respetaba el límite de conversaciones configuradas para cada especialista.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist); ahora cada especialista solo puede atender la cantidad de conversaciones configuradas en consola administración (ASMSSpecialist).

Texto sobrepuesto en el asistente de cliente

— title: Texto sobrepuesto en el asistente de cliente chapter: "9.8.0" —

CASO PM-57373-19-201627:

Anteriormente, en la consola de cliente (ASMSCustomer), al interactuar con el asistente, se evidenciaban textos sobrepuestos.

Se realiza ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer); ahora los textos en el asistente se visualizan correctamente.

Al iniciar una conversación la ventana se cierra

— title: Al iniciar una conversación la ventana se cierra chapter: "9.8.0" —

CASO PM-57409-19-201629:

Anteriormente, en la consola de cliente (ASMSCustomer), al iniciar una conversación, en algunas ocasiones se cerraba la ventana del chat.

Se realiza ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer); ahora se muestra correctamente la ventana del chat para iniciar una conversación.

Error al iniciar conversación en el chat

title: Error al iniciar conversación en el chat chapter: "9.8.0" —

CASO PM-57410-19-201630:

Anteriormente, en consola de cliente (ASMSCustomer) al iniciar una conversación, en algunas ocasiones se informaba al cliente que no había especialistas disponibles, así hubiese especialistas conectados y disponibles para chatear.

Se realiza ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer); ahora es posible iniciar una conversación con el especialista siempre y cuando el especialista se encuentre disponible.

No es posible adjuntar imágenes a servicios

title: No es posible adjuntar imágenes a servicios chapter: "9.8.0" —

CASO PM-57732-19-201640:

Anteriormente, en consola de administración (ASMSAdministrator) en el móduloCatálogo y portafolio de servicios / Servicios, al dar clic para asociar una imagen a un servicio no se realizaba ninguna acción, por lo cual no era posible asociar una imagen al servicio.

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator); ahora es posible asociarle una imagen al servicio ya sea en la creación o edición.

No se visualizan los valores en los campos adicionales de selección múltiple

title: No se visualizan los valores en los campos adicionales de selección múltiple chapter: "9.8.0" —

CASO PM-58015-19-201645:

Anteriormente, al seleccionar diferentes valores en los campos adicionales de selección múltiple, los valores no se mostraban correctamente.

Se corrige inconsistencia en la consola de especialista(ASMSSpecialist). Ahora, la caja que muestra los valores de los campos adicionales de selección múltiple, es más amplia y al ubicar el cursor sobre los valores se activará un Tooltip que mostrará el valor completo.

Error diseñador por proyecto — title: Error diseñador por proyecto chapter: "9.8.0" —

CASO PM-58337-19-201657:

Al ingresar al portal de usuario utilizando la URL del proyecto, la configuración del diseñador no se aplicaba, si previamente se había accedido utilizando la URL de otro proyecto.

Se corrige inconsistencia en el portal de usuario(ASMSCustomer). Ahora, al ingresar a la URL del proyecto, se aplicará correctamente la configuración del diseñador asignado a dicho proyecto.

Instaladores 9.8.0 — title: Instaladores 9.8.0 chapter: "9.8.0" layout: instaladores —

Enlaces de descarga

- [Aranda.ASMS.Installer.9.8.0.exe](#)

Nota

- La Versión 9.8.0 del Release Notes de ASMS OnPremise, es compatible con la Versión de Base de Datos 9.5.42