



Aranda Service Management

Conoce las últimas liberaciones de Aranda SERVICE MANAGEMENT ASMS.

Aquí podrás acceder a las más recientes actualizaciones de las funcionalidades de ASMS.

⚠ **Advertencia - Compatibilidad de soporte para versiones de productos Aranda:** Estimado(a) cliente, recuerde que Aranda Software entrega soporte oficial de sus productos en la última versión liberada y las dos versiones posteriores a la última versión. Se recomienda mantener sus productos actualizados a la versión más reciente.

Release Notes ASMS 9.10.1

Asignación de Jefe Inmediato en API de Usuarios

CASO CHG-32158-19-300836:

Se incorpora el parámetro chiefId en los endpoints de creación y actualización de usuarios, permitiendo asignar el jefe inmediato de un usuario directamente desde la API. Para más información ver:

[Creación de usuarios por API ↗](#).

[Edición de usuarios por API ↗](#).

Recordatorio de aprobaciones

CASO CHG-34383-19-300925:

Se implementa nueva funcionalidad de recordatorio para los procesos de aprobación. Ahora, los especialistas recibirán correos electrónicos periódicos según la configuración establecida, recordándoles que deben emitir su voto en casos pendientes.

[Ver Recordatorio de aprobaciones ↗](#)

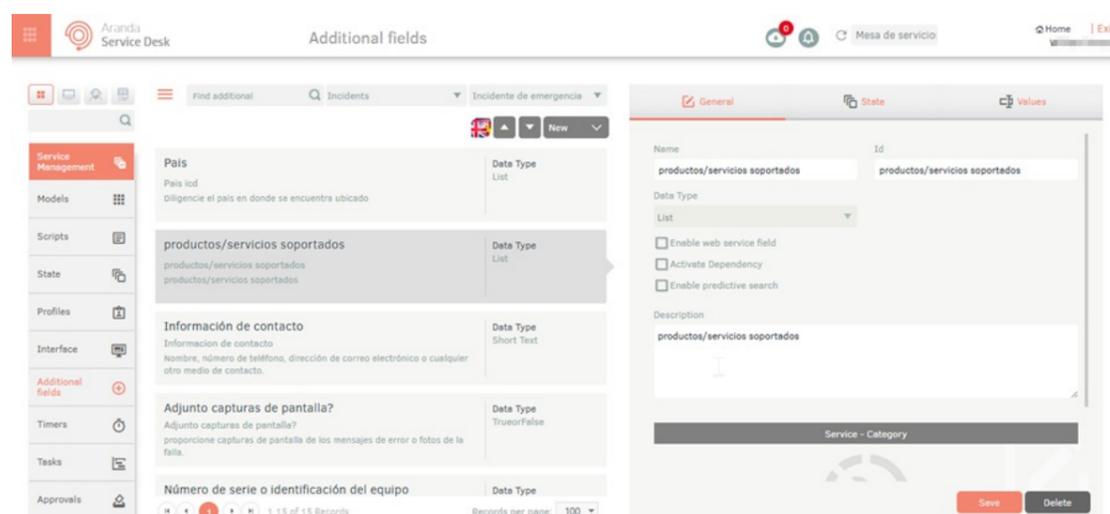
Búsqueda Predictiva en Campos Adicionales Tipo Lista

CASO CHG-50867-19-301432:

Se implementa nuevo parámetro en la sección Service Management para los campos adicionales de tipo Lista y Catálogo (Lista). Este parámetro habilita la búsqueda predictiva de valores en los sitios de especialista y cliente.

Instrucciones para habilitar la búsqueda predictiva

1. Ingrese a la consola de administración, en la sección de **Service Management** del menú principal, seleccione la opción **Adicionales**. Defina un tipo de caso y modelo operativo. Cree un nuevo campo adicional de tipo **Lista** o **Catálogo (Lista)**, o edite uno existente.



2. En la pestaña General, marque la casilla "Habilitar búsqueda predictiva".

The screenshot shows the 'General' configuration tab for a field. The 'Name' and 'Id' fields are both set to 'productos/servicios soportados'. The 'Data Type' is set to 'List'. The 'Enable predictive search' checkbox is checked, while 'Enable web service field' and 'Activate Dependency' are unchecked. The 'Description' field also contains 'productos/servicios soportados'. At the bottom, there is a 'Service - Category' label and 'Save' and 'Delete' buttons.

3. Desde el sitio de especialista o cliente, cree o edite un caso correspondiente al tipo de caso y modelo del campo adicional.

The screenshot shows the Aranda Service Management interface. The case ID is IM-10404. The 'Additional information' section is expanded, showing fields for 'Failure date and time', 'Pais', 'Contact information', and 'Serial number or equipment identification'. The 'Contact information' field contains 'productos/servicios soportados'. The 'Activity' section shows a log entry: '2/28/2025 09:51 AM William Jovanny Orozco Figueroa Created an item Applicant, Category, Client, Responsible Group. Has more...'. The interface includes a sidebar with navigation options and a top navigation bar with 'Create case' and user profile icons.

4. El campo se mostrará como un campo de búsqueda. Podrá encontrar valores escribiendo parte del texto deseado, y el sistema mostrará coincidencias automáticamente.

Búsqueda inteligente de artículos

CASO CHG-60193-19-301613, CHG-77221-19-302001:

Se implementa nueva funcionalidad de búsqueda inteligente de artículos, disponible en el sitio del especialista durante la creación y edición de casos, así como en el sitio del usuario al generar un nuevo caso.

[Ver Búsqueda inteligente de artículos Especialista ↔](#).

[Ver Búsqueda inteligente de artículos Cliente ↔](#).

📌 **Nota:** Debido a modificaciones recientes en las sincronizaciones por asistente, si configuró la acción "Búsqueda inteligente en la base de conocimiento", es obligatorio eliminar esta configuración y realizar nuevamente la sincronización. En esta sincronización incluya las acciones "Búsqueda inteligente en la base de conocimiento" y "Categorización automática por asistente".

Campo "Solicitante" en vistas personalizadas

CASO CHG-64517-19-301674:

Se realiza ajuste en el sitio de administración (ASMSAdministrator) para el módulo de Vistas. Se incluye el campo "Solicitante", el cual estará disponible para agregarlo en las vistas personalizadas que se creen.

Imagen de branding en página de votación

CASO CHG-65763-19-301699:

Se implementa la visualización del logo-img configurado en el branding predeterminado del proyecto dentro de la página de votación (ASMSAdministrator).

Al acceder a la página de votación, se visualizará la imagen personalizada del logo-img, siempre que el proyecto asociado al caso tenga un branding asignado en Configuración general / Proyectos / Valores por defecto.

[Ver Diseñador](#)

Alineación de botones de autenticación externa

CASO CHG-66078-19-301703

Se implementa en la consola de ASMS Administración una mejora visual en la configuración de los botones de autenticación externa. Ahora, cuando hay más de un método configurado, los botones se mostrarán en la ventana del login, alineados de tres en tres, organizados alfabéticamente y con desplazamiento vertical (scroll) cuando el número de opciones exceda el espacio visible.

Identificación automática de casos duplicados

CASO CHG-66233-19-301704

Se implementa en la App móvil AssistMe la funcionalidad de **casos duplicados**, la cual permite detectar de manera **automática** la existencia de casos repetidos durante el proceso de creación, siempre que cumplan con los criterios establecidos.

La configuración de esta funcionalidad se realiza desde la consola de ASMS Administrator, a nivel de Proyecto y Tipo de caso. [Ver funcionalidad](#).

EndPoint para asociar compañías a cliente

CASO CHG-69269-19-301770:

Se implementa endPoint para asociación masiva de compañías a clientes.

[Ver asociación de compañías a usuarios ↗](#).

Campo contentNoHtml en el endpoint de consulta de artículos

CASO CHG-70604-19-301801:

Se actualiza el endpoint de consulta de artículos (GET /api/v9/article/{id}) para incluir un nuevo campo:

- **contentNoHtml**: Retorna el contenido del artículo en texto plano, eliminando cualquier etiqueta HTML. Este campo se genera en forma dinámica al momento de la consulta y no se almacena en la base de datos.

Campo ubicación en la consola CMDB

CASO CHG-71963-19-301841:

El campo "Ubicación" no estaba disponible en la nueva consola de CMDB.

Se añadió el campo "Ubicación" en la interfaz de creación y edición de CIs dentro de la consola CMDB.

InfoSlider CI

CASO CHG-74238-19-301890:

Se realiza implementación de la funcionalidad que permite la visualización de la información detallada del responsable vinculado al CI en la interfaz de la CMDB.

> 


CMDB

Información

Nombre Cliente
CMDB

Usuario Cliente
CMDB

Correo Electrónico
Sin información

Tel 1 Cliente
Sin información

Departamento Cliente
Sin información

Dir 1 Cliente
Sin información

Dir 2 Cliente

Cancelar Guardar

Adicionales dependientes

CASO CHG-74953-19-301923

Se ha implementado en las consolas móviles de AssistMe y ASMS, la funcionalidad de campos adicionales dependientes. De este modo, las configuraciones aplicadas desde la consola de ASMS Administrator en los campos adicionales, también se reflejarán en las aplicaciones móviles. [Ver funcionalidad.](#)

Ejecución de reglas en cargue masivo de CIs

CASO CHG-75356-19-301940

Se implementa en la consola de ASMS Administración la ejecución de reglas a través del cargue masivo de CIs. Se agrega un checkbox en el campo de importación en la sección CMDB > CIs, permitiendo la activación de las reglas configuradas durante el proceso de carga. [Ver funcionalidad.](#)

Incluir filtro por categoría

CASO CHG-76946-19-301994

Se ha implementado en la consola de CMDB, en la vista principal de CIs, el filtro por Categorías. Esta funcionalidad permite que el usuario en sesión visualice únicamente las categorías para las cuales tiene permiso. Al seleccionar una categoría, se mostrarán únicamente los CIs correspondientes a dicha categoría.

Ajuste en API de Creación de Casos – Asignación de AuthorId y ModifierId

CASO CHG-78388-19-302033:

Se realizó un ajuste en la API de Casos para controlar automáticamente la asignación de los campos **AuthorId** y **ModifieId** según el contexto de la operación. En creaciones y actualizaciones individuales, estos campos se asignan o actualizan con el usuario autenticado, ignorando cualquier valor enviado. En cargas masivas de casos, se respetan los valores explícitos proporcionados.

Error en la aprobación de casos

CASO PM-43155-19-201285

Anteriormente, en la consola de **ASMS Specialist**, al cambiar un caso a un estado que iniciaba un proceso de aprobación sin tener especialistas asignados al grupo correspondiente, el caso pasaba a aprobación sin opción de gestión, quedando bloqueado por no contar con usuarios especialistas habilitados para votar.

Se realiza ajuste en la consola **ASMS Specialist**. Ahora, al pasar a un estado de aprobación sin especialistas asociados al grupo, el proceso de votación podrá gestionarse mediante la funcionalidad de aprobación por terceros.

Scroll en comentario de votación

CASO PM-57625-19-201638:

Antes, al acceder al historial de votaciones, los comentarios extensos no se mostraban completos, lo que dificultaba la lectura de su contenido total.

Se incluye una barra de desplazamiento vertical en el contenedor de los comentarios dentro del historial de votaciones. Esta funcionalidad permite al usuario desplazarse dentro del área del comentario, garantizando la visualización completa del contenido, independientemente de su longitud.

Cierre de navegador con conversación activa

CASO PM-58131-19-201650:

En la consola **ASMSCustomer**, anteriormente, cuando el cliente tenía una conversación con el especialista y cerraba el navegador, el especialista no estaba disponible para atender otras conversaciones.

Se realiza ajuste en la consola del cliente. A partir de este cambio, si una conversación no recibe nuevos mensajes durante un tiempo determinado (según la configuración de la sesión), se cierra automáticamente por inactividad y es independiente si el cliente mantiene abierta la aplicación o no.

Error en la selección por defecto del dominio

CASO PM-60153-19-201683

Anteriormente, en la consola móvil de **AssistMe**, no se aplicaba la configuración del dominio por defecto establecida en **ASMS Administrator**.

Se realiza ajuste en la App de **AssistMe**. Ahora, al configurar un dominio por defecto desde la consola de **ASMS Administrator**, la App lo reconoce y lo muestra automáticamente en el campo correspondiente.

Error al enrutar un caso en ASMS App

CASO PM-74330-19-202009

Anteriormente, en la consola móvil de **ASMS**, la funcionalidad de **Enrutar** casos por especialista generaba un error, debido a que la consulta quedaba cargando sin mostrar resultados.

Se realiza ajuste en la App de **ASMS**. A partir de esta mejora, al **Enrutar** un caso, los grupos y especialistas se listan correctamente, sin generar retardos en la carga de la información.

Adjuntar archivos con tamaño superior a 30 MB

CASO PM-75501-19-202045:

Anteriormente, en la consola de especialista **ASMS Specialist**, a pesar de haber configurado el límite máximo de tamaño para archivos a un valor superior a 30 MB, al intentar adjuntar un archivo cuyo tamaño excedía los 30 MB pero se encontraba dentro del nuevo límite configurado, la plataforma generaba un error.

Se realiza ajuste en la consola de especialista **ASMS Specialist**. Actualmente, tras realizar la configuración de tamaño de adjuntos, el sistema permite adjuntar correctamente archivos cuyo tamaño excede los 30 MB, siempre que se encuentren dentro del límite configurado. La validación del tamaño de archivo funciona de acuerdo con la configuración establecida.

Error en la ejecución de reglas

CASO PM-76689-19-202065

Anteriormente, en la consola de **ASMS Specialist**, cuando se cumplía una regla configurada como **Modificar ítem** y existían dos reglas una que avanzaba de estado y otra que lo cerraba, la consola presentaba una inconsistencia, aunque la base de datos registraba el estado como cerrado, la consola lo mostraba como abierto.

Se ha implementado un ajuste en el procesamiento de reglas para corregir este comportamiento. Ahora, al aplicar configuraciones que modifiquen estados ya sea **abierto** o **cerrado**, el sistema mantendrá coherencia entre la consola y la base de datos, reflejando siempre el último estado definido por la regla aplicada, sin reabrir casos.

No se visualiza la descripción en tareas

CASO PM-82503-19-202124

Anteriormente, en la App móvil de **ASMS**, al ingresar la **Descripción** en una tarea, no era visible el contenido de la descripción.

Se realiza ajuste y la descripción será visible dentro de las tareas. Si la descripción se configuró con contenido enriquecido desde la consola de **ASMS Specialist**, podrá visualizarse de forma correcta.

Error al cambiar de estado con nota obligatoria

CASO PM-89399-19-202158

Anteriormente, en la App móvil de **ASMS**, al ingresar a un caso y cambiar su estado, si la configuración del estado solicitaba **Nota obligatoria**, al guardar el caso después de agregar la nota, la App se bloqueaba y el proceso de cambio de estado no se completaba.

Se realiza ajuste y al cambiar de estado en un caso que requiere una **nota obligatoria**, el proceso se completará correctamente y el caso se guardará sin errores de bloqueo.

Error en la creación de tareas automáticas

CASO PM-91978-19-202184

Anteriormente, cuando se configuraban tareas automáticas **Predecesora** y **Sucesora** para ejecutarse en el mismo estado desde la consola de **ASMS Administrator**, al cambiar un caso a dicho estado desde la consola de **ASMS Specialist**, las tareas se creaban correctamente, pero la tarea **Sucesora** se duplicaba.

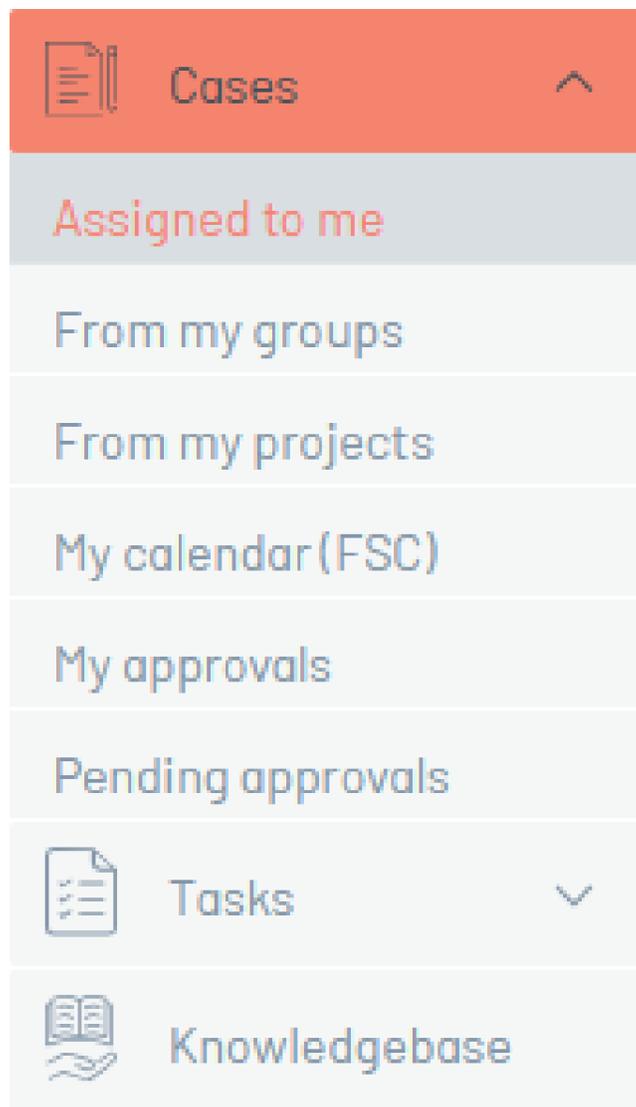
Se ha ajustado el proceso de creación de tareas automáticas para casos donde ambas tareas se disparan en el mismo estado. Ahora la consola crea únicamente una tarea **Predecesora** y una **Sucesora**, sin generar duplicados.

Release Notes ASMS 9.10.0

Filtros personalizados

CASO CHG-32664-19-300860:

Se implementa la funcionalidad para la persistencia de los filtros configurados en la vista de rejilla de la consola ASMSSpecialist. La implementación permite a los usuarios guardar los filtros de acuerdo a sus necesidades. La aplicación de filtros personalizados no es de carácter global y no afecta otras opciones o vistas dentro de la consola. La visibilidad de los filtros está restringida únicamente al usuario que los creó.



Direct access

-  Open cases
-  Personalized views
-  Personalized filters

Esta funcionalidad mejora la personalización de la consola y optimiza la experiencia de usuario al permitir guardar y reutilizar configuraciones de filtrado sin interferir con la configuración global de la aplicación.

[Ver Filtros personalizados ↔](#)

Mis Activos

CASO CHG-37771-19-301072:

Se implementa la vista Mis Activos en la consola de ASMSCustomer, para que los usuarios visualicen todos los CIs asociados a su responsabilidad o uso, organizados por proyecto. La información de cada CI se presenta en una tarjeta que incluye el ID, nombre y categoría.

Al seleccionar un CI, podrá visualizar los detalles ampliados del activo y los usuarios podrán iniciar el proceso de creación de un caso directamente desde un activo. [Ver funcionalidad ↔](#).

Versionamiento de artículos

CASO CHG-39341-19-301103:

Se implementa la funcionalidad para el control de versiones en artículos, al crear o editar un artículo y llevarlo al estado Publicado, será posible crear una nueva versión del artículo en edición.

Al generar una nueva versión del artículo, esta se marcará automáticamente como pública en los detalles de la versión; esta casilla reemplaza la marca de publicado de los estados en artículos.

Para obtener más detalles sobre este cambio, puede consultar los siguientes manuales: [Ver manual de administración](#) [Ver Relaciones Consola especialista](#) ↔ [Ver Relaciones Consola CMDB](#) ↔

Vista Guiada

CASO CHG-39410-19-301107:

Se implementa la funcionalidad de Vista Guiada en la consola de ASMSCustomer, permitiendo a los usuarios realizar un recorrido interactivo por las diferentes opciones de la consola.

Esta funcionalidad sirve como guía para facilitar la comprensión y el uso de las herramientas disponibles en la consola. [Ver funcionalidad vista guiada](#) ↔.

Visualización de archivo PDF en la creación de caso por correo

CASO CHG-40264-19-301136:

Se implementa la funcionalidad de configurar la generación de documentos PDF adjuntos al caso cuando este es creado por correo, en la consola de ASMSAdministrator.

Al activar el checkbox Guardar como .pdf, el caso se creará con un documento PDF adjunto que contendrá la información correspondiente al correo recibido.

Esta opción será configurable desde la consola de ASMSAdministrator [Ver manual de administración](#) ↔

Casos Favoritos

CASO CHG-46109-19-301318:

Se implementa , la vista Casos Favoritos en la consola de ASMSSpecialist, en la sección Accesos Directos. Los usuarios podrán visualizar los casos marcados como favoritos desde las vistas Asignados a mí, De mis grupos o De mis proyectos, facilitando su seguimiento y gestión.

Adicionalmente, en la consola de ASMSAdministrator, en la ruta Service Management > Reglas, podrá configurar el envío de correos a los usuarios que hayan marcado un caso como favorito, incluso si no son responsables del caso, ni forman parte del grupo de especialistas asignado.

Esta implementación asegura, con cada actualización en el caso y con el cumplimiento de las condiciones de la regla, se notifique a los usuarios suscritos. [Ver funcionalidad casos favoritos](#) ↔.

Autoregistro de Cliente

CASO CHG-48602-19-301392:

Se implementa una nueva funcionalidad que permite el autoregistro de clientes desde el portal de usuario (ASMSCustomer).

[Ver configuración](#) ↔

Acciones programadas

CASO CHG-49746-19-301412:

Se implementa la funcionalidad para realizar la creación de casos (Requerimientos de servicio, Cambios, Releases o Mantenimientos), por medio de acciones programadas en la consola de administración (ASMSAdministrator).

Para realizar la configuración de acciones programadas para los tipos de caso anteriormente mencionados, se debe configurar una plantilla y luego realizar la configuración de la acción programada.

[Ver Plantillas](#) [Ver Acciones programadas](#)

Visualización de relación del caso desde el CI

CASO CHG-51257-19-301437:

Se implementó un ajuste en el sitio de administración (ASMSAdministrator) y en la CMDB para visualizar la relación entre los casos y el CI. Anteriormente, cuando se asociaba un CI a un caso desde la sección de información del cliente (CI principal), esta relación no era visible al acceder al CI desde la CMDB o el sitio de administración. Con esta actualización, la relación ahora es visible en ambos sitios.

Los casos asociados están identificados con la etiqueta "caso principal" y se muestran en la parte superior del listado de relaciones. Además, estos casos permanecen visibles independientemente de los filtros que se apliquen, lo que facilita su localización rápida y directa.

Categorización automática por tipo de modelo "Asistente"

CASO CHG-52988-19-301502:

Se implementa nueva acción de inteligencia artificial para hacer la categorización automática de casos a través de un nuevo modelo tipo Asistente.

[Ver configuración AI](#) ↔.

Recalcular fechas de tareas sucesoras

CASO CHG-59771-19-301604:

Se implementa la funcionalidad de recálculo automático de tiempo en tareas sucesoras, en la consola de ASMSSpecialist. Esta funcionalidad ajusta automáticamente la fecha y hora de inicio de una tarea sucesora en función de la fecha y hora real de finalización de su tarea predecesora.

Para habilitar esta funcionalidad, en la consola de ASMSAdministrator debe estar activa la opción Recalcular fechas de tareas sucesoras, ubicada en el módulo Service Management > Modelos, seleccionando Tareas desde la lista desplegable. [Ver documentación](#) ↔.

Sugerencia de asignación a grupos de especialistas

CASO CHG-60090-19-301610:

Se implementa nueva acción basada en inteligencia artificial que permite sugerir grupos de especialistas para la atención de un caso desde el momento de su creación en el sitio de especialistas. [Ver Crear un caso](#) ↔.

Búsqueda inteligente de artículos

CASO CHG-60193-19-301613:

Se implementa nueva funcionalidad de búsqueda inteligente de artículos disponible a través de los bots de Teams y WhatsApp.

[Ver Búsqueda inteligente de artículos Teams](#) ↔.

[Ver Búsqueda inteligente de artículos WhatsApp](#) ↔.

Homologación de Campos Adicionales en Tipos de Caso y Modelos

CASO CHG-63840-19-301663:

Se implementa la funcionalidad para permitir la homologación de campos adicionales entre diferentes tipos de casos y modelos, así como para el cambio de modelos en tareas. Para la correcta homologación de valores, los campos requieren que se cumplan ciertas condiciones basadas en el tipo de campo.

Consola administración

Para realizar la homologación de campos adicionales entre modelos, deben cumplirse dos condiciones esenciales: tipo de campo e identificador deben ser iguales.

Nota: A partir de esta versión, no se permite la creación de campos adicionales con el mismo tipo e identificador dentro de un modelo. Si ya existen campos con el mismo tipo e identificador en un modelo, el proceso de homologación tomará el primer campo que encuentre y que cumpla con las condiciones especificadas.

Consola especialista

Durante la creación o edición de casos o tareas, la opción de homologación estará disponible en los siguientes escenarios:

- Cambio de servicio.
- Cambio de categoría.
- Convertir desde grilla.
- Convertir en la edición de caso.
- Cambio de modelo en tareas.

Se mostrará un modal solicitando confirmación para proceder con la homologación de los campos adicionales.

Mensaje ✕

Al cambiar la categoría se reiniciara el modelo del caso.
¿Desea homologar los valores de los campos adicionales?

No Si

Aceptar

Para que los valores se homologuen correctamente los campos deben cumplir con las siguientes condiciones

Campos	Condiciones
Texto	Deben tener la misma longitud.
Catálogos	Deben tener asignado el mismo catálogo.
Lista Árbol Selección múltiple	El valor a homologar debe existir en los valores del nuevo modelo.

Notas: 1. En los campos Árbol y Catálogo árbol se valida que el valor a homologar sea seleccionable en el nuevo campo. 2. En el campo selección múltiple se homologan los valores existentes. 3. Al homologar a un campo marcado con dependencia, los valores no se homologan.

[Ver Adicionales](#) ↔ [Ver Manual de Especialista](#) ↔

Incluir campo razón en plantilla de CIs

CASO CHG-69385-19-301776

Se implementa en la consola de ASMSAdministrator, en la sesión de CMDB, el campo Razón en la plantilla de carga

masiva de CIs. Esto permite documentar de manera estructurada y eficiente los motivos de modificación para cada elemento de configuración.

Asistente virtual personalizado

CASO CHG-71151-19-301814:

Se implementa la funcionalidad de personalización del asistente virtual en la consola de ASMSAdministrator. Dentro de la sección Ajustes, se puede configurar el setting ExternalVirtualAssistant, que permite embeber contenido personalizado en formato HTML y DLL para adaptar el chat del asistente virtual en la consola de ASMSCustomer según las necesidades del usuario final.

Nota: Para un correcto funcionamiento, el archivo html no debe tener la propiedad background-color en el body y la propiedad position debe tener el valor absolute.

[Ver funcionalidad asistente virtual ↔](#).

Ejecución de reglas en cargue masivo de CIs

CASO CHG-75356-19-301940

Se ha implementado en la consola de ASMS Administración la ejecución de reglas a través del cargue masivo de CIs. Para ello, se ha agregado un checkbox en el campo de importación dentro de la sesión CMDB > CIs, permitiendo la activación de las reglas configuradas durante el proceso de carga. [Ver funcionalidad](#).

Asignación de licencias al tener dos archivos de licenciamiento

CASO PM-30840-19-200887:

En la consola de especialista ASMSSpecialist, anteriormente al tener dos archivos de licenciamiento, no se asignaban correctamente todas las licencias disponibles.

Se implementa ajuste en la asignación de licencias cuando se tienen dos o más archivos de licenciamiento. Ahora podrá asignar correctamente todas las licencias disponibles.

Doble idioma en asistente

CASO PM-82509-19-202125:

Anteriormente, al seleccionar un servicio en el asistente, el título de la lista de categorías se visualizaba en portugués.

Se realiza ajuste en el asistente, ahora al momento de seleccionar el servicio, el título de las categorías se visualiza de acuerdo a la cultura del usuario.

Error al asociar grupos/proyectos a categorías de CMDB

CASO PM-57480-19-201633:

En versiones anteriores, al intentar asociar proyectos y grupos a categorías de CMDB desde el sitio de administración (ASMSAdministrator), se presentaban inconsistencias que impedían que algunos registros se guardaran correctamente.

Se corrigió la lógica de asociación en el módulo de administración, asegurando que tanto los proyectos como los grupos seleccionados se vinculen adecuadamente a las categorías de CMDB. Adicional se añadió una nueva etiqueta llamada "Proyectos" en la vista de grupos. Esta permite identificar los proyectos que están relacionados a cada grupo. [Ver funcionalidad Categorías CMDB ↔](#).

Lista de relaciones de CI no se visualizan correctamente

CASO PM-57623-19-201637:

En la consola de administración **ASMSAdministrator**, anteriormente al consultar la lista de relaciones disponibles para asociar un CI a otro, no se visualizaban todas las relaciones.

Se realiza ajuste en la consola de administración **ASMSAdministrator**, ahora, al momento de listar las relaciones disponibles se visualizan todas las relaciones creadas.

Error en la configuración de estado en Servicio y Categoría

CASO PM-58217-19-201653

Anteriormente, en la consola de **ASMS Specialist**, los campos **Servicio** y **Categoría** no respetaban la configuración definida en la consola de **Administración de ASMS**, en los campos de Interfaz, y siempre permanecían editables, incluso cuando su estado indicaba lo contrario.

Se realiza ajuste en la consola **ASMS Specialist**. Ahora, los campos **Servicio** y **Categoría**, se comportarán según la configuración definida en la consola de **Administración de ASMS**, respetando el estado configurado.

Los campos del formulario de login no tenían deshabilitada la función de autocompletado

CASO PM-64436-19-201770:

Anteriormente los campos de usuario y contraseña en el formulario de inicio de sesión no tenían deshabilitada la funcionalidad de autocompletado. Esto permitía que las credenciales pudieran almacenarse en el navegador del usuario, incrementando el riesgo de exposición.

Se agregaron atributos que deshabilitan el autocompletado en los formularios de inicio de sesión, registro y recuperación de contraseña en los sitios de administración, especialista y cliente.

Corrección de Vulnerabilidad – serverId

CASO PM-66637-19-201811:

Se implementó un control para validar y procesar la entrada de datos en el campo **serverId** dentro del endpoint de autenticación de la API de usuarios. Ahora, cuando se recibe un valor inválido, la API devuelve un error genérico sin revelar información sensible, reduciendo así el riesgo de posibles ataques.

Tags de aprobación y encuesta en notificaciones

CASO PM-72039-19-201943:

Anteriormente, al enviar una notificación de aprobación, encuesta o regla en el mismo estado, los tags de encuesta no se reemplazaban correctamente.

Se implementa ajuste que corrige el comportamiento de los tags de encuesta. Ahora, al enviar la notificación, los tags se reemplazan correctamente de acuerdo al usuario que recibe la notificación.

Asignación responsable cliente en un CI

CASO PM-72521-19-201949

Anteriormente, en la consola de **CMDB**, al asignar el responsable del CI, la lista solo retornaba los usuarios especialistas.

Ahora, al asignar un responsable, la respuesta retornará todos los usuarios **clientes** y **especialistas** asociados al proyecto.

Mapeo de campo de departamento LDAP

CASO PM-72701-19-201955:

En la consola de administración ASMSAdministrator, anteriormente en la sincronización del LDAP al sincronizar el campo departamento, el valor del campo se asignaba a los campos Departamento y Número de departamento.

Se implementa ajuste en la sincronización del campo Departamento desde el LDAP, A partir de ahora, el valor que se sincroniza, en consola se asignará al campo Número de departamento, mientras que el campo Departamento quedará vacío.

Esto se debe a que el catálogo del campo Departamento en la consola está relacionado con una zona geográfica, mientras que el campo Número de departamento hace referencia al área de trabajo.

Ajuste en el Encabezado de Correos Automáticos

CASO PM-73710-19-201991

Anteriormente, cuando se configuraba una regla para el envío automático de correos en la consola de ASMSAdministrator, el mensaje enviado incluía por defecto el encabezado: Mensaje automático [ID_CASO]: Para responder hágalo encima de esta línea, generando confusión.

Se implementa ajuste que permite controlar la inclusión del mensaje en el encabezado. Ahora, en la sesión Service Management > Plantilla de correo, se ha agregado un checkbox que permite incluir o excluir el encabezado en los correos enviados por reglas. Si este checkbox está activo, el encabezado no será incluido en el correo.

Error al visualizar casos con imágenes en la descripción

CASO PM-73775-19-201993:

Anteriormente, en la consola especialista ASMSSpecialist, al visualizar un caso con una imagen asociada en la descripción, se generaba un error.

Se realiza ajuste en la consola especialista ASMSSpecialist. Ahora, al visualizar casos con una imagen asociada en la descripción, este se visualiza correctamente para su edición.

Error al editar traducciones en plantillas de correo

CASO PM-75388-19-202041:

Anteriormente al editar las traducciones del contenido de las plantillas de correo se generaba error.

Se corrige inconsistencia en el sitio de administración (ASMSAdministrator). Ahora al editar el contenido de las traducciones y volver acceder a las traducciones ya no se genera error.

Error al realizar votación por página

CASO PM-75408-19-202042:

En la página de votación, anteriormente al realizar la votación por cambio de estado, el proceso generaba error.

Se implementa ajuste en el proceso de votación por página. Cuando el voto realiza el cambio de estado, este se realiza correctamente y el caso cambia de estado de acuerdo a la configuración.

Error al visualizar casos con imágenes en la descripción

CASO PM-73775-19-201993:

Anteriormente, en la consola especialista ASMSSpecialist, al visualizar un caso con una imagen asociada en la descripción, se generaba un error.

Se realiza ajuste en la consola especialista ASMSSpecialist. Ahora, al visualizar casos con una imagen asociada en la

descripción, este se visualiza correctamente para su edición.

Error sincronización de clientes a servicios

CASO PM-82216-19-202121:

Anteriormente, cuando el ID del usuario coincidía con el ID de CIs, grupos o compañías previamente asociados al servicio, el usuario no se vinculaba correctamente a través de la sincronización.

Se corrige inconsistencia en la asociación automática de clientes a servicios. Ahora, la asociación se realiza de manera correcta, incluso si el ID del cliente coincide con los IDs de otros conceptos vinculados al servicio.

Tag de encuesta en plantilla de correo

CASO PM-82509-19-202125:

Anteriormente, cuando en una notificación se enviaba el tag de encuesta, este no se remplazaba.

Se realiza ajuste en el proceso de notificación, ahora al generar la encuesta, el tag de encuesta se remplaza correctamente.

Error en el cierre de sesión

CASO PM-83125-19-202140

Anteriormente, en la consola de ASMS Specialist al iniciar sesión mediante autenticación externa y cerrar sesión, el token de sesión no expiraba, manteniendo la sesión activa.

Se realiza ajuste en la consola ASMS Specialist. Ahora, al cerrar sesión, el token de sesión se elimina correctamente, evitando conflictos en la funcionalidad de la consola.

Release Notes ASMS 9.9.2

Opción de desaprobación configurable en aprobaciones

CASO CHG-65946-19-301700:

Ahora es posible configurar tanto el porcentaje como el número específico de votantes que deben aprobar o desaprobado en los tipos de casos Cambios, Requerimiento de servicio y Reléase.

Para configurar esta opción, diríjase a la consola de ASMSAdministrator en la sección Service Desk > Aprobaciones > y seleccione un tipo de caso Cambios, Requerimiento de servicio o Reléase [Ver configuración de aprobaciones](#).

Visibilidad del Campo Compañía en la Consola de Customer

CASO CHG-62142-19-301635:

Ahora es posible activar la visibilidad del campo Compañía en la consola de Customer desde la consola de ASMSAdministrator.

Para habilitar esta opción, diríjase a la consola de ASMSAdministrator en la sección Service Desk > Interfaz > y seleccione la opción Compañía. [Ver configuración de campos de interfaz](#).

Implementación de Selección Automática y Búsqueda Predictiva de Correos en Campos "Para" y "CC"

CASO CHG-71899-19-301835:

En el envío de correos manuales desde un caso, en la consola **ASMSSpecialist**, se ha implementado la selección automática del especialista responsable, en el campo "Para".

También se ajustaron los campos "Para" y "CC" para incluir una búsqueda predictiva de correos. Al ingresar al menos 3 caracteres, se despliega una lista con el nombre y correo del especialista, permitiendo agregar uno o más destinatarios al seleccionarlos.

[Ver cambio ↔](#)

Problema con los estados en el módulo de base de conocimiento

CASO PM-20445-19-200480:

Anteriormente, al ubicarse en estados finales en el módulo de base de conocimiento, se mostraba la casilla de verificación "Publicado".

Se corrige inconsistencia en el sitio de administración (**ASMSAdministrator**). Ahora, en los estados finales del módulo de base de conocimiento, no se muestra la casilla de verificación "Publicado".

Error en la numeración de Artículos y Servicios al crear un caso

CASO PM-53094-19-201581:

Anteriormente, en la consola **ASMSCustomer**, no se diferenciaba entre la cantidad de Servicios y los Artículos asociados a una carpeta; mostrando de forma errada Servicios que eran Artículos.

Se implementa ajuste que corrige este comportamiento. Ahora, la cantidad de Servicios y Artículos asociados a la carpeta se muestran correctamente, permitiendo una identificación precisa de cada uno.

Error al exportar CIs en estado finalizado

CASO PM-56872-19-201615

Anteriormente, en la consola de **ASMSAdministrator**, al exportar CIs en estado finalizado, la exportación mostraba únicamente los CIs activos en lugar de los CIs configurados para exportarse según el estado establecido como Off.

Se implementa ajuste que corrige este problema. Ahora, al exportar CIs en estado finalizado, la exportación incluirá solo los CIs inactivos, según la configuración realizada.

Error al desasociar Cis en estado Finalizado

CASO PM-64649-19-201778:

Anteriormente, en la consola **ASMSAdministrator**, al intentar desasociar un CI que se encontraba en estado Finalizado, la operación no era posible y la consola retornaba un error.

Se ha implementado un ajuste que corrige este comportamiento. Ahora, es posible desasociar CIs en estado Finalizado sin que se generen errores.

Error en la visualización de Cis en estado Finalizado

CASO PM-68198-19-201856:

Anteriormente, en la consola **ASMSAdministrator**, al cambiar el estado de un CI a Finalizado mediante una plantilla de carga masiva, el CI podía permanecer visible en la etiqueta ON, a pesar de haber sido marcado como finalizado.

Se ha implementado un ajuste que corrige este comportamiento. Ahora, al subir una plantilla con CIs en estado Finalizado, estos se mostrarán correctamente en la etiqueta como estado OFF.

Error en la visualización de item relacionados

CASO PM-68375-19-201865:

Anteriormente, en la consola de especialista **ASMSSpecialist**, al tener relacionados varios items y hacer scroll, la lista no se visualizaba correctamente.

Se realiza ajuste en la consola de especialista **ASMSSpecialist**, Ahora, al tener varios items relacionados y hacer scroll, la lista se visualiza correctamente mostrando todas las tarjetas.

Error en las fechas de eventos

CASO PM-68646-19-201875:

Anteriormente, en la consola de **ASMSAdministrator**, las fechas registradas para los Eventos no correspondían a la fecha real según la zona horaria del usuario en sesión.

Se implementa ajuste que corrige este problema. Ahora, los eventos generados registrarán las fechas correctamente, respetando la zona horaria configurada para el usuario en sesión.

Error en la creación de tareas de campo

CASO PM-71305-19-201932:

En la consola **ASMSSpecialist**, anteriormente no era posible crear tareas de campo, si en el ambiente de integración de **AFLS** estaba activado el check "Habilitar órdenes de emergencia para este servicio" en la sección de servicios.

Se implementa ajuste que permite la creación de tareas de campo, independiente si está activado o desactivado en **AFLS**, el check "Habilitar órdenes de emergencia para este servicio".

Error en la búsqueda de CIs

CASO PM-72318-19-201945:

En la consola **ASMSAdministrator**, anteriormente no era posible buscar CIs desde la opción **Servicios > Acuerdos > CI** cuando había más de cien mil CIs registrados. Esto impedía filtrar y seleccionar CIs debido a la gran cantidad de datos.

Se implementa ajuste que permite la búsqueda de CIs ingresando los tres primeros caracteres del nombre, independiente de la cantidad de CIs asociados. Este cambio asegura que las consultas generen resultados sin errores, incluso en escenarios con grandes volúmenes de datos.

Campo correo de usuarios acepta hasta 50 caracteres

CASO PM-72424-19-201947:

Anteriormente, en la consola de administración **ASMSAdministrator**, al crear o editar un usuario, en el campo correo únicamente era posible ingresar hasta 113 caracteres.

Se realizó ajuste en la consola de administración **ASMSAdministrator**. Ahora, al crear o editar un usuario, el campo correo acepta hasta 255 caracteres.

Longitud campos de componentes en administración

CASO PM-72487-19-201948:

Anteriormente, en la consola de administración **ASMSAdministrator**, al crear o editar un componente, en los campos nombre y descripción era posible ingresar hasta 50 caracteres.

Se realizó ajuste en la consola de administración **ASMSAdministrator**. Ahora, al crear o editar un componente, el campo nombre acepta hasta 100 caracteres y el campo descripción hasta 1.000.

Error al configurar AllowHiddenLoginForSAML en AssistMe

CASO PM-73006-19-201963:

Anteriormente, en la aplicación móvil de ASSISTME, al configurar el setting AllowHiddenLoginForSAML en la consola de ASMSAdministrator, se presentaba un error al ocultar la opción de Otras formas de autenticación, en lugar del formulario de inicio de sesión.

Se implementa un ajuste corrigiendo este problema y al configurar el setting AllowHiddenLoginForSAML en True, el formulario de inicio de sesión se oculta y queda visible únicamente la opción Otras formas de autenticación.

Asociación de usuarios a casos

CASO PM-73077-19-201969:

Anteriormente, en la consola de especialista ASMSSpecialist, al realizar la búsqueda de clientes para asociar al caso, la consulta tardaba de acuerdo al número de usuarios asociados al servicio.

Se implementa ajuste que corrige este comportamiento. Ahora, al realizar la búsqueda de clientes para asociarlos al caso, la consulta se realiza en un menor tiempo.

Error al recategorizar casos

CASO PM-73595-19-201985:

Anteriormente, en la consola de ASMSSpecialist, al recategorizar un caso que incluyera un campo adicional tipo Archivo, se generaba un error que impedía la actualización del caso.

Se implementa ajuste que corrige este problema. Ahora, al recategorizar un caso con un campo adicional de tipo Archivo, la actualización se realiza correctamente sin errores.

Error en aprobaciones en estado final

CASO PM-73800-19-201995:

Anteriormente, en la consola de ASMSSpecialist, se producía un error en los procesos de aprobación, cuando el estado del caso cambiaba a un estado final.

Se implementa ajuste que corrige este problema. Ahora, los flujos de aprobación que conduzcan a un estado final, se ejecutarán correctamente sin generar errores.

Error al importar usuarios a grupos de especialistas

CASO PM-74148-19-202005

Anteriormente, en la consola de ASMSAdministrator, al importar usuarios a grupos de especialistas, los usuarios importados no heredaban los permisos asociados al grupo.

Se implementa ajuste que corrige este problema. Ahora, al realizar la importación, los usuarios asignados heredan correctamente los permisos configurados para el grupo correspondiente.

Error al exportar CIs

CASO PM-74379-19-202010:

Anteriormente, al seleccionar una carpeta específica de CIs en la CMDB y exportar su contenido en formato Excel (.xls) o CSV (.csv), el sistema no respetaba la selección y exportaba CIs que no pertenecían a la carpeta elegida.

Se corrige inconsistencia en la CMDB. Ahora, al ubicarse en una carpeta específica y exportar los CIs en formato .xls o .csv, el sistema exporta únicamente los CIs correspondientes a la carpeta seleccionada.

Error en el ordenamiento de valores para campos adicionales tipo lista

CASO PM-75223-19-202038

Anteriormente, los valores numéricos en campos adicionales tipo lista no se ordenaban correctamente al listarlos desde la CMDB.

Se corrige inconsistencia en la CMDB. Ahora, los valores numéricos en campos adicionales tipo lista se organizan correctamente al mostrarlos en la lista.

Release Notes ASMS 9.9.1

Autenticación OAuth - Google

Se incluye funcionalidad para la integración de servidores de autenticación OAuth (Open Authentication) para los servidores de correo de Gmail. Teniendo en cuenta que Google tiene previsto deshabilitar la autenticación básica para estos servidores, Se implementó la funcionalidad para soportar el nuevo mecanismo de autenticación basado en OAuth.

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 ↗](#)

reCAPTCHA

CASO CHG-51811-19-301530:

Se implementa la funcionalidad de reCAPTCHA en los sitios de Aranda Service Management: Administración, Especialista, Portal de Usuario y CMDB.

[Ver configuración ↗](#)

Asociación masiva de turnos en especialistas

CASO CHG-63765-19-30166:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) que habilita la asociación masiva de turnos a especialistas con la importación de un archivo en formato Excel optimizando el proceso de asignación de turnos y permitiendo que múltiples registros se vinculen con los especialistas correspondientes de forma simultánea.

Se agrega nueva hoja al archivo de Excel, para la introducción de datos específicos relacionados con los turnos que se asignarán a los especialistas. Esta hoja permite ingresar los parámetros y detalles del turno, facilitando la asociación masiva de estos datos, con los especialistas, durante el proceso de importación en la consola de administración (ASMSAdministrator).

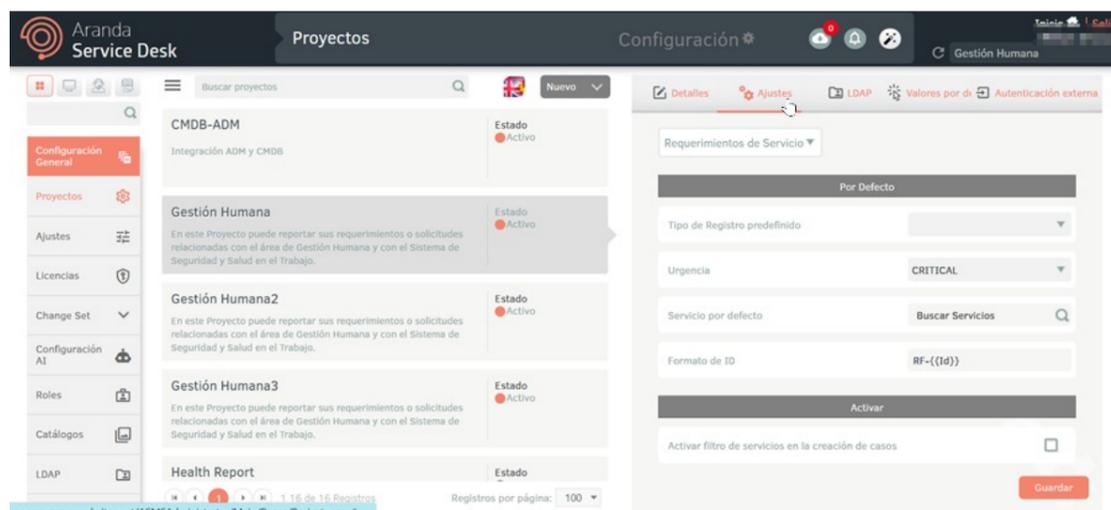
[Ver Usuarios](#)

Restringir notas desde el portal de usuario

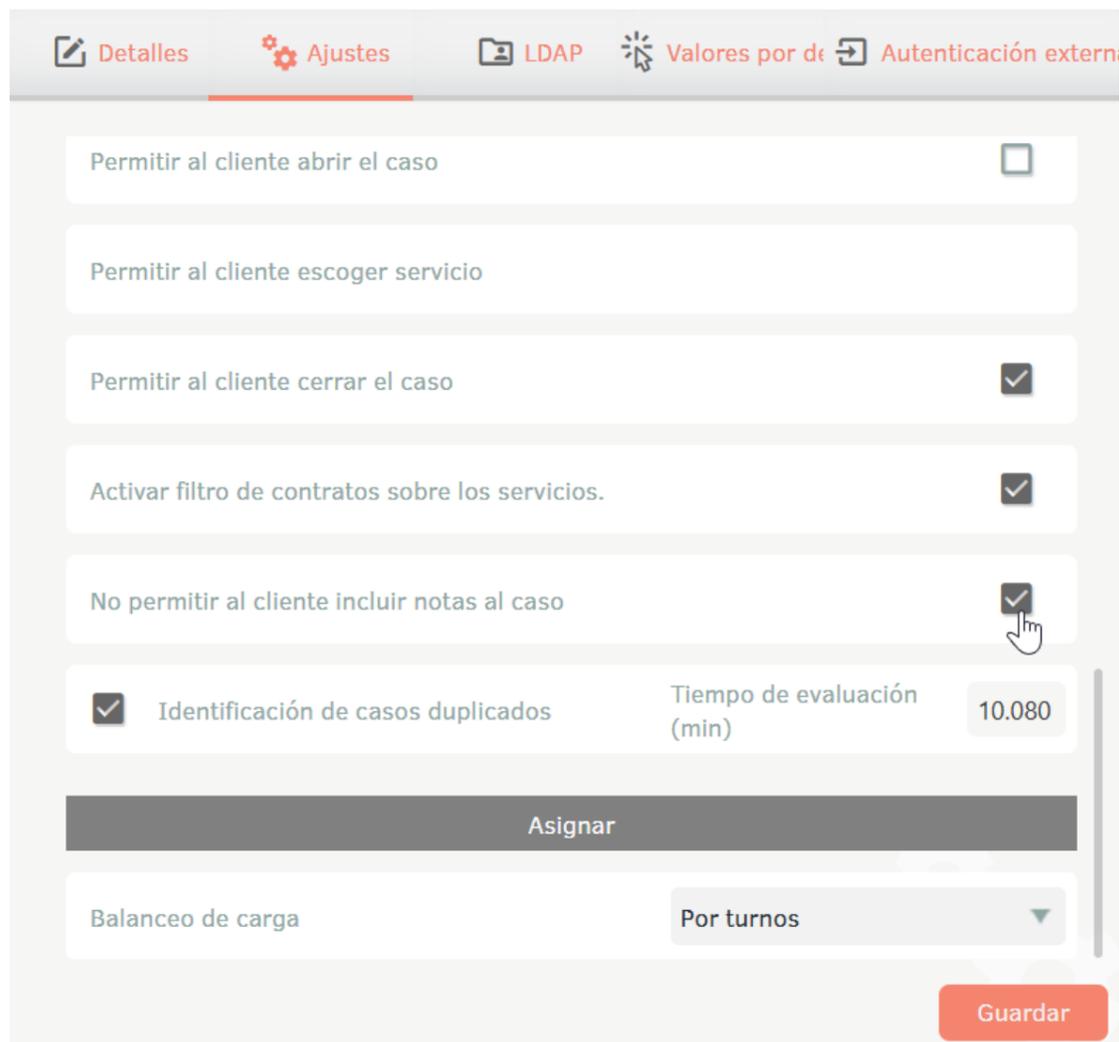
CASO CHG-71560-19-301825:

Se incluye una nueva opción en el sitio de administración para restringir la adición de notas desde el portal de usuario.

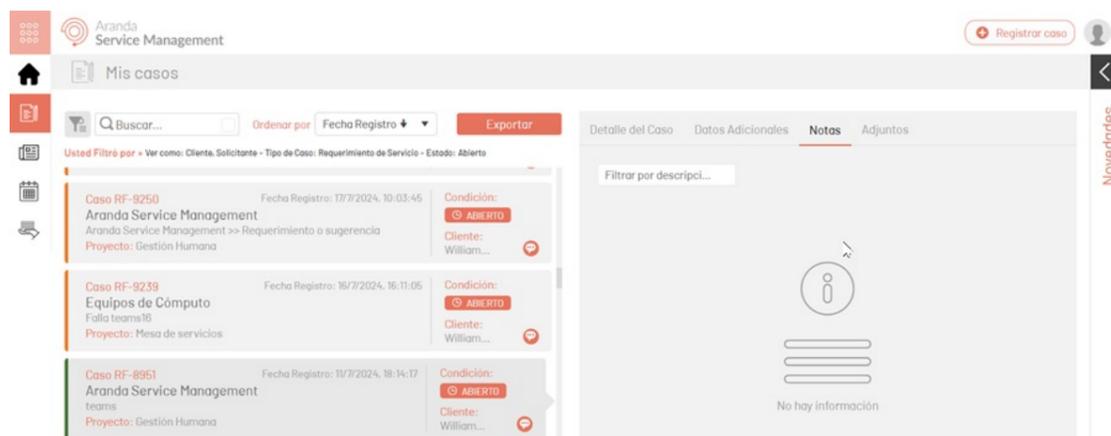
1. Ingrese al sitio de administración de ASMS, en el menú principal, en la sección Configuración General, seleccione la opción Proyectos. Elija un proyecto y haga clic en la pestaña Ajustes.



2. En la configuración del proyecto, seleccione el tipo de caso correspondiente y active la casilla "No permitir al cliente incluir notas al caso".



3. Para verificar el cambio, ingrese al portal de usuario y abra un caso del proyecto y tipo configurados. En la pestaña Notas, el botón Agregar nota, no se visualizará.



Botones de votación duplicados

CASO CHG-71896-19-301832:

Se realiza ajuste en la vista "Estado de la Aprobación" desde la página de votación. Ahora, los botones Aprobar, Rechazar o Más información no estarán visibles en esta pestaña.

Modificación de la pestaña "Estado de la Aprobación"

CASO CHG-71898-19-301834:

Se realiza ajuste en la vista "Estado de la Aprobación" desde la página de votación. Ahora, los botones de aprobaciones por terceros y la opción "Agregar votantes" ya no estarán visibles en esta pestaña.

Implementación de Selección Automática y Búsqueda Predictiva de Correos en Campos "Para" y "CC"

CASO CHG-71899-19-301835:

En el envío de correos manuales desde un caso en la consola ASMSSpecialist, se ha implementado la selección automática del especialista responsable en el campo "Para".

Además, se ajustaron los campos "Para" y "CC" para incluir una búsqueda predictiva de correos. Al ingresar al menos 3 caracteres, se despliega una lista con el nombre y correo del especialista, permitiendo agregar uno o más destinatarios al seleccionarlos.

[Ver cambio ↔](#)

Tag IdbyProject en el asunto del caso

CASO CHG-71900-19-301836:

Se implementó el botón AGREGAR TAG, en el envío de correos manuales desde un caso, en la consola ASMSSpecialist. que permite incluir en el asunto el identificador del caso usando el tag IdbyProject. [ver cambio ↔](#)

Visualización de notas públicas en la página de votación

CASO CHG-71901-19-301837:

Se realiza ajuste en la página de votación. Ahora, en la pestaña "Historial" solo se visualizarán las notas públicas añadidas al caso.

Creación de casos con servicios que no están en operación

CASO PM-53148-19-201583:

Anteriormente, en la consola de ASMSSpecialist, se identificó durante la búsqueda de plantillas en la sección de gestión rápida, se mostraban plantillas asociadas a servicios que no estaban en etapa operativa, permitiendo crear casos con el servicio.

Se realiza ajuste en la búsqueda de plantillas de gestión rápida. Ahora las plantillas de servicios que no estén en estado operativo, serán excluidas de los resultados de búsqueda.

CASO PM-53421-19-201587:

Anteriormente, al hacer clic en el botón "Cancelar" en el formulario de creación de usuarios desde el sitio de especialista, no se ejecutaba ninguna acción.

Se corrige inconsistencia en el sitio de especialista (ASMSSpecialist). Ahora, al abrir el formulario de creación de usuarios y hacer clic en el botón "Cancelar", se limpian los valores previamente ingresados en las pestañas "Detalles" y "Dirección".

Error al descargar plantilla para importación de grupos de especialistas

CASO PM-53719-19-201590:

Anteriormente, en la consola ASMSAdministrator, al descargar la plantilla para importación de grupos de especialistas desde Configuración de Empresa > Grupos > Grupos de Especialistas, la plantilla se generaba incompleta impidiendo su correcta utilización.

Se implementa un ajuste para descargar la plantilla y generar la información relacionada, de forma completa, incluyendo todas las hojas y la información necesaria, permitiendo su uso adecuado.

Error al importar masivamente grupos de Especialistas y Clientes

CASO PM-53746-19-201593:

Anteriormente, en la consola ASMSAdministrator, al intentar importar grupos de especialistas y clientes desde Configuración de Empresa > Grupos > Grupos de Especialistas y Grupos Clientes, no se realizaba la carga del archivo correctamente, aunque la solicitud se completara con éxito.

Se implementa un ajuste al importar la plantilla y el proceso se ejecuta correctamente, permitiendo la importación masiva, tanto de grupos de Especialistas, como de Clientes.

Reglas por progreso en tareas

CASO PM-58274-19-201654:

Anteriormente, en la consola de ASMSSpecialist, al configurar una regla, cuya condición evaluara el progreso de la tarea, la regla no se ejecutaba al cumplir las condiciones.

Se realiza ajuste en la evaluación de reglas por progreso en tareas, para la ejecución de las acciones respectivas al cumplir con las condiciones definidas.

Vistas personalizadas con condición de campo adicional

CASO PM-62181-19-201720:

Anteriormente, en la consola especialista ASMSSpecialist, al consultar una vista personalizada configurada con condiciones basadas en campos adicionales, los casos que cumplieran con los criterios establecidos, en estado cerrado, no era posible visualizarlas.

Se realiza ajuste en la consola ASMSSpecialist. Ahora, al acceder a una vista personalizada con una condición basada en un campo adicional, la vista se actualiza para mostrar los casos abiertos y los cerrados que cumplan con los criterios definidos en la configuración de la vista.

Nota: Los campos adicionales tipo hora se almacenaban con la fecha en la que se guardó el valor. Esto puede causar problemas en la evaluación de condiciones al consultar registros antiguos, ya que la evaluación de la condición puede fallar hasta que el campo sea editado y guardado nuevamente.

Error vulnerabilidad Version Disclosure (Jquery)

CASO PM-62992-19-201731:

Anteriormente, en la consola de ASMSAdministrator, al validar la consulta, se mostraba públicamente la versión específica de jQuery que se estaba utilizando (versión 3.6.0).

Se ha actualizado la versión de jQuery a la más reciente (3.7.1), según las recomendaciones.

Error vulnerabilidad Version Disclosure (ASP.NET)

CASO PM-62995-19-201732:

Anteriormente, en la consola de `ASMSSpecialist`, al validar la solicitud en los encabezados del servicio, al iniciar sesión, retornaba la versión de `X-AspNet-Version`.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al consultar la solicitud en los encabezados del servicio al iniciar sesión, no se mostrará la versión de `X-AspNet-Version`.

Error vulnerabilidad Cookie Not Marked as Secure

CASO PM-62996-19-201733:

Anteriormente, en las consola de `ASMSAdministrator` y `ASMSCustomer`, al validar la solicitud, la Cookie no estaba marcada como segura en conexiones.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, la configuración de la Cookie en la consola `Customer` estará disponible solo a través de HTTPS.

Error vulnerabilidad Internal Server Error

CASO PM-62999-19-201734:

Anteriormente, en la consola de `ASMSSpecialist`, al consultar una solicitud en `settings/projects/`, se generaba un error no controlado `Internal Server Error`.

Se ajusta la petición para que genere un mensaje de error personalizado en caso de tener una excepción al llamar a la solicitud con el código de error 400.

Error en la visualización de categorías sin modelo operativo

CASO PM-64553-19-201775:

Anteriormente, en la aplicación móvil de `ASSISTME`, al buscar una categoría sin modelo operativo desde el asistente chatbot en la sesión de `Mi portal`, el asistente incluía la categoría sin modelo operativo en la respuesta. Sin embargo, al seleccionar la categoría e intentar crear un caso, no era posible ya que la opción para seleccionar el tipo de caso, no era visible.

Se ha implementado un ajuste que corrige este comportamiento. Ahora, al buscar una categoría desde el asistente de chatbot, solo se mostrarán las categorías con un modelo operativo asociado, evitando errores al crear un caso.

Nota: El ajuste se implementa a nivel de base de datos. Se adjunta el script correspondiente en el caso.

Error en campos adicionales dependientes

CASO PM-65892-19-201796:

Anteriormente, en las consolas de `ASMSAdministrator` y `ASMSSpecialist`, al configurar campos adicionales dependientes, en las sesiones de `Service Desk` y `CMDB`, se generaba un error al intentar cambiar el estado si el campo padre no era obligatorio, pero el campo dependiente hijo si lo era. Esto impedía realizar el cambio de estado del caso.

Se ha realizado un ajuste y al configurar campos adicionales dependientes, no se evaluará la obligatoriedad del campo dependiente si el campo padre no ha sido seleccionado.

Licencia – cargue masivo de CIs

CASO PM-65983-19-201800:

Anteriormente, cuando no había licencias de CIs disponibles, era posible crear CIs a través del cargue masivo.

Se corrige una inconsistencia en el sitio de administración(`ASMSAdministrator`). Ahora, cuando no hay licencias de CIs disponibles y se realiza un cargue masivo, los CIs no se crean y se genera la respectiva excepción.

Error al visualizar notas de casos convertidos

CASO PM-68219-19-201857:

Anteriormente, en la consola ASMSSpecialist, al convertir un caso, no era posible visualizar las notas públicas o privadas agregadas en el caso original.

Se ha implementado un ajuste que corrige este comportamiento. Ahora, al convertir un caso, las notas asociadas al caso original se visualizarán correctamente.

CASO PM-68765-19-201877:

Anteriormente, al tener varios CIs relacionados y hacer clic en los botones "Selecciona todo" y/o "Deselecciona todo", no se ejecutaba ninguna acción.

Se corrige inconsistencia en el sitio de administración(ASMSAdministrator). Ahora, los botones de selección o deselección masiva funcionan correctamente en la pestaña "Relaciones" del CI.

Al cerrar un caso no se ejecutaban reglas

CASO PM-69985-19-201896, PM-70057-19-201897:

Anteriormente, en la consola de ASMSSpecialist, al tener configurada una regla cuya condición evaluara el estado final de una caso, la regla no se ejecutaba al cumplir las condiciones.

Se realiza ajuste en la evaluación de reglas en casos que ingresan a estado final para la ejecución de las acciones correspondientes.

Error en la reasignación de casos

CASO PM-71193-19-201925:

En la consola ASMSSpecialist, antes no era posible reasignar casos si el Especialista o el Grupo de Especialistas no se encontraban en horario laboral.

Se ha realizado un ajuste que permite la reasignación de casos incluso fuera de la jornada laboral del Especialista o del Grupo de Especialistas.

Release Notes ASMS 9.9.0

Políticas de contraseña

Se implementan nuevas configuraciones para la definición de políticas de contraseña en la creación y edición de usuarios locales.

La configuración de políticas de contraseña se tiene en cuenta para los siguientes procesos: Creación y edición de usuarios por consola, Creación y edición de usuarios por carga masiva, Cambio de contraseña desde consola especialista y cambio de contraseña en consola cliente.

Las nuevas políticas disponibles son:

- No iniciar o terminar por caracter numérico.
- No contener el nombre de usuario.
- No contener más de dos caracteres idénticos seguidos.

▮ Nota: La validación de no contener el nombre de usuario se realiza teniendo en cuenta: Parte del nombre del usuario o el usuario completo.

[Ver Políticas de contraseña ↔](#)

Nuevas Acciones de Inteligencia Artificial

Se han implementado tres nuevas acciones de inteligencia artificial para generación automática de artículos, mejora en la redacción de texto y extracción de campos adicionales tipo lista y árbol. Para más información, consulte la sección [Configuración AI ↔](#)

Consulta de artículos en el bot de WhatsApp

Se implementaron dos nuevos comandos en el bot de WhatsApp que permiten buscar o listar artículos. Para más información, consulte la sección [Artículos WhatsApp ↔](#)

Adaptive card "Ver mis casos"

Se implementó una nueva Adaptive Card en Albi para el comando "Ver mis casos", que permite ver un resumen del caso al seleccionarlo. Para más información, consulte la sección [Ver mis casos ↔](#)

Tiempos pausados con recálculo de tiempos

Se implementa la funcionalidad de recálculo de tiempos teniendo en cuenta los tiempos pausados de cada uno de los cronómetros.

Ahora al recalcular tiempos, se tienen en cuenta los tiempos pausados de cada uno de los cronómetros del caso.

[Ver Tiempos](#)

Envío de correo con Copia CC

CASO CHG-32568-19-300851:

Se implementa nueva funcionalidad en las consolas web de ASMSAdministrator, ASMSSpecialist y ASMSCustomer. Ahora es posible enviar múltiples correos con copia CC, utilizando el separador (;).

[Ver configuración ↔](#)

Consulta y asociación de artículos en la creación casos

CASO CHG-39331-19-301095:

Se implementa nueva funcionalidad en el sitio de especialista (ASMSSpecialist) y en el portal de usuario (ASMSCustomer). Ahora es posible consultar y asociar artículos durante la creación de casos. Para más información, consulte los siguientes manuales:

[Creación de casos en el sitio de especialista ↔](#)

[Creación de casos en el portal de usuarios ↔](#)

Personalización de la página de inicio

CASO CHG-39410-19-301107:

Se implementa nueva funcionalidad en el portal de usuario (ASMSCustomer). Ahora es posible ocultar diversas secciones de la página de inicio del portal de usuario.

[Ver Personalización de la página de inicio ↔](#)

Referenciar asistente desde otras páginas

CASO CHG-39413-19-301108:

Se realiza ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer), para permitir referenciar el asistente en una pestaña del navegador desde un sitio externo (intranet), esto permitirá realizar el llamado del asistente de consola cliente sin necesidad de ingresar en ella.

Para realizar el correcto llamado del asistente, se debe realizar la siguiente configuración:

- Se debe activar la opción `AllowExternalChat` de la consola administración en Configuración General / Ajustes / ServiceDesk.
- Se debe contar con un token de integración que permitirá obtener un token de identidad para el usuario que haga uso del asistente.
- Para obtener el token de identidad para el uso del asistente se debe enviar la siguiente petición POST: `https://dominio.com/asmscustomer/service/api/v9/externalproviders/token`, en las cabeceras se debe incluir `X-Authorization` con el valor `Bearer + token de integración` y en el cuerpo de la petición el correo del usuario, ejemplo:

Key	Value
<input checked="" type="checkbox"/> X-Authorization	Bearer token

```
{
  "Email": "correo@mail.com"
}
```

- Una vez se tenga el token de identidad, podrá enviarlo en la siguiente petición POST `https://dominio/asmscustomer/index.html#/chat/id_token=+tokenIdentidad`.

📌 **Nota:** El usuario que haga uso del asistente puede realizar las mismas acciones disponibles en el asistente dentro de la consola de cliente. El usuario a utilizar para la generación del token de identidad deberá ser nombrado.

Notificaciones push

CASO CHG-41937-19-301201:

Se implementa nueva funcionalidad para las consolas móviles de ASMS y AssistMe que permite notificar a los usuarios, clientes o especialistas, a través de notificaciones push cuando se crean o modifican casos. Estas notificaciones se envían de acuerdo con las reglas configuradas desde la consola de Administrator.

[Ver Notificaciones Push ↔](#)

Modificación en listas por defecto de artículos

CASO CHG-42207-19-301218:

Se realiza ajuste en la sección de artículos en la consola cliente (ASMSCustomer) y consola especialista (ASMSSpecialist), en las vistas Más consultados, Mejor calificados y Nuevos.

Ahora se mostrarán los 50 primeros artículos de acuerdo a la vista seleccionada; los artículos están paginados en grupos de a 10.

[Ver Base de conocimiento Consola cliente ↔](#) [Ver Base de conocimiento Consola especialista ↔](#)

Identificación automática de casos duplicados

CASO CHG-52940-19-301496:

Se implementa nueva funcionalidad en las consola de Cliente (ASMSCustomer) y Especialista (ASMSSpecialist), en la

cual se detectará de manera automática la existencia de casos duplicados que se hayan creado a un cliente en determinado proyecto.

La configuración de esta nueva funcionalidad se realiza en la consola de Administración (ASMSAdministrator); esta configuración se realiza a nivel de proyecto y tipo de caso, consistirá en diligenciar el tiempo que se va a tener como referencia para detectar casos duplicados.



Criterios para validar casos duplicados

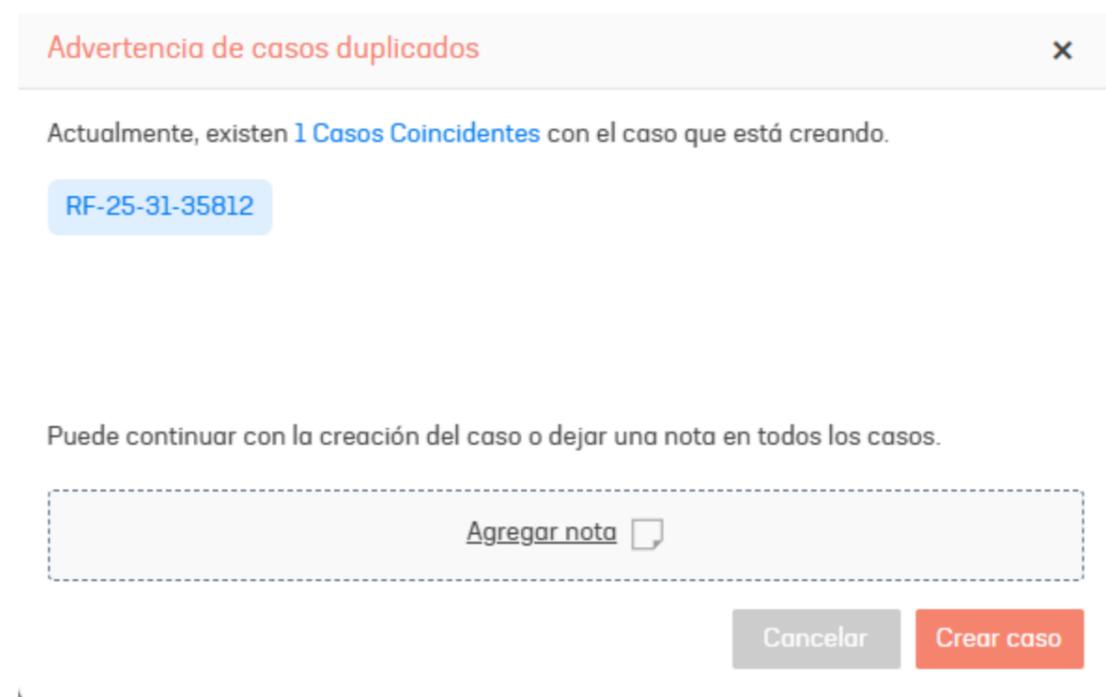
Al momento de registrar un nuevo caso, la herramienta valida que los siguientes elementos sean iguales, para confirmar el elemento como duplicado o no:

- Proyecto.
- Tipo de caso.
- Servicio.
- Categoría.
- Cliente.
- Asunto.
- Tiempo configurado en consola administración (Se tiene en cuenta por segundos).

Opciones al tener casos duplicados

Si existen uno o más casos que coincidan con cada uno de los criterios, se informa al usuario, indicándole la lista de casos encontrados como posibles duplicados.

El usuario dispondrá de las opciones de agregar una nota pública para todos los casos de la lista o continuar con la creación del nuevo caso.



Notificaciones WhatsApp

CASO CHG-52967-19-301500:

Se implementa nueva funcionalidad en el bot de WhatsApp, que permite el envío de notificaciones mediante reglas. Para más información, consulte la [Configuración de envío de notificaciones a WhatsApp mediante reglas ↔](#)

Nuevos EndPoint tipo GET y POST en ASMSAPI para Compañías

CASO CHG-58272-19-301583:

Se agregan dos nuevos EndPoints en la consola de ASMSAPI, uno para consultar compañías por nombre y otro para agregar compañías a uno o varios proyectos.

Tag para validación del resultado de votación

CASO CHG-58694-19-301593:

Se implementó el Tag VotingResult en las consolas de ASMSAdministrator y ASMSSpecialist y permite configurar el envío de correos con los resultados de un proceso de Aprobación. Esto aplica para los tipos de casos: Requerimientos de Servicios, Cambios, Incidentes y Release.

En los tipos de caso Incidente, se agregan los Tags VotingLinkApprove, VotingLinkInfo y VotingLinkReject en los procesos de Aprobación. Estos Tags permiten incluir enlaces directos para aprobar, solicitar más información o rechazar el incidente durante el proceso de aprobación.

Nota: El archivo SQL para la creación de los Tags, está disponible para su descarga en el caso reportado desde la mesa de servicio.

Filtro de usuarios con nombre y alias

CASO CHG-63837-19-301661:

Anteriormente, en la consola de ASMSSpecialist, los campos de búsqueda de Usuarios, Solicitantes, y Usuarios en Gestión Rápida solo retornaban el nombre, generando confusión si existían usuarios con el mismo nombre.

Se ha realizado un cambio. Ahora, la búsqueda por nombre en los campos Usuarios, Solicitantes, y Usuarios en Gestión Rápida mostrará entre paréntesis, el nombre asociado con el username , para diferenciar usuarios con el mismo nombre.

Nuevo Setting para Restringir la Selección de Fechas en la Creación de Tareas

CASO CHG-65539-19-301696:

Anteriormente, en la consola de ASMSSpecialist, en la edición de un caso, era posible seleccionar fechas anteriores a la fecha actual, en la creación de tareas .

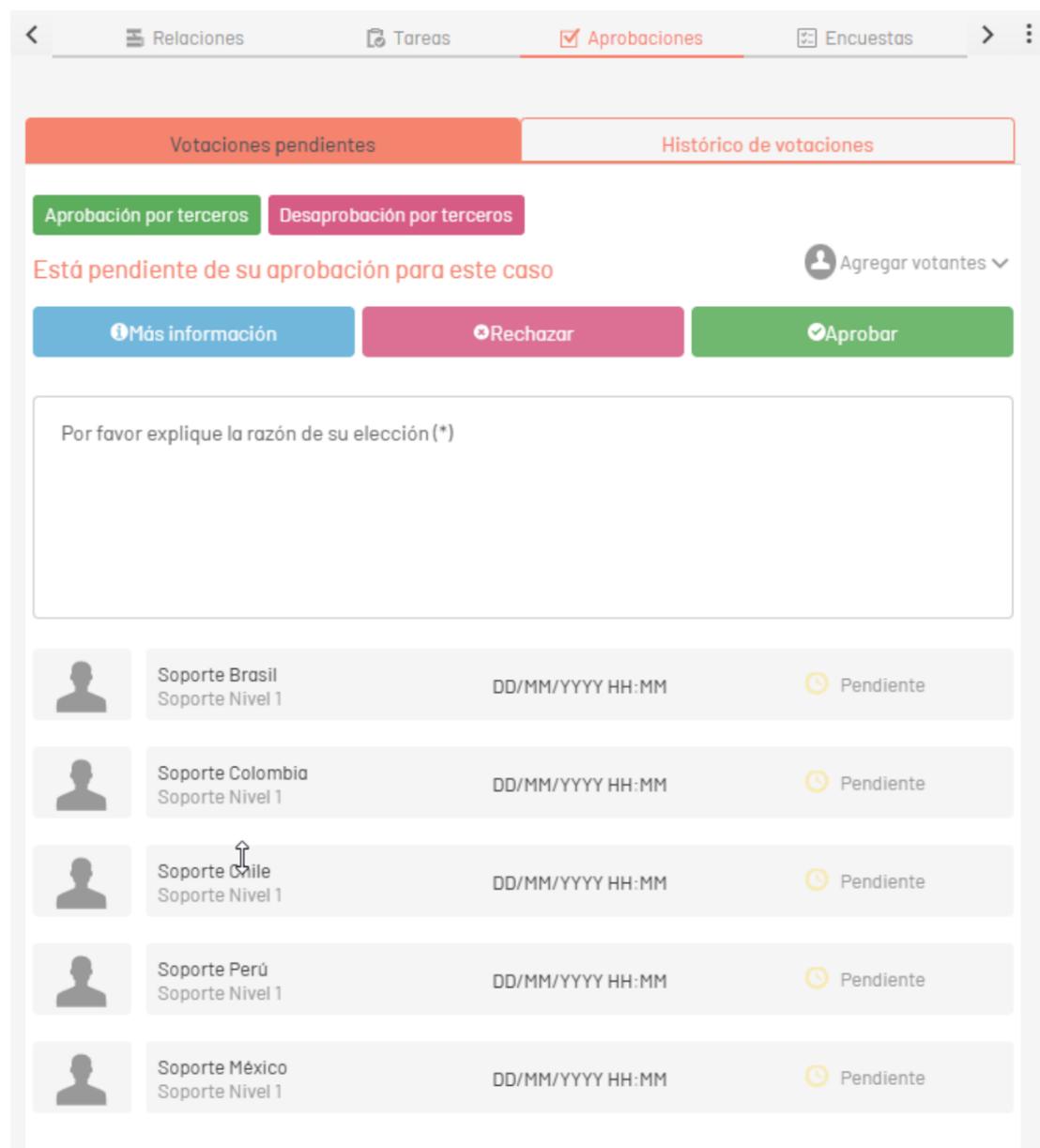
Se ha realizado un cambio. Ahora, a través del SettingBlockPastDatesTask, configurado desde la consola Administrator, en la sección Ajustes/ServiceDesk, podrá restringir la selección de fechas anteriores.

Nota: El archivo SQL para la creación del settingBlockPastDatesTask, está disponible para su descarga en el caso reportado desde la mesa de servicio.

Lista de votantes en pestaña de votación

CASO CHG-66741-19-301715:

Se agrega la lista de votantes en la vista de votación actual, esta lista se agrega en la parte inferior de la justificación de la votación en consola especialista y en la página de votación.



Esta lista permite visualizar los votantes asociados al proceso de votación sin necesidad de realizar la votación.

Error en el campo descripción al adjuntar un archivo

CASO PM-52407-19-201556:

Anteriormente, en la consola de ASMS Specialist, al adjuntar un archivo a un caso y agregar más de 500 caracteres en el campo descripción, se generaba un error poco descriptivo notificando que no era posible adjuntar el archivo.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al ingresar un texto que exceda los 500 caracteres en el campo descripción, se notificará al usuario que no puede exceder este límite.

Funcionalidad en cargue masivo de servicios

CASO PM-52632-19-201561:

Al replicar el caso durante el cargue masivo de servicios, en el que algunos tipos de servicios se activaban, sin haberlos definido en el template, se concluye, posterior evaluación del caso con el equipo de desarrollo, que no se considera un problema y el comportamiento observado es coherente con la configuración del servicio

Al realizar el cargue masivo de servicios, el template toma la configuración actual del Servicio. En consecuencia, si en el servicio están activos los tipos Incidente, Problemas, Cambios, y Requerimientos, cualquier categoría que se suba desde el template, adoptará automáticamente esta configuración, activando los tipos mencionados.

Error envío de notificación a ALBI

CASO PM-53758-19-201594:

Anteriormente, cuando se tenía una regla con la acción de Enviar notificación a Teams y se tenía el tag de descripción, al cumplirse la condición de la regla, no se enviaba la notificación a ALBI.

Se ha corregido inconsistencia en ALBI. Ahora, las reglas que tienen la acción de Enviar notificación a Teams con el tag de Descripción se ejecutan correctamente y la notificación llega a ALBI.

Ajustes al Servicio de "Settings" del API de Cliente

CASO PM-59522-19-201674:

Se realizaron ajustes en varias peticiones del servicio "Settings" del API del Cliente para corregir vulnerabilidades relacionadas con la falsificación de solicitudes entre sitios (CSRF). Estos cambios incluyen:

- Tipo de Verbo (de POST a GET).
- Cambios en la firma de las peticiones del servicio.

Detalle de los Cambios

Petición Anterior	Tipo de Consumo	Petición Actualizada
{Url Api Cliente}/WebServices/settings.asmx/GetDefaultSettings	POST	{Url Api Cliente}/api/settings/GetDefaultSettings
{Url Api Cliente}/WebServices/settings.asmx/GetCustomerUrl	POST	{Url Api Cliente}/api/settings/GetCustomerUrl
{Url Api Cliente}/WebServices/settings.asmx/GetDefaultProvider	POST	{Url Api Cliente}/api/settings/GetDefaultProvider
{Url Api Cliente}/WebServices/settings.asmx/GetDetailServiceUrl	POST	{Url Api Cliente}/api/settings/GetDetailServiceUrl
{Url Api Cliente}/WebServices/settings.asmx/GetNews	POST	{Url Api Cliente}/api/settings/GetNews
{Url Api Cliente}/WebServices/settings.asmx/GetWindowsUserIdentity	POST	{Url Api Cliente}/api/settings/GetWindowsUserIdentity
{Url Api Cliente}/WebServices/settings.asmx/GetSettingsByProject	POST	{Url Api Cliente}/api/settings/GetSettingsByProject
{Url Api Cliente}/WebServices/settings.asmx/GetApiUrl	POST	{Url Api Cliente}/api/settings/GetApiUrl

Error en la visualización de campos adicionales

CASO PM-60260-19-201687:

Anteriormente, en la consola de ASMS Specialist, los campos adicionales configurados desde el Diseñador en la consola de ASMS Administrator aparecían desalineados al editar o visualizar un caso.

Se realiza ajuste en los campos adicionales configurados desde el Diseñador y se podrán visualizar con una alineación correcta al editar o visualizar un caso.

Error en alerta de campos obligatorios

CASO PM-65986-19-201801:

Anteriormente, en la consola de ASMS Specialist, al tener configurada la obligatoriedad de campos adicionales, interfaz o solución según el comportamiento del estado, se generaba una alerta posterior a la edición del estado.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al completar los campos obligatorios y guardar, la alerta no se generará nuevamente.

Error al auditar el permiso Client_Console

CASO PM-66057-19-201802:

Anteriormente, no se visualizaba información en el registro de eventos para el permiso Client_Console, a pesar de estar auditado.

Se corrige inconsistencia en el sitio de administración(ASMSAdministrator); ahora, el permiso Client_Console se audita correctamente y muestra la información correspondiente en el registro de eventos.

Error al enviar correos con dominio superior

CASO PM-67057-19-201835:

Anteriormente, en la consola de ASMSSpecialist, al enviar un correo desde un caso, utilizando una cuenta con dominio superior, se generaba un error y no era posible enviar el correo.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, es posible enviar correos desde cuentas con dominio superior sin problemas.

Asociar CI a casos en consola especialista

CASO PM-67138-19-201837:

Anteriormente, en la consola especialista ASMSSpecialist, durante la edición de un caso al relacionar un CI se generaba error y no era posible relacionarlo.

Se realiza ajuste en la consola especialista ASMSSpecialist. Ahora, al ingresar a un caso para asociar un CI, este se relaciona correctamente.

Selección de compañías en edición y creación

CASO PM-67465-19-201842:

Anteriormente, en consola especialista ASMSSpecialist, al momento de realizar la búsqueda de una compañía que no se encontraba dentro de las 100 primeras, la selección de la compañía provocaba que el campo quedara nuevamente vacío.

Se realiza ajuste en la consola especialista ASMSSpecialist; Ahora al momento de seleccionar una compañía esta se mantiene así no se encuentre dentro de las 100 primeras.

Ajustes en el Envío de Correos desde caso

CASO PM-67836-19-201849:

En versiones anteriores de la consola de especialista ASMSSpecialist, al enviar correos electrónicos desde un caso, no era posible enviar correos a direcciones que incluyeran el carácter guion (-).

Se han realizado ajustes en los campos de envío de correos electrónicos desde el caso. Las modificaciones en los campos para y cc se detallan a continuación:

Parámetros Permitidos:

- Longitud total: Hasta 113 caracteres.
- Longitud antes del símbolo @ Hasta 64 caracteres.
- Longitud después del símbolo @ Hasta 48 caracteres.
- Caracteres permitidos:
 - Letras: a-z y A-Z (excluyendo la letra ñ-Ñ).
 - Números: 0-9.
 - Caracteres especiales: ' . - _ ! # ^ ~

Restricciones:

- No se permite el uso de un punto (.) inmediatamente antes del símbolo @.

Error al buscar ubicaciones por texto

CASO PM-68232-19-201858:

En versiones anteriores, en la consola especialista **ASMSSpecialist**, al utilizar la funcionalidad de búsqueda por texto en el campo ubicación, se mostraban ubicaciones asociadas a proyectos distintos al del proyecto actual.

Se realiza ajuste en la consola especialista **ASMSSpecialist**. Ahora, la búsqueda en el campo ubicación filtrará y mostrará únicamente los valores que corresponden al proyecto en el que se está creando el caso.

Error vulnerabilidad Autocomplete is Enabled

CASO PM-62985-19-201730:

Anteriormente, en la consola de **ASMSAdministrator**, la opción de autocompletado estaba habilitada en los campos del formulario de inicio de sesión.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, los campos del formulario de inicio de sesión en la consola de **ASMSAdministrator** no almacenan datos sensibles.

Nota: No es posible controlar el autocompletado del campo de la contraseña si la contraseña está guardada en el navegador.

Release Notes ASMS 9.8.2

Nuevo sitio de gestión CMDB

Se implementa nuevo sitio de CMDB para la gestión de CIS, mantenimientos y auditorías. Para obtener detalles adicionales sobre su configuración y funcionalidades, lo invitamos a consultar el [Manual CMDB ↔](#)

Políticas de contraseña

Se implementa nueva configuración para la definición de políticas de contraseña para la creación y edición de usuarios locales; esta configuración es transversal y es posible activar las opciones requeridas.

La configuración de políticas de contraseña se tiene en cuenta para los siguientes procesos: Creación y edición de usuarios por consola, Creación y edición de usuarios por carga masiva, Cambio de contraseña desde consola especialista y cambio de contraseña en consola cliente.

[Ver Políticas de contraseña ↔](#)

Filtro todos en lista de casos

Se implementa un nuevo filtro en las vistas de casos y tareas para visualizar todos los casos en la lista, ya sea abiertos o cerrados; el permiso `View_All_Filter` se debe asociar a un rol personalizado existente o nuevo, y posteriormente asociarlo al especialista ya sea a nivel de grupo o directamente al usuario.



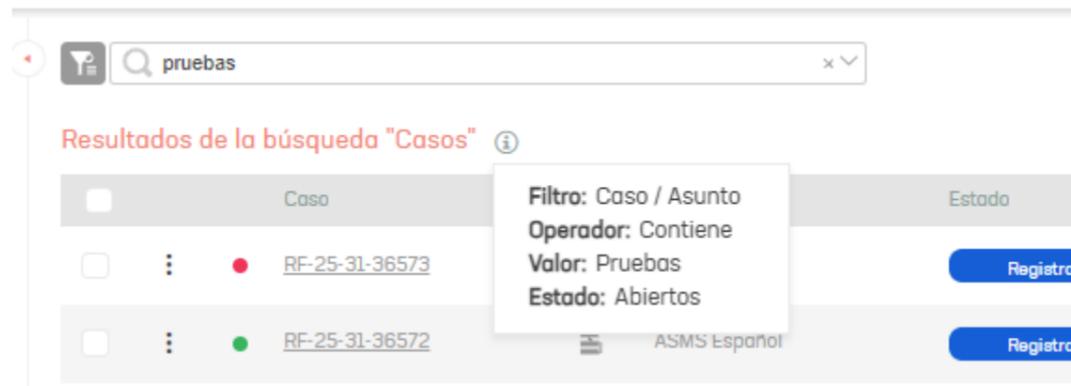
[Ver Vistas por defecto ↔](#)

Cambio en la búsqueda de casos

Se ha optimizado el proceso de búsqueda de casos para mejorar el consumo de recursos al realizar consultas por cualquier opción (caso/asunto, número de caso o múltiples casos).

Anteriormente, las búsquedas se realizaban sobre todos los casos abiertos y cerrados, lo que generaba un alto consumo de recursos.

Ahora, las consultas tienen en cuenta el filtro seleccionado: abiertos, cerrados o todos. Al realizar la búsqueda, se mostrará un recuadro con la información correspondiente.



Cuando hay una búsqueda activa y se cambia entre las opciones de Estado o Filtro, la búsqueda se actualiza automáticamente según el nuevo criterio seleccionado.

[Ver Vistas por defecto ↔](#)

Campos adicionales dependientes.

Se implementa nueva funcionalidad en campos adicionales, para los módulos de Service Desk y CMDB. Ahora es posible configurar campos adicionales dependientes. Esta funcionalidad permite configurar dependencias entre diferentes campos adicionales. [Ver Configuración Adicionales dependientes ↔](#)

Ampliar el alcance de la operación tipo GET en **ASMSAPI**

CASO CHG-46010-19-301313:

Se incluye mejora en el endpoint `/api/v9/item/{file_id}/files?itemType=1&uploadType=0` para incluir la capacidad de generar URLs que facilitan el acceso a los archivos adjuntos en cualquier caso.

Para obtener más detalles sobre esta configuración, por favor, [consulte el manual ↔](#)

📌 **Nota:** Este cambio también fue solicitado con el id CHG-39502-19-301116.

Acceso a consola APR desde App móviles Assistme y ASMS

CASO CHG-49446-19-301406:

Anteriormente, no era posible gestionar el cambio de contraseña de usuarios clientes, desde las App móviles de Assistme y ASMS.

Se realizó un cambio. Ahora, los usuarios clientes, pueden gestionar el restablecimiento de la contraseña desde un botón en la interfaz del Login ¿Olvidó su contraseña?, que los redirige a la consola de APR.

📌 **Nota:** Los cambios los puede consultar en el manual de [Aranda AssistMe Mobile](#) y [Aranda ASMS Mobile](#)

Error al importar Artículos desde plantilla

CASO PM-29851-19-200824:

Anteriormente, en la consola **ASMSAdministrator** al importar **Artículos** desde una plantilla, no se asignaba la razón del estado inicial ni se asociaba a la carpeta correspondiente.

Se realizó un ajuste. Ahora, al importar una plantilla de **Artículos**, las razones y carpetas quedan establecidos según la plantilla importada.

Error al importar CI's

CASO PM-31155-19-200911:

Anteriormente, en consola administración (**ASMSAdministrator**) al importar un archivo con una gran cantidad de CI's se generaba error por la cantidad de información que contenía el archivo.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (**ASMSAdministrator**); al importar el archivo se realiza correctamente la importación de los CI's.

Error al exportar campos adicionales desde una vista

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.

Cálculo de fecha final en cambio de zona horaria

CASO PM-45265-19-201349:

Anteriormente, al crear o editar una tarea en una fecha donde se había realizado cambio de horario, la fecha final no se calculaba correctamente.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (**ASMSSpecialist**); al crear o editar una tarea, la fecha final se calcula correctamente de acuerdo a la zona horaria configurada en el calendario del caso.

El campo "Servicio" no activa alerta de obligatoriedad

CASO PM-48890-19-201447:

En versiones anteriores, cuando se dejaba el campo "servicio" vacío y se guardaba el caso, no mostraba la alerta de obligatoriedad.

Se soluciona inconsistencia en consola de especialista (**ASMSSpecialist**). Ahora al dejar el campo "Servicio" vacío y guardar el caso, se genera el mensaje "Por favor ingrese los campos requeridos".

Error al reactivar categorías

CASO PM-51104-19-201522:

Anteriormente, en la consola **ASMSAdministrator**, al eliminar una categoría, no era posible volverla a reactivar.

Se realizó un ajuste. Ahora, al crear una nueva categoría, con el nombre existente en DB, se habilita una ventana para aceptar la reactivación.

Error al cambiar versión de un CI

CASO PM-51227-19-201528:

Anteriormente, en la consola de **ASMSAdministrator**, al guardar un CI sin haber actualizado ningún campo del

formulario, la versión cambiaba.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al guardar un CI sin haber realizado alguna actualización, la versión no cambia.

Error en la carga masiva de Días Festivos" y/o "Días no Laborales

CASO PM-51316-19-201530:

Anteriormente, en el proceso de cargue masivo de Días Festivos y/o "Días no Laborales", se presentaba un error que indicaba un conflicto de duplicidad de día al momento de guardar.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, el proceso de cargue de "Días Festivos" y/o "Días no Laborales" se ejecuta correctamente sin generar conflictos de duplicidad, garantizando un registro eficiente y sin errores.

Error al consultar Encuesta

CASO PM-51440-19-201534:

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.

Visualización del Guión de Ayuda en ASMS Customer, en conflicto con el Panel de Novedades

CASO PM-51493-19-201535:

Anteriormente la sección ayuda se superponía a otros controles.

Se soluciona inconsistencia el portal de usuario (ASMSCustomer). Ahora, la sección de ayuda no se superpone a las opciones del panel de novedades ni a la información del usuario cuando estas se despliegan.

Acción "Modificar tareas relacionadas" no funciona

CASO PM-51605-19-201536:

La acción "Modificar tareas relacionadas" no se ejecutaba cuando el caso cumplía con las condiciones de la regla.

Se corrige inconsistencia en el sitio de especialista (ASMSSpecialist). Ahora, la acción "Modificar tareas relacionadas" se ejecuta correctamente cuando el caso cumple con las condiciones de la regla.

Error en la respuesta de usuario invalido

CASO PM-51810-19-201539:

Anteriormente, en las consolas APRAdmin y APRUser, al iniciar sesión o recuperar contraseña con un usuario inválido, se generaba el mensaje Usuario no valido, lo que permitía descartar usuarios obteniendo un listado potencial de usuarios válidos.

Se realizó un ajuste. Al iniciar sesión con un usuario inválido o al intentar recuperar la contraseña, podrá visualizar el mensaje Ingreso fallido, verifique la información.

Categoría sin modelo definido

CASO PM-51873-19-201543:

Anteriormente, en la consola ASMSSpecialist, al tener categorías configuradas, sin modelo definido para un tipo de

caso, era posible seleccionar las categorías al crear o editar un caso.

Se realiza un ajuste en la consola **ASMSSpecialist**. Ahora, si hay categorías sin un modelo definido por tipo de caso, las categorías no se mostrarán en la vista tipo lista. En la vista tipo árbol, estas categorías serán visibles, pero no se podrán seleccionar.

Error en la respuesta de usuario invalido

CASO PM-51902-19-201545:

Anteriormente, en la consola **ASMSAdministrator**, al intentar iniciar sesión o recuperar contraseña con un usuario no válido, la respuesta indicaba **No se encontró nombre de usuario**, lo que permitía descartar usuarios y potencialmente obtener un listado de usuarios válidos.

Se realizó un ajuste. Ahora, al intentar iniciar sesión con un usuario no válido o al intentar recuperar la contraseña, la respuesta específica **Usuario o contraseña incorrectos**.

▮ **Nota:** Esta mejora también se aplica a las consolas **Specialist** y **Customer**.

Error en filtro de casos por Tarjeta

CASO PM-51969-19-201547:

Anteriormente, en la consola **ASMSSpecialist**, al cambiar a la vista de casos por **Tarjeta** y aplicar un filtro en la lista de casos, no podrá visualizar el filtro aplicado.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al aplicar un filtro en la vista de casos por **Tarjeta**, el filtro se visualiza correctamente, mejorando la claridad y la usabilidad de la función de filtrado.

Duplicidad de casos por case creator

CASO PM-52225-19-201551:

Anteriormente, en la consola **ASMSSpecialist**, no se marcaba el correo al crear el caso, incrementando la posible duplicidad en los casos.

Se realiza un ajuste en la consola **ASMSSpecialist**. Ahora, una vez se crea el caso a partir del correo, este se marca para evitar duplicidad de los casos.

Tag de fecha y hora incorrecto en notificaciones por regla

CASO PM-52340-19-201552:

Anteriormente, al enviar correo agrupado por regla con el tag de fecha de registro al grupo de especialistas, el tag se reemplazaba con la zona horaria del servidor.

Se realizó un ajuste en el envío de correo agrupado por regla. Ahora, al momento de enviar el correo agrupado a diferentes especialistas, la lista del total de especialistas se divide por las diferentes culturas y se toma como zona horaria la asignada al primer especialista de la cultura. En caso de no tener zona horaria configurada, el tag se reemplaza de acuerdo a UTC y al final de la fecha se agrega el texto (UTC).

Corrección del error al guardar casos sin completar Campos Adicionales en accesos directos

CASO PM-52953-19-201569:

Al configurar un acceso directo para la creación de casos, en la funcionalidad de **Otros Accesos**, se generaba un error al intentar crear un caso, sin completar los campos adicionales obligatorios.

Se corrige inconsistencia en el portal de usuario (**ASMSCustomer**). Ahora, al intentar crear casos a través del enlace directo desde Otros Accesos, la herramienta solicita correctamente los campos adicionales obligatorios sin generar ningún error en la creación del caso.

Error al eliminar los 'likes' en artículos

CASO PM-53795-19-201597:

No era posible eliminar los 'likes' de los artículos.

Se corrige inconsistencia en el módulo base de conocimiento, permitiendo ahora la eliminación de 'likes' en los artículos.

Error al eliminar una categoría

CASO PM-56875-19-201616:

Anteriormente, en la consola **ASMSAdministrator** al eliminar una **Categoría** por proyecto, era posible visualizarla aún desde la opción de categorías transversales, lo que impedía su eliminación.

Se realizó un ajuste. Ahora, al eliminar una categoría por proyecto, está ya no permanecerá asociada a las categorías transversales.

Lentitud en el case creator

CASO PM-57291-19-201623:

Anteriormente, en la creación de casos por case creator se realizaba un alto consumo de recursos por las consultas realizadas.

Se realizó un ajuste. Ahora, al crear casos por medio del case creator se realiza un menor consumo de recursos gracias al ajuste realizado en la ejecución.

Consumo de CPU y Data I/O

CASO PM-57540-19-201634:

Anteriormente, se evidenciaba alto consumo de recursos de CPU al realizar determinadas acciones en la consola de especialista (**ASMSSpecialist**).

Se implementa un ajuste en la consola de especialista (**ASMSSpecialist**), que permite reducir el consumo de recursos al realizar las acciones de búsqueda de cliente y solicitante en la creación y edición de casos, así como en la búsqueda por concepto en gestión rápida.

Error al asociar razones en un CI

CASO PM-58103-19-201649:

Anteriormente, en la consola **ASMSAdministrator** para un CI existente, no era posible asociar nuevas razones dentro de un estado. Además, al realizar el cargue masivo de CIs, el template no incluía el campo **ReasonName**, lo que impedía asociar razones.

Se ha realizado un ajuste. Al crear nuevas razones podrá asociarlas tanto a los CIs existentes como a los nuevos y al importar CIs, mediante carga masiva, podrá asociar el nombre de la razón existente en la consola

Error campo adicional selección múltiple en tareas

CASO PM-58318-19-201656:

Anteriormente, en consola de Administración (ASMSAdministrator) al recargar la página o cambiar de modelo, no se visualiza el tipo de campo selección múltiple en tareas.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator); al crear o editar un campo adicional en tareas, si se recarga la página o se cambia de modelo se visualiza el tipo de dato selección múltiple.

Problema al visualizar la ventana de error en los artículos.

CASO PM-59044-19-201665:

Anteriormente, al surgir algún error durante la creación de artículos desde la consola del especialista, el modal que mostraba el error no se desplegaba adecuadamente.

Se corrige inconsistencia en el sitio de especialista (ASMSSpecialist). Ahora, cuando ocurre un error en la creación del artículo, el modal de error se muestra correctamente.

No se visualiza todo el texto para preguntas de tipo abierta

CASO PM-59044-19-201665:

Anteriormente, cuando se tenía una pregunta tipo abierta y se diligenciaba con un texto extenso, no se visualizaba el texto completo.

Se realizó un ajuste en las encuestas. Ahora, cuando hay preguntas tipo abierta, el campo es más amplio y se añadió un scroll para desplazarse sobre el texto cuando la información es extensa.

Error en filtro de casos en la columna Tiempo

CASO PM-59272-19-201670:

Anteriormente, en la consola ASMSSpecialist, al agregar la columna Tiempo en los casos y tratar de filtrarla de mayor a menor o viceversa, no se visualizaba ningún caso.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al añadir la columna Tiempo y aplicar un filtro en la vista de casos, este se visualiza correctamente en orden descendente o ascendente, optimizando la claridad y la efectividad del filtrado.

Lentitud en el ingreso a consola administración

CASO PM-59657-19-201676:

Anteriormente, el ingreso a consola administración tardaba varios segundos.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator); al realizar el login, este se realiza en un tiempo menor.

Error botón "Nuevo caso" listado de categorías

CASO PM-59932-19-201681:

Anteriormente, en el modo de visualización en lista, se mostraba el botón "Nuevo caso" incluso en categorías padre que no contaban con un modelo operativo asociado.

Se corrige inconsistencia en el portal de usuario (ASMSCustomer). Ahora, en el modo de visualización en lista al seleccionar una categoría durante la creación de un caso, el botón "Nuevo caso" ya no aparecerá en categorías que no dispongan de un modelo operativo asociado.

Error al enviar Artículos desde ASMSAPI

CASO PM-59963-19-201682:

Anteriormente, en ASMSAPI, al enviar un **Artículo** por correo, las imágenes no se mostraban correctamente según el contenido enviado.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al enviar un **Artículo** por correo con imágenes desde ASMSAPI, estas se visualizarán correctamente.

Tags de adjuntos no funciona

CASO PM-60249-19-201684:

Anteriormente, al agregar adjuntos a un caso durante la creación y enviar una notificación por correo, los tags de los adjuntos no se reemplazaban por el valor correspondiente.

Se realizó un ajuste. Ahora, si se adjuntan archivos a un caso durante la creación, al momento de enviar la notificación por correo, los tags de adjuntos se reemplazan por el valor correspondiente.

Bucle por regla de encuesta

CASO PM-61760-19-201708:

Anteriormente, en la consola ASMSSpecialist, al configurar una regla estableciendo la condición por encuesta, se incrementaba la posibilidad de generar un bucle que no permitía cerrar el caso.

Se realiza un ajuste en la consola ASMSSpecialist. Ahora, al crear o editar un caso, pasándolo al estado inicial de la encuesta, se genera una nueva si la anterior ya a sido resuelta.

Nota: Al crearse una nueva encuesta se perderan los datos de la encuesta anterior.

Error con el id de integración

CASO PM-51316-19-201530:

Anteriormente, en la integración de ASMS con AFLS en las **tareas de campo**, el campo **ID Integración** estaba mapeando incorrectamente el campo work_id en lugar de mapear el campo ticket_id.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, el campo **ID Integración** en las **tareas de campo** se mapea correctamente al campo ticket_id.

Error en visualización de campo de selección múltiple

CASO PM-61898-19-201711:

Anteriormente, en la consola ASMSSpecialist, el campo adicional de tipo **selección múltiple** mostraba los valores seleccionados de manera agrupada, dificultando la visualización de cada valor individual.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, los valores seleccionados en campos de **selección múltiple** se visualizan correctamente, mejorando la claridad y legibilidad.

Error al inactivar un Servidor de Entrada

CASO PM-61996-19-201714:

Anteriormente, en la consola ASMSAdministrator, al inactivar un **Servidor de Entrada**, la tarea continuaba ejecutándose porque la fecha de finalización no se actualizaba al momento de inactivarlo.

Se realiza ajustes. Ahora, al inactivar un **Servidor de Entrada**, la fecha de finalización se actualiza automáticamente a la fecha y hora actual, asegurando que la tarea no continúe ejecutándose.

Error al inactivar un LDAP

CASO PM-62132-19-201718:

Anteriormente, en la consola **ASMSAdministrator**, al inactivar un LDAP, la tarea continuaba ejecutándose porque la fecha de finalización no se actualizaba al momento de inactivarlo.

Ahora, al inactivar un LDAP, la fecha de finalización se actualiza automáticamente a la fecha y hora actual, asegurando que la tarea no continúe ejecutándose.

Pérdida de respuesta en encuesta

CASO PM-62177-19-201719:

Anteriormente, en la consola **ASMSAdministrator**, al configurar las Encuestas, era posible cambiar la posición de las preguntas, incluso después de ser resueltas, generando la pérdida de las respuestas almacenadas en la base de datos.

Se ha implementado una mejora. Ahora, el botón que permite cambiar el orden de las preguntas, solo estará visible cuando las preguntas no se hayan resuelto, evitando la pérdida de datos.

Error al visualizar la descripción desde casos abiertos

CASO PM-64221-19-201763:

Anteriormente, en la consola **ASMSSpecialist**, al abrir dos o más casos en el mismo estado y navegar entre ellos desde la opción de **Casos abiertos**, la descripción de los casos no se actualizaba correctamente. En consecuencia, en el segundo caso se visualiza la misma descripción que el primero.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al navegar entre uno o varios casos desde la opción **Casos abiertos**, las descripciones se actualizarán correctamente.

Error en la visualización de imágenes en el gráfico de CIs

CASO PM-64399-19-201765, PM-63945-19-201752:

Anteriormente, no se visualizaba el gráfico de CIs, al tener imágenes cargadas en las categorías.

Se ha corregido la inconsistencia en el sitio de CMDB y en la administración (**ASMSAdministrator**). Ahora, cuando hay imágenes o íconos cargados en las categorías, el gráfico de relaciones de CIs se visualiza correctamente.

Se genera una nueva versión del CI al guardar sin realizar cambio de datos

CASO PM-64457-19-201772:

Anteriormente, cuando se guardaba un CI sin tener cambios, la versión aumentaba.

Se corrige inconsistencia en el sitio de CMDB. Ahora, al hacer clic en el botón Guardar sin haber hecho ningún cambio, la versión del CI no aumenta.

Error al seleccionar la plantilla de ANSs

CASO PM-64751-19-201779:

Anteriormente, en la consola de **ASMSAdministrator**, en la sección de **Catalogo y portafolio de Servicios** en la pestaña **Acuerdos**, al seleccionar o crear un ANSs y activar la alerta en **Fecha Fin** y/o **Fecha de Revisión** no se visualizaba la **Plantilla de correo** creada previamente.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al seleccionar o crear un ANSs y activar la alerta en **Fecha Fin** y/o **Fecha de Revisión** en la sección de plantilla, se visualizarán las plantillas configuradas.

Error al importar categorías de CMDB

CASO PM-65088-19-201783:

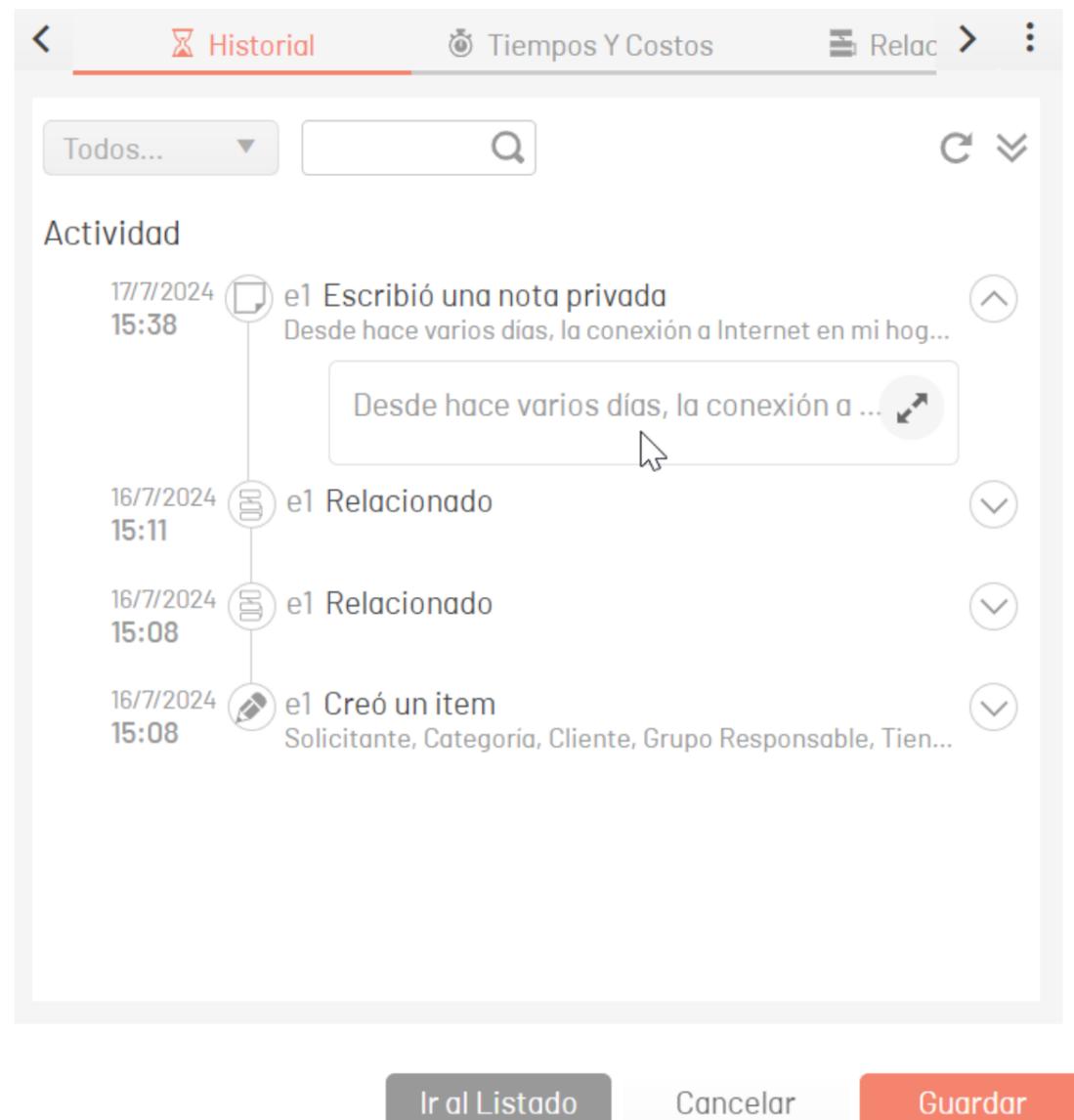
Anteriormente, en la consola ASMSAdministrator, se producía un error desconocido al intentar importar un archivo de modelos de CMDB.

Se realiza un ajuste en la consola ASMSAdministrator. Ahora, al importar archivos para la creación de categorías de CI o Paquetes, la operación se completa correctamente sin errores.

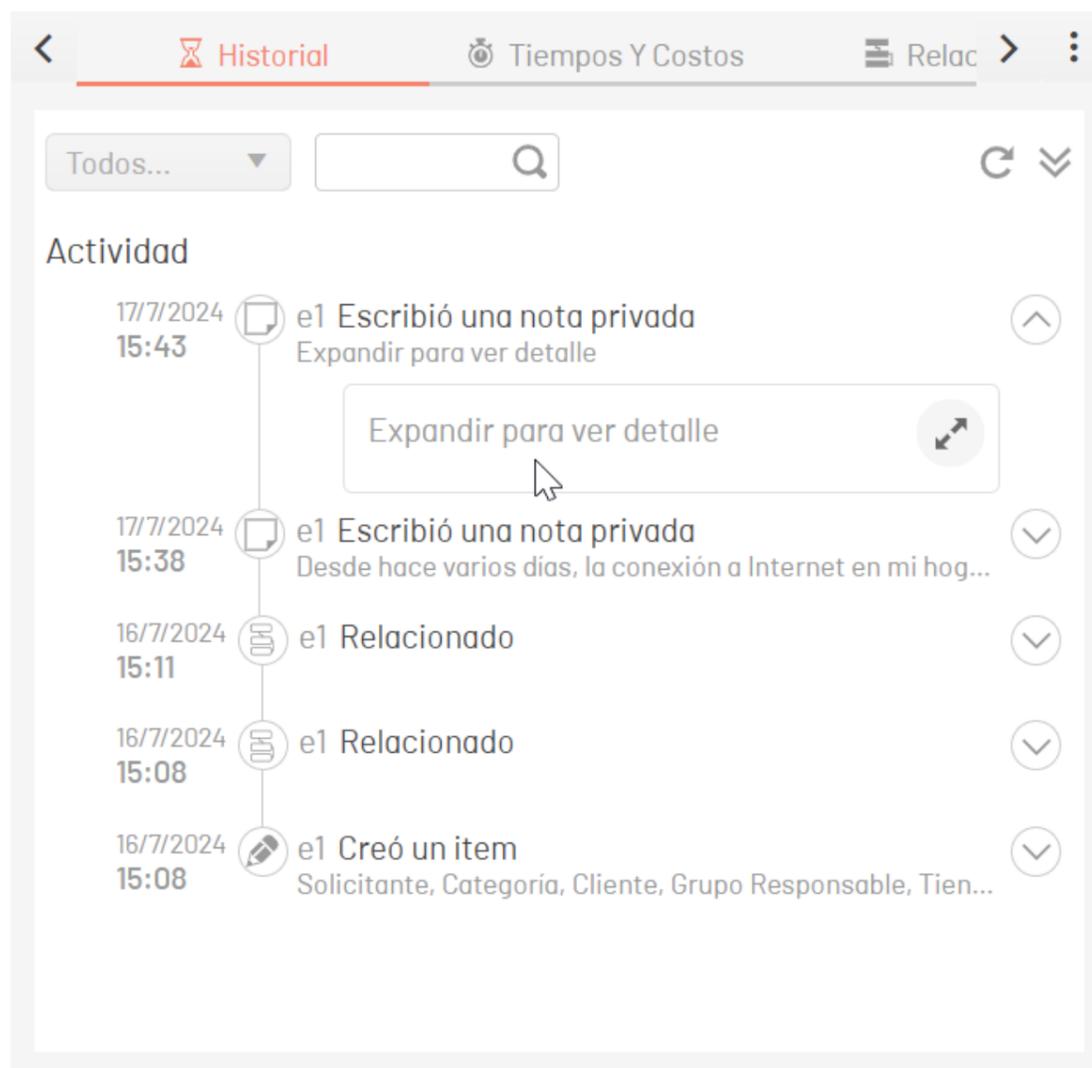
Notas o Instrucciones Adicionales

Ajuste Histórico de Casos

Se realizó un ajuste en el histórico de casos para la actividad tipo Nota, para mejorar el rendimiento en la consola de especialista. Ahora, cuando el especialista acceda a la pestaña de historial, se mostrarán los primeros 200 caracteres de cada nota asociada al caso.



En la previsualización, no se mostrarán imágenes. Si en una nota solo hay imágenes, se visualizará el mensaje "Expandir para ver detalle".



Al hacer clic en el botón "Expandir", se mostrará toda la información de la nota.

Nota ✕

Desde hace varios días, la conexión a Internet en mi hogar ha sido extremadamente inestable. A veces funciona bien durante unas horas, pero luego se desconecta repentinamente y tarda mucho en volver a conectarse. He reiniciado el router varias veces, pero el problema persiste. Esto está afectando seriamente mi capacidad para trabajar desde casa y participar en videollamadas importantes.

Release Notes ASMS 9.8.0

Módulo de Inteligencia Artificial

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 ↔](#)

Actualización en la visualización y configuración del módulo de estados

Se implementan mejoras en la visualización y configuración del módulo de estados en la consola de administración (ASMSAdministrator). [Ver Vista de Estados \(Nueva Versión ↔\)](#)

Incluir historial en la sección Ajustes de la consola de administrador.

CASO CHG-28757-19-300682:

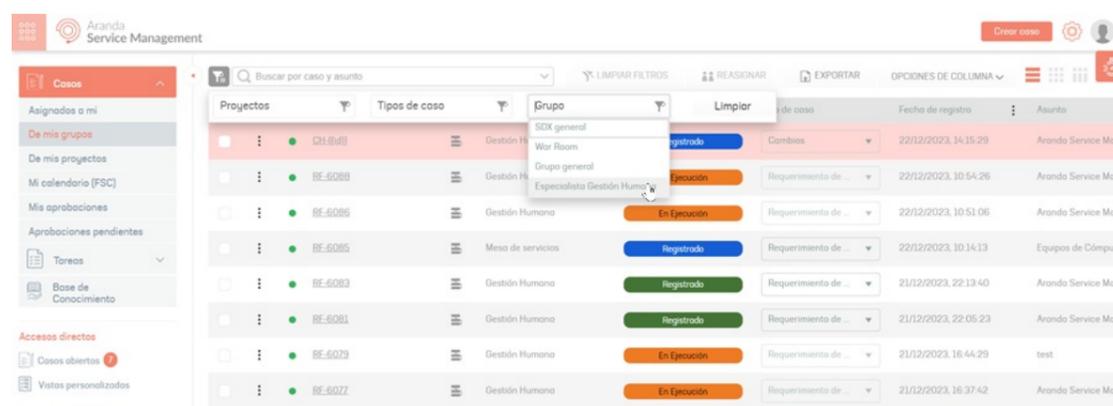
Se implementa mejora en la consola de (ASMSAdministrator). En la opción Configuración General -> Ajustes, se incluye la pestaña Historial para poder visualizar los cambios realizados a los parámetros de configuración. Ahora al realizar un cambio sobre cualquier parámetro y dar clic en el botón Guardar, 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](#)

Filtro grupos de especialista

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.

Asistente de programación automático para las etapas en cambios

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 las etapas no concuerden, teniendo en cuenta proyecto, servicio, categoría y CI.

Si se encuentran colisiones, el sistema informará 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.

Se agrega al histórico del caso las fechas inicial y final de cada una de las etapas.

[Ver Tiempos Especialista ↔](#)

Mejora en la búsqueda de Activos para relacionar al caso

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 CIs 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 CIs.

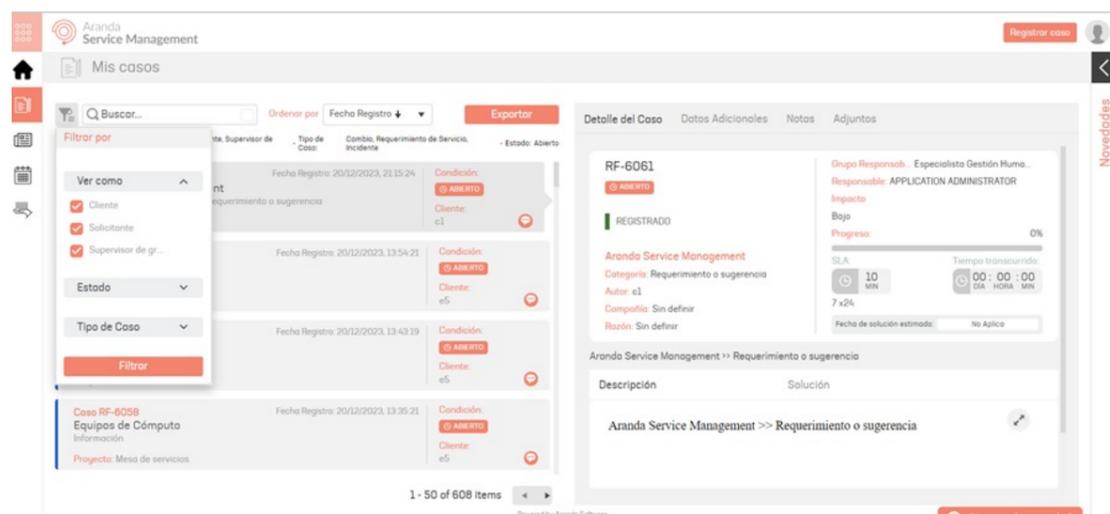
Para obtener más detalles sobre estos cambios, puede consultar el manual de la consola de Especialistas. [Ver manual de especialista](#)

Supervisor de grupo

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.

Modelo Común de Datos para integración ADM/CMDB

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 CIs nativas

Se realiza la creación en la consola (ASMSAdministrator) de categorías de CIs “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.

Tiene Interfaz Grafica

Url

Path

Categorías

Laptop	devices/detail/{{InterfaceId}}	<input type="checkbox"/>
Impresoras	devices/detail/{{InterfaceId}}	<input type="checkbox"/>
Ploters	devices/detail/{{InterfaceId}}	<input type="checkbox"/>

Requiere Autenticación
 Requiere Token

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.

Requiere Autenticación
 Requiere Token

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.

The screenshot displays the 'Categorización del caso' section of the ASMSSpecialist console. It includes fields for 'Servicio [*]' (Software de Negocio) and 'Categoría [*]' (PAGINA WEB (WWW)). Below this is the 'Información del cliente' section, which contains fields for 'Solicitante [*]' (\$DUPLICATE-fa8d), 'Cliente [*]' (aychpermed01), and 'Compañía' (ELECTROCENTRO). The 'CI' field (BG-D-KME...) is highlighted with a red box, and a small eye icon next to it is also highlighted with a red box, indicating the visibility toggle for the CI details. Other fields include 'SLA' (SLA MDS) and 'Sede/Ubicación' (Central (Chiclayo)). The 'Información básica' section at the bottom shows 'Estado' (En Proceso) and 'Razón' (Empleza ejecución de ticket).

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.

Error al cargar el remitente y el asunto en el correo en consola ASMSSpecialist

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 consola ASMSAdministrator. Además, al seleccionar el guion, no mostraba el asunto del correo de acuerdo con la configuración establecida.

Se realizó el ajuste. Ahora, al seleccionar un guion para enviar un correo, el campo del remitente y asunto se muestran de acuerdo con la configuración establecida en la consola ASMSAdministrator.

Información vacía en el campo "Ldap" al exportar el formato

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.

Error al exportar campos adicionales desde una vista

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.

Ejecución duplicada de la regla que modificaba el grupo responsable

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.

Error cálculo de fecha estimada al modificar un caso de TDA a TDS

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.

Descarga de archivos adjuntos cuando el caso se encuentra en aprobación

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.

Error en el cálculo de tiempos al cambiar ANS

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.

Error al escanear QR por proyecto en consola móvil **ASMS**

CASO PM-48136-19-201428:

Anteriormente, al acceder a la consola móvil de ASMS 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.

Error en la visualización de la plantilla de correo

CASO PM-48883-19-201445:

Anteriormente, en la consola ASMSAdministrator, 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.

Error al agregar una nota dentro de un caso en **ASMSSpecialist**

CASO PM-49178-19-201467:

Anteriormente, al ingresar a la vista previa de un caso en la consola ASMSSpecialist 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

CASO PM-50485-19-201501:

Anteriormente, en consola especialista (ASMSSpecialista) al realizar una búsqueda de casos se visualizaba por defecto la opción Número de caso.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), se cambia la opción de búsqueda por defecto a Caso y asunto.

Error al desplazar los campos al diseñador en consola ASMSAdministrator

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

CASO PM-50619-19-201504:

Anteriormente, en consola (ASMSAdministrator) cuando se creaba una encuesta de tipo falso o verdadero y al seleccionar cualquier valor entre Si 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

CASO PM-52163-19-201550:

Anteriormente, en consola (ASMSAdministrator) en el módulo Service 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)

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 un FALSO 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.

Respuesta 1

```
Set-Cookie: ARRAffinity=f1b622a7b70f2283c2061a99ab719ff9ac5c24ddc605057d43c6cdd70dd99a0e; Ruta=/; HttpOnly; Seguro; Domain=asmsspecialist-implementation.azurewebsites.net
set-cookie: ARRAffinitySameSite=f1b622a7b70f2283c2061a99ab719ff9ac5c24ddc605057d43c6cdd70dd99a0e; Ruta=/; HttpOnly; SameSite=Ninguno; Seguro; domain=asmsspecialist-implementation.azurewebsites.net
varia: accept-encoding
x-xss-protection: 1; mode=block
X-Content-Type-Options: nosniff
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.skype.com *.arandasoft.com
Strict-Transport-Security: max-age=31536000; includeSubDomains X-Frame-Options: SAMEORIGIN
Referrer-Policy: strict-origin-when-cross-origin
Permissions-Policy
: fullscreen=()

/! Para obtener información sobre la licencia, consulte main.ef77e5b0.js.LICENSE.txt */
function(){var e={26031:function(e){function t(e){return Promise.resolve().then(function(){var t=new Error("No se puede encontrar el módulo
... [RECORTE] ...
T",12202272e5],[-120,"Palestina","EE%sT",12937536e5],[-120,"-", "EET",126964806e4],[-120,"Palestina","EE%sT",13121568e5],[-120,"-", "EET",1356912e6],
[-120,"Palestina","EE%sT",null]], "Asia/Hebrón":[[-140.38333333333335, "-", "LMT",-21854016e5],[-120,"Zion","EE T/EEST",-6826464e5],
[-120,"EgyptAsia","EE%sT",-813024e5],[-120,"Zion","I%sT",8519904e5],[-120,"Jordania","EE%sT",9465984e5],[-120,"Palestina","EE%sT",null]], "Asia/
[RECORTE]
```

Este dato de geolocalización hace parte de una librería externa de ArcGis 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

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

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

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

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

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

CASO PM-57732-19-201640:

Anteriormente, en consola de administración (ASMSAdministrator) en el módulo Catálogo 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

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

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.

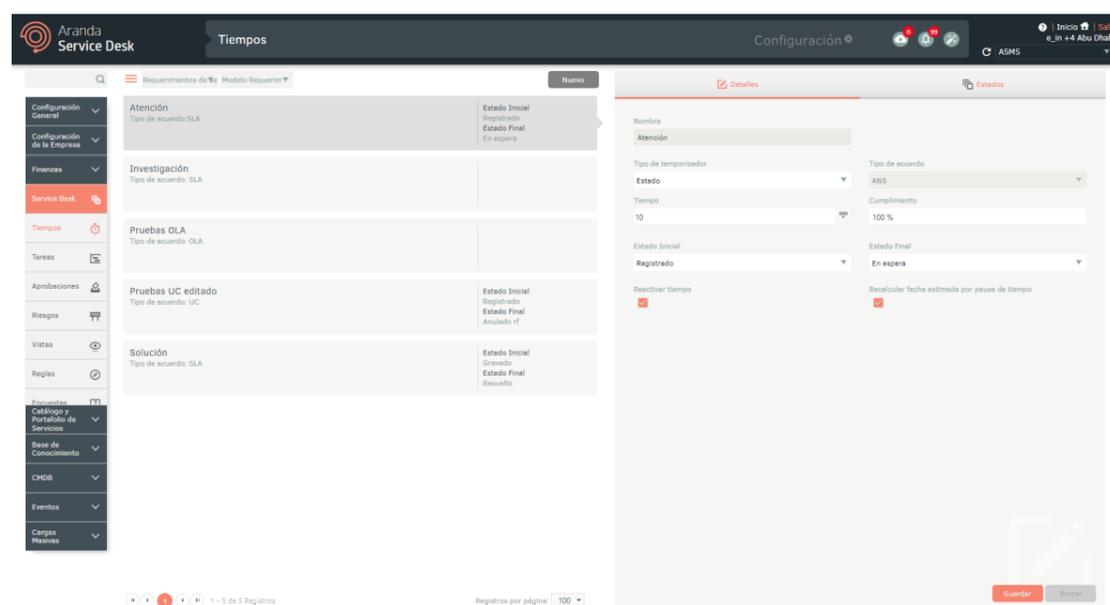
Release Notes ASMS 9.7.2

Recálculo en fecha estimada por tiempos pausados

CASO CHG-37363-19-301052:

Se realiza ajuste en el cálculo de tiempos que ingresan a un estado o condición donde no realizan conteo; se realiza ajuste para que la fecha estimada del tiempo se recalculde de acuerdo al calendario y al periodo en el que no se registro ningún progreso.

Consola administración Se agrega la casilla de verificación **Recalcular fecha estimada por pausa de tiempo** en la sección Service Desk / Tiempos, esta configuración sólo aplicará para los casos creados posterior a la configuración y se podrán marcar tantos tiempos como sean necesarios.



- Para los tiempos por estado, el conteo del tiempo pausado se realiza cuando el caso se encuentre en un estado que no tenga marcada la casilla para el conteo de tiempos y se cumplan las condiciones de la consola de

especialista.

- Para los tiempos por condición, el conteo del tiempo pausado se realiza cuando el caso no cumpla con las condiciones para la ejecución del conteo de tiempos.

Consola especialista

Se agrega nuevo mensaje en la pestaña **Tiempos y Costos** el cual se visualizará únicamente cuando el tiempo tenga la marca en la consola de administración y cumpla con las siguientes condiciones:

- Fecha estimada calculada.
- Fecha real sin asignar.
- Para los tiempos por estado, el conteo del tiempo pausado se realiza cuando el caso se encuentre en un estado que no tenga marcada la casilla para el conteo de tiempos y se cumplan las condiciones de la consola de especialista.
- Para los tiempos por condición, el conteo del tiempo pausado se realiza cuando el caso no cumpla con las condiciones para la ejecución del conteo de tiempos.

Si el caso ingresa nuevamente a un estado o condición donde se lleve el conteo y progreso del tiempo o se asigne la fecha real, se realizará el recálculo de la fecha estimada del tiempo de acuerdo a la duración de la pausa y al calendario del mismo.

Si el caso ingresa a un estado final y este no asigna la fecha real del tiempo, el tiempo pausado no tendrá efecto sobre la fecha estimada del caso y el tiempo pausado quedará en 0.

📌 **Nota:** El tiempo pausado no tiene efecto sobre la fecha final estimada en las tareas del caso y tampoco cuando el tiempo tiene la fecha real asignada.

[Ver Tiempos Administración ↔](#)

[Ver Tiempos Especialista ↔](#)

Error en cronometro, no avanza el progreso al cumplirse la condición

CASO PM-47295-19-201398:

Anteriormente, en consola (ASMSSpecialist) sobre la opción de **Tiempos Y Costos**, cuando se cumplían las condiciones establecidas desde consola Administrador, los tiempos corrían, pero la barra de progreso no mostraba el avance.

Se ha realizado un ajuste. Ahora, al cumplirse las condiciones establecidas desde la consola Administrador, tanto el progreso como los tiempos se muestran correctamente.

Albi no toma el tipo de registro predefinido

CASO PM-47496-19-201405:

Durante el proceso de creación de un caso a través de Albi, no estaba aplicando el tipo de registro predeterminado establecido en el proyecto.

Se corrige inconsistencia en ALBI, ahora al crear un caso por este medio, se toma el tipo de registro definido sobre el proyecto.

Error en la visualización del campo Aprobaciones en (**ASMSSpecialist**)

CASO PM-47652-19-201411:

Anteriormente, en la consola (ASMSSpecialist); para los casos tipo Release, sobre las opciones del caso, no estaba la opción de **Aprobaciones**.

Se realiza ajuste para que la opción **Aprobaciones**, sea visible sobre el tipo de caso Release.

Problema con la Zona Horaria del Especialista en la Creación de Casos

CASO PM-47793-19-201416:

La consola no estaba teniendo en cuenta la zona horaria del especialista al crear un caso.

Se corrige inconsistencia en la consola del especialista(ASMSSpecialist). Ahora, al crear un caso, el sistema captura de manera correcta la zona horaria del especialista.

Agrupar categorías consola cliente

CASO PM-48096-19-201425:

En la consola de cliente (ASMSCustomer), las categorías se agrupan en la categoría padre cuando se tiene alguna de las siguientes configuraciones:

1. En configuración general / Proyectos / Valores por defecto, siempre que se tenga la casilla **Ver categorías no visibles para los usuarios** marcada.
2. En catálogo y portafolio de servicios / Servicios / Categorías, si la categoría padre esta activa y tiene la casilla **Categoría visible para usuarios** marcada.
3. Si la categoría tiene la casilla marcada, se encuentra inactiva y el proyecto no se tiene la casilla marcada, las categorías no se agruparan.

Error en descripción de campo ****companyld****

CASO PM-48114-19-201426:

Anteriormente, en el manual (ASMSAPI) sobre la descripción del parámetro **companyld** se informaba que la petición asociaba al usuario cliente a una compañía.

Se realiza ajuste en el manual de (ASMSAPI) en la descripción del parámetro **companyld**, teniendo en cuenta que la asociación del usuario cliente se hace es a la sucursal.

📌 **Nota:** El parámetro **companyld** por ser un valor de registro en base de datos, sigue con la misma descripción.

[Ver Cambios ↔](#)

Error al abrir relaciones entre CIs (****ASMSAdministrator****)

CASO PM-48133-19-201427:

Anteriormente, en la consola (ASMSAdministrator); al intentar abrir la gráfica para ver las relaciones entre CIs, la ventana se quedaba cargando y se cerraba generando error.

Se realiza ajuste para que al abrir las Relaciones entre CIs, se muestre la gráfica con las relaciones asociadas al CI.

Error al realizar configuración manual en la App Móvil (****ASMS****)

CASO PM-48270-19-201431:

Anteriormente, al ingresar la URL por proyectos en la configuración manual de la consola Móvil (ASMS), la URL se quedaba cargando y no redirigía al Login.

Se implementa un ajuste para que la URL sea reconocida en la configuración manual y pueda cargar la vista del Login para iniciar sesión.

📌 **Nota:** La App ASMSMOBILE está disponible en tienda App Store y Play Store con la versión 11.0.

Al recategorizar se limpia el tipo de registro

CASO PM-48327-19-201432:

Anteriormente, al crear un caso que en el tipo de registro se asignara un valor reservado del sistema (Microsoft Teams, WhatsApp, etc) y al cambiar el servicio del caso, el valor del tipo de registro se borraba y no era posible regresar al registro anterior.

Se realiza un ajuste en la consola especialista (ASMSSpecialist); ahora al momento de cambiar el servicio del caso, el campo tipo de registro se mantiene.

Error en la visualización de otras formas de autenticación en (**ASMSMOBILE**)

CASO PM-48403-19-201433:

Anteriormente cuando se tenía configurado la opción Otros Accesos, sobre el proyecto, en la consola ASMSAdministrator y desde la consola Móvil (ASMS) se cerraba la App e ingresaba nuevamente, la opción Otras formas de autenticación perdía la configuración y no era visible.

Se realiza ajuste, ahora al cerrar la App Móvil (ASMS) y volver a ingresar, esta opción se muestra según la configuración.

📌 Nota: La App ASMSMOBILE está disponible en tienda App Store y Play Store con la versión 11.0.

Error al visualizar Cls en Carpetas

CASO PM-48545-19-201435:

Anteriormente, en la consola (ASMSAdministrator), en el módulo CMDB, cuando un estado intermedio tenía marcada la opción Activo, no eran visibles los Cls asociados a la carpeta.

Se realiza ajuste en el módulo CMDB, al definir un estado intermedio con el check Activo, podrá visualizar los Cls asociados a las carpetas.

Error al guardar usuario especialista como responsable del grupo

CASO PM-48547-19-201436:

Actualmente, cuando un especialista asociado a un grupo es designado como el responsable, el sistema lo desvincula automáticamente como especialista del grupo.

Se corrige inconsistencia en consola de administración (ASMSadministrator), ahora, cuando un especialista es asignado como responsable del grupo, ya no se producirá su desvinculación como especialista del grupo.

Ajuste en archivo xlsx para crear casos masivos en campo tipo ****Urgencia****

CASO PM-48598-19-201438:

Anteriormente, el archivo xlsx utilizado para la creación de casos masivos desde consola (ASMSAdministrator) permitía la adición de valores diferentes a los existentes en el módulo de catálogos / Urgencia.

Se realiza ajuste. Ahora, al intentar agregar un valor no registrado en el campo Urgencia, la importación generará una excepción, indicando que la importación ha fallado. Este cambio asegura que sólo se puedan registrar valores existentes en la consola.

Responsable aprobación de tercero

CASO PM-48625-19-201439:

Cuando se llevaba a cabo una aprobación por parte de un tercero, no se registraba en el cambio de estado, el usuario que realizó la votación en el historial del caso.

Se corrige inconsistencia en la consola de especialista(ASMSSpecialist). Ahora, al realizar una aprobación por tercero en el historial del caso, en la modificación del estado, se registra correctamente el usuario que lleva a cabo esta acción.

Error al validar el UTC en el archivo de Excel en (ASMSSpecialist**)**

CASO PM-48885-19-201446:

Anteriormente, en la consola (ASMSSpecialist); al realizar la exportación de casos en (Excel), las columnas con fechas no tomaban el UTC y generaba un error de conversión; lo anterior sucedía cuando el Especialista no tenía definida la zona horaria en la consola (ASMSAdministrator)

Se realiza ajuste, ahora si el Especialista tiene o no definida la zona horaria, al realizar la exportación, se realiza la conversión del UTC en el archivo sin generar error.

Error en campo servicio, no genera alerta de obligatoriedad (ASMSSpecialist**)**

CASO PM-48890-19-201447:

Anteriormente en la consola (ASMSSpecialist), al guardar un caso abierto sin un servicio definido, se presentaba el siguiente mensaje: No fue posible salvar el caso sin indicar los detalles.

Se realiza ajuste, ahora al guardar un caso sin un servicio definido, se activará la alerta de obligatoriedad indicando el campo que no tiene información.

Ajuste en archivo xlsx para crear casos masivos en campo tipo **Prioridad**

CASO PM-48974-19-201451:

Anteriormente, el archivo xlsx utilizado para la creación de casos masivos desde consola (ASMSAdministrator) permitía la adición de valores diferentes a los existentes en el módulo de catálogos / Prioridad.

Se realiza ajuste. Ahora, al intentar agregar un valor no registrado en el campo Prioridad, la importación generará una excepción, indicando que la importación ha fallado. Este cambio asegura que sólo se puedan registrar valores existentes en la consola.

Ajuste en el campo dirección en (ASMSAdministrator**)**

CASO PM-49451-19-201477:

Anteriormente en la consola (ASMSAdministrator), en el módulo Configuración de la empresa / Compañías y Usuarios, el campo dirección estaba restringido a 50 caracteres.

Con la implementación el campo dirección podrá almacenar un máximo de 255 caracteres.

Creación de carpetas con el mismo nombre

CASO PM-49674-19-201479:

En consola de administración (ASMSAdministrator), al crear carpetas con el mismo nombre en diferentes proyectos, se generaba un error.

Se realiza ajuste en consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible crear carpetas con el mismo nombre, siempre y cuando no compartan la carpeta padre o pertenezcan al mismo proyecto.

Al desasociar un usuario de un grupo, se desasocian todos los grupos del usuario

CASO PM-49757-19-201483:

Anteriormente, al desasociar un usuario de un grupo y aceptar la opción para desasociarlo de todos los proyectos, se desasociaban todos los grupos del usuario seleccionado.

Se realiza un ajuste en la consola administración (ASMSAdministrator); ahora, al aceptar la opción para desasociar el usuario del grupo, sólo se desasocia el usuario del grupo en todos los proyectos.

Vulnerabilidad bots Teams y WhatsApp

CASO PM-49960-19-201491:

Se corrige vulnerabilidad en la página de administración de los bots de Teams y WhatsApp, la cual evita cualquier intento de carga maliciosa de la aplicación a través de Iframes.

Error en campo adicional tipo archivo, documento descarga en 0 MB

CASO PM-49988-19-201492:

Anteriormente, en la consola (ASMSSpecialist); al configurar un campo adicional tipo Archivo y descargar el documento, este quedaba en 0 MB y no se visualizaba la información.

Se realiza ajuste para que la descarga de un campo adicional tipo Archivo, se realice correctamente.

Al desasociar un grupo de un usuario, se desasociaban todos los usuarios del grupo

CASO PM-49990-19-201493:

Anteriormente, al desasociar un grupo de un usuario y aceptar la opción para desasociarlo de todos los proyectos, se desasociaban todos los usuarios del grupo seleccionado.

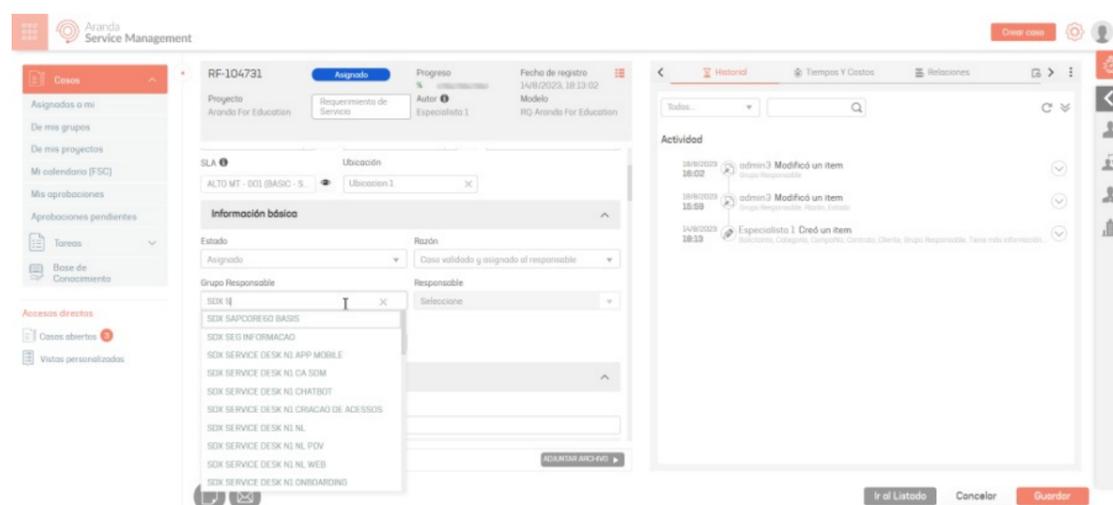
Se realiza un ajuste en la consola administración (ASMSAdministrator); ahora, al aceptar la opción para desasociar el grupo del usuario, sólo se desasocia el grupo del usuario en todos los proyectos.

Release Notes ASMS 9.7.0

Búsqueda predictiva de grupos de especialista

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.



Visualización de archivos con el mismo nombre

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.

Mejora en la representación del tiempo estimado del SLA

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.

Detalle del Caso Datos Adicionales Notas Adjuntos

RF-105774
ABIERTO
REGISTRADO

Aranda Service Management
Categoría: Requerimiento so sugerencia
Autor: c1
Compañía: Aranda
Raz... Razon con valor largo para pruebas QA ASMS...

Grupo Responsable: Grupo Técnico
Responsable: APPLICATION ADMINISTRATOR
Priorid... Impacto Urgencia
Sin definir Bajo Sin definir
Progreso: 0%

SLA: 40 MIN 24x7
Tiempo transcurrido: 00 : 00 : 00
Fecha de solución estimada: No Aplica

Aranda Service Management >> Requerimiento so sugerencia

Descripción	Solución
Aranda Service Management >> Requerimiento so sugerencia	

CI Principal

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.

Aranda Service Management

RF-105774 Registrado Progreso 0% Fecha de registro 5/9/2023, 22:38:13

Proyecto: Aranda For Education
Categoría: Requerimiento de Servicio
Autor: c1
Modelo: RQ-Aranda For Education

Categorización del caso
Servicio: Aranda Service Managem... Categoría: Requerimiento so sugerencia Contrata: Seleccione

Información del cliente
Solicitante: c1 Cliente: c1 Compañía: Aranda
Dispositivo: ACER E316 SLA: Pendiente por asignación Ubicación: Ubicación 1

Información básica
Estado: Registrado Razón: Razon con valor largo para pruebas QA AS...
Grupo Responsable: Responsable

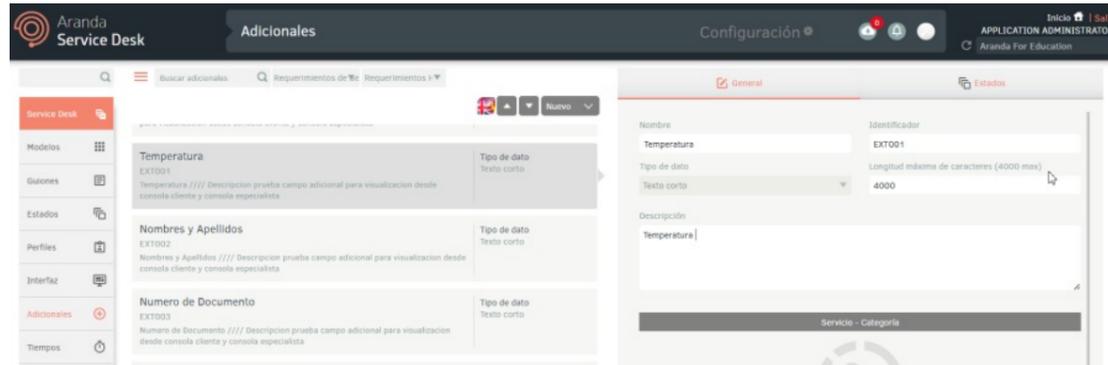
Relaciones
Buscar por número de caso, descripción y asunto
Debe actualizar para ver la información reciente
ThinkPad E401 Modificado 2 12/4/2022, 22:37:15 CI Principal Estado: Activo Responsable: APPLICATION ADMINISTRATOR
A movil 96 Moviles No hay información Estado: Registrado Responsable: Wilson Orsua

Restricción caracteres campos adicionales tipo texto corto

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:

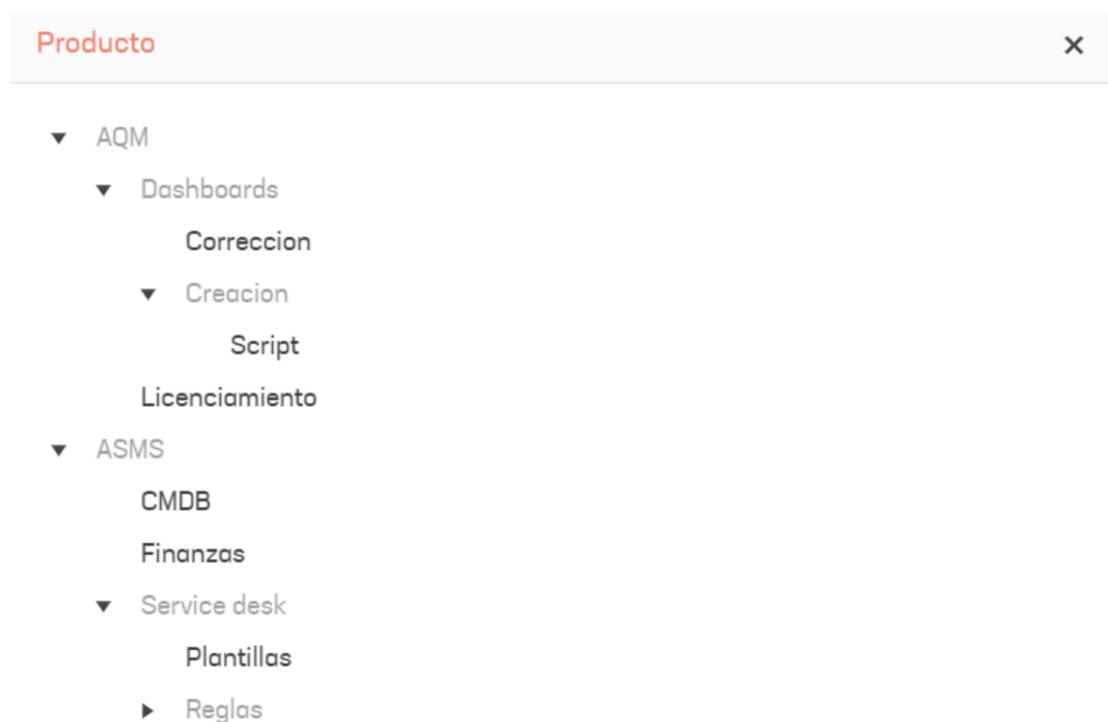
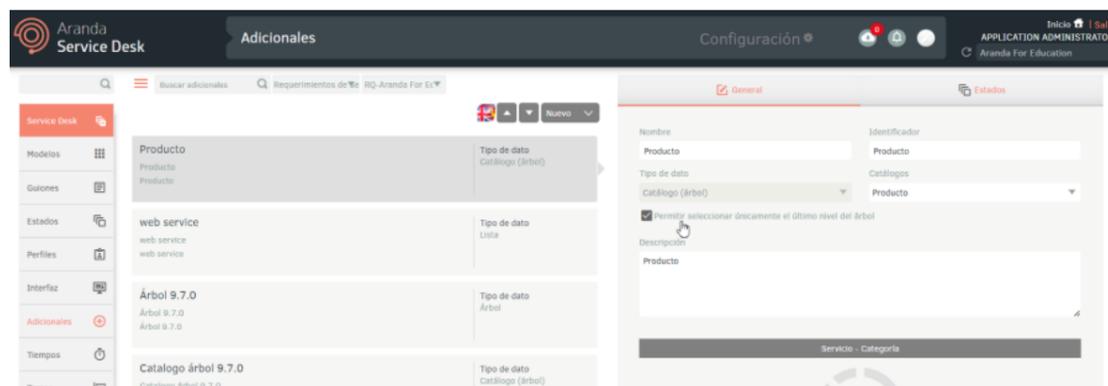
- La longitud máxima que se puede establecer es de 4000 caracteres.
- Para los campos adicionales existentes de tipo texto corto, se establece el valor 4000 por defecto.



Adicionales - Permitir seleccionar únicamente el último nivel del árbol

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.



Guardar

Actualización de jQuery a la versión 3.6.0

CASO CHG-46853-19-301340, CHG-46854-19-301341:

Se actualiza la librería jQuery a la versión 3.6.0 en las consolas de administración de Aranda Service Management y en la consola de usuario de Aranda Pass Recovery para corregir vulnerabilidades y mejorar la seguridad.

Adición de encabezados para Mejorar la seguridad

CASO CHG-46946-19-301343:

Se agregan dos encabezados personalizados a los sitios de Aranda Service Management con el fin de corregir vulnerabilidades conocidas y fortalecer la seguridad de la aplicación. Estos encabezados proporcionan un mayor control sobre el comportamiento del navegador y las funciones permitidas.

- **Referrer-Policy:** Este encabezado permite al sitio controlar la cantidad de información que se incluye en las solicitudes de navegación fuera del documento actual. Su configuración es fundamental para proteger la privacidad del usuario y reducir el riesgo de ataques de seguridad.
- **Permissions-Policy:** Este encabezado permite al sitio determinar el tipo de funciones y API que pueden utilizarse en el navegador. Proporciona un mayor control sobre las capacidades del navegador, previniendo posibles amenazas y ataques.

Error en la conexión para regla de Web Service, al seleccionar el botón Probar

CASO PM-33832-19-201002:

Anteriormente, en la consola administración (ASMSAdministrator), al configurar el llamado al Web Service en la acción de una regla e ingresar la url del Web Service válida con el protocolo `https://` y dar clic en el botón Probar, se generaba un mensaje indicando el error en la conexión.

Se realiza un ajuste en la consola administración (ASMSAdministrator); al probar una url de Web Service con el protocolo `https` se válida correctamente que esté disponible y utilice los métodos requeridos para tener una conexión válida; de ser así, se mostrará el mensaje Conexión exitosa. En caso contrario el mensaje será: **Error en la conexión**.

No era posible editar los detalles de las reasignaciones

CASO PM-34118-19-201013:

Anteriormente, al tener una reasignación en ejecución no era posible editar algunos campos de la pestaña detalles.

Se realiza ajuste en la consola administración (ASMSAdministrator); permitiendo editar en la pestaña detalles los siguientes campos: Hasta, Calendario, Asignar, Enviar correo electrónico y Estado.

Balanceo especialista con menos casos

CASO PM-45317-19-201352:

Se pensaba que el balanceo de casos se realizaba teniendo en cuenta todos los proyectos y tipos de caso en los que el usuario se encontraba asociado.

Se realiza ajuste en el manual de consola administración para especificar el funcionamiento del balanceo de casos, ya que para aplicar el balanceo se tienen en cuenta únicamente los casos del proyecto y del tipo de caso.

[Ver Proyectos ↔](#)

Etiquetas de campos fecha y hora de acuerdo a la zona horaria

CASO PM-45320-19-201353:

Anteriormente, al enviar notificaciones con la fecha y hora del caso, estos no tenían en cuenta la zona horaria configurada para el usuario que recibía la notificación.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), Ahora al momento de enviar notificaciones por reglas, las etiquetas de fecha y hora se remplazan de acuerdo a la zona horaria configurada para el usuario que lo recibe.

▮ **Nota:** Si el usuario que recibe la notificación no tiene zona horaria establecida, las etiquetas se remplazan con la zona horaria del servidor de sitios.

Error al crear calendario en UTC -4 Santiago

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.

Búsqueda de categorías para asociar a un caso

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.

Lentitud en búsqueda de un caso por ID

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.

Error al consultar Encuesta

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

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

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

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

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

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

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

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 quería 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.

No se exportan los valores de los campos adicionales en vistas personalizadas

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.

Acción Modificar tareas relacionadas no funciona

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.

Desfase de horas al crear o editar una tarea

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.

Release Notes ASMS 9.6.2

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.

Error en porcentaje de tiempos al registrar caso

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

CASO PM-46090-19-201378:

Anteriormente si el caso no tenía 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.

No toma el contrato del servicio automáticamente en la creación de un caso

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 selección 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.

Release Notes ASMS 9.6.1

No se actualizan los servicios al cambiar de proyecto

CASO PM-37064-19-201130:

Anteriormente, al ubicarse en la lista de servicios y cambiar de proyecto, la lista de servicios no se actualizaba.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator); al cambiar de proyecto se actualiza la información de servicios de acuerdo al nuevo proyecto seleccionado.

No modifica el responsable del CI desde carga masiva

CASO PM-41081-19-201232:

Al realizar la modificación del responsable a través del formato de carga masiva, no se genera el cambio si el nombre se diligencia en mayúscula o minúscula.

Se implementa nota informativa en el formato de carga masiva de Cis, indicando que es requerido diligenciar los datos como se presentan en la plataforma; de no hacerlo se pueden presentar inconsistencias en la actualización de la información.

No permite descargar archivos desde el enlace de votación

CASO PM-41507-19-201242:

Anteriormente, al momento de ingresar al enlace de votación de las aprobaciones de especialista, no era posible descargar los adjuntos de los campos adicionales.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), se implementa ajuste que permite al usuario descargar los campos adicionales adjuntos del caso.

No funciona la búsqueda por asunto

CASO PM-42008-19-201255:

Anteriormente, al realizar una búsqueda por asunto en la opción gestión rápida, no se visualizaban resultados aunque tuvieran casos relacionados.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), tenga en cuenta que cuando el cliente, la compañía o el ci estén vacíos, sólo se filtrará la información por asunto en artículos y plantillas.

Etiqueta Result en reglas de tareas no se reemplaza

CASO PM-42185-19-201257:

Anteriormente, al ejecutar las acciones de regla que hicieran uso de la etiqueta Result en tareas, al reemplazarse no mostraba información.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist); al reemplazar la etiqueta Result se muestra la información que contenga el campo Resultado de la tarea. Si el campo no contiene la información se reemplaza por un espacio en blanco.

Idioma en detalles de tiempos

CASO PM-42270-19-201260:

Anteriormente, al momento de configurar un usuario administrador con las diferentes culturas, no se visualizaban las traducciones de los tiempos.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), Se implementa ajuste que permite traducir los tiempos según la cultura que tenga el usuario.

📌 **Nota:** Los campos creados en algún idioma específico o importados por plantilla, conservarán el mismo nombre en las demás traducciones.

Problemas con ASMS pruebas, cambios no se aplican.

CASO PM-42884-19-201274:

Anteriormente, al realizar un cambio en los campos de interfaz en la consola de administración, se presentaba una demora para reflejarse los cambios .

Se realizó un ajuste en la consola de cliente (ASMSCustomer); tenga en cuenta que el cache de la aplicación es de 15 minutos y los cambios se reflejarán en este lapso de tiempo.

📌 **Nota:** El tiempo de cache se toma para hacer consultas más efectivas en la base de datos, esta información se almacena en cache para su posterior consulta en la base de datos.

Error al crear mantenimientos

CASO PM-43573-19-201300:

Anteriormente, al crear o editar un mantenimiento se generaba error en la consola.

Se realizó un ajuste en la consola de Administración (ASMSAdministrator); al crear o editar un mantenimiento se guarda sin generar error en la consola.

Mensaje de error al ingresar a la consola de especialista

CASO PM-45340-19-201355:

Anteriormente, al editar un ítem en la bandeja de casos y cumplirse el cierre de sesión por inactividad, al autenticarse de nuevo, se generaba un mensaje de error.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), se implementa ajuste que al cumplirse el tiempo de inactividad en la consola y autenticarse de nuevo, no genere error y conserve los filtros configurados por el usuario.

Falla de acceso a través de SAML para equipos IO's

CASO PM-45682-19-201367:

Anteriormente, había un problema cuando los usuarios iniciaban sesión mediante autenticación SAML en dispositivos IOS.

Se realizó un ajuste en la consola de usuario (ASMSCustomer) y en la aplicación Móvil para cliente de Asms (Aranda ASSISTME), ahora se permitirá a los usuarios acceder mediante autenticación SAML en dispositivos iOS, asegurando un funcionamiento óptimo y eficiente.

Búsqueda de Gestión Rápida por Asunto no filtra resultados

CASO PM-45758-19-201368:

Anteriormente, al realizar una búsqueda por asunto en la opción de gestión rápida, no se visualizaban resultados aunque tuvieran casos relacionados.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), Ahora, se podrá filtrar la información de los casos del usuario por asunto, facilitando la búsqueda y visualización de casos específicos.

📌 **Nota:** Cuando los campos cliente, compañía o ci estén vacíos, sólo se filtrará la información por asunto en artículos y plantillas.

Visualización incompleta de respuestas tipo abiertas (Encuesta)

CASO PM-45818-19-201369:

Anteriormente, cuando el usuario respondía una encuesta tipo abierta en la consola de usuario final, al visualizar la encuesta en la consola de especialista, no era posible visualizar el texto completo.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), que permite desplazar las respuestas tipo abierta con un scroll para una mejor vista del texto.

Error en comportamiento de Rol de Aprobación por Terceros para Cliente

CASO PM-45905-19-201370:

Anteriormente, cuando el usuario tenía configurado el rol para aprobación por terceros, las aprobaciones no respetaban las opciones para cada una de las votaciones (cliente o especialista) y se activaban sólo cuando se tenían los dos permisos.

Se realizó ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), que permite independizar cada uno de los roles, para que el usuario realice las votaciones por terceros (cliente o especialista) según el rol configurado.

Release Notes ASMS 9.6.0

Cambio en el menú de navegación de la consola de especialista

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

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)

CASO CH-24487:

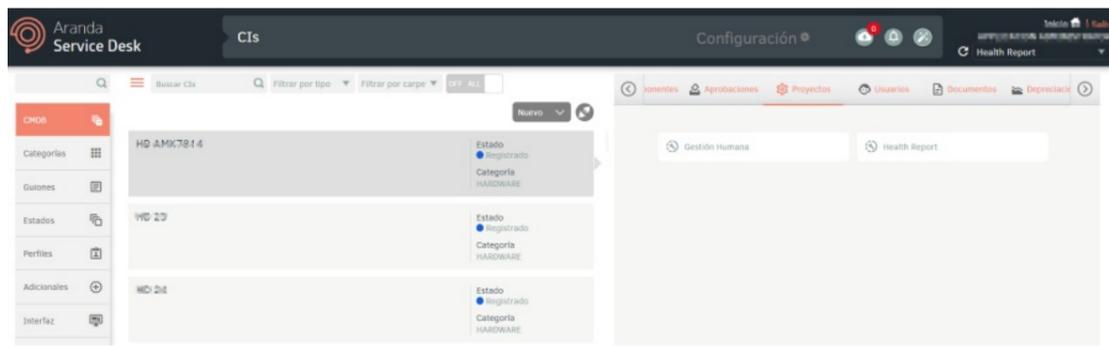
Se implementa nueva funcionalidad para los contratos de tipo cliente en consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible ver cuales acuerdos de servicio (ANS) esta fuera del rango de las fechas del contrato.

[Ver Contratos ↔](#)

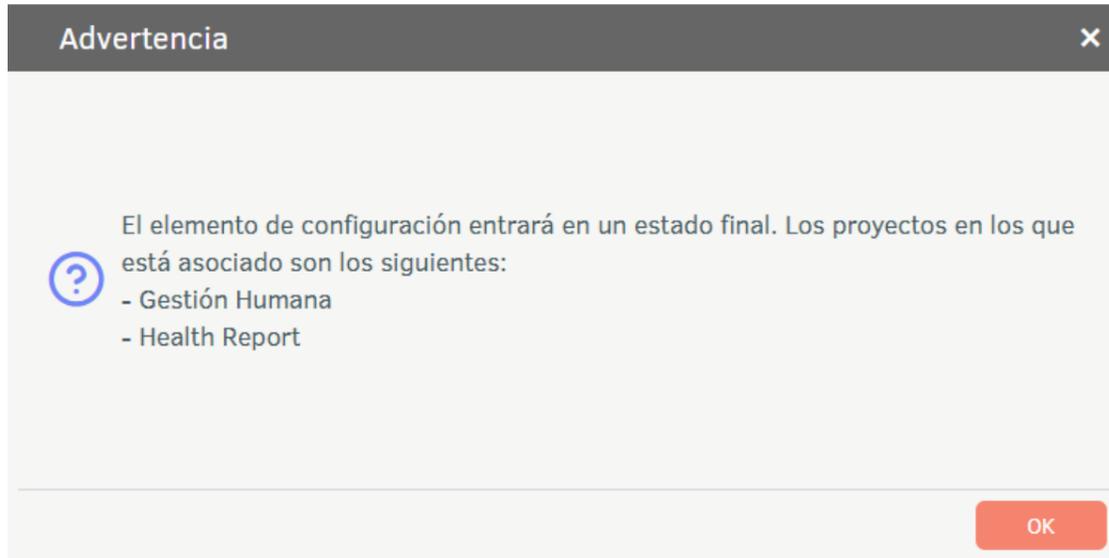
Visualización de proyectos asociados al CI

CASO CH-25366

Se agregó la pestaña 'Proyectos' en la gestión del CI y permite visualizar los proyectos donde está asociado el CI.



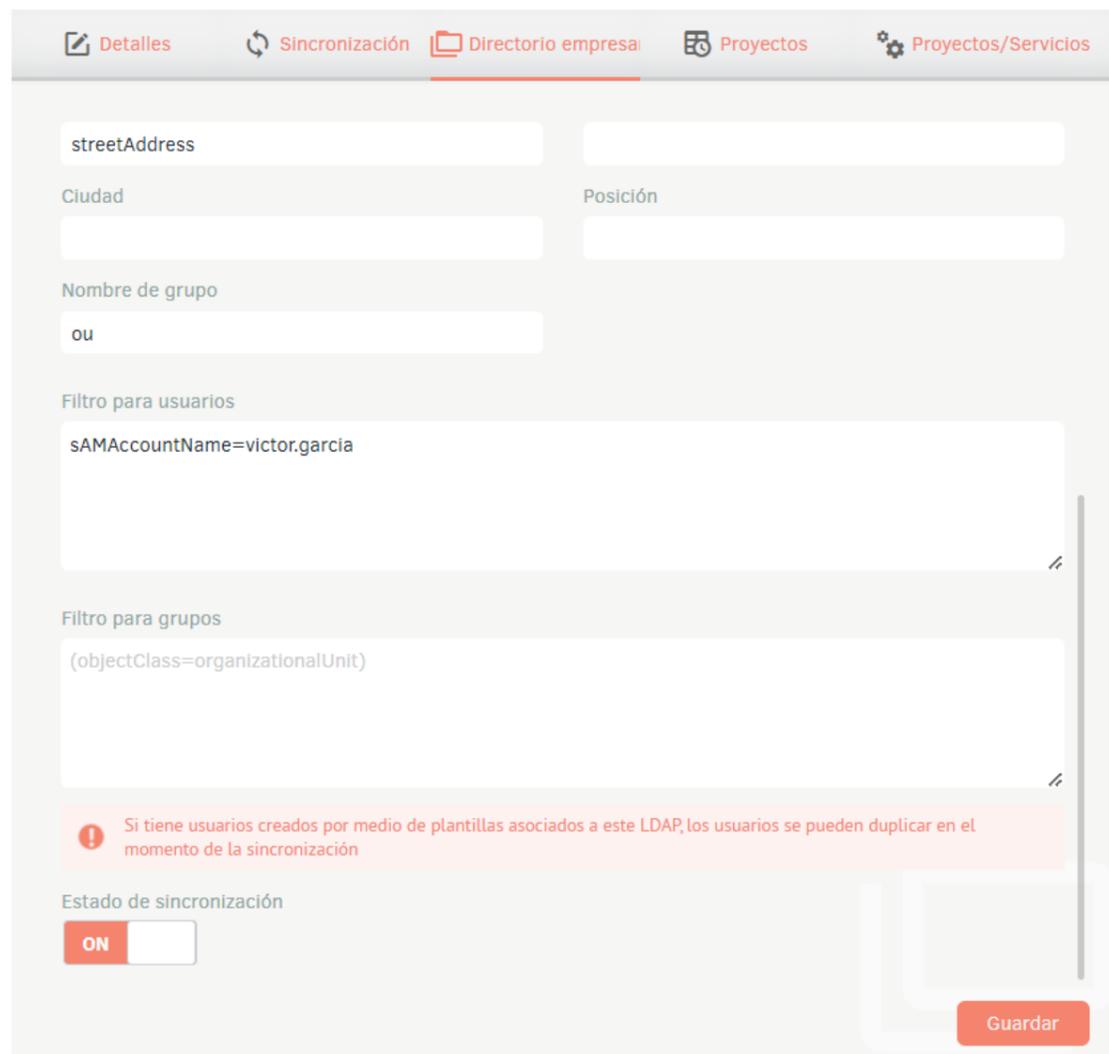
Además, al llevar el CI a un estado final, se mostrará un mensaje de advertencia que informará al usuario sobre los proyectos en los que el CI está asociado.



Mensaje informativo en la sincronización de usuarios con LDAP

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.



Texto de ayuda sobre campos adicionales

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.

Prioridad, Impacto y Urgencia en consola Usuario

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.

Etiquetas de tiempos en acción envío de correo

CASO CHG-28455-19-300655:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora en la acción de la regla enviar correo electrónico en Service Desk, es posible agregar las etiquetas de Tiempo, Progreso y Fecha Estimada, las cuales al enviarse el correo son reemplazadas por el valor del concepto correspondiente en el caso.

[Ver Reglas ↔](#)

Incluir campo solicitante en las plantillas de importación masiva de casos

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.

Ampliar el límite a 100 caracteres en el campo Departamento

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.

Acceso anónimo

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 ↔](#)

Filtros por proyecto asms mobile

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 ↔](#)

Aprobaciones a través del portal de usuario

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 ↔](#)

Ejecución de regla asíncrona

CASO PM-40404-19-201213:

En consola administración (ASMSAdministrator), 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 (ASMSAdministrator), 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.

Problema al añadir elementos a carpetas con imagen

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.

Tag de campos Fecha y Hora no se visualizaban de acuerdo al UTC

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.

Falla inicio de sesión SAML sin licencias

CASO PM-41359-19-201239:

Anteriormente, al ingresar a la consola de Especialista (ASMSSpecialist) por medio de la autenticación 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.

Campo Ubicación no se visualiza en las vistas personalizadas

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.

Problema al agregar excepciones

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.

Error al recategorizar CI y exportar formato con datos

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.

Tipo de registro al crear caso desde consola cliente

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.

Progreso en tareas no corresponde al tiempo

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.

Eliminar carpetas en Catálogo y portafolio de servicios

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.

No se evidencia estado en un campo adicional

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.

Puerto en el módulo LDAP como entero

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.

El nombre del cliente no se visualiza completamente

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.

Transición de estado tiene más de una razón

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.

Visibilidad para usuarios y replicar en categorías hijas

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.

Se activa la opción Limpiar Filtros (x) por proyecto y tipos de caso

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.

Nueva categoría modifica las ya asociadas

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.

Modificar tareas relacionadas predecesoras

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.

Actualización de tiempos por defecto

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.

No se permitía usar la tecla Enter para cambiar de párrafo

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.

Duplicidad de casos por case creator

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.

Duplicidad de notas por case creator

CASO PM-47296-19-201399:

Se presentaba problema de duplicidad de notas en el "Case Creator" cuando dos configuraciones apuntaban a la misma cuenta de correo.

Se soluciona inconsistencia relacionada con la duplicidad de notas por el "Case Creator". A partir de ahora, las notas se generarán de manera adecuada sin presentar duplicidad.

Release Notes ASMS 9.5.1

Reasignación no inactiva especialista

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.

Error al exportar en formato Excel o CSV tablas filtrando con el operador lógico OR

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 opción Mis 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.

No se guarda EndDate en tabla AFW_CHAT_CONNECTION

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.

El campo Ubicación no es visible.

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.

Lentitud en búsqueda de clientes.

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.

No permite visualización de más de 5 Artículos.

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.

Release Notes ASMS 9.5.0

Aprobación de cliente por terceros

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 ↔](#)

Cambio en ASMS MOBILE para la duración de tareas

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 VoIP 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 📅

||| ○ <

Regla para cambio de estado

CASO PM-36459-19-201095:

En consola administración(ASMSAdministrator), al configurar una regla, no se ejecuta por no tener las condiciones de tiempo o progreso para su ejecución.

Las reglas en cuyas condiciones no se encuentre configurada una de las condiciones de Tiempo o Progreso no se ejecutarán en casos creados antes de la definición o edición de la regla.

[Ver Reglas ↔](#)

Navegación de categorías bots

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 Teams ↔](#) [Ver Crear un caso WhatsApp ↔](#)

Obligatoriedad campo solución por ticket complementario

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.

Campo Riesgo en consola Cliente no es visible

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.

Lentitud en la búsqueda para relacionar casos desde ASMSSpecialist

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.

Campo adicional tipo Fecha genera valor NaN en la consola Customer usando el navegador Firefox

CASO PM-39484-19-201234:

Anteriormente en la consola Cliente (ASMSCustomer), al crear un caso usando un campo adicional tipo Fecha, al consultar el caso desde el navegador Firefox, el campo fecha mostraba el valor NaN.

Se realizó un ajuste en la consola Cliente (ASMSCustomer), al consultar un caso creado desde la consola cliente usando campos adicionales tipo Fecha, los campos tipo Fecha muestran correctamente el valor ingresado por el cliente.

No es posible actualizar modelos por carga masiva

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.

No se visualizan las categorías hijas

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.

Filtro en columna estado

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.

Error al abrir encuestas para casos tipo problema

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.

Permiso Specialist_Console no era auditado

CASO PM-40288-19-201209:

Al ingresar a la consola especialista (ASMSSpecialist), el permiso Specialist_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).

Problema al digitar en campo descripción

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.

Scroll en vistas personalizadas

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.

Etiqueta del Campo Ubicación Falla

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.

Campo CI ingresado desde la consola Cliente no aparece en la consola de Especialista

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.

Error al editar modo de autenticación en configuración LDAP

CASO PM-40692-19-201221:

Anteriormente en la consola Administrador (ASMSAdministrator), al modificar un registro de configuración LDAP, no se guardaban los cambios realizados en el campo Modo de Autenticación.

Se realizó un ajuste en la consola de Administrador(ASMSAdministrator), ahora al modificar un registro de configuración LDAP, es posible modificar el valor del campo Modo de Autenticación, guardandose correctamente el cambio realizado.

Relaciones de casos no se visualizan correctamente

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 ↔](#)

Error en adjuntar archivos a casos desde la API

CASO PM-40846-19-201226:

Se generaba un error al intentar adjuntar archivos a casos cerrados al consumir el endpoint correspondiente

Se soluciona inconsistencia al adjuntar archivos a casos que se encuentren en estado final a través de la API.

Permite visualizar y relacionar CI's de categorías a las que no se tiene acceso

CASO PM-41064-19-201231:

se permitía la visualización y relación de CI'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 CI's. Ahora, el usuario solo podrá buscar y relacionar CI's de categorías a las que tenga acceso y/o permiso. Si existen CI'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.

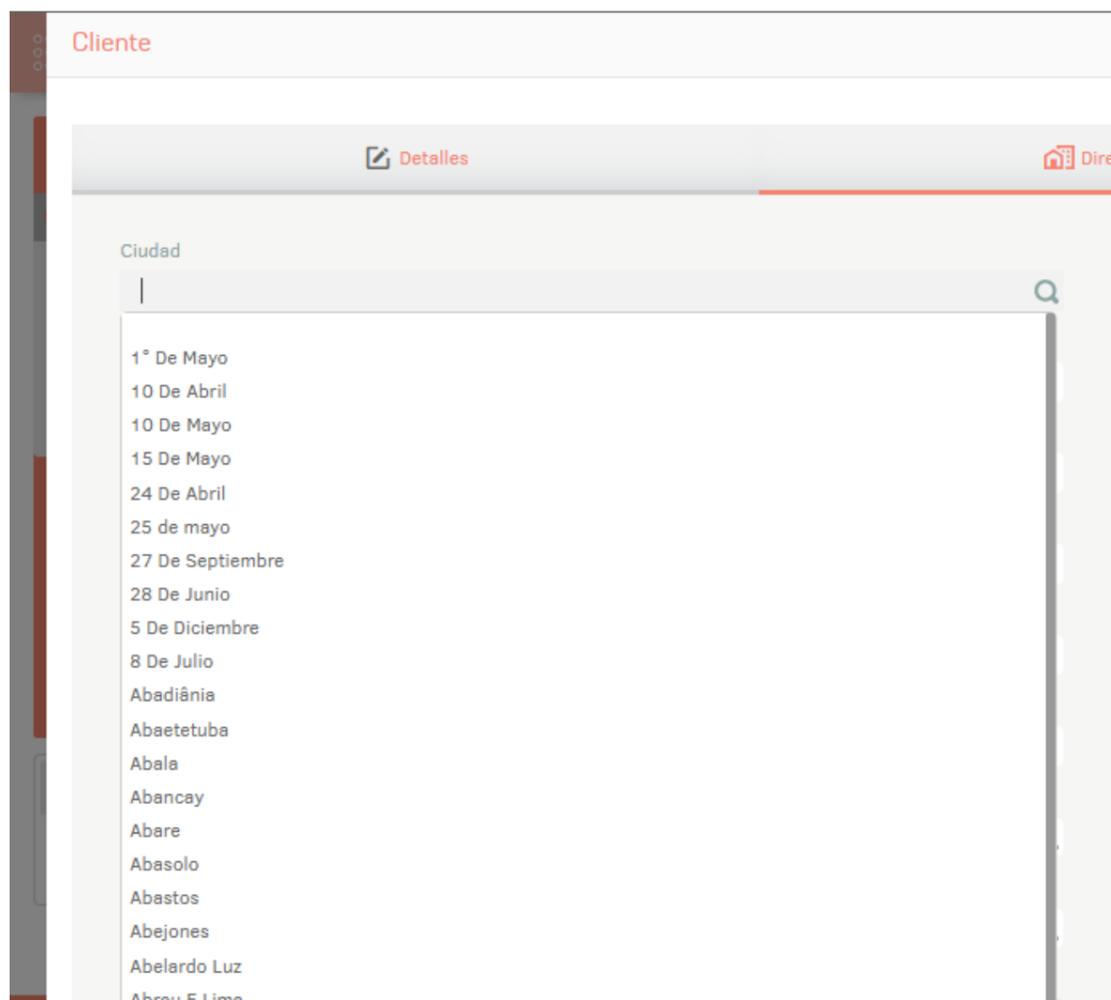
Lentitud en la creación de clientes desde la consola ASMSSpecialist

CASO PM-41631-19-201245:

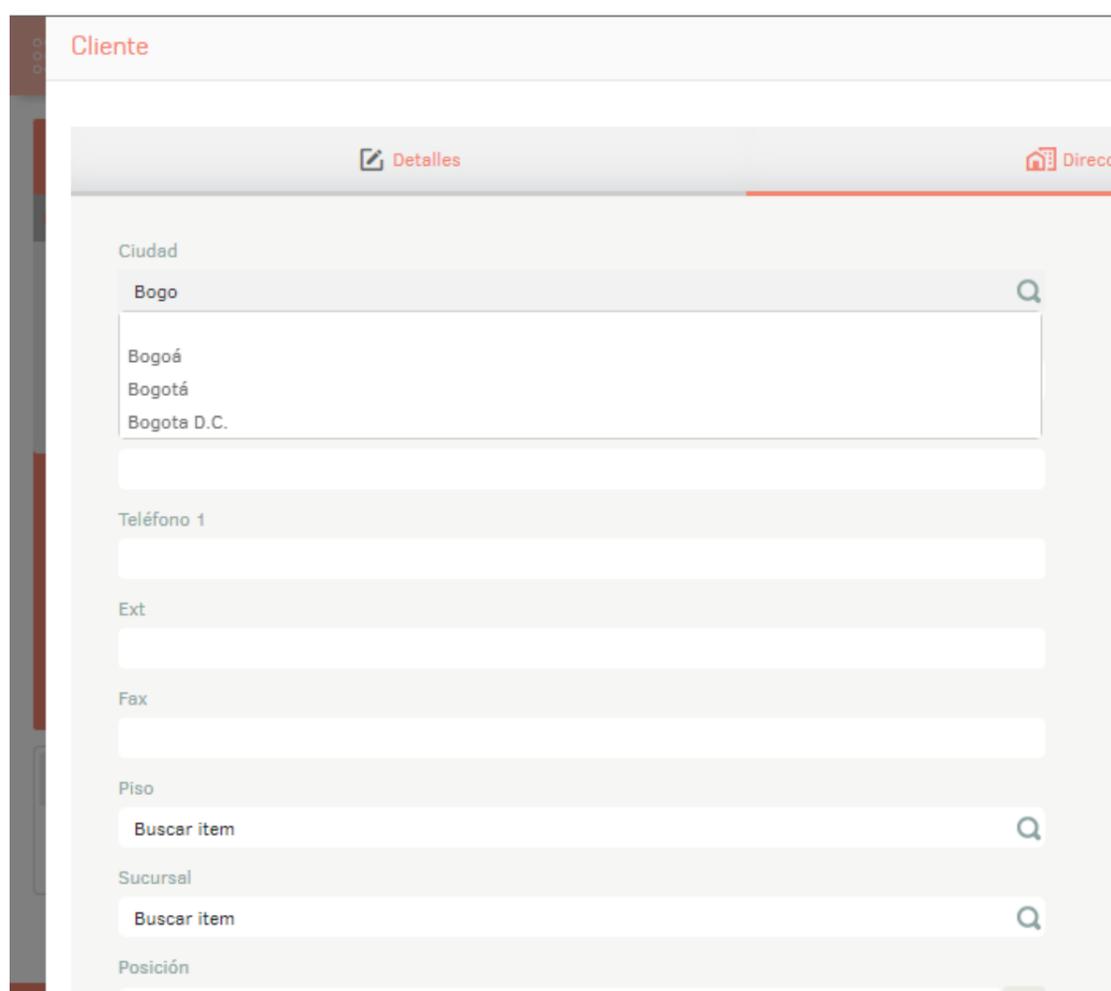
Anteriormente en la consola Especialista(ASMSSpecialist), al crear un cliente, la ventana del formulario de creación de cliente presentaba una demora significativa al cargar.

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.



Valor de condición en vistas cambiaba al guardar

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.

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(ASMSAdministrator), al configurar reglas con la acción crear ítem y cumplir la condición, se ejecutará la regla y la creación de casos.

No permite asociar especialistas a grupos desde el formato de cargue masivo

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.

Error al hacer la búsqueda de casos por id global a través API

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.

Creación de calendarios

CASO PM-44124-19-201313:

En consola administración(ASMSAdministrator), al crear un nuevo calendario se generaba error desconocido.

Se realiza ajuste en consola administración(ASMSAdministrator), ahora es posible crear un nuevo calendario correctamente.

Cálculo de SLA con tiempo mayor a 3 días

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.

Release Notes ASMS 9.4.4

Creación de casos por case creator con usuarios inactivos.

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.

Problemas en calendarios con UTC.

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 administración.

No se ejecuta búsqueda al ordenar las tareas por las columnas Caso y Tipo Caso.

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.

Error en la descarga de los formatos de carga masiva.

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.

Opción "Enviar Correo" en consola Especialista no envía archivo adjunto.

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.

Razones de las transiciones aparecen duplicadas.

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.

Guión no reemplaza el asunto en asms.

CASO PM-36921-19-201118:

Anteriormente, en la consola 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.

Categoría "Error" en condiciones de regla

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.

Problema al exportar vista personalizada en la consola de especialistas.

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.

Error en barra de progreso al cambiar de tiempos

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.

Reglas con operador cambio en condiciones

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 operador Cambio, se van a ejecutar cada vez que se realicen cambios sobre el valor evaluado.

Id anterior en el historial al convertir caso.

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.

Asociación de acuerdos a categorías, no guardaba la información

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.

Cambios masivos no registran a la persona que realizó la acción.

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.

Convertir Caso desde la grilla muestra todos los tipos.

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.

Muestra los CI'S en estado Inactivo en la búsqueda al crear los casos.

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.

Error de traducción en Cultura Portuguesa del botón Relacionar.

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.

Mensaje de error al "Ingresar campos requeridos".

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.

Casos creados por Assistme toman el Tipo de Registro Autoservicio.

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 se visualizará la opción App Móvil, en el campo tipo registro, permitiendo identificar la creación desde la app.

Filtro de Servicios por Contrato no funciona correctamente

CASO PM-39165-19-201174:

En la consola de especialista (ASMSSpecialist) al seleccionar un servicio durante la creación de un caso, no se actualizaba la lista de contratos y la funcionalidad autocompletar, del campo Servicio no funcionaba correctamente.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), si el filtro de Contratos por servicio está activado para el proyecto, la lista de contratos se carga de acuerdo al servicio seleccionado y la funcionalidad autocompletar, del campo servicio, funciona de manera óptima.

Error de permisos al realizar relaciones

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.

Clonación de Categorías de CI'S (CMDB) no permite un nombre de Longitud superior a 50 caracteres

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.

Regla de cambio de estado por encuesta no se ejecuta.

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.

Las relaciones no se visualizan correctamente

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 Administración](#) ↔ [Ver Relaciones en Especialista](#) ↔

Ejecutar reglas por campos multiselect

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.

Al actualizar versión la consola especialista quedaba en blanco

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

Se genera error en tiempo de espera al hacer la importación de un proyecto.

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.

Descarga masiva de compañías

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.

Documentos provenientes del Case Creator se adjuntan en casos de otros clientes

CASO PM-42992-19-201277:

Anteriormente, en entornos multitenant, al enviar correos con adjuntos para la creación de casos a través del case creator, los archivos se adicionaban a casos de otros clientes y/o entornos.

Se ha corregido inconsistencia en la creación de casos con archivos adjuntos a través del Case Creator. Ahora los archivos se adicionan correctamente al caso correspondiente.

Notas o Instrucciones Adicionales

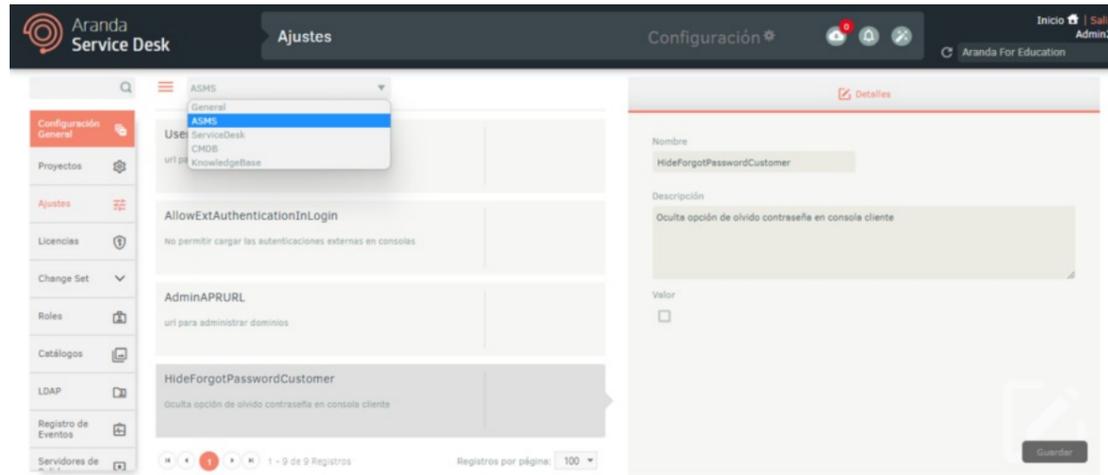
- Se efectuó una actualización en la tabla AFW_USERS para almacenar la información del tipo de documento de los usuarios (ya sean clientes o especialistas) en el campo "identity_type_id", el cual ahora es de tipo entero. Anteriormente esta información se almacenaba en el campo "user_identity_type", el 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.

Ocultar opción ¿Olvidó su contraseña? consola cliente.

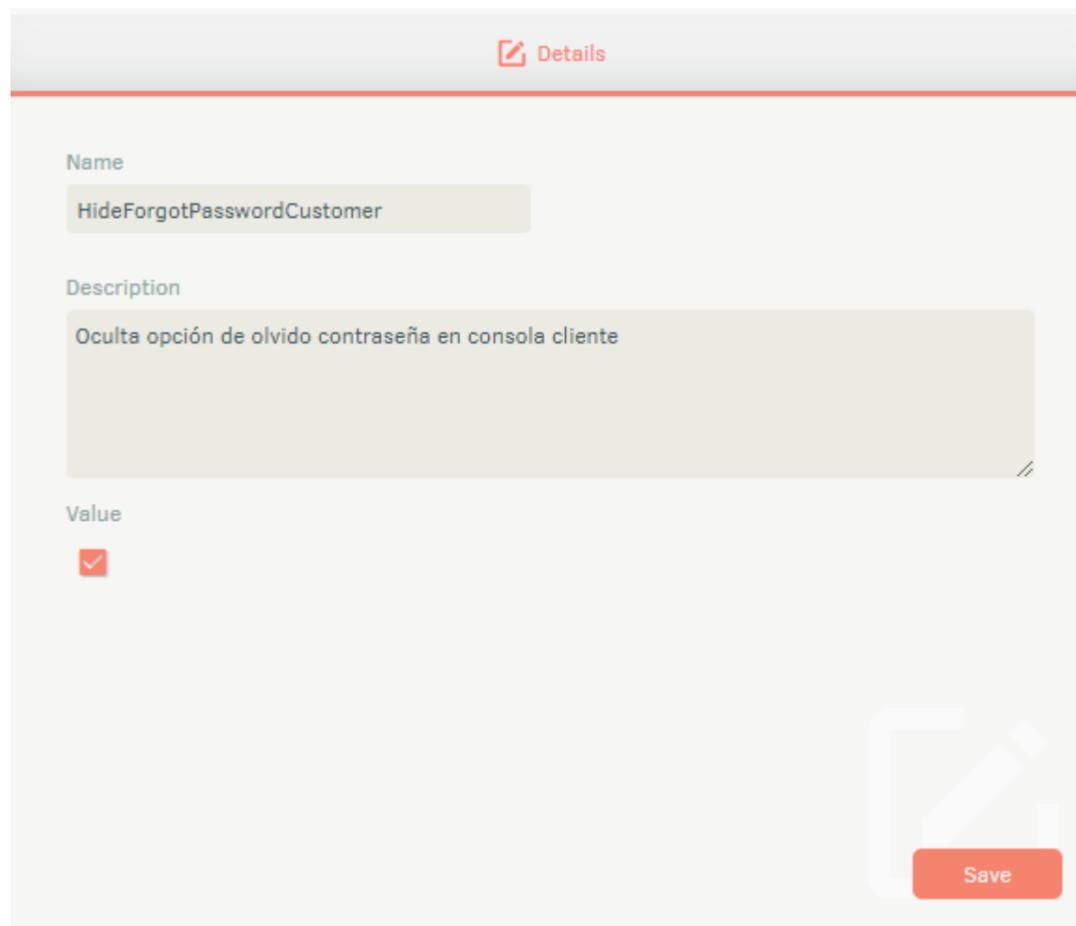
CASO CHG-32630-19-300858:

Se agrega nueva opción en los ajustes desde la consola de administración (ASMSAdminsitrator), ahora es posible ocultar la opción ¿Olvidó su contraseña? en la página de ingreso del portal de usuario (ASMSCustomer).

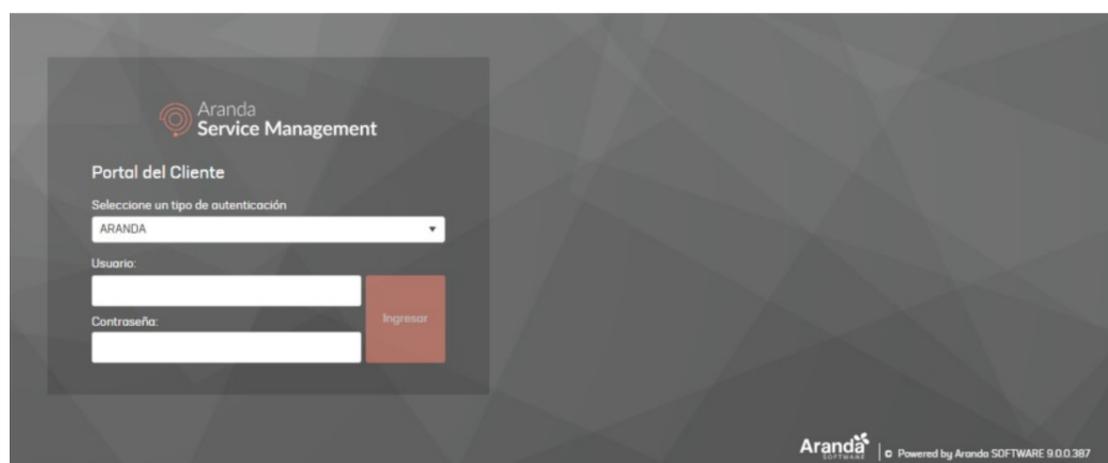
Para ocultar la opción ¿Olvidó su contraseña? ingrese a la consola de administración de ASMS en la sección Configuración General del menú principal, seleccione la opción Ajustes. Elija la opción ASMS y ubíquese sobre el valor HideForgotPasswordCustomer.



Active la casilla de verificación Valor y haga clic en Guardar.



Cuando cargue la pagina del portal cliente, la opción ¿Olvidó su contraseña? no se visualizará.



Asociación de usuarios a grupos por proyecto

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 ↗](#)

Falla en aplicación móvil ASMS y Assistme.

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.

Error en configuración de regla con dato riesgo.

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.

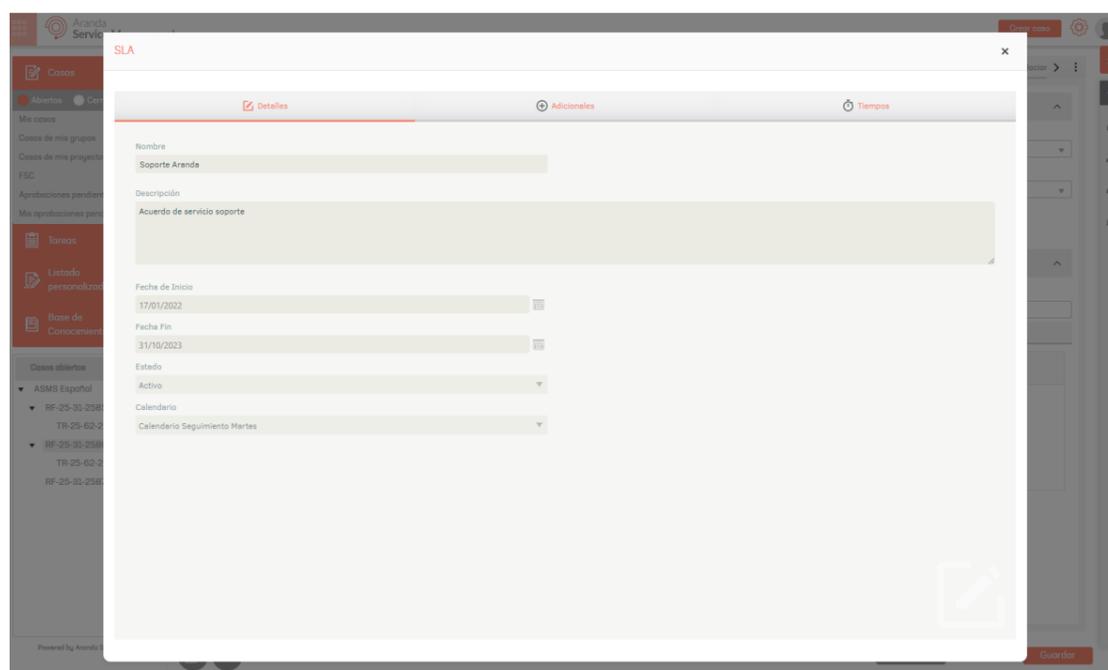
Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al crear una regla con la condición de riesgo, los valores configurados para este campo, se podrán utilizar para que el funcionamiento de la regla se ejecute correctamente.

Botón "i" SLA no muestra la información

CASO PM-33463-19-200983:

Al hacer clic en el icono Ir 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.



No genera filtro de búsqueda.

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.

Descarga de adjuntos de campos adicionales

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 realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al agregar un archivo en un campo adicional, tipo adjunto, será posible descargarlo.

📌 **Nota:** Aplica para casos nuevo.

Error notificación campo fecha para aprobaciones.

CASO PM-34262-19-201016:

Anteriormente, al crear un caso y enviar la notificación por correo para la aprobación al cliente, Se visualizaba la información del campo (Fecha y hora) con un horario diferente, Ya que no se respetaba la zona horaria UTC.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), si un cliente tiene configurado una zona horaria UTC y se le envía el correo de aprobación a su email, el campo (Fecha y hora) respetará el valor del caso o realizará la conversión según el UTC.

Asociar responsable del grupo como especialista.

CASO PM-34517-19-201029:

No es posible asociar el responsable del grupo como especialista.

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al realizar la creación de un grupo de especialista, el responsable asignado no se asocia automáticamente como especialista del grupo; es posible asociarlo de manera manual.

Tags de tipo archivo no se sustituyen.

CASO PM-35238-19-201055:

Se corrige inconsistencia en el envío de notificaciones de aprobación, ahora los tags de tipo archivo se reemplazan de manera correcta y es posible hacer su descarga desde el correo de notificación.

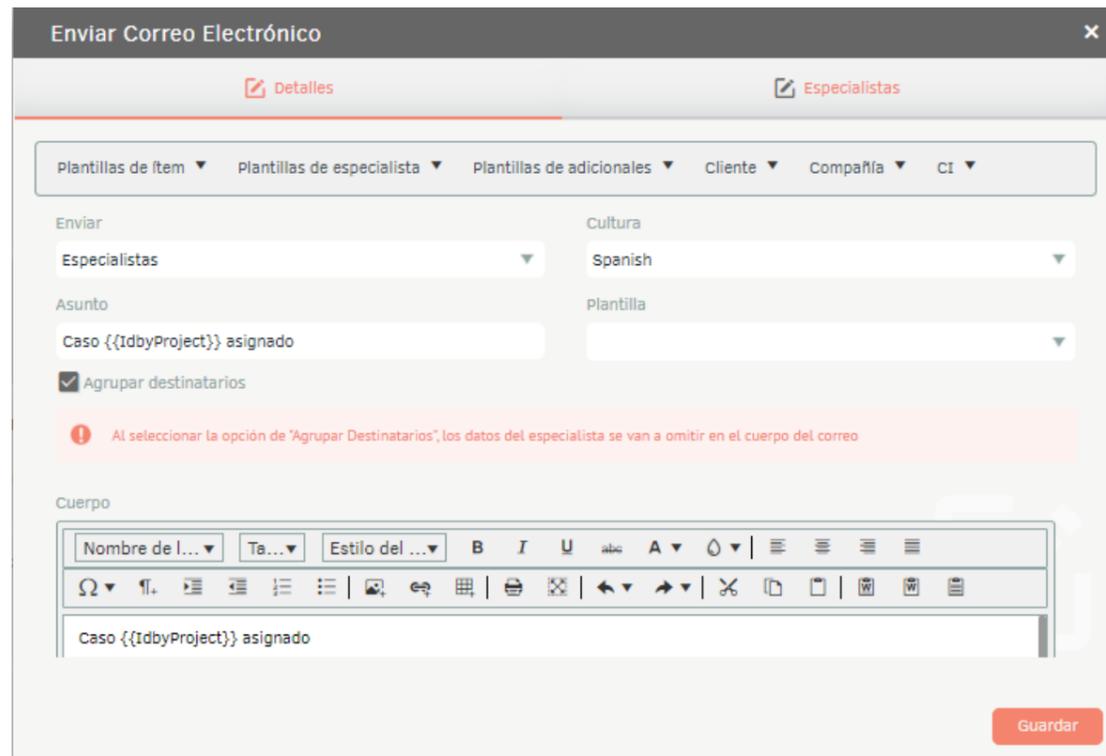
📌 **Nota:** para notificaciones generadas por regla, los tags de archivos públicos y privados no se reemplazan cuando la regla se ejecuta en estados iniciales.

Problema con el envío de notificaciones.

CASO PM-35312-19-201058:

Represamiento y lentitud en el envío de correos.

Se implementa nueva opción en la acción Enviar correo electrónico desde el módulo de reglas en consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al seleccionar enviar a Grupos de especialista, Especialistas y Grupo de especialista asignado al caso se habilita una opción la cual permite agrupar todos los destinatarios en un solo correo; la agrupación se hace teniendo en cuenta la cultura y/o lenguaje asociado a cada usuario (especialista).

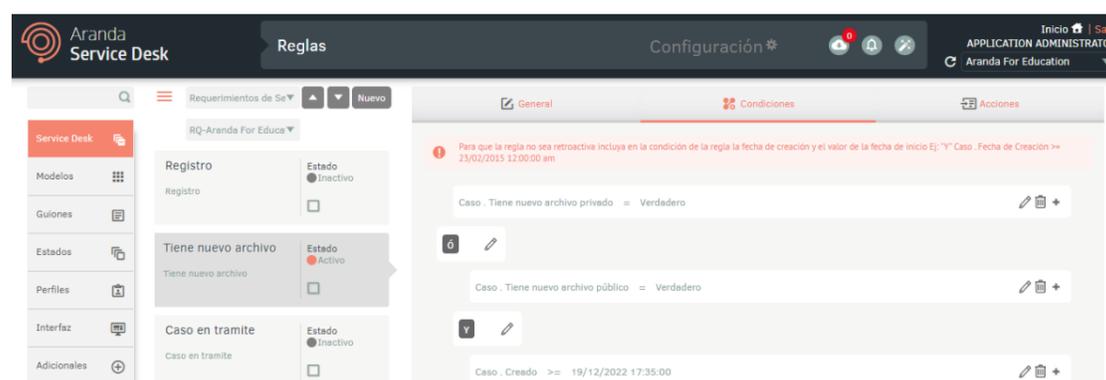


⚠ **Nota:** las etiquetas de la plantilla de especialista no se reemplazan cuando se tiene habilitado la opción de Agrupar destinatarios.

Condición para detectar cuando se adjunta un archivo

CASO CHG-35646-19-300966:

Se agregan las condiciones Tiene nuevo archivo público y tiene nuevo archivo privado en el módulo de reglas para el concepto Service Desk, ahora es posible notificar mediante las acciones cuando se adicionen adjuntos a los casos.



Separar el proceso de importación y exportación de información en cargas masivas.

CASO: CHG-36165-19-300991, PM-33496-19-200984:

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

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

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.

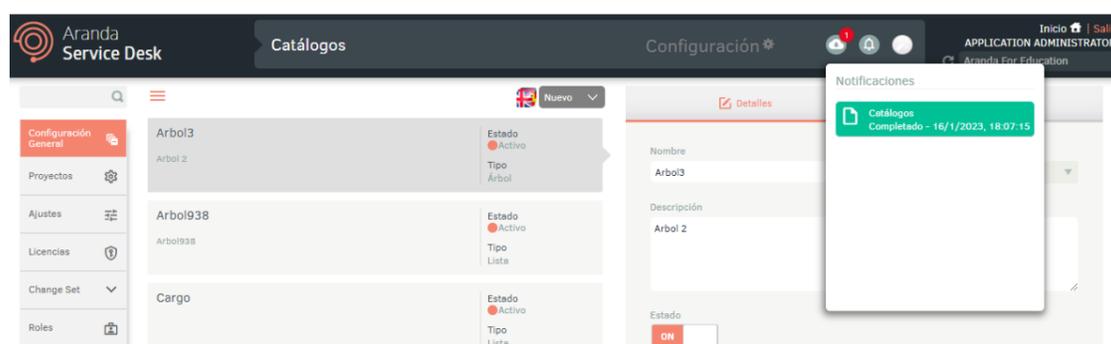


Error al abrir el formato de traducciones.

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 Assisrme.

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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 envío de los correos.

Relación de requerimientos a casos.

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

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

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.

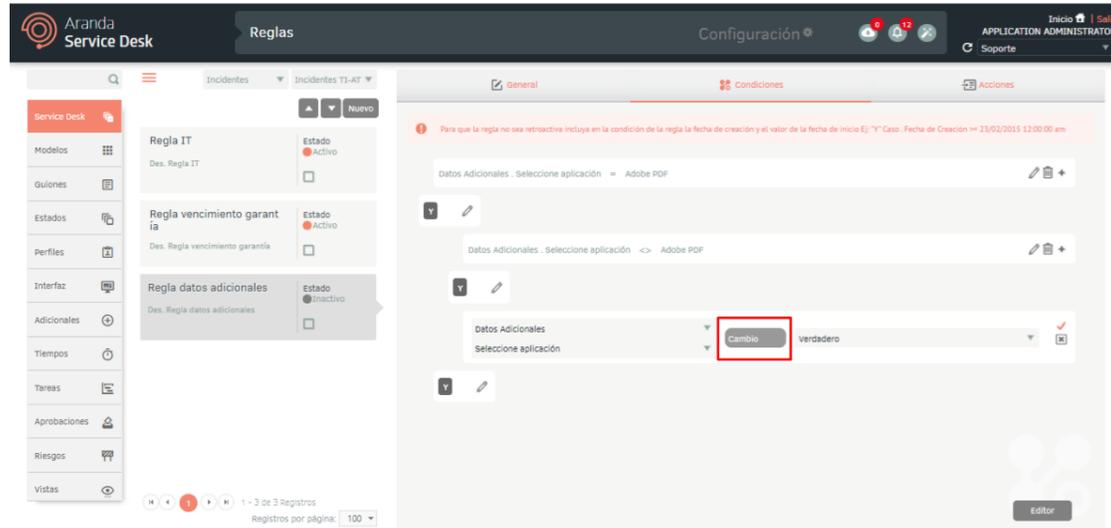
No permite crear regla para campos adicionales donde el Operador Lógico sea "Cambio".

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.



No se disparan las tareas una vez cargada la plantilla ModelTemplate

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 administración(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.

Timeout para la creación de reglas con categoría.

CASO PM-34712-19-201035:

Anteriormente, al crear una regla donde la condición fuera Caso & Categoría e intentar cargar el listado de categorías, se generaba un error de timeout.

Se realizó un ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), Ahora al crear una regla con esta condición, se filtrará la información de las categorías y se optimizará el listado por demanda.

Regla de modificación de caso queda a nombre del especialista

CASO PM-34721-19-201036:

En la consola de especialista (ASMSSpecialist) al ejecutarse las reglas que modifican el caso, por medio del worker, la actividad ejecutada por la regla, en el historial, quedaba a nombre del usuario especialista de la sesión.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al ejecutarse las reglas de modificación del caso por medio del worker, las actividades en el historial quedan a nombre del usuario ARANDA SERVICES USER.

Duplicidad en tiempos al cambiar de modelos

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 realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al cambiar el modelo únicamente se visualizan los tiempos correspondientes al nuevo modelo.

Filtro con traducciones en las columnas.

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 categoría no se visualizaban los resultados correspondientes.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), Ahora al momento de realizar una búsqueda en las columnas con traducciones, se visualizan los resultados correspondientes a los criterios ingresados.

Error en campo adicional (tipo fecha y hora).

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 sobreponía un valor por default.

Se realizó un ajuste en la consola de Especialista (ASMSSpecialist), Ahora al editar el campo adicional a un valor vacío, en el historial del caso al guardar los cambios, se visualizará el texto (Sin información).

Lentitud al pasar un CI a un estado final por plantilla

CASO PM-35262-19-201057:

Se presentaba lentitud al actualizar los CI a estados finales por plantilla.

Se optimiza el proceso para la actualización de Cis a estados finales por plantilla desde la consola de administración (ASMSAdministrator).

Cambio de estado en CI's

CASO PM-35489-19-201060:

Al realizar cambio de estado en los CI's por integración, los CI's no modificaban su estado.

Se realiza ajuste en la integración con ASMS, ahora al realizar el cambio de estado de CI's, éstos se actualizan al nuevo estado configurado.

Duración de tareas asociadas a los casos

CASO PM-35621-19-201064:

En la consola de especialista (ASMSSpecialist) al editar y guardar la duración de una tarea, los cambios no se registran correctamente.

Se realizó un ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), 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.

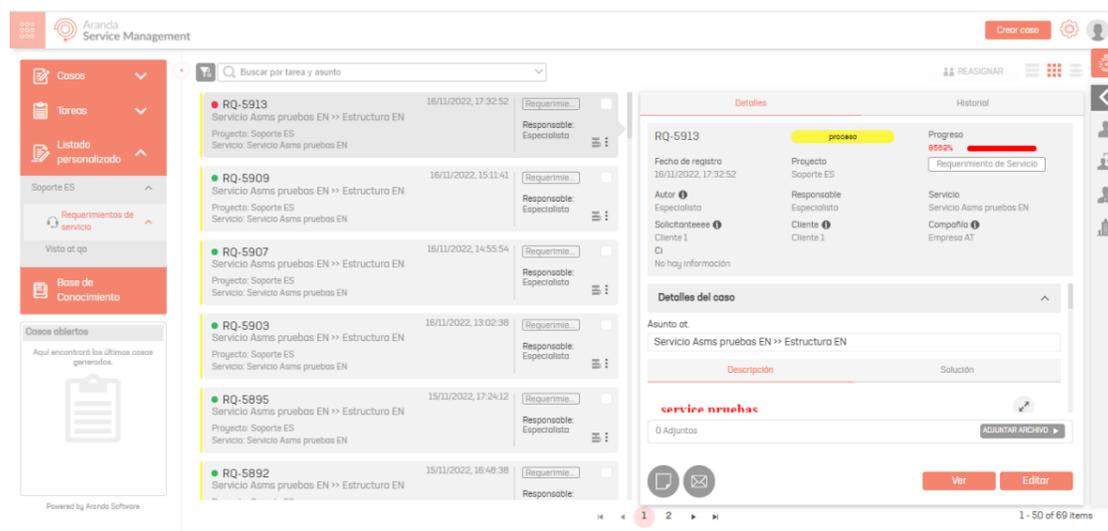
📌 **Nota:** La duración de las tareas sólo podrán ser editadas en el estado inicial de la misma.

Lista de tipo tarjeta genera error.

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 (ASMSSpecialist), Ahora al ingresar a las tarjetas del listado personalizado se visualizará correctamente la información.



No se visualiza el campo NumberDepartmentDescription en el formato de clientes.

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.

Reemplazo de tags en notificaciones

CASO PM-36093-19-201079:

Al realizar envío de notificaciones los tags del especialista eran reemplazados 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 reemplazados de la siguiente manera:

- **Notificaciones por regla:** Se reemplazarán 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 reemplazarán 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 reemplazarán por los datos del responsable del caso.

Ajuste zoom para opciones laterales

CASO PM-36125-19-201081:

En la consola de especialista (ASMSSpecialist), al realizar zoom no se visualizaban correctamente los diferentes elementos de la consola.

Se realiza ajuste en la consola especialista (ASMSSpecialist), 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.

Filtros realizados al iniciar sesión.

CASO PM-36175-19-201082:

En la consola de especialista (ASMSSpecialist), al iniciar sesión se borraban los filtros realizados en la sesión anterior.

Se realiza ajuste en la consola especialista (ASMSSpecialist), ahora al iniciar sesión se mantienen los filtros que se tenían aplicados en la sesión anterior.

Bloqueo al exportar el formato con datos avanzados de un servicio.

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 (ASMSAdministrator), 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.

No permite "clonar" modelos desde la consola administración.

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.

CASO PM-36294-19-201090:

Se presentaba error al hacer la importación de servicios por cargue masivo.

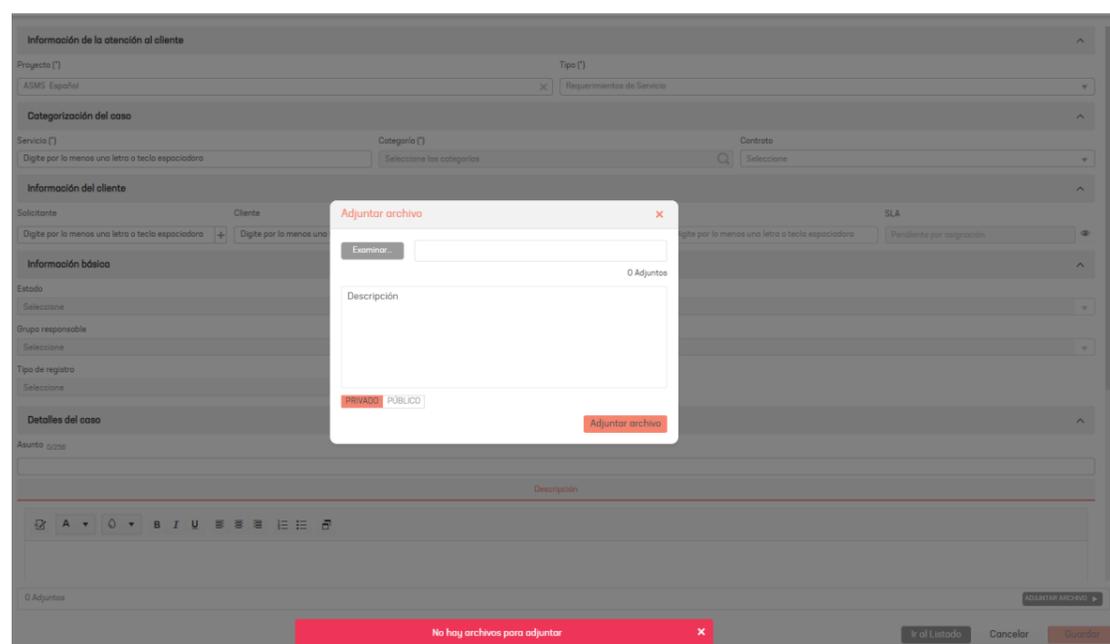
Se corrige inconsistencia en la actualización de servicios por cargue masivo desde la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora al hacer un cargue masivo no se genera error de duplicidad en la información que se importa.

Error en mensaje al Adjuntar Archivos

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.

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:

1. Se reemplaza por el valor de acuerdo a la zona horaria del especialista que recibe la notificación en las siguientes acciones:
2. Envío de correo a usuarios no agrupados.
3. Envío de notificación por aprobación.
4. Envío de notificación por teams.
5. Se reemplaza por el valor en UTC en las siguientes acciones:
 6. Envío de correo a usuarios agrupados.
 7. Modificar ítem.
 8. Modificar ítems relacionados.
 9. Crear ítem.
 10. Crear artículo.
 11. Crear tarea.

Solicitud de campos ya diligenciados en tableros

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

CASO PM-36539-19-201101:

Se optimiza en el proceso de creación de casos por correo electrónico.

Lentitud en las consolas cliente y especialista.

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.

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.

CASO PM-36963-19-201124:

Se visualizaban casos duplicados en el listado de casos.

Se corrige inconsistencia en la consola de especialista (ASMSSpecialist) con la visualización de casos duplicados en el listado de casos.

Error en la funcionalidad Solución Complementaria.

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.

No es posible hacer la edición de las categorías de un servicio.

CASO PM-37672-19-201153:

No era posible hacer la edición de categorías de un servicio específico.

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración (ASMSAdministrator) con la edición de categorías de servicios que contienen demasiada información, ahora la ventana de edición se muestra de manera correcta.

LDAP No sincroniza el segundo dominio

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](#)

Error al ordenar columna Caso en la lista de tareas.

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.

Habilitar botón Guardar en tareas

CASO PM-39783-19-201195:

En la consola de especialista (ASMSSpecialist), al editar el estado de una tarea, el botón guardar no se habilitaba.

Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), al de editar una tarea, el botón guardar siempre se encuentra habilitado.

No despliega árbol de categorías.

CASO PM-40617-19-201220:

No desplegaba en árbol de categorías en condiciones para tareas.

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración (ASMSAdministrator) con el despliegue del árbol de categorías en condiciones para tareas, ahora el árbol de categorías se muestra de manera correcta.

Error al realizar cargues masivos de casos.

CASO PM-43254-19-201288:

Cuando se intentaba realizar una carga masiva de casos, la consola de administración generaba error.

Se soluciona inconsistencia en la consola de administración (**ASMSAdministrator**) al realizar importaciones masivas de caso. Ahora, no se genera error en el resumen de importación y los casos se importan de manera correcta.

Notas o Instrucciones Adicionales

- Posterior al despliegue o actualización a la versión 9.4.3 es necesario borrar cache del navegador para que la consola de especialista cargue de manera correcta.

Release Notes ASMS 9.4.1

Visualización de opciones del menú con verificación de roles de especialista

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 ↔](#)

Cambiar a Estado "Solucionado" a partir de un correo electrónico.

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 ↔](#)

Múltiples ambientes.

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 ↔](#)

Logs de error en cargas masivas.

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.

X

Detalles de la importación

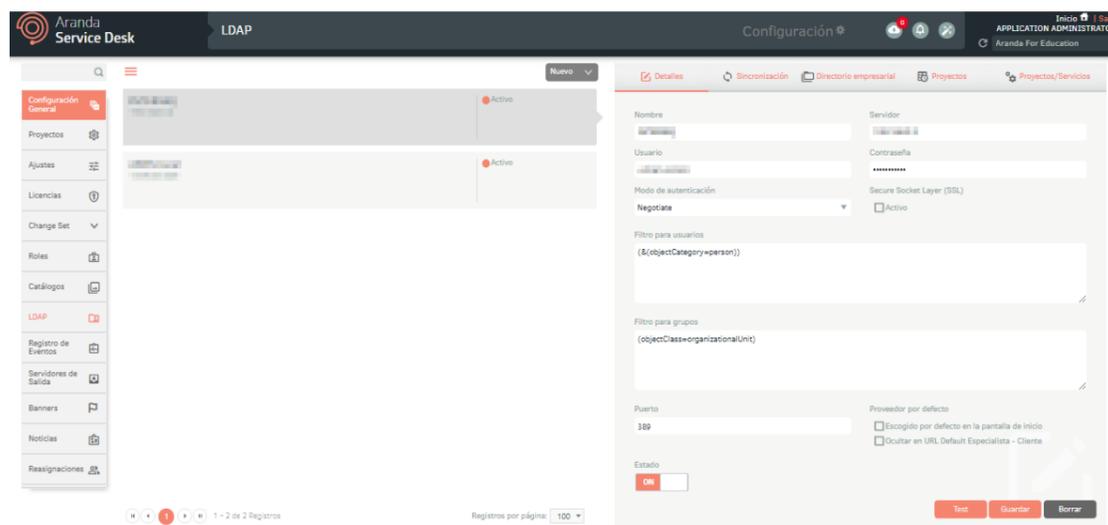
Fecha de Inicio	15/7/2022, 7:54:15 a. m.
CIs modificados o importados	3
Registros no cargados	
Fecha Fin	15/7/2022, 7:54:21 a. m.

Cerrar

Ajustes creación LDAP

CASO CHG-27642-19-300584:

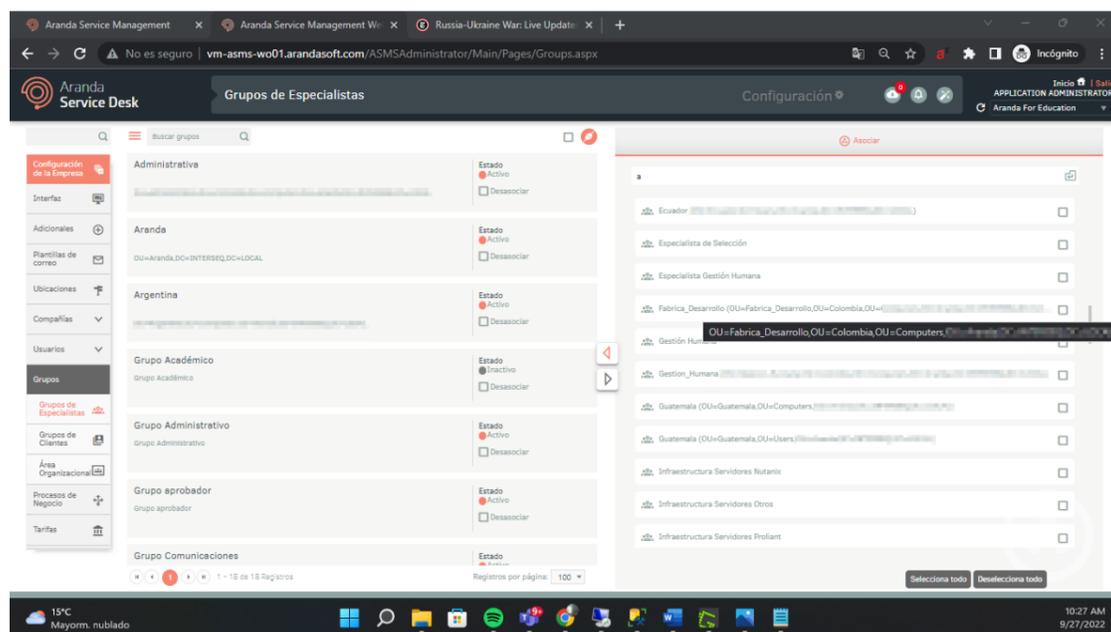
Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator) sobre el concepto LDAP, ahora se incluye el campo Estado para activar o desactivar la configuración, adicional cuando realice la creación de un LDAP este quedará en estado inactivo y los campos fecha de inicio, nombre de usuario y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



Asociación grupos LDAP a proyectos

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.



Asociar y Desasociar masivamente Cis por proyecto

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 ↔](#)

Comportamiento tipo Búsqueda para campo Proyecto

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.

Creación y actualización masiva de Catálogos

CASO CHG-29069-19-300702

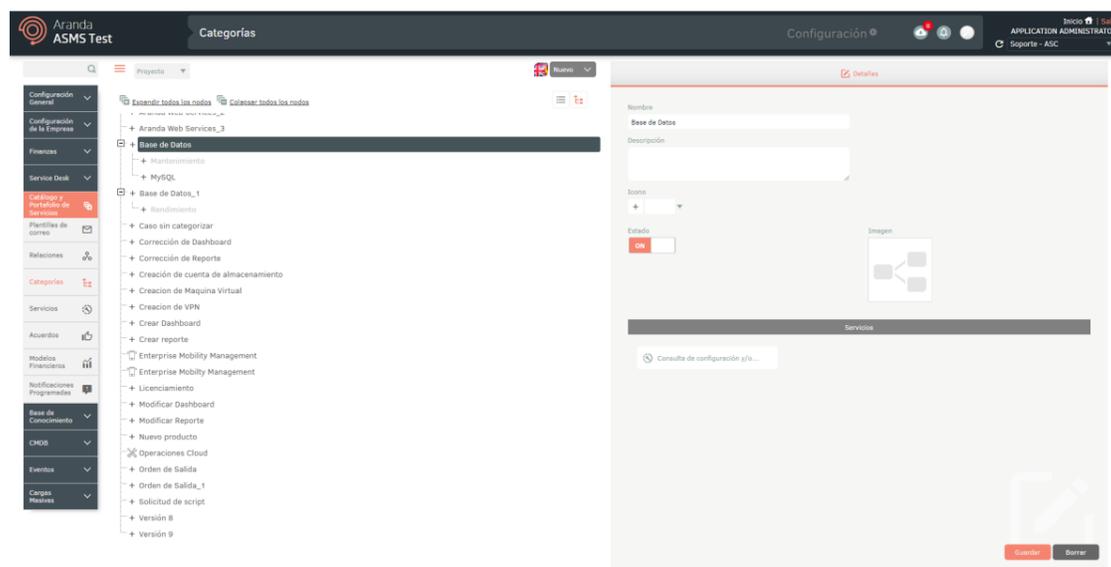
Se implementa nueva opción en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible realizar creación y/o actualización masiva de catálogos y sus valores.

[Ver Catálogos ↔](#)

Árbol de categorías de expandido a colapsado

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 ↔](#)

Implementación Tag para última nota pública y última nota privada

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.

Mejora en la descarga de CIs y Usuarios

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 ↔](#)

Duplicidad en las relaciones de tareas

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.

Lentitud y alto consumo de recursos

CASO PM-29982-19-200836:

Alto consumo de recursos.

Se realiza optimización en el proceso de ejecución de reglas asíncronas, 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.

Envío de notificaciones teams sin URL configurada

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:

La url de notificación de teams no esta configurada



Asociación de grupos a categorías en CMDB

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.

Activar reglas

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.

Error al cambiar servicio

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.

Error exportar formato de clientes con datos

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.

Eliminación campo código de la configuración de interfaz

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.

Traducción incorrecta en sección "Tiempos y Costos"

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.

Cargue masivo de proyectos pestaña CaseTypeSetting

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.

Campo RealDate nulo en web service

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.

Reasignaciones no se aplicaban correctamente

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.

Problema en calendarios

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.

Finalización sesión del chat

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.

Reemplazo de tags de campos adicionales en notificaciones

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 especialista (ASMSSpecialist), ahora al agregar votantes a un proceso de aprobación, en la notificación enviada, los tags correspondientes a campos adicionales, se remplazan correctamente.

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.

Filtros de exclusión en case creator

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 bloqueado luego de realizar votación por link

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.

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.

Problemas con vistas personalizadas

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.

Error al abrir consola para crear cliente.

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.

Problema en la creación de Clientes en consola de Especialista.

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

Jefe Inmediato

Buscar usuarios

Zona horaria

Fecha de Nacimiento (dd/mm/aaaa)

No. Identificación

Cargo

Cultura

Ubicación

Geocalización

AR Ingrese una dirección o fija la ubicación sobre el mapa...

Cliente creado

No permite seleccionar un artículo para editar o publicar.

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 artículos.

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 artículos cargan de manera correcta.

Error en condiciones de las vistas

CASO PM-35754-19-201069:

En la consola de administración(ASMSAdministrator), al realizar la configuración de las condiciones de las vistas, el operador lógico "y" se cambiaba por "o".

Se realiza ajuste en la consola administración(ASMSAdministrator), al realizar la configuración de los operadores lógicos en las condiciones de las vistas, los operadores mantienen la configuración creada.

Campos Marca y Modelo en sincronización ADM

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

Release Notes ASMS 9.3.8

Autenticación OAuth proveedores de Correo - Case Creator

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:

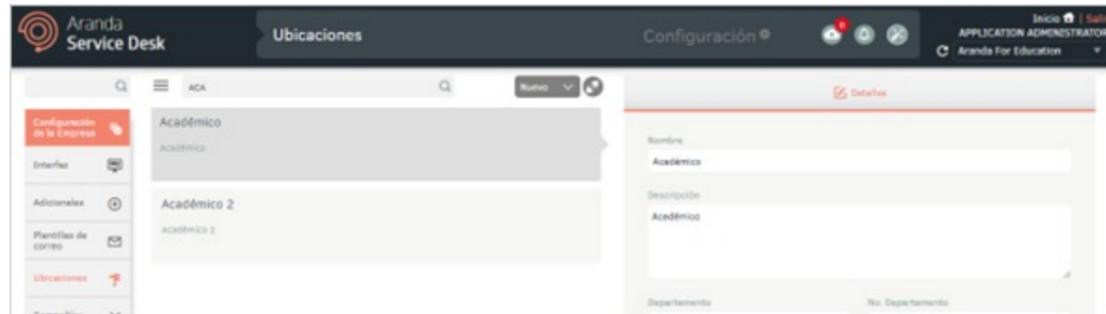
[Ver Servidores de Salida ↔](#)

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

Búsqueda con lupa en ubicaciones

CASO CH-25332

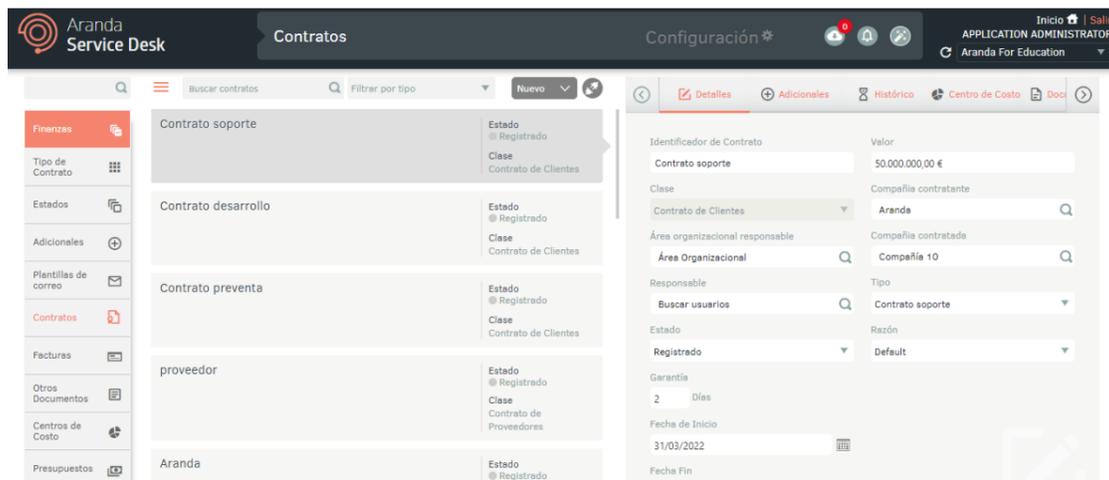
Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora se habilita un campo tipo texto para hacer la búsqueda de ubicaciones.



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

CASO CH-25351:

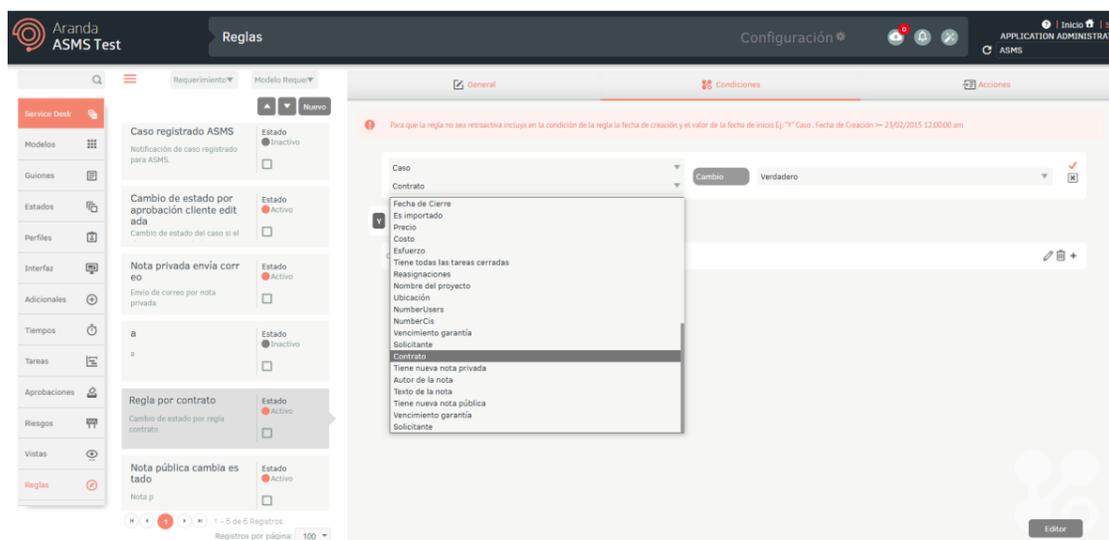
Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist) y consola de administración (ASMSAdministrator) para el concepto contratos, ahora se elimina la unión del identificador del contrato con el nombre de la compañía, proveedor y/o área organizacional.



Campo contrato en las condiciones para reglas

CASO CH-25499:

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



Longitud campo nombre del CI

CASO CH-25914:

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

Registro de Casos desde Microsoft Teams

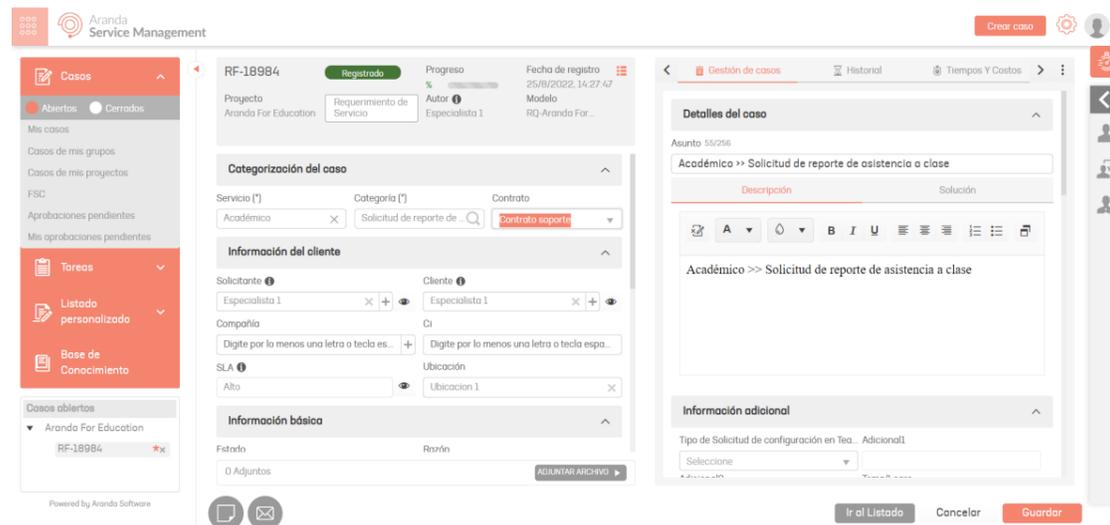
CASO CH-26348

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.

Asociación automática de ubicación y contrato al caso

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.



Reemplazo de tags en notificaciones

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](#)

Visualización de calendarios desde la consola de especialista en el caso

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.

Casos

- Abiertos
- Cerrados
- Mis casos
- Casos de mis grupos
- Casos de mis proyectos
- FSC
- Aprobaciones pendientes
- Mis aprobaciones pendientes
- Tareas
- Listado personalizado
- Base de Conocimiento

Casos abiertos

- Mesa de servicio

Powered by Aranda Software

RQ-111 Registrar Progreso 100% Fecha de registro 9/6/2022, 11:59:21

Proyecto: Mesa de servicio Requerimiento de Servicio Autor Cliente1 Modelo Requerimientos...

Categorización del caso

Servicio (*): Servicios de Infraest... X Categoría (*): ESTADOS SERVICIOS Q Contrato: Seleccione v

Información del cliente

Solicitante (*): Cliente1 + ojo Cliente 1 (*): Cliente1 + ojo

Compañía: Digite por lo menos una letra o tecla ... + Ci: Digite por lo menos una letra o tecla esp...

SLA (*): SLAs Alto ojo Ubicación: Seleccione v

0 Adjuntos ADJUNTAR ARCHIVO ▶

🗨 ✉

Calendario ✕

📄 Detalles 🕒 Horas laborales 📅 Días no laborales

Nombre: calendario7x24

Descripción: descripción Calendario 7 días x 24 Hrs

Zona horaria: (UTC-05:00) Bogota, Lima, Quito, Rio Branco v

✎

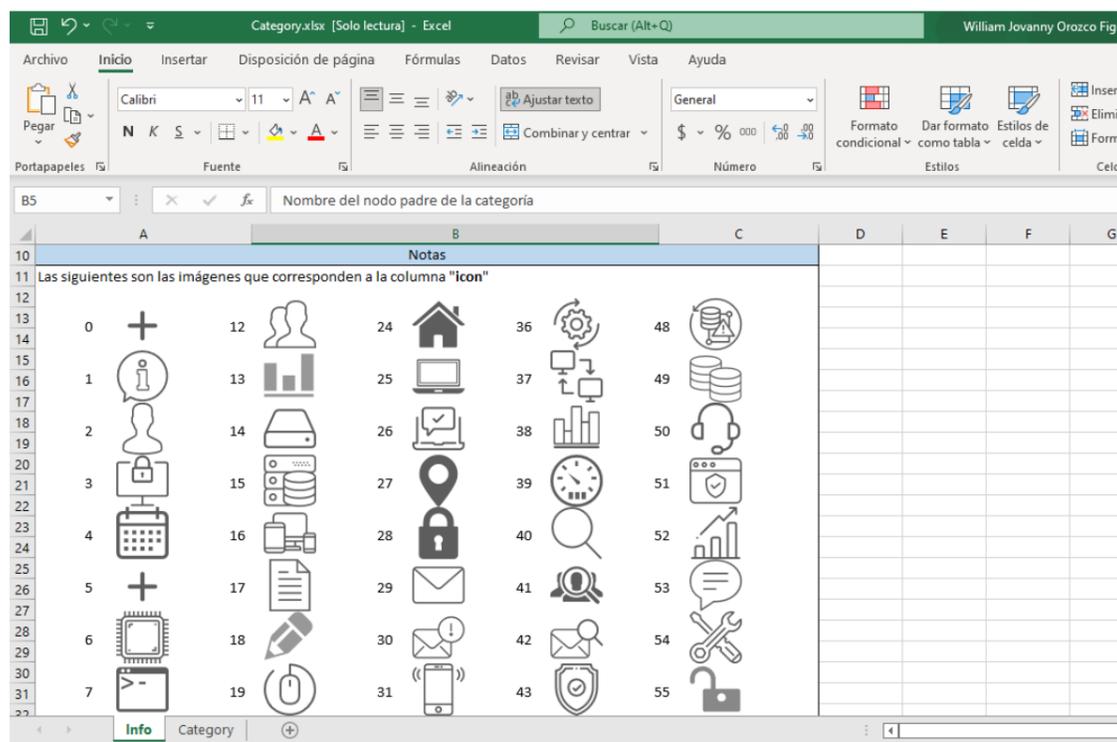
Modificación plantilla carga de categorías

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.

	Icon	IsTransversal
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		

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



Disponibilidad estado en SLAs

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.

Nuevo campo adicional tipo botón

CASO CHG-28218-19-300639:

Se realiza ajuste en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible crear el campo adicional tipo Botón, 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 ↔](#)

Tag "Resultado" en notificación tareas

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.

Logs de error en cargas masivas

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.

X

Detalles de la importación

Fecha de Inicio	15/7/2022, 7:54:15 a. m.
CIs modificados o importados	3
Registros no cargados	0
Fecha Fin	15/7/2022, 7:54:21 a. m.

Cerrar

Mejora en tiempos de importación masiva de casos.

CASO CHG-31846-19-300833:

Se realiza optimización sobre la funcionalidad de cargue masivo de casos desde la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora se mejoran los tiempos de importación. Adicional se realiza ajuste en el formato para poder importar casos con campos adicionales. Tenga en cuenta lo siguiente:

- El usuario con el que se realice el cargue masivo de casos desde la consola de administración debe tener permisos para crear casos.
- Para el estado definido en el formato de creación de casos, no debe tener reglas configuradas, procesos de aprobación o tareas; esto afecta los tiempos de importación y puede generar bloqueos a nivel de base de datos impidiendo la importación de los casos.
- Los campos adicionales se deben ingresar de manera manual; en la pestaña Info del formato se detalla la forma de hacerlo.
- Se incluye la opción Ejecución programada para el cargue masivo de casos.

[Ver Cargas Masivas por Tipo de Caso ↗](#)

Módulo SessionTimeOut

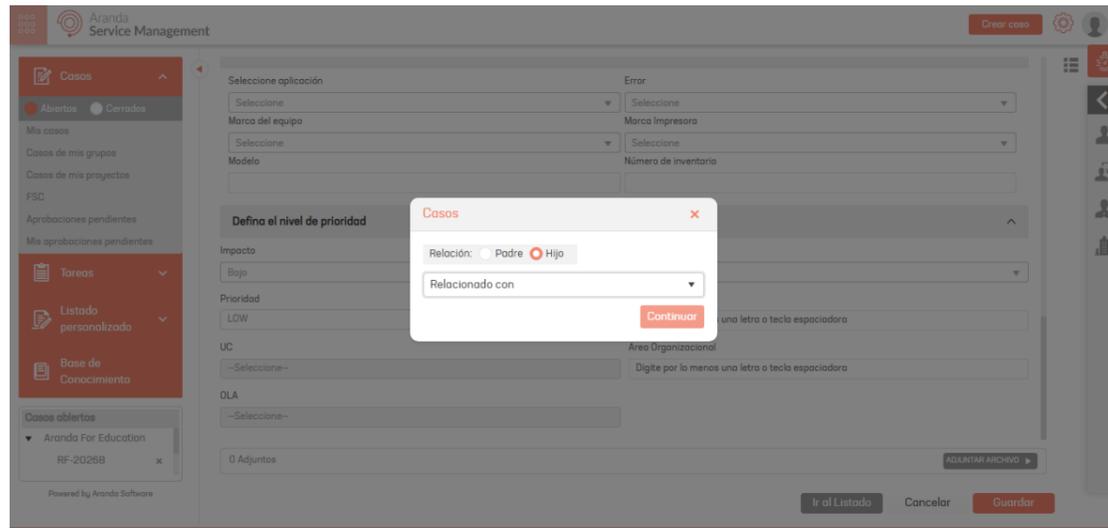
CASO CHG-32635-19-300859:

Se realizan ajustes en la consola administración(ASMSAdministrator), por medio de la cual se implementa la configuración de SessionTimeout en la sección Configuración General / Ajustes / General para las consolas, con un tiempo por defecto de 20 minutos. Se puede realizar configuración de la misma con el tiempo que se considere, teniendo en cuenta que el valor mínimo es de 20 minutos y el máximo de 1.440 minutos.

Seleccionar tipo de relación al relacionar un caso desde las opciones del caso

CASO CHG-32832-19-300866:

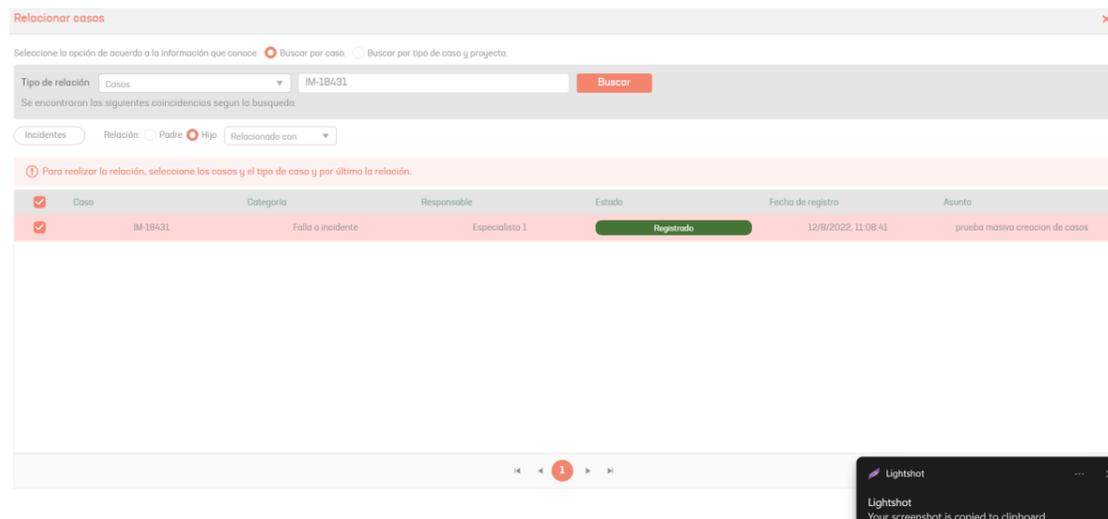
Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSASpecialist), ahora al crear una relación desde las Opciones del caso, se visualiza una ventana en donde debe definir el tipo de relación (Padre o hijo) y la causa. Esta ventana se visualiza al hacer clic en Guardar para la creación del caso.



Búsqueda de casos a relacionar por numero de caso

CASO CHG-32888-19-300868:

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.



Cierre de casos complementarios en estado Resolved

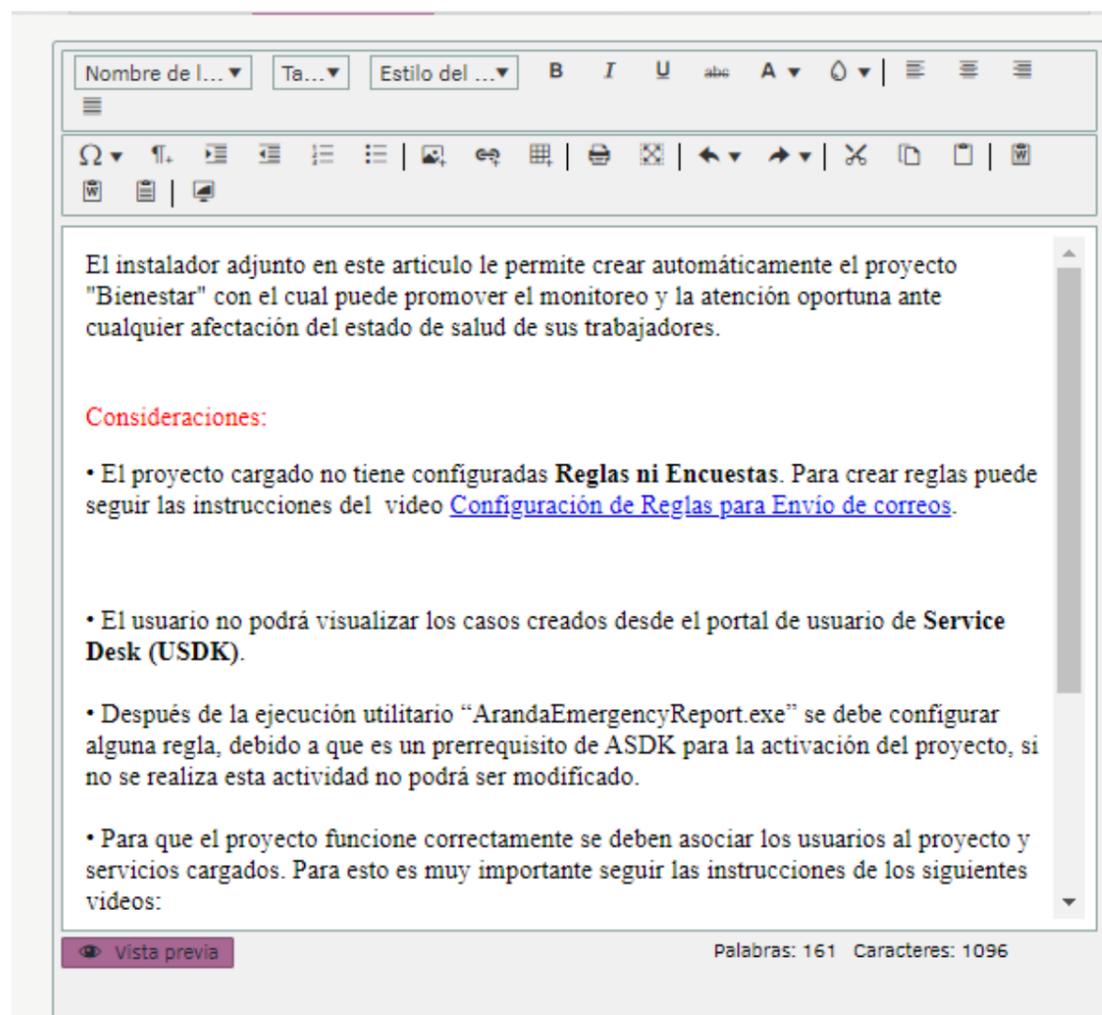
CASO CHG-32925-19-300871:

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".

Vista previa de artículos

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.



Asociación y Placeholder LDAP

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 ↗](#)

Visualización asignación de prioridades desde el servicio

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.

Orden alfabético a campos lista

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.

Error fecha de cierre cargue masivo

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 ↗](#)

Chat consola cliente

CASO PM-28301-19-200739:

Se verifica en la versión 9.3.5 y ya no se presenta el comportamiento. Es posible utilizar el chat y comunicarse con el especialista desde consola cliente.

Envío de ubicación por regla

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.

Reemplazo 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 reemplazando 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 reemplazan 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 reemplazará por un espacio en blanco.

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.

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.

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.

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 ↔](#)

Ejecución de regla al editar caso

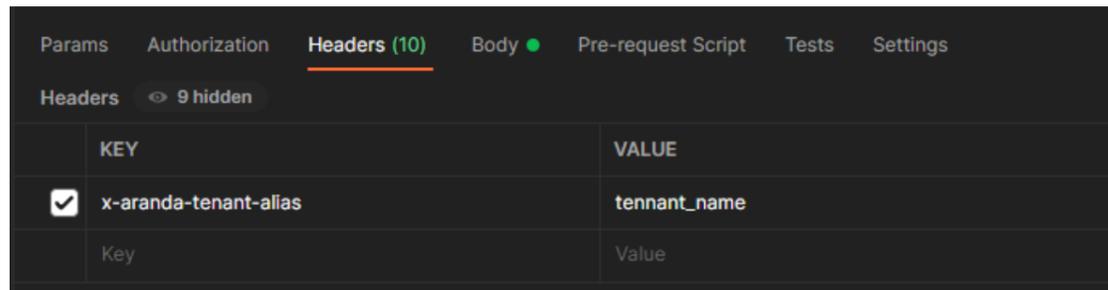
CASO PM-29393-19-200797:

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.

Consumo de API en ambiente multitenant

CASO PM-29454-19-200800:

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



The screenshot shows a REST client interface with a dark theme. The 'Headers' tab is selected, showing a table with two columns: 'KEY' and 'VALUE'. A header is added with the key 'x-aranda-tenant-alias' and the value 'tenant_name'. There is a checkbox next to the key and a '9 hidden' indicator.

KEY	VALUE
<input checked="" type="checkbox"/> x-aranda-tenant-alias	tenant_name
Key	Value

Lentitud en la navegación en el árbol de categorías

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.

Servicios en etapa Transición

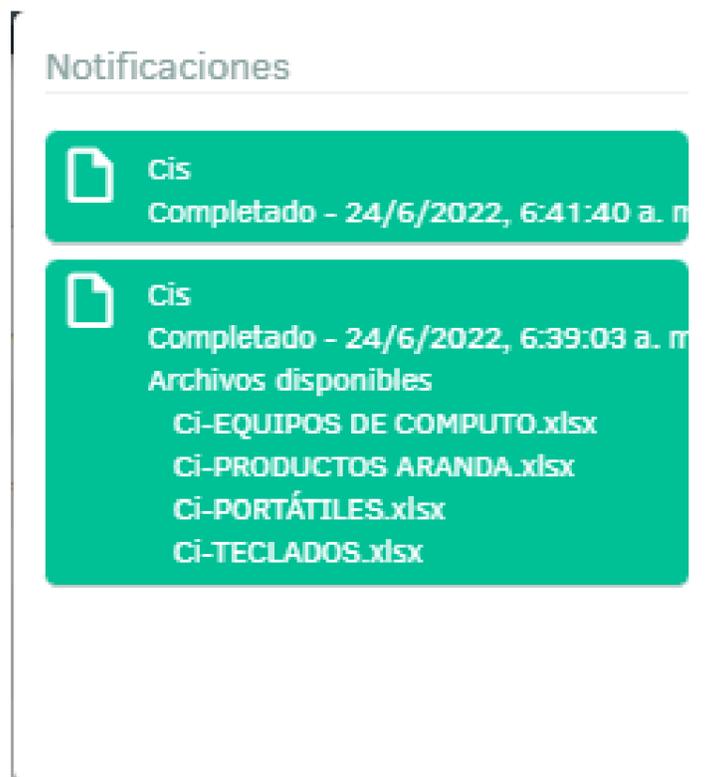
CASO PM-29488-19-200802:

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.

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.



Error en la importación de proyectos

CASO PM-29518-19-200805:

Se modifica el proceso de carga de la plantilla de proyectos que generaba la desconexión de la BD.

Error relación cis en tickets cerrados

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 ↔](#)

Error en creacion de nuevos campos adicionales

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 ↔](#)

Campo jefe inmediato - información otros proyectos

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 ↔](#)

Error cargue de plantilla jefe inmediato

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 ↔](#)

Aprobacion por cliente

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 ↔](#)

Error al editar servicios

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.

Envío duplicado de correos

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.

Actualizaciones desconfiguran creación de casos por ALBI

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.

Plantila de proyectos finaliza con error

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.

Modelos inactivos de tareas

CASO PM-30040-19-200839:

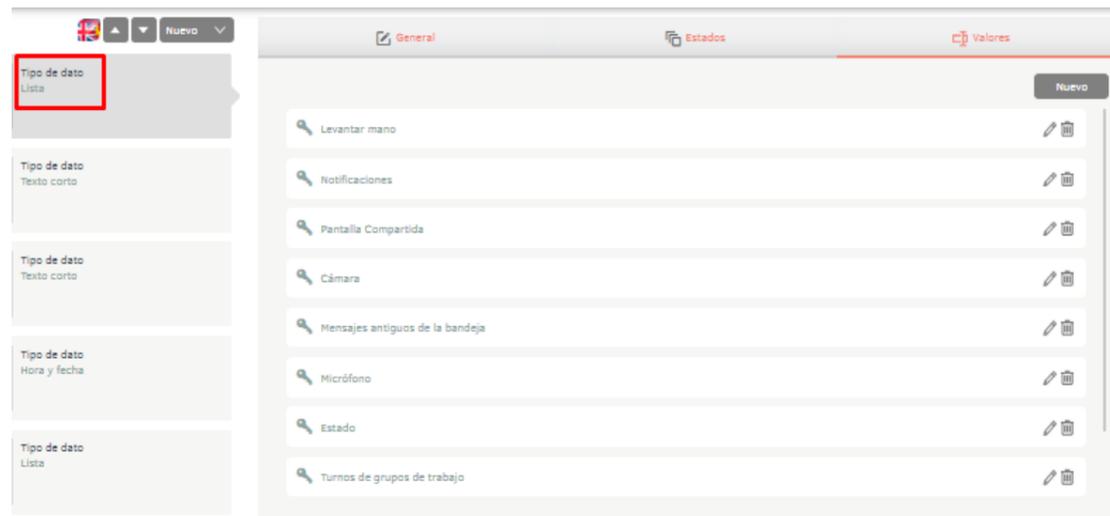
Se realiza ajuste en la consola de especialista (ASMSSpecialist), ahora al crear o editar una tarea no se visualizan los modelos de tareas inactivos.

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

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.



Error sincronización usuarios y proyectos

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 ↔](#)

Usuario responsable es asociado como especialista

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 ↔](#)

Campos adicionales SLA

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 ↔](#)

Respuesta de correo - nota en el ticket

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 ↔](#)

Campo comentary_nohtml

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.

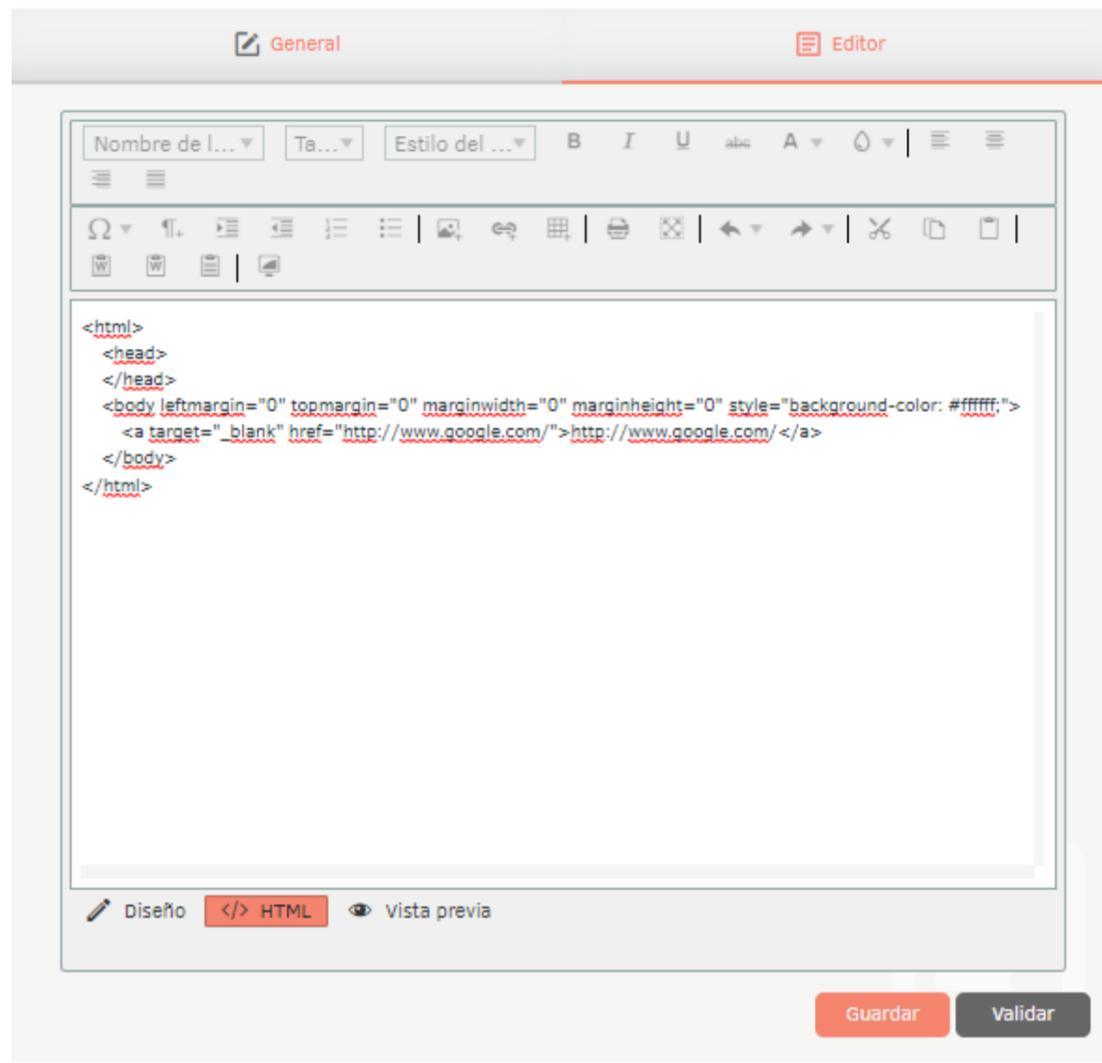
[Ver Crear ↗](#)

Al agregar la URL en la sección guión de service desk, ahora se cargará de forma correcta

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 >

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.



Estado consecutivo check publicado

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 información del check publicado)

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

Error en el ingreso a ASMS cliente Comfenalco valle

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 ↔](#)

Error al duplicar acuerdos

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 ↔](#)

Visualización de secciones con múltiples datos

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.

Asociación modelos a categorías

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.

Modificación de caso relacionado a tarea

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.

Carga de CI's con progreso

CASO PM-31076-19-200903:

Al realizar la carga de CI'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 CI's, la carga se realizará en 6 etapas las cuales verifican que los CI'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 ↔](#)

Actualización de modelos en servicio

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 ↔](#)

Visualización categorías Microsoft Teams

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.

Cambio de categorías de transversal a proyecto y viceversa

CASO PM-31370-19-200925:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator), ya que no era posible cambiar una categoría de Transversal 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 ↔](#)

Case creator presenta fallas con un correo específico

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.

Actualización de usuarios

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.

Edición de casos luego de cambio de estado por regla de encuesta

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.

Fecha de registro cargue masivo de casos

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.

Error en la obligatoriedad de la notas

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.

Se elimina casilla de Nota Obligatoria en Tareas

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.

Traducción incorrecta en sección "Tiempos y Costos"

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.

Creación tareas por condición

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 temporizador Condición sin que se genere error.

Agregar nota por cambios masivos

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.

Campos Cliente, Compañía y CI al crear caso por regla

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.

Creación de casos por plantilla

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.

Link de encuesta envía al login

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.

Release Notes ASMS 9.3.6

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

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 ↔](#)

Modelos operativos de tareas por tipo de caso.

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

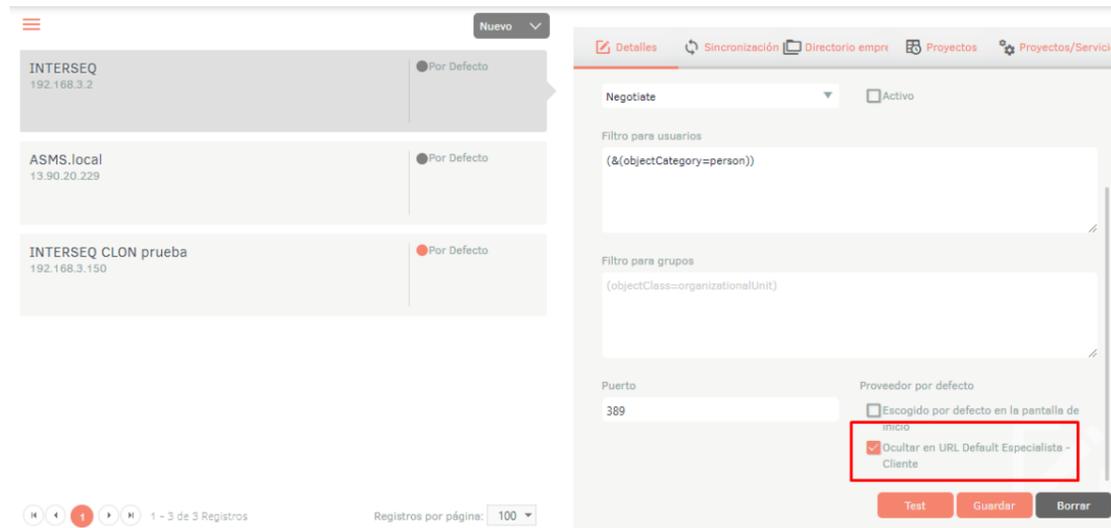
y mantenimiento) estarán asociadas.

[Ver Modelos ↗](#)

se oculta URL Default para consola cliente y especialista

CASO CH-26579:

Se implementó un check en la configuración LDAP y en conexiones externas que permite ocultar las opciones de selección para un tipo de autenticación distinta a la conexión "Aranda"



Campos ubicación, contrato y descripción en el formato de cargue masivo de casos.

CASO CHG-26782-19-300531:

Se agregan los campos ubicación, contrato y descripción en los formatos de creación masiva de casos.

Asociación de grupos de especialista a servicios masivamente

CASO CHG-26877-19-300538:

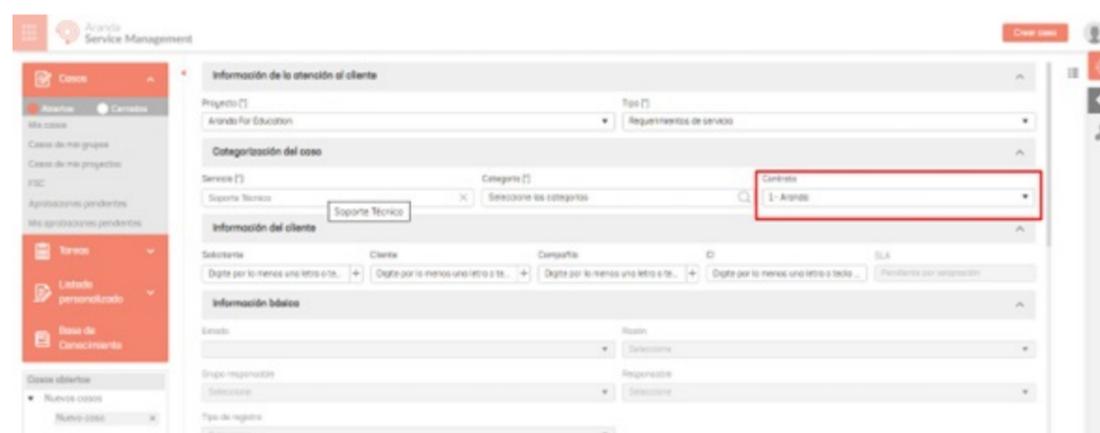
Se agrega nueva opción en el formato de creación y/o actualización de servicios, ahora es posible realizar la asociación o desasociación de grupos de especialista de manera masiva.

[Ver Servicios ↗](#)

Comportamiento campo contrato en los casos.

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.



Cambio de Dominio para Usuarios que se encuentran en el Dominio Aranda

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.

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 tipo Externo y se va a crear una relación, cuando seleccione relación Hijo y despliegue los valores, entonces NO se listarán las relaciones complementarias.
- Si el especialista va a crear una relación sobre un caso, cuando seleccione relación Padre 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.

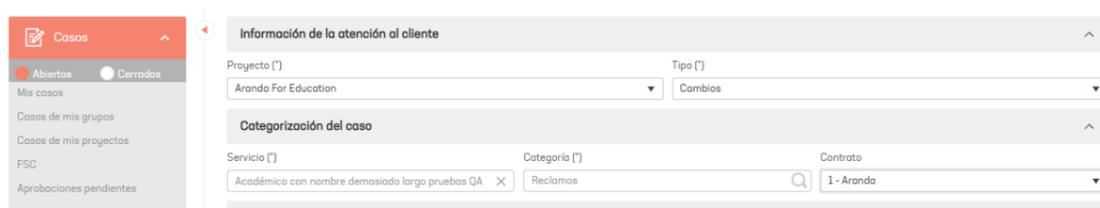
CASO CHG-28382-19-300650:

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

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.



The screenshot shows a web interface for case management. On the left is a sidebar with a 'Casos' menu and options for 'Abiertos' and 'Cerrados'. The main area is titled 'Información de la atención al cliente' and contains two sections: 'Información de la atención al cliente' and 'Categorización del caso'. In the first section, 'Proyecto' is set to 'Aranda For Education' and 'Tipo' is 'Cambios'. In the second section, 'Servicio' is 'Académico con nombre demasiado largo pruebas QA', 'Categoría' is 'Reclamos', and 'Contrato' is '1 - Aranda'.

Cambio de localizacion de campos "Ubicación" y "Contrato"

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).

The screenshot shows the Aranda Service Management interface. On the left is a navigation menu with options like 'Casos', 'Tareas', and 'Listado personalizado'. The main area displays a case form for 'RF-216'. The form has several sections: 'Categorización del caso' with fields for 'Servicio' (Soporte Técnico), 'Categoría' (Solicitud acceso de estudio), and 'Contrato' (002 - Aranda); 'Información del cliente' with fields for 'Solicitante' (Guest), 'Compañía', 'Ci', 'SLA' (Medio), and 'Ubicación' (Seleccione); and 'Información básica' with an 'Adjuntos' section. A red box highlights the 'Contrato' dropdown and the 'Ubicación' dropdown.

Valor por omisión para el dato Cliente del Caso

CASO CH-28517:

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

This screenshot shows a close-up of the 'Información del cliente' section. The 'Solicitante' field contains 'Valverde Quiliche, Ji' and the 'Cliente' field contains 'Valverde Quiliche,...'. The 'Ubicación' dropdown menu is set to 'Seleccione'. The 'SLA' field is 'Pendiente por asignación'.

Cantidad de caracteres en tareas.

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.

Exportación de casos consola especialista

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.

Visualización de valores del catalogo en reglas.

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.

Modificación artículos publicados

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 ↔](#)

Cantidad de encuestas pendientes en novedades

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.

Estados consecutivos con transiciones ya borradas

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.

Cambio masivo tipo de caso

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 ↔](#)

Notificaciones salientes

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.

Tipo de caso predeterminado

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.

Branding consola especialista

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.

Campos obligatorios en tareas

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.

Clonación modelos

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.

Error 404 en el link de encuestas

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.

The screenshot shows a survey form with the following elements:

- Title:** Encuesta de Satisfacción al Cliente
- Section:** Servicio de Incidentes
- Description:** Encuesta para aplicar a los casos tipo Incidente que se crean en el centro de soporte de Aranda Software
- Case Information:**
 - Código del caso: IM-24146-19-104276
 - Asunto: caso 2
 - Button: VER DETALLE
- Question 1:** Como calificaría su experiencia con el centro de soporte de Aranda Software(*)
 - Radio buttons: Excelente, Bueno, Malo, Muy Malo
 - Observaciones: Describe brevemente tu razón...
- Question 2:** Califique el nivel de conocimiento técnico del especialista que atendió su caso(*)
 - Radio buttons: Excelente, Bueno, Malo, Muy Malo

Consumo de licencias por usuarios finales

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.

Cierre de tareas sucesoras

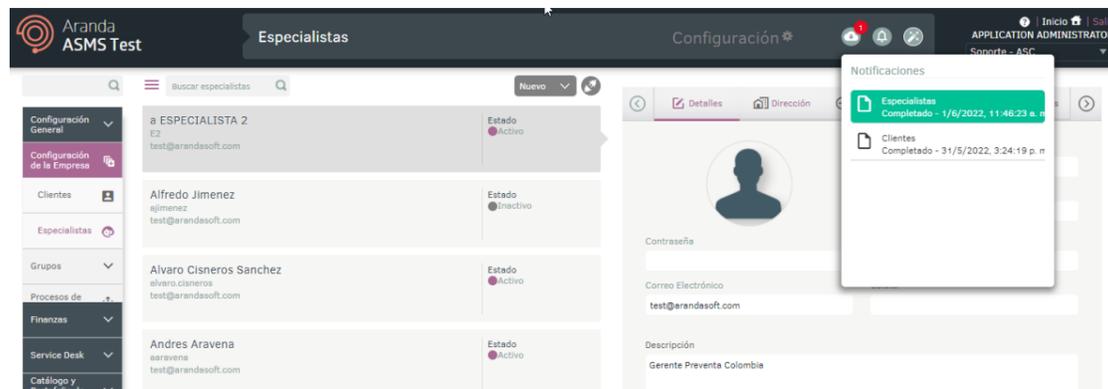
CASO PM-27737-19-200722:

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.

Exportación formato en especialistas con datos

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 ícono muestra la cantidad de registros listos para ser descargados.



Configuración servidor de entrada IMAP

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.

Configuración masiva de adicionales

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.

Carga masiva de tiempos en ceros

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.

Diferencia en tiempos por prioridad

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

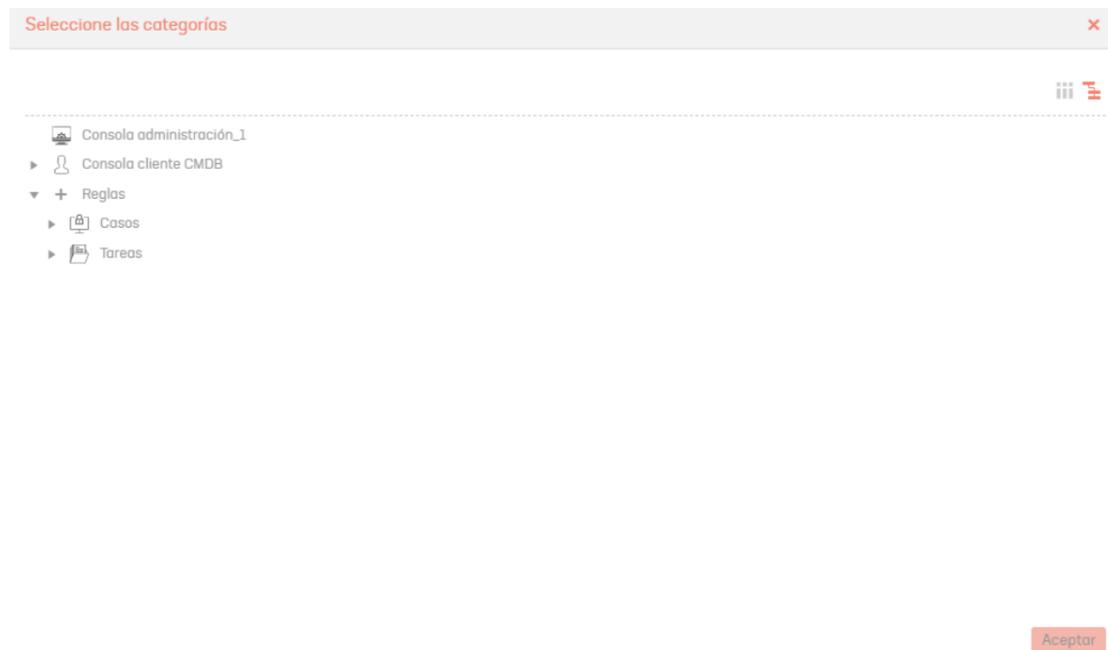
CASO PM-28354-19-200746:

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

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.



Relación de modelos operativos a servicios

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

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

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 ↔](#)

Campo resultado en tareas

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 ↔](#)

Actualización masiva de adicionales en CI

CASO PM-28640-19-200767:

Se realiza ajuste en consola administración (ASMSAdministrator); en el proceso de importación masiva para la

actualización de Cl's, en los detalles o en campos adicionales, la importación se realiza correctamente y los datos se actualizan.

Actualización masiva de ubicaciones en servicios

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

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 ↗](#)

Aumentar longitud de contraseña (Case Creator)

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.

Restricción para el timeout de sesión

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**.

Artículos visibles en consola especialista

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.

SLA no se actualizaba al modificar el ítem por regla

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.

Servicios retirados

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.

Release Notes ASMS 9.3.5

Asociación masiva de ubicaciones a servicios

CASO CH-26135:

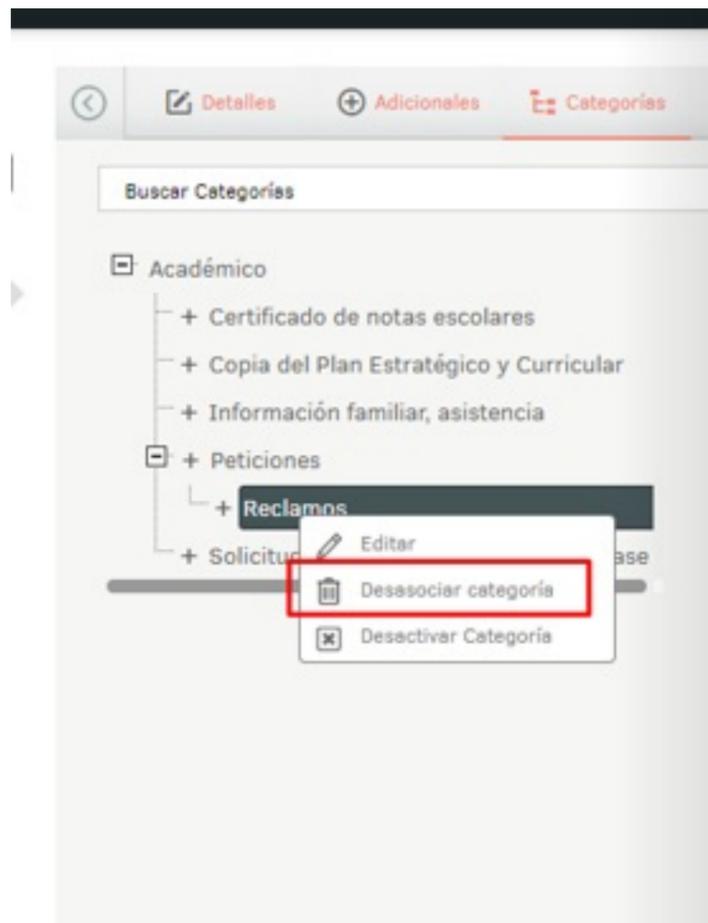
Se implementa nueva opción en la hoja RelationItems para el formato de carga y/o actualización masiva de servicios, ahora es posible hacer la asociación masiva de ubicaciones a servicios.

[Ver Servicios ↔](#)

Se ajusta la etiqueta Desasociar categoría

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".



Visualizar la jerarquía de toda la categoría tanto para cliente como para especialista

CASO CH-26613:

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

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

RF-216	Registrado	Progreso %	Fecha de registro 29/4/2022, 10:56:14
Proyecto Aranda For Education	Requerimiento de Servicio	Autor ESPECIALISTA 2	Modelo RQ-Aranda For...

Categorización del caso ^

Servicio (*)	Categoría (*)	Ubicación
Soporte Técnico X	Falla de red Q	Ubicacione principal v

Información del cliente Soporte Conexión a Internet.Falla de red ^

Solicitante	Cliente i
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 i	Contrato
Medio	002 - Aranda v

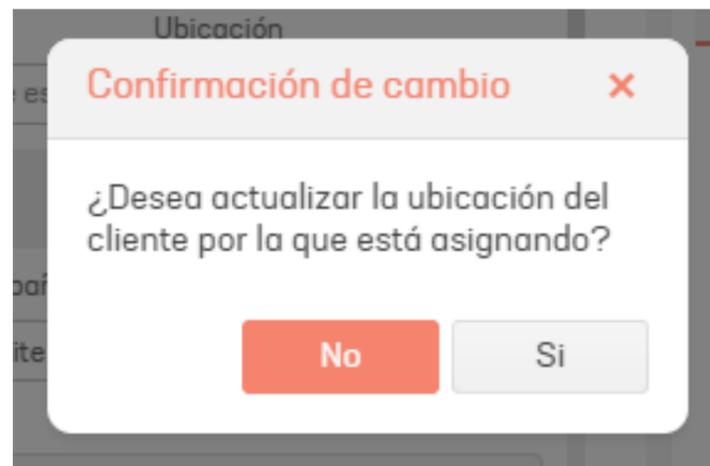
Información básica ^

0 Adjuntos ADJUNTAR ARCHIVO ▶

Cambio botón ubicación asignado

CH-26690:

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



Creación nuevo artículo

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.

Barra de progreso en casos cerrados.

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.

Asociar y desasociar relaciones de conceptos a servicios

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 ↔](#)

No visualizar artículos en la consulta de servicios

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

Se incluye la opción No visualizar artículos en la consulta de servicios en el portal cliente en el formato de cargue masivo de proyectos.

AppCode	Key	Value
ASDK	AllowClientEdition	
ASDK	DefaultCaseType	
ASDK	DefaultMailAccount	
ASDK	EnableProjectCustomerPortal	
ASDK	DefaultLDAP	
ASDK	DefaultBranding	
ASDK	ServiceNotViewArticleClientConsole	

URL's por proyecto para consolas móviles.

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 ↔](#)

Opción Activar filtro de contratos sobre los servicios en el formato de cargue masivo de proyectos.

CASO CHG-27811-19-300606:

Se incluye la opción Activar filtro de contratos sobre los servicios en el formato de cargue masivo de proyectos.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

AppCode	Key	Value	CaseType
ASDK	RegistryType		Change
ASDK	IdTemplate		Change
ASDK	FilterServices	True	Change
ASDK	FilterCompanyAndUsers	True	Change
ASDK	ImpactValidation	True	Change
ASDK	AllowAccounting	True	Change
ASDK	AllowEdition	True	Change
ASDK	AllowDisplay	False	Change
ASDK	AllowCreation	False	Change
ASDK	ChooseService	False	Change
ASDK	AllowClose	False	Change
ASDK	CaseAssignment	LowerCharge	Change
ASDK	RememberClassification	False	Change
ASDK	CategoryInSubject	False	Change
ASDK	UrgencyDefault		Change
ASDK	FilterContractsOnServices	False	Change
ASDK	RegistryType		Incidents
ASDK	IdTemplate	IM-{{id}}	Incidents
ASDK	FilterServices	False	Incidents
ASDK	FilterCompanyAndUsers	False	Incidents
ASDK	ImpactValidation	False	Incidents

Impacto, Urgencia y Prioridad de acuerdo a la cultura

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 definido en base de datos.

Relacion de articulos

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.

Editar modelo clonado

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.

Clonación de modelos

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.

Envió por correo de artículos con adjuntos.

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

Comportamiento de estados en modelo clonado

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.

Fecha fin en encuestas

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.

Visualización de adjuntos en aprobaciones

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.

Campos adicionales por categoría

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.

Agregar votantes en diferentes procesos de aprobación

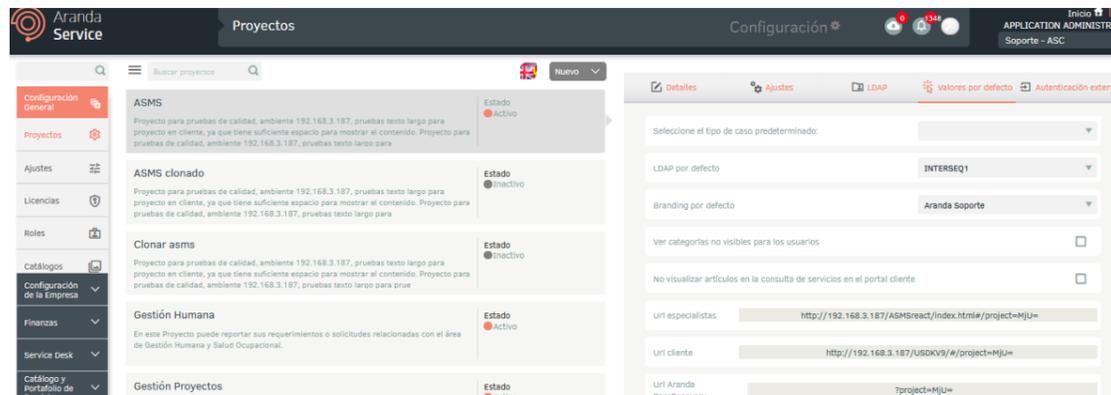
CASO PM-27903-19-200720:

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.

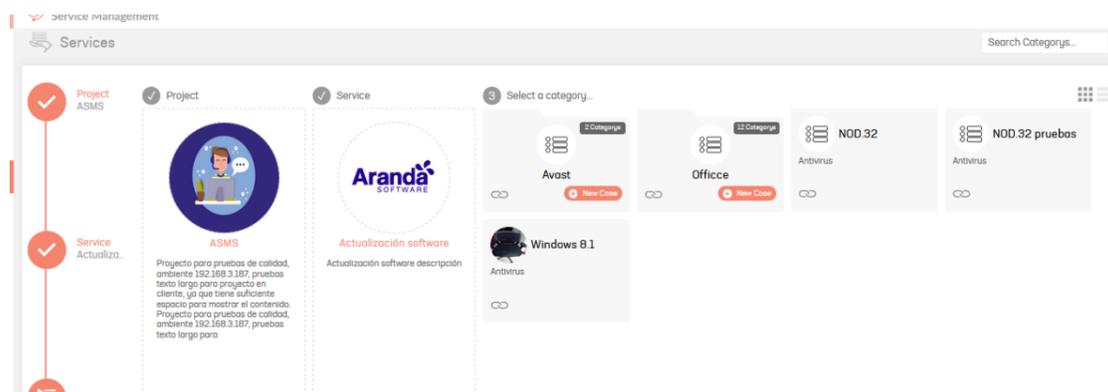
Categorías no visibles cliente

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.



Obtener días del contrato para aprobación cliente

CASO PM-28516-19-200757:

Se soluciona inconsistencia en la consola especialista (ASMSSpecialist); el especialista logueado no requiere permisos sobre contratos para obtener los 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.

Release Notes ASMS 9.3.4

Modificación del formato de creación de caso

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 ↔](#)

Carga masiva Base de conocimiento

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 ↔](#)

Carga masiva de artículos

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 ↔](#)

Configuración masiva matriz de prioridades

CASO CH-26198:

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

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

Cambios masivos no cumplimiento con los escenarios

CASO CHG-26619-19-300522:

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

[Ver Cambios Masivos en propiedades comunes ↔](#)

SLA por prioridad

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.

Prioridad de asignación SLA

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

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 ↔](#)

Importación de usuarios por cargue masivo.

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.

Creación y/o actualización masiva de servicios.

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 ↔](#)

Actualización masiva de tiempos.

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 ↔](#)

Falla tiempo de sesión.

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.

Falla filtros de servicio y compañía.

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

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

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

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.

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.

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

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

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.

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

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

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

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.

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

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

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.

Branding consola especialista

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.

Caso al no alcanzar el umbral de aprobación

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.

Mensaje al no tener licencias disponibles

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.

Asignación de responsable al seleccionar grupo

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 en **seleccione** 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.

Campo solicitante

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.

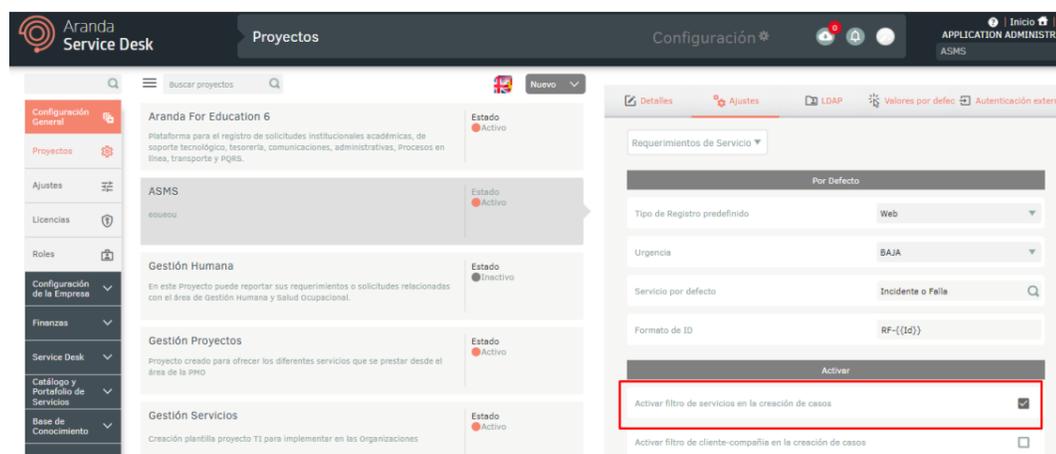
Para temas de configuración de etiquetas y visibilidad de campos de interfaz y campos adicionales se tomarán los mismos configurados para el cliente.

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

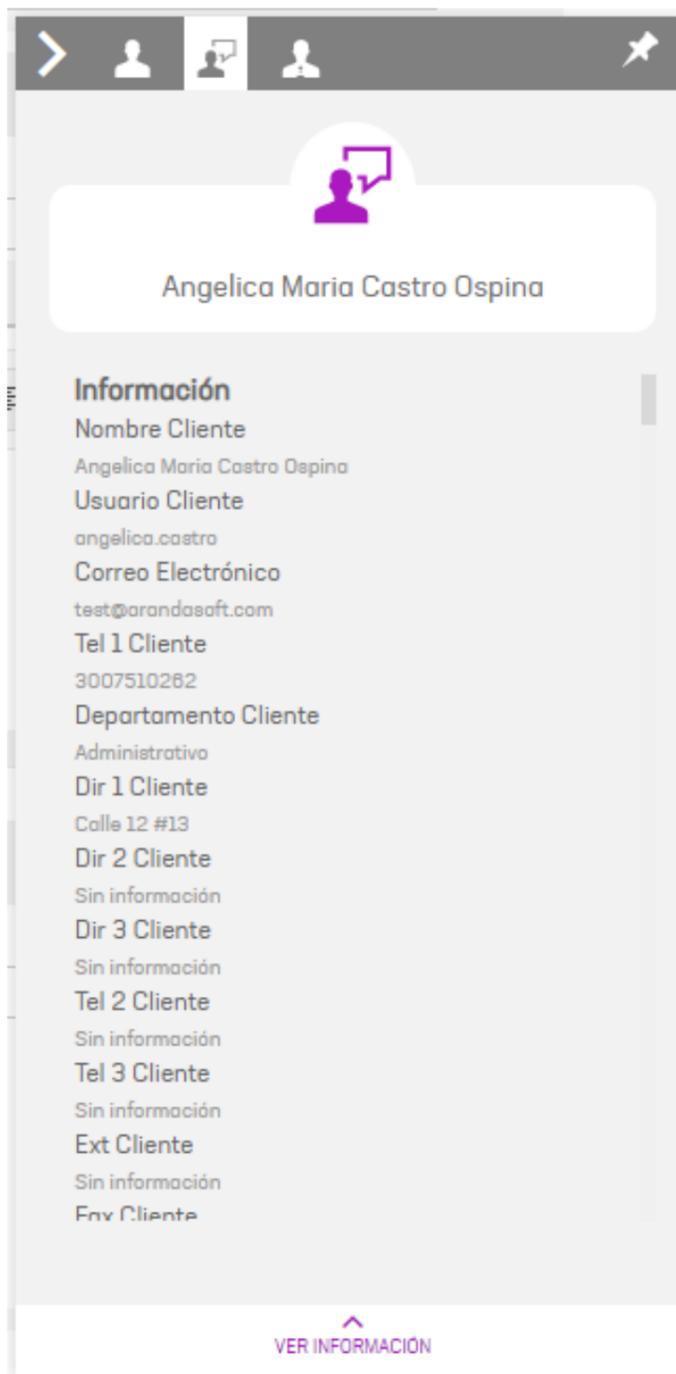
El campo Solicitante contará con las siguientes características:

- 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.

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



- Los cambios realizados sobre este campo se visualizarán en el historial del caso.
- Esta disponible el tag de **Solicitante** 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.

Pesquisa...

Filtrar por

Ver como ^

Cliente

Solicitante

Estado v

Tipo de Caso v

Filtro

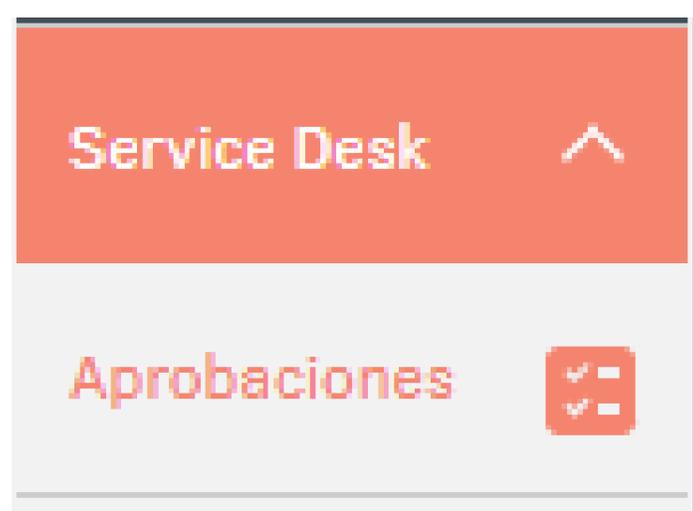
Cierre conforme

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 dirijase a Service Desk > Aprobaciones,



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



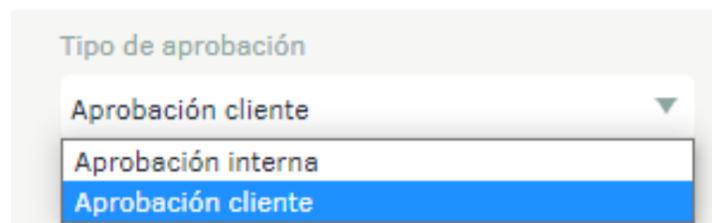
Haga clic en el botón **Nuevo** y complete los datos requeridos en la pestaña **Detalles**, así:

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.



Al seleccionar el tipo de aprobación, estarán visibles 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.



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.

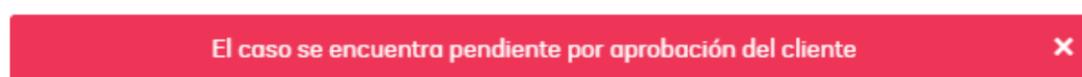
La regla se debe configurar de la siguiente manera:



Consola especialista

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

- **Caso con cliente asociado:** Se bloquea el caso, se envía solicitud de aprobación al cliente y se visualiza el mensaje **El caso se encuentra pendiente por aprobación del cliente**

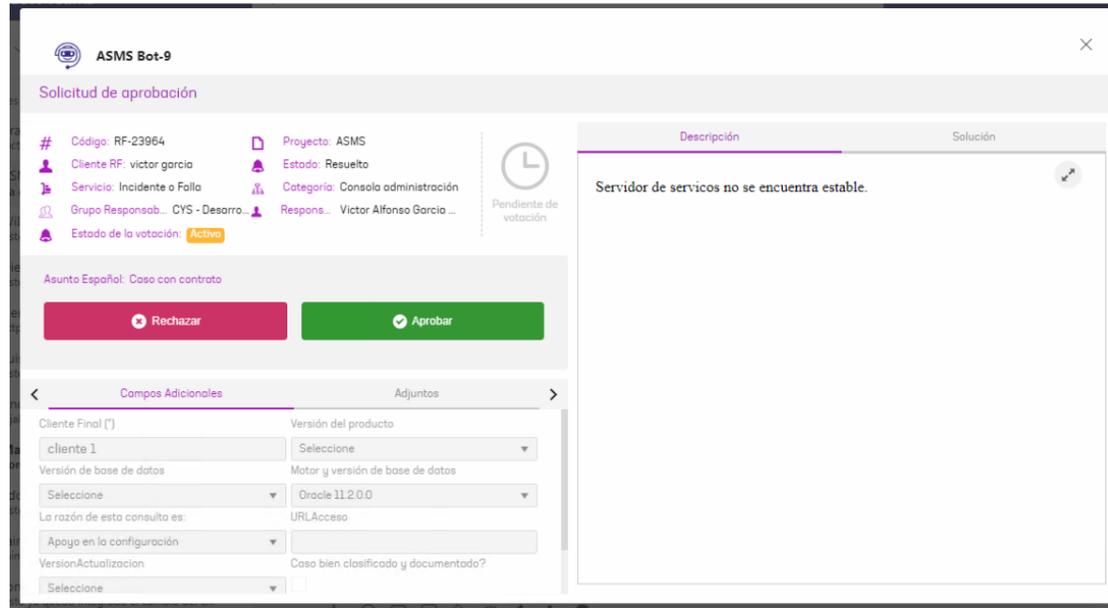


- **Caso sin cliente asociado:** El caso no se bloquea y no se genera proceso de aprobación.

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.

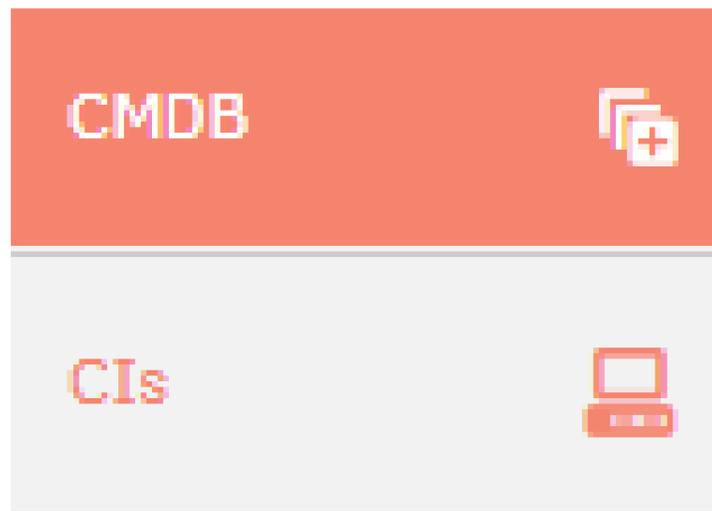


Exportación de CIs con campos adicionales.

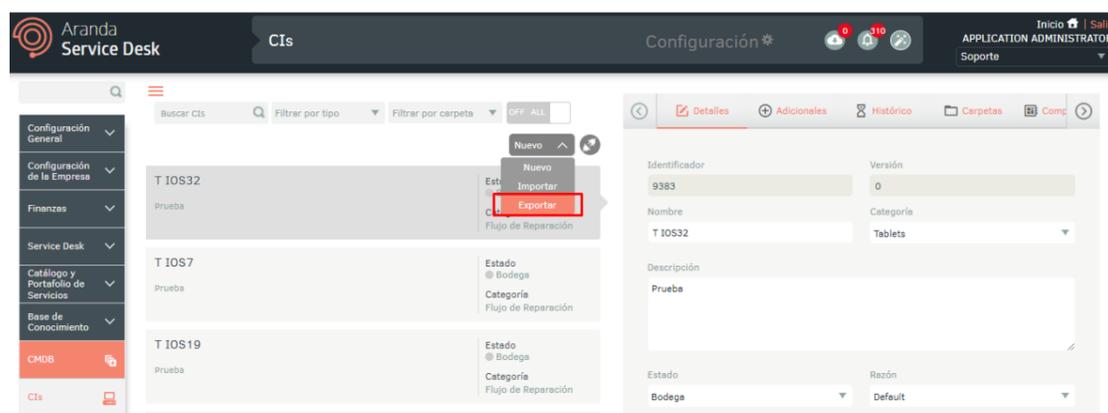
CASO CH-25845:

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 en CMDB / CIs.

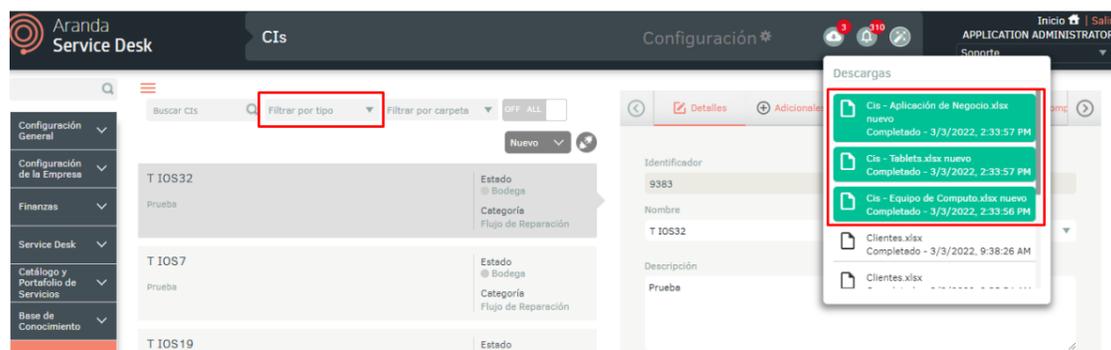


Seleccione el proyecto y haga clic en Nuevo / Exportar.



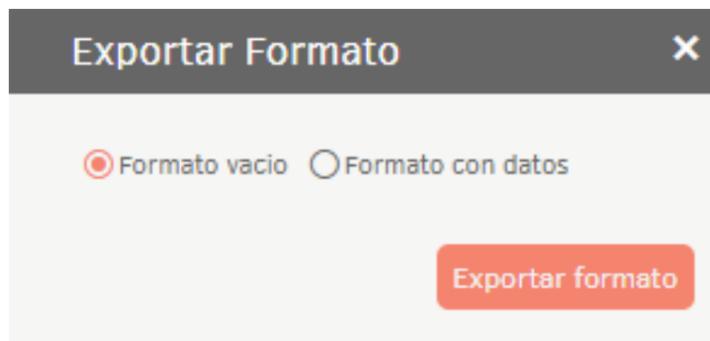
Nota:

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

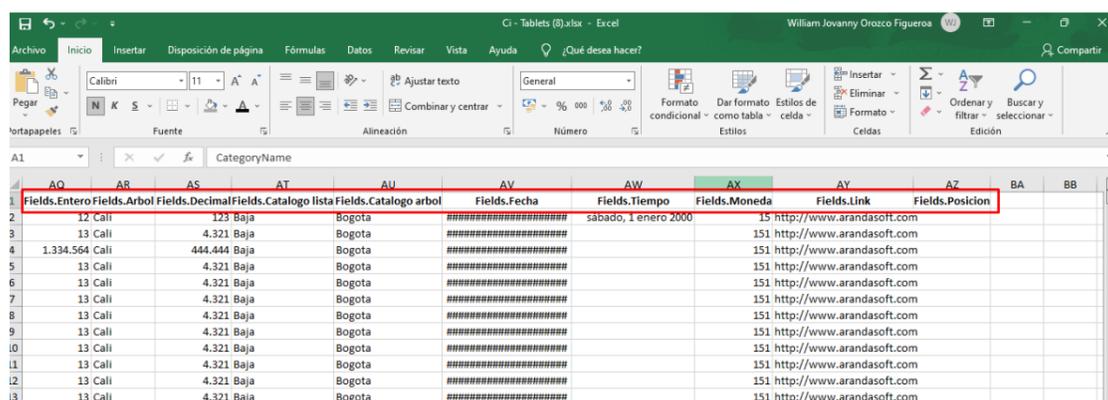


- Si realiza el filtro por tipo, se descargará el formato del tipo seleccionado.

Defina si desea exportar los formatos vacíos o con datos.



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



Exportación e importación asíncrona.

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

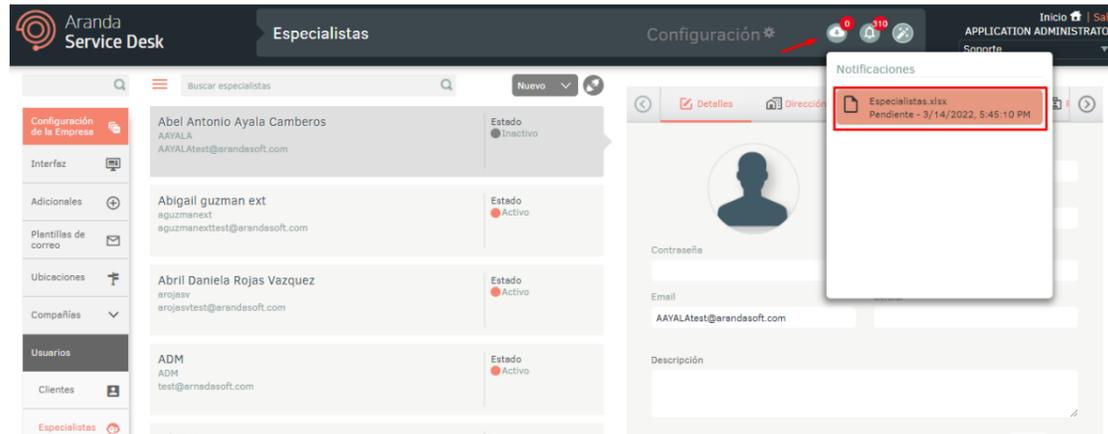
Desde consola de administración ubíquese sobre alguno de los conceptos y haga clic en la opción Nuevo / Exportar formato.



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.

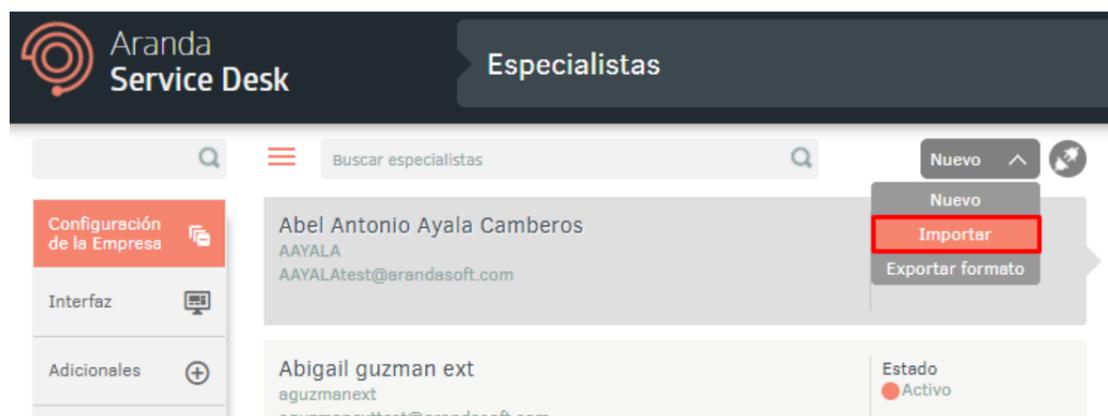


Despliegue el panel de notificaciones, allí se visualizará el formato en estado Pendiente y una vez finalice, cambiará a estado Completado con la fecha de descarga.

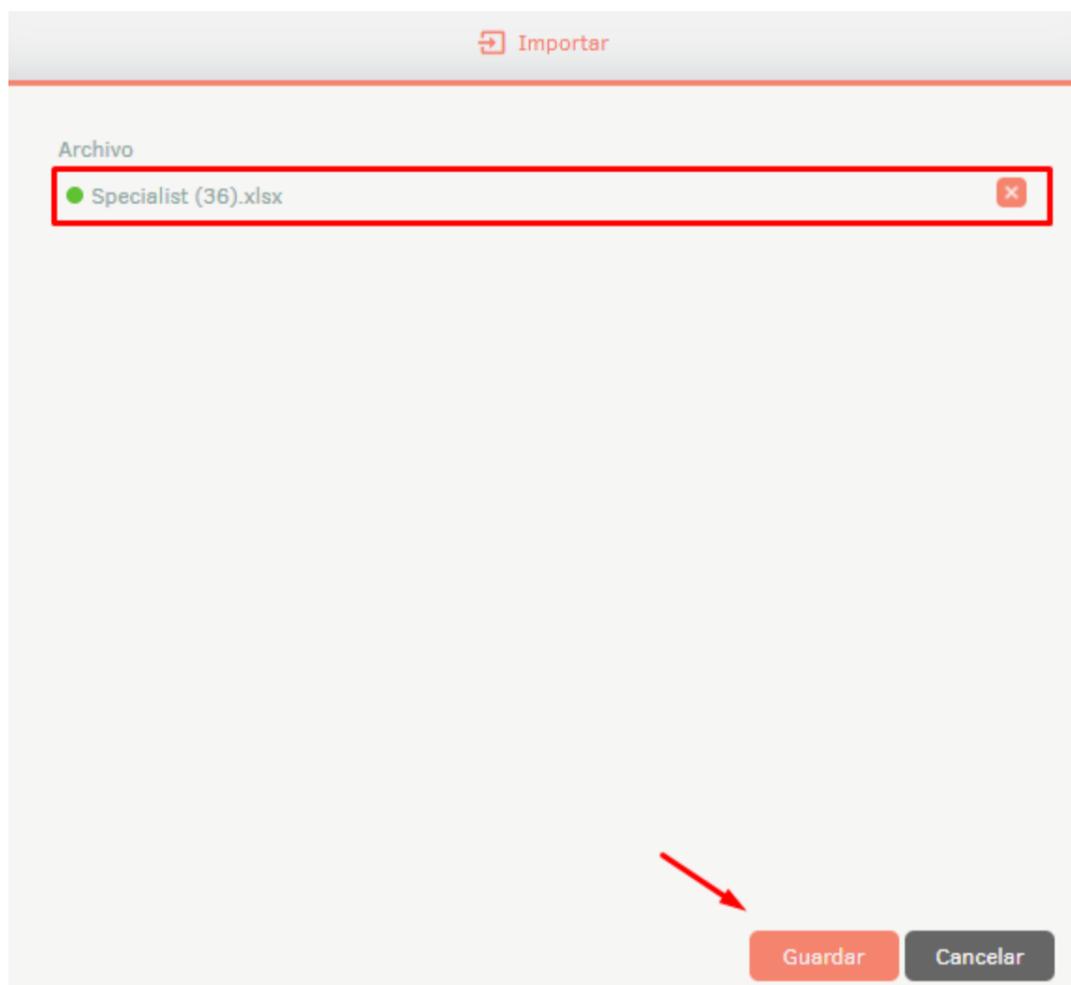


Haga clic en la notificación para descargar el archivo.

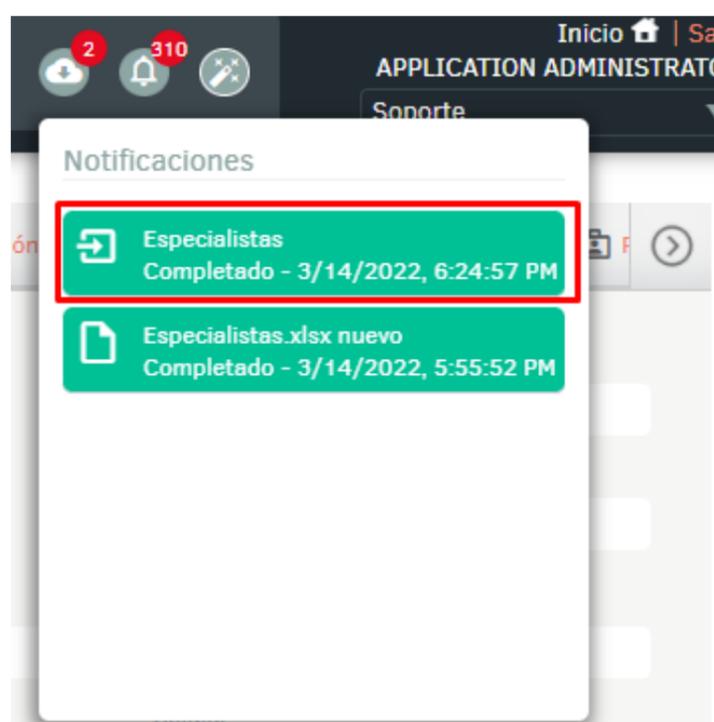
Para la importación asíncrona, actualice o diligencie el formato y desde la consola de administración haga clic en Nuevo / Importar.



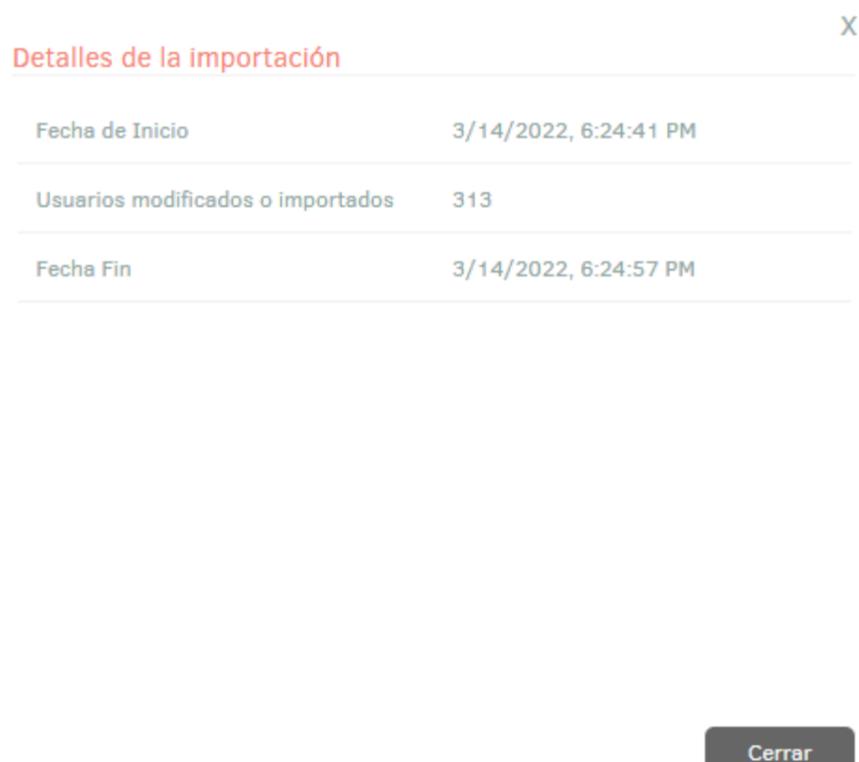
En la ventana Importar seleccione el archivo y haga clic en Guardar.



Despliegue el panel de notificaciones, allí se visualizará la importación en estado Pendiente 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.

Ajustes ticket complementario

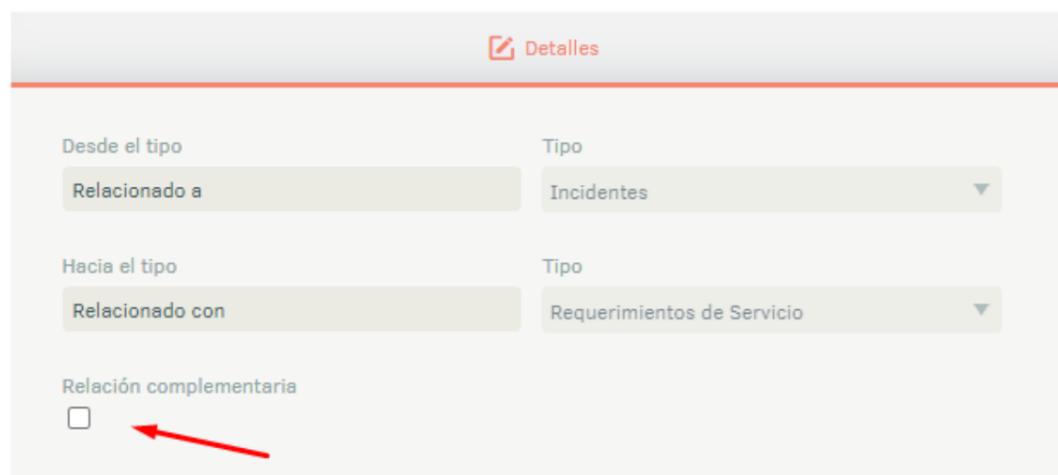
CASO CH-26186:

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 doble vía, no podrá cerrar el caso padre si tienen casos hijos abiertos con relación complementaria.

Consola administración

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

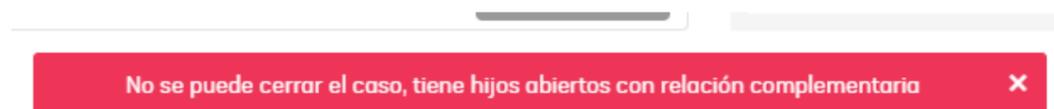


- **Estado con cierre por defecto** Se modifica el nombre del comportamiento de **Cierre complementario** por **Cierre por defecto**



Consola especialista

- **Cierre de casos padre** Al intentar de cerrar un caso que tenga relaciones complementarias abiertas con casos hijos se visualizará el mensaje **No 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 de **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 está marcado con este comportamiento, entonces el caso se cerrará con el primer estado final registrado que no tenga el comportamiento **Anulado**.

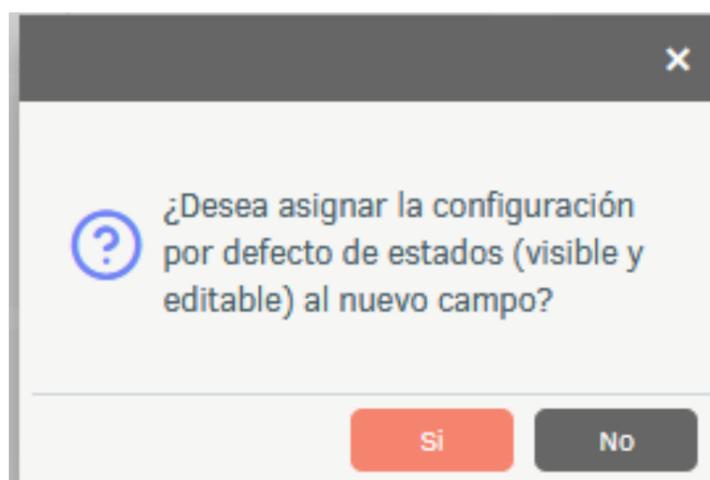
Configuración por defecto campos adicionales

CASO CH-26785:

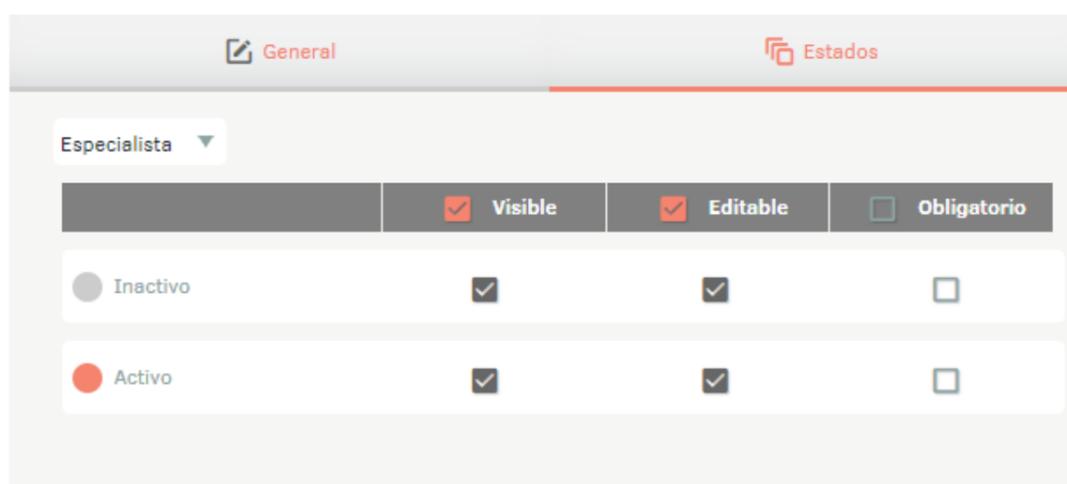
Se realiza ajuste en la creación de campos adicionales a través de la interfaz, ahora al crear un nuevo campo adicional será posible seleccionar si se aplicará la configuración por defecto o no.

Consola administración

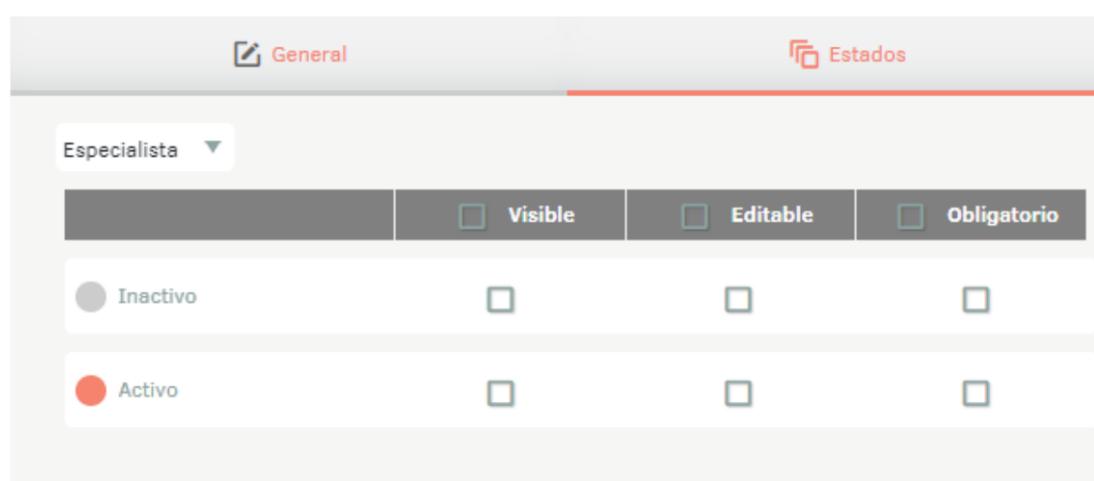
Al crear un nuevo campo adicional en cualquiera de las secciones se visualizará un modal confirmando si al nuevo campo se asignará la configuración por defecto.



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



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



Perdida de adjuntos al convertir un caso.

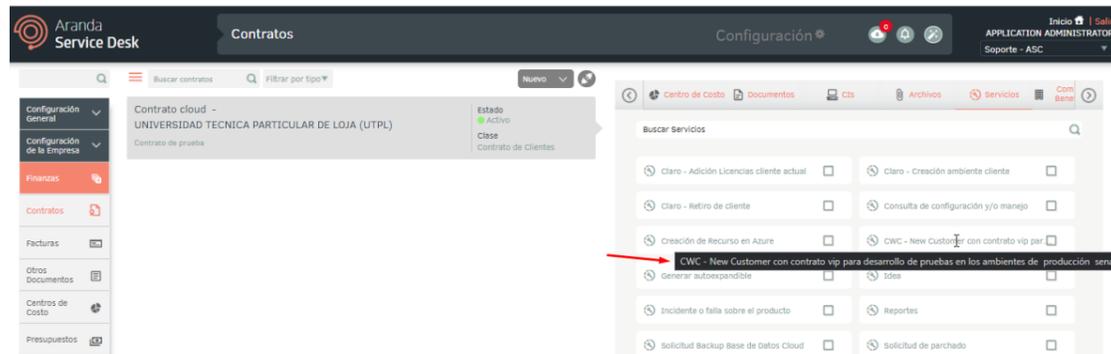
CASO PM-25448:

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.

Visualización de servicios en contratos

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.



Eliminar categoría creada por importación

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.

Envió por correo de artículos con adjuntos.

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.

The image shows a screenshot of a web form titled 'Enviar correo'. The form has a header with the title and a close button. Below the title are input fields for 'De:' (with the email 'william.orozco@arandasoft.com'), 'Para:', and 'Asunto:' (with the text 'Manual de usuario'). At the bottom of the form, there is a checkbox labeled 'Anexar archivos al correo' which is checked. A red box highlights this checkbox. To the right of the form is an 'Enviar' button.

Exportación de Cis con datos.

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.

Descarga masiva de categorías.

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.

Heredar configuración de las categorías padres a las categorías hijas.

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.

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			

Categoría visible para usuarios Categoría en el Home de usuarios

Guardar solo categoría
Guardar y replicar categorías hijas
Guardar ^

Nota: El ajuste NO aplica para la configuración de la pestaña Adicionales.

Plantillas de correo – consola de especialista.

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.

Visualización de estados que no corresponden con las transiciones configuradas.

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.

Nota por estado al pasar nuevamente por el estado

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.

Release Notes ASMS 9.3.2.35

Visualización de adjuntos en aprobaciones

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

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.

Release Notes ASMS 9.3.2

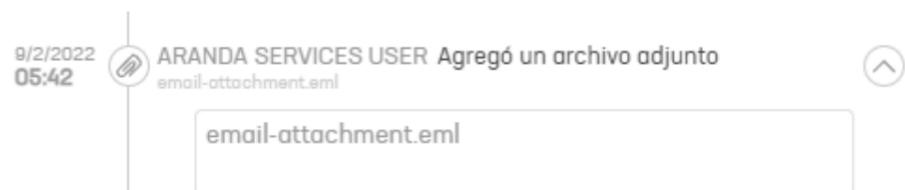
Mensaje recibido al case creator como adjunto del caso

CASO CH-25113:

Se realiza ajuste en la funcionalidad del case 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 por case creator se adjuntará el archivo email-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 adjunto email-attachment.eml al caso.

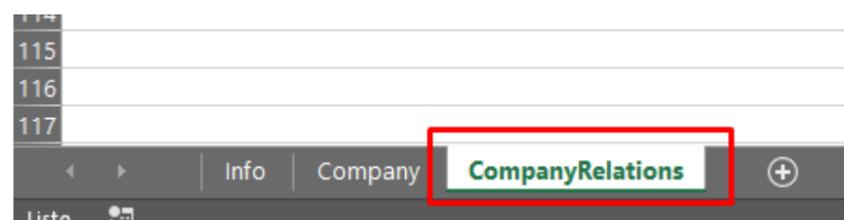


Asociación de clientes y servicios desde carga de compañías

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 archivo Company.xls y ubíquese sobre la hoja CompanyRelations.



2. En las columnas Company, RelationType, Name, Provider e IsRelated diligencie 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 pestaña **CompanyRelations**, 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 archivo **Company.xls** con datos y en la hoja **CompanyRelations** cambie la columna **IsRelated** a 0 en el ítem que desea desasociar.

📌 **Nota:** Los servicios y clientes deben estar asociados al proyecto donde se importe el archivo.

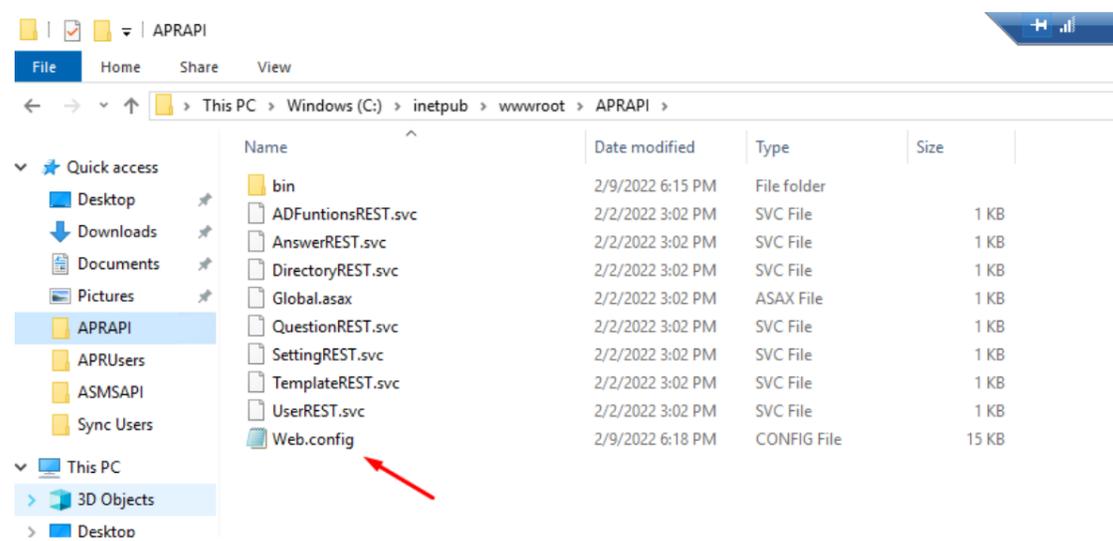
LDAP's por proyecto en Aranda Pass Recovery

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 archivo **Web.config** del sitio **APRAPI**.



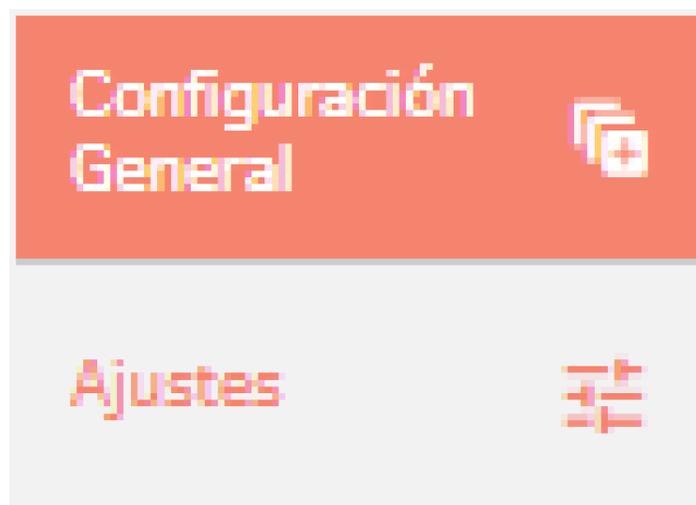
Busque la opción **ASMSAPI** y digite la url de la siguiente manera:



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

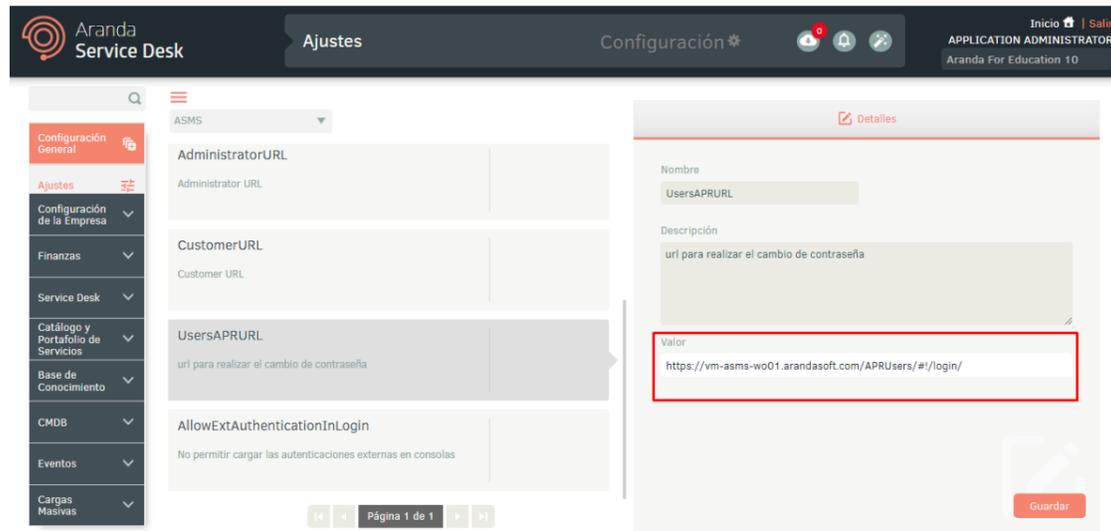
Configuración

Desde la consola de administración haga clic en **Configuración 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/>

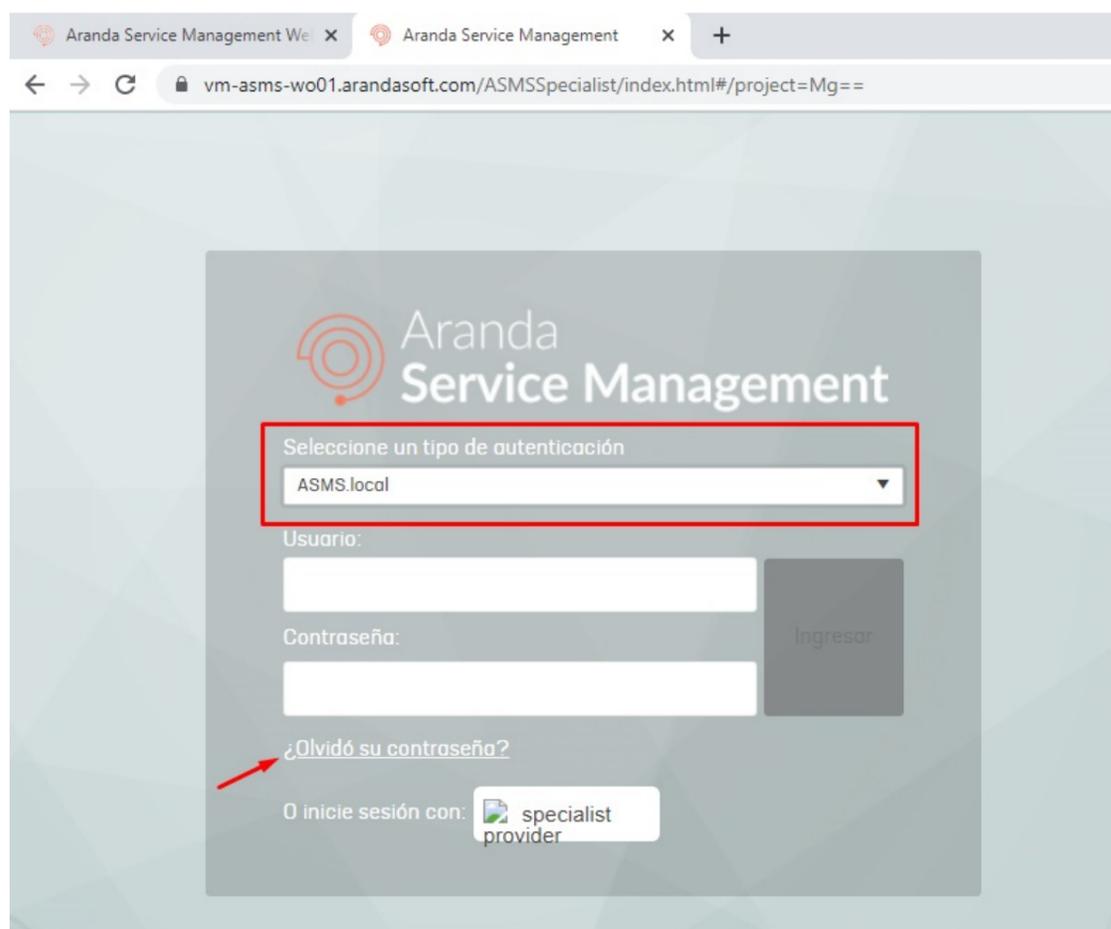
Reemplace "localhost" por el nombre o IP de su servidor de aplicaciones.



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.

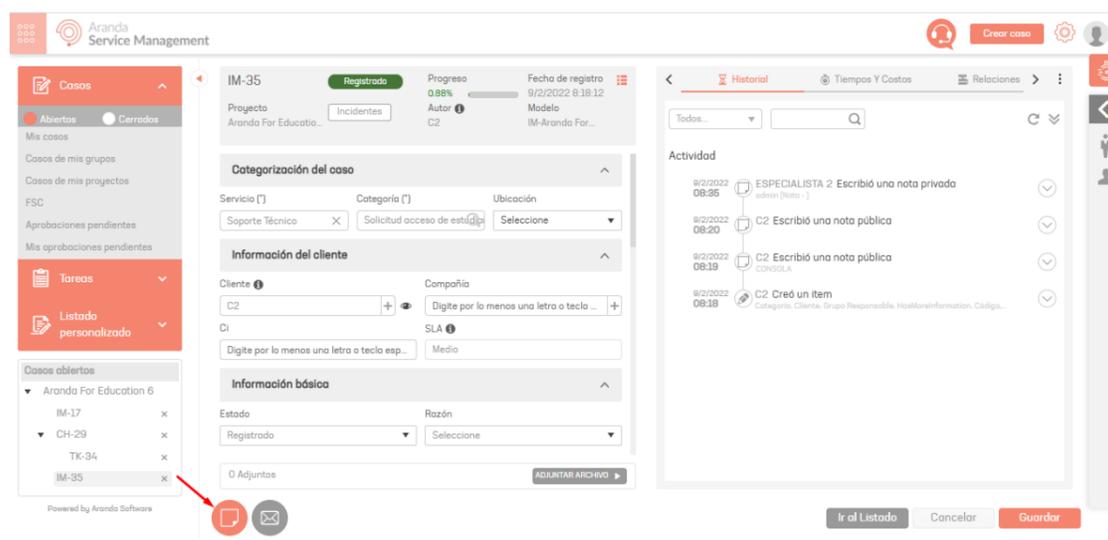


Hipervínculos en notas

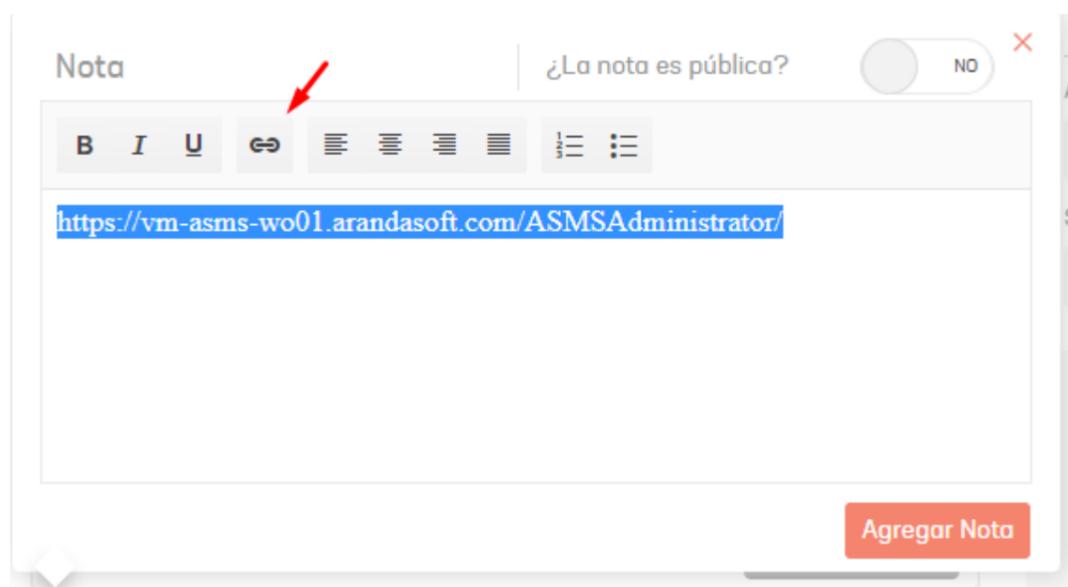
CASO CH-25538:

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.

Insertar hipervínculo ✕

Dirección web

Título

Abrir enlace en una nueva ventana

Haga clic en Insertar y posteriormente agregue la nota.

Nota ¿La nota es pública? NO ✕

B I U

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

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

Historial Tiempos Y Costos Relaciones

Todos...

Actividad

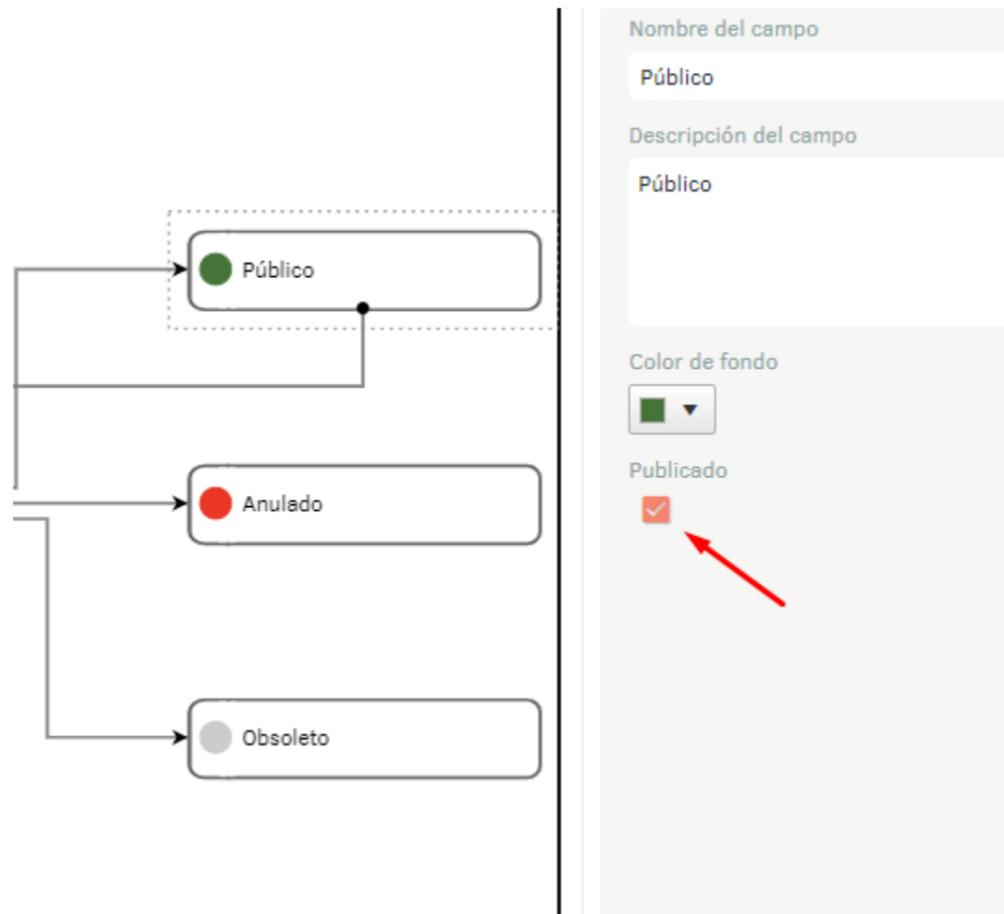
- 11/2/2022 08:02 ESPECIALISTA 2 Escribió una nota privada <https://vm-asms-wo01.arandasoft.com/ASMSAdministrator/>
- 8/2/2022 17:11 Especialista 1 Escribió una nota OK2 (Nota -)

Base de conocimiento en especialista

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.

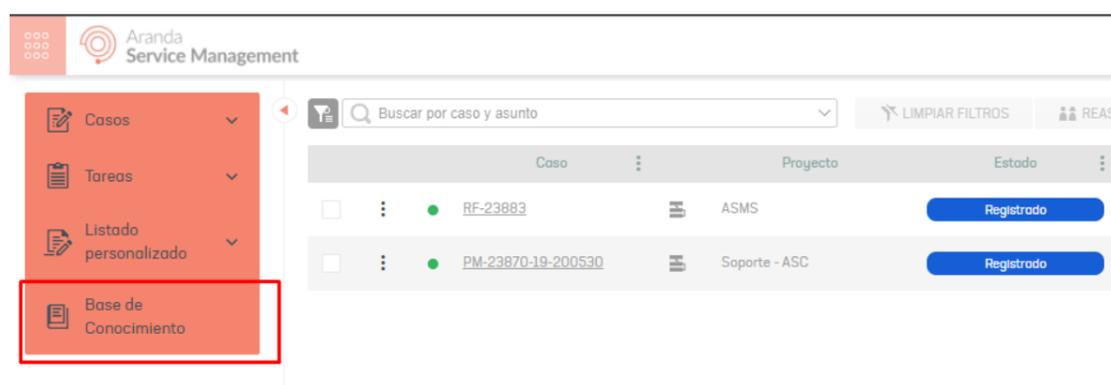
Consola administración Para que los artículos sean visibles en consola especialista, se tendrá en cuenta el check de publicado en Base de conocimiento / Estados, los artículos que se encuentren en los estados donde se tenga habilitado el check de estados se visualizarán en consola especialista.



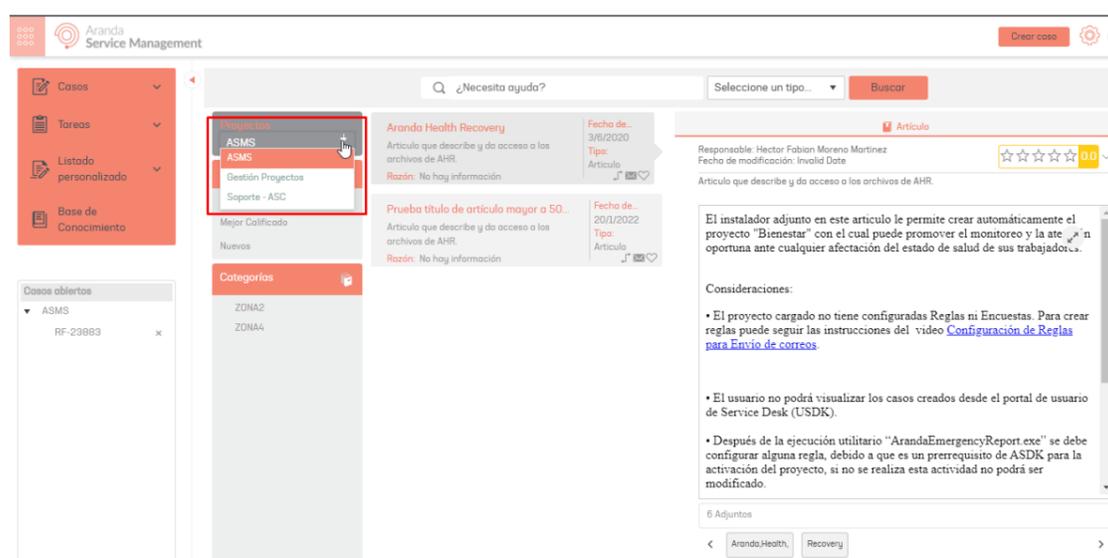
Consola especialista

La base de conocimiento de Aranda contiene artículos que brindan información útil relacionada con los servicios ofrecidos a los clientes.

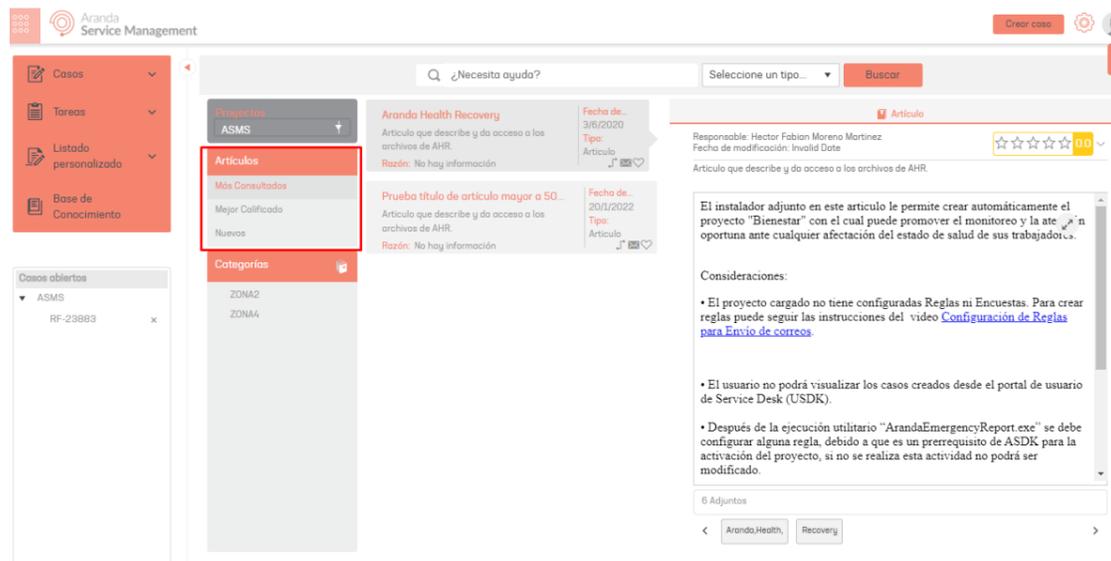
Para consultar los artículos publicados haga clic en **Base de conocimiento**.



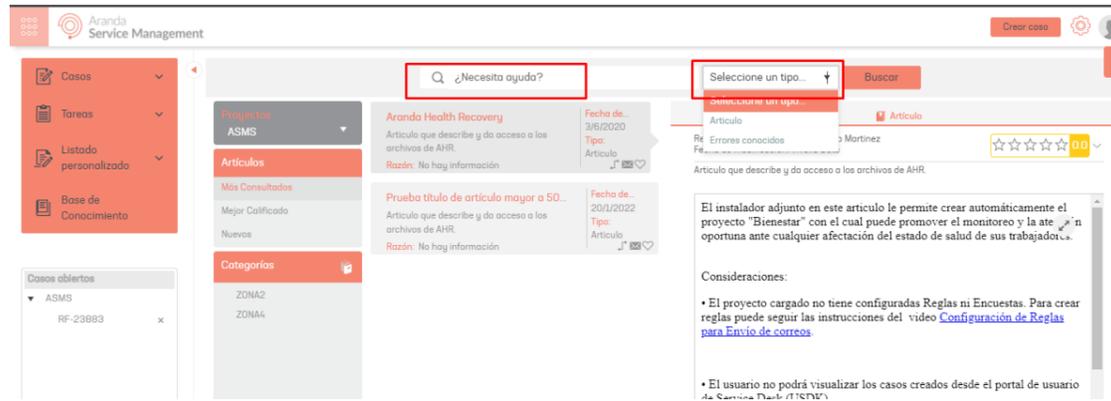
Aparecerá el listado de artículos disponibles. En el panel izquierdo puede filtrar los artículos por proyecto.



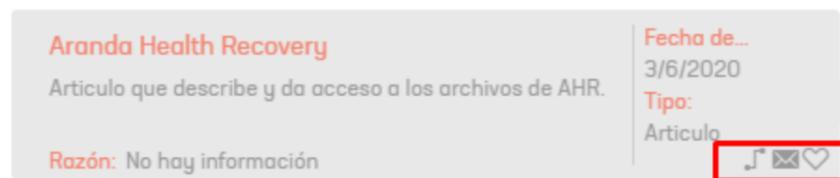
También puede filtrar el listado por categorías o por Artículos más consultados, Artículos mejor calificados y Artículos nuevos.



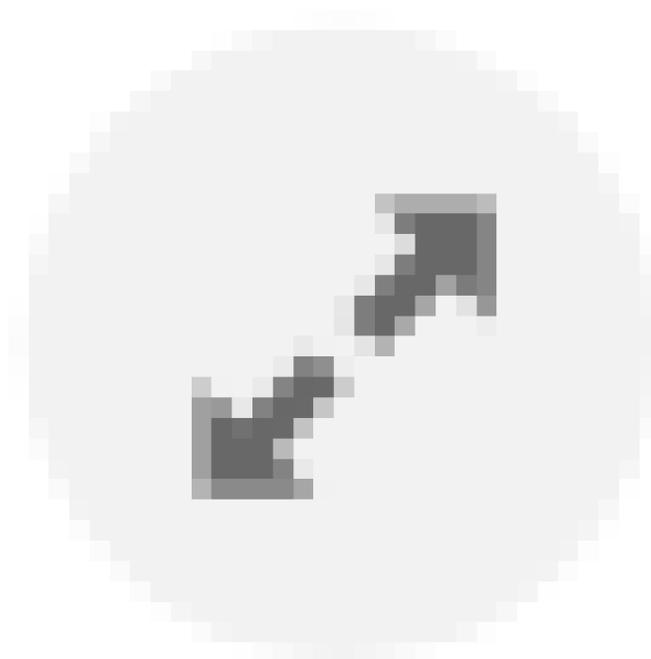
En las barras de la parte superior puede buscar artículos por palabras clave y tipo.



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.

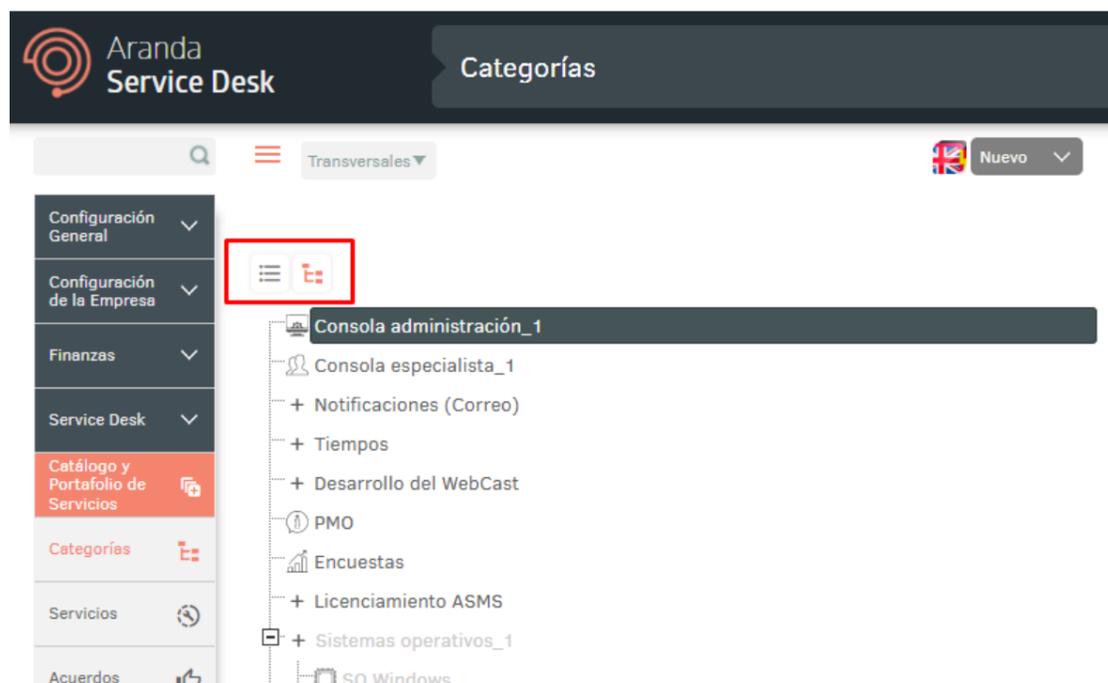
The screenshot shows the Aranda Service Management interface. On the left, there are navigation menus for 'Proyectos ASMS', 'Artículos', and 'Categorías'. The main content area displays an article titled 'Aranda Health Recovery' with a rating of 0.0. A modal window titled 'Calificar artículo' is open, allowing the user to rate the article (shown as five stars) and add comments. The article content, including the introduction and considerations, is visible behind the modal.

Buscador de categorías

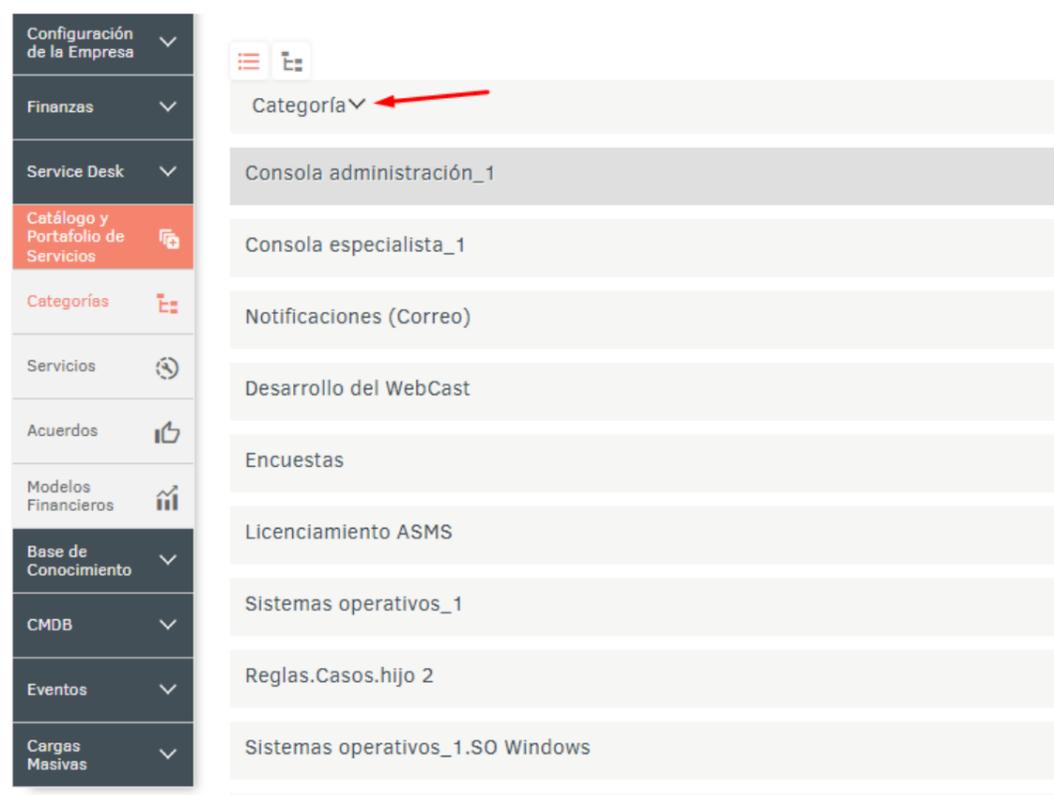
CASO CH-25045:

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

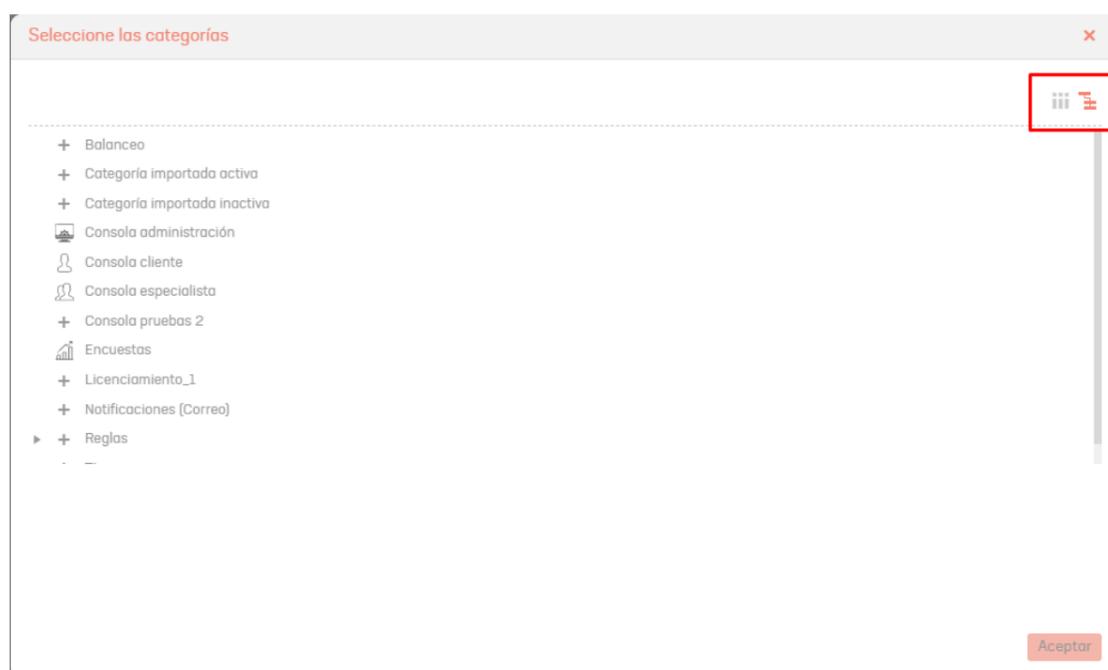
Consola administración Haga clic en Catálogo y Portafolio de servicios / categorías se visualizarán dos iconos los cuales son para seleccionar la manera en la que se desean visualizar las categorías (por defecto vista árbol).



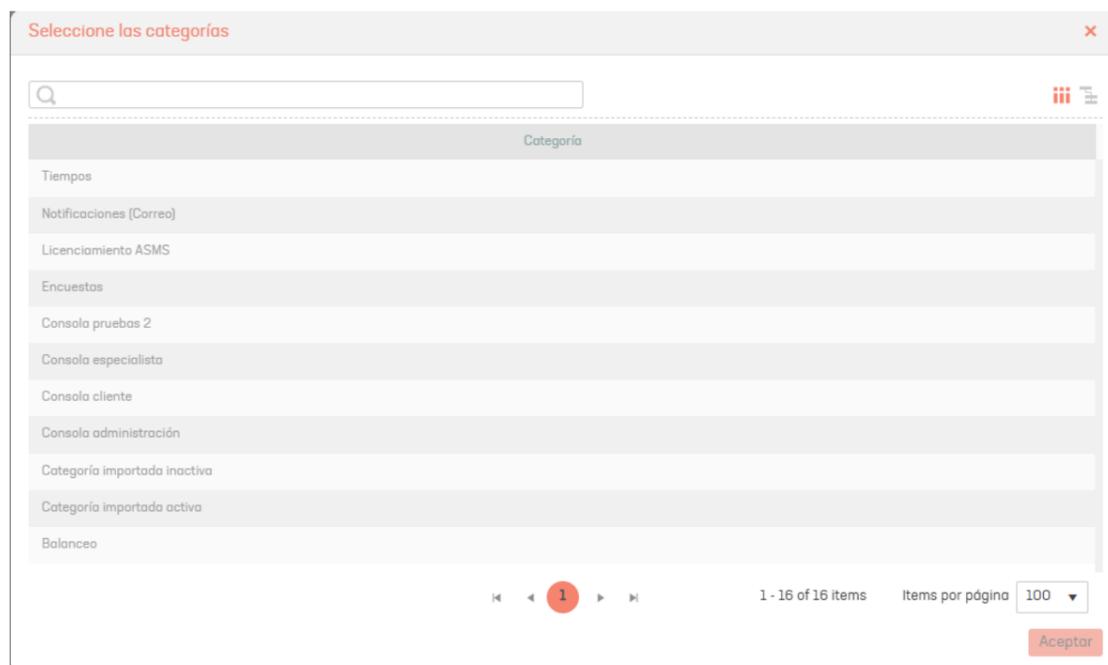
Al seleccionar la vista lista se visualizará un campo para realizar la búsqueda de las categorías, haga clic sobre el título **Categorías** para organizar los resultados de forma alfabética.



Consola especialista Al realizar la creación o edición de un caso, al momento de seleccionar la categoría se visualizarán dos 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, en esta vista solo se listarán las categorías activas en el servicio.

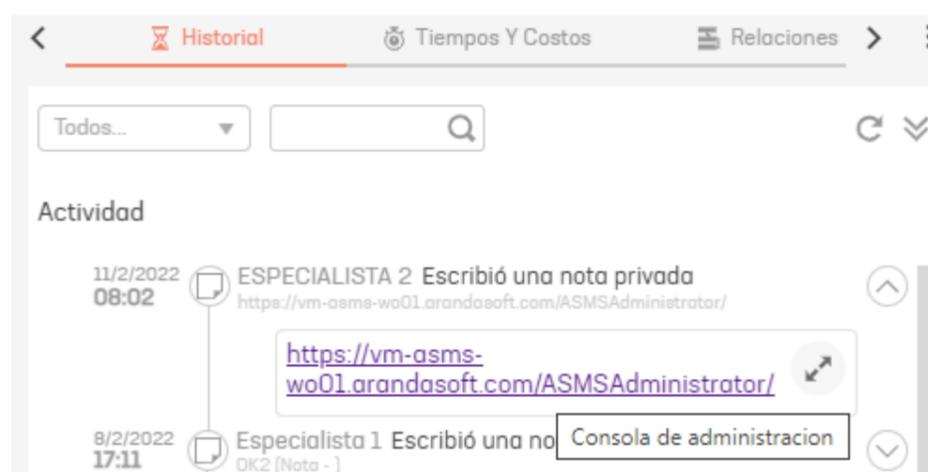


Cambios masivos grupo responsable

CASO CH-26134:

Se realiza ajuste en la funcionalidad del cambios 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 opción Cambios 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 listarán los grupos que tengan en común.

Cambios masivos [X]

Realice los cambios sobre los casos seleccionados, si algunas opciones aparecen deshabilitadas 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 ▼

Preventa - Colombia

Añadir nota: PRIVADO PÚBLICO

B I U [List Icons]

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 selección.

6. Los campos adicionales sólo se habilitarán cuando se realice el cambio de estado.

Archivo vacío

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

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

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

CASO PM-26474-19-200613:

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

Integridad información a través del API

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.

Release Notes ASMS 9.3.1.1

Cálculo del Progreso en Caso

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.

Visualización Modelos Asociados

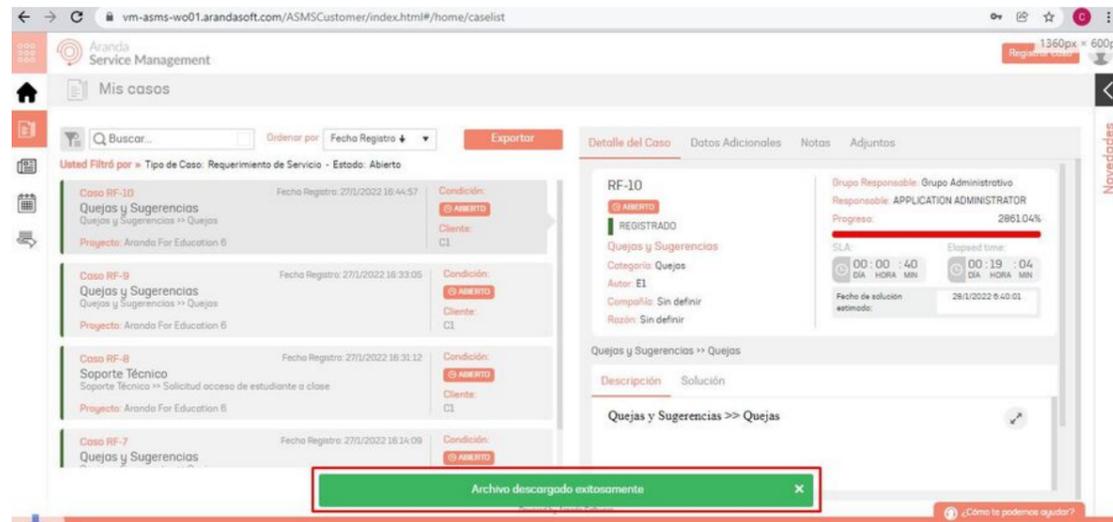
CASO PM-25641:

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.

Notificación de Descarga

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.



Visualizar Categrías en Condiciones de Asignación

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.



Corrección en Formatos de Importación Masiva

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.

Carga URL del Proyecto

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

Visualización en Clonación o Importación de Modelos

CASO PM-24960:

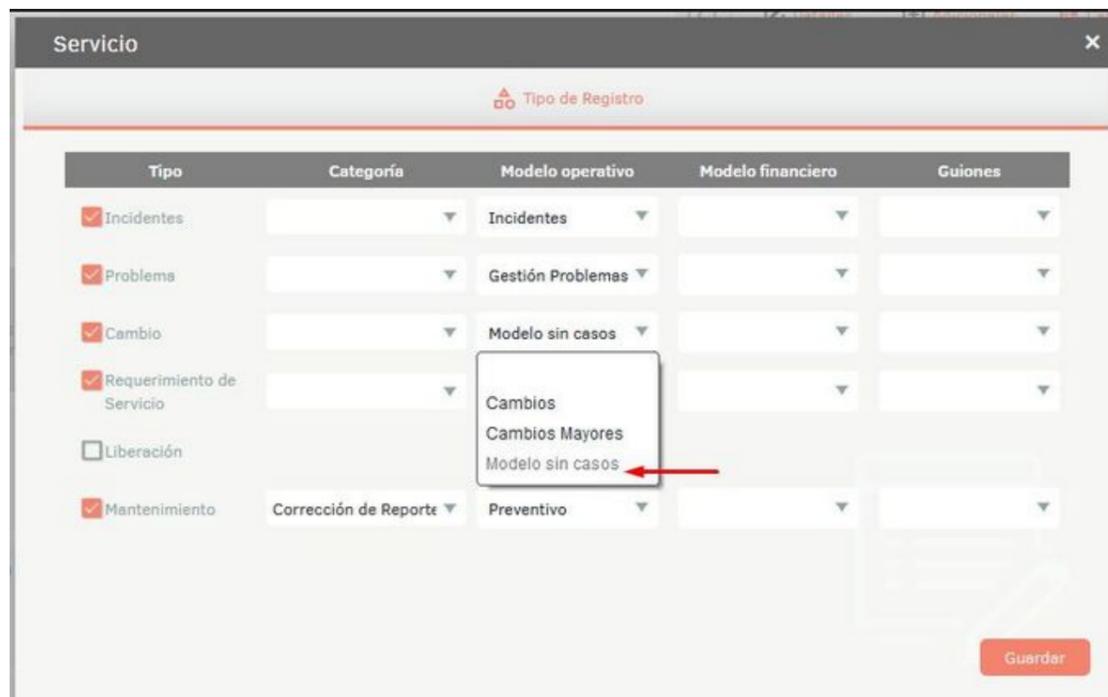
Se soluciona inconsistencia en la consola de administración (ASMSAdministrator), durante la clonación o importación de modelos, podrá visualizarlos de manera inmediata en el listado.

Asociar Modelos a Categorías y/o Servicios

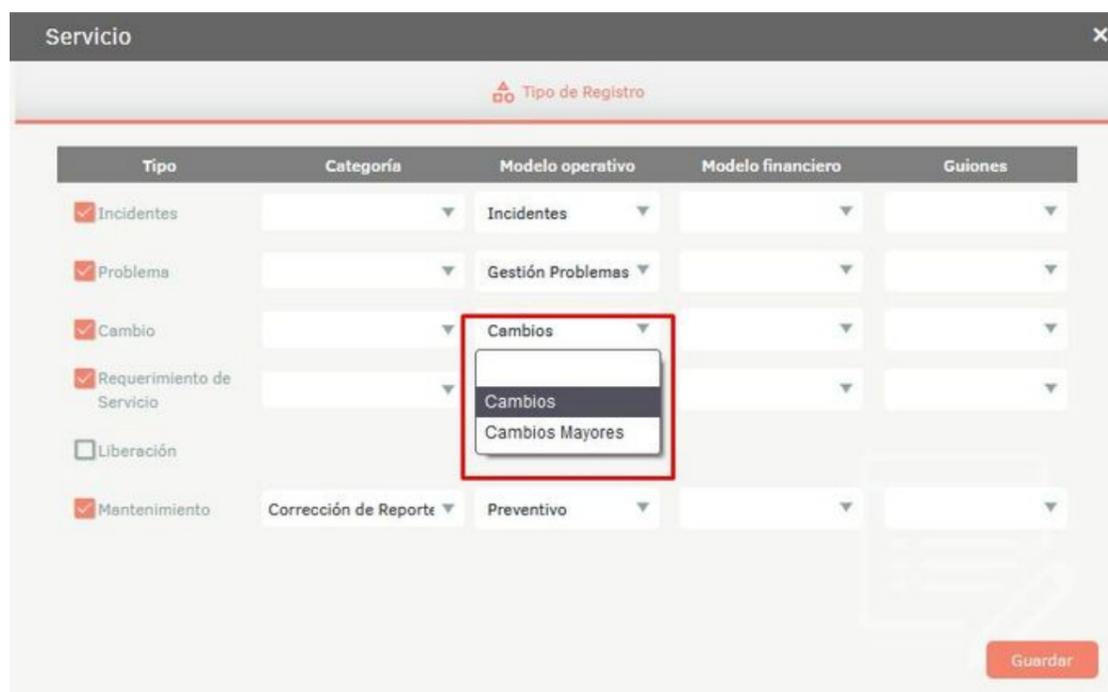
CASO PM-24921:

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.



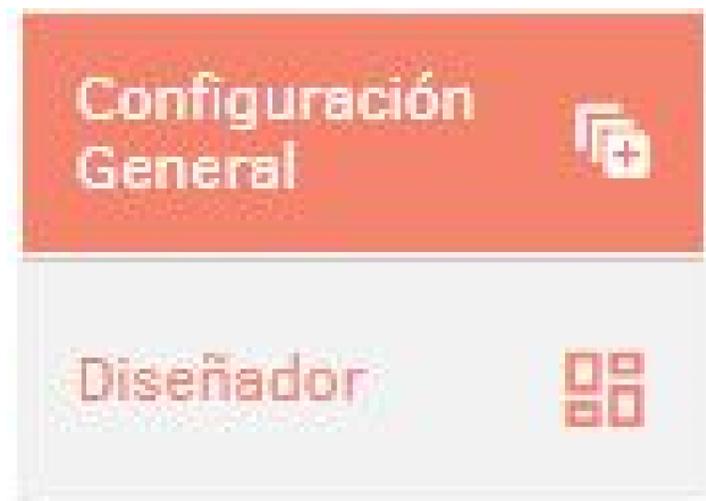
📌 **Nota:** Los modelos con casos abiertos no se pueden borrar o inactivar.

Reestablecer Imágenes en módulo Diseñador

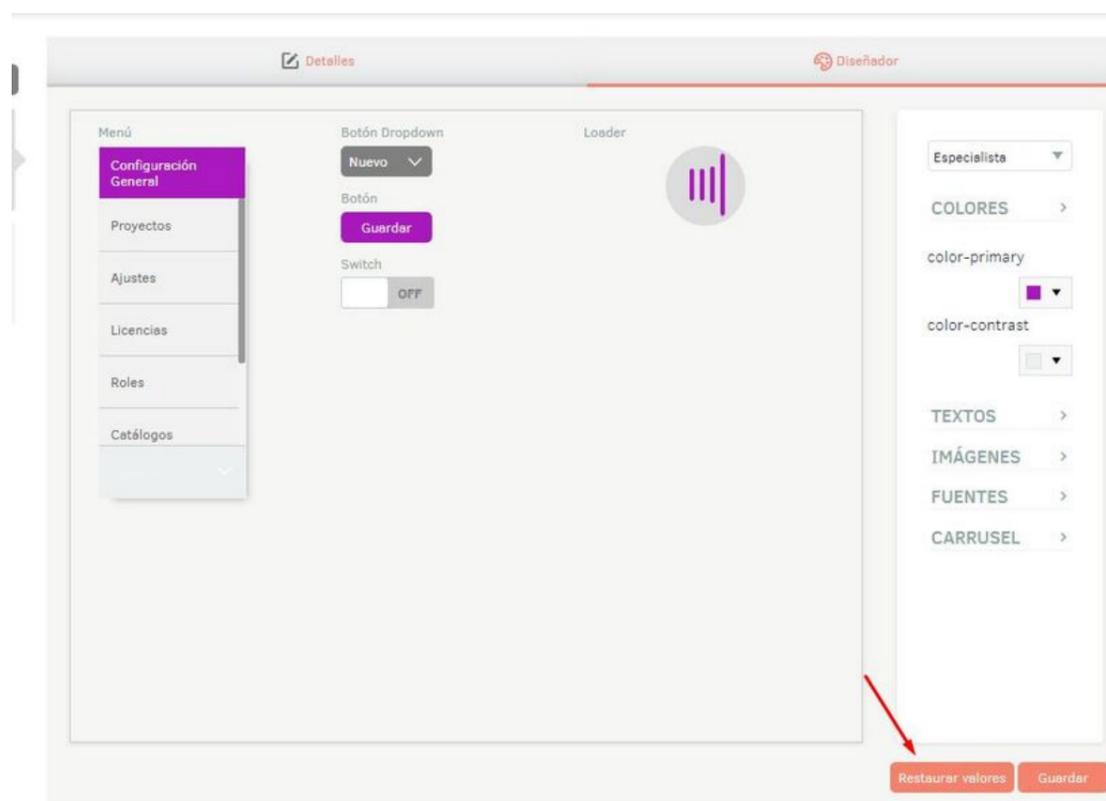
CASO PM-25326:

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.



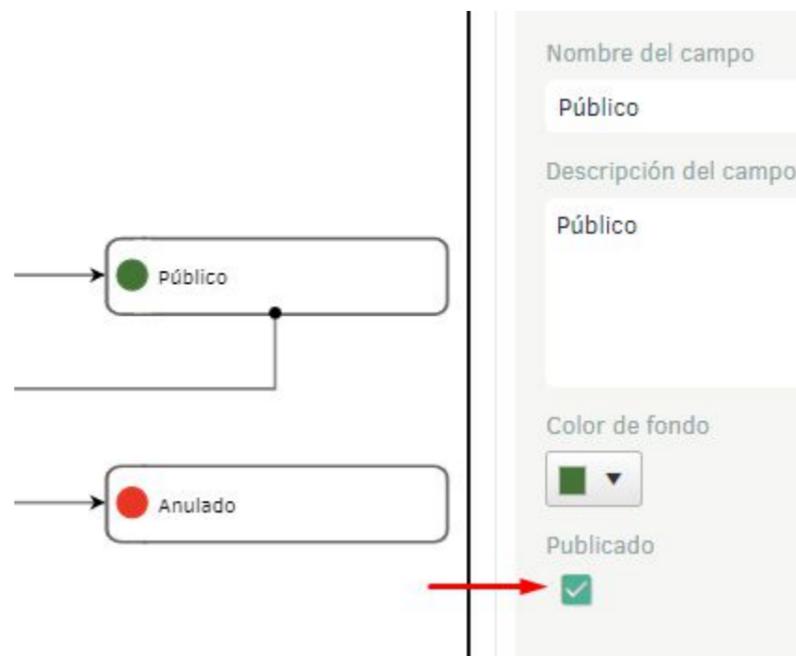
Artículos Habilitados

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.



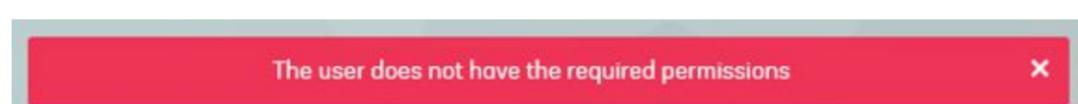
Validaciones de Permisos

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:



Cierre de Sesión de Cuenta

CASO PM-25484:

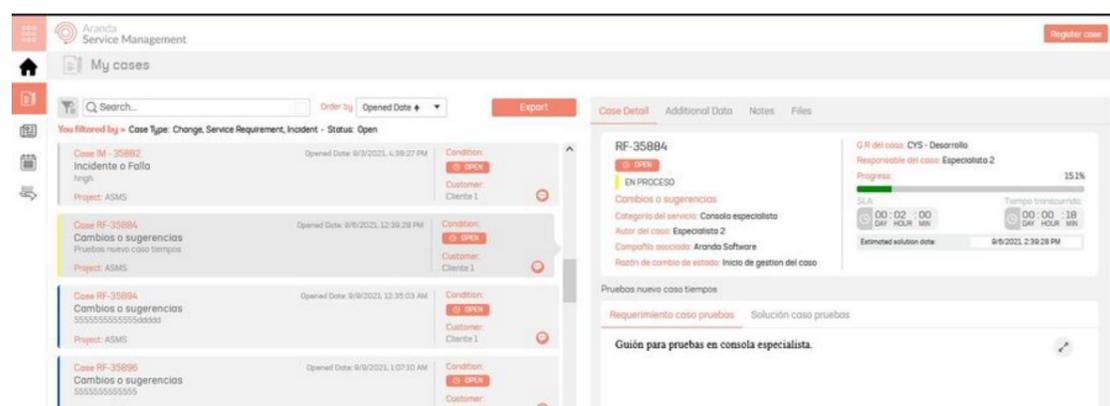
Se realiza ajuste en el cierre de sesión de las consolas Cliente y Especialista, al realizar logout se presenta la siguiente pantalla:



Tiempo del caso de acuerdo al Progreso

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.



Contratos en diferentes estados

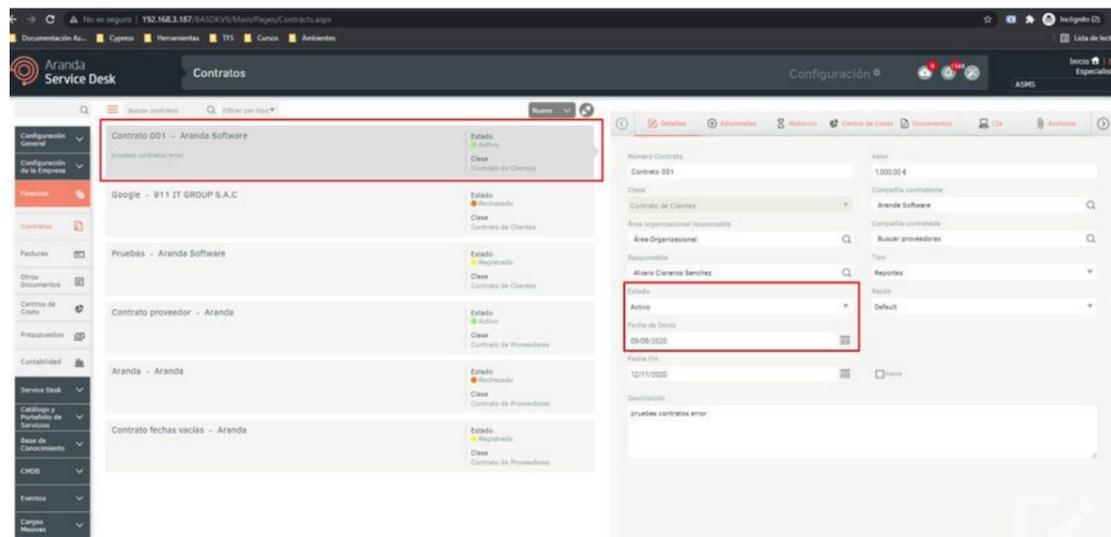
CASO PM-25357:

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:

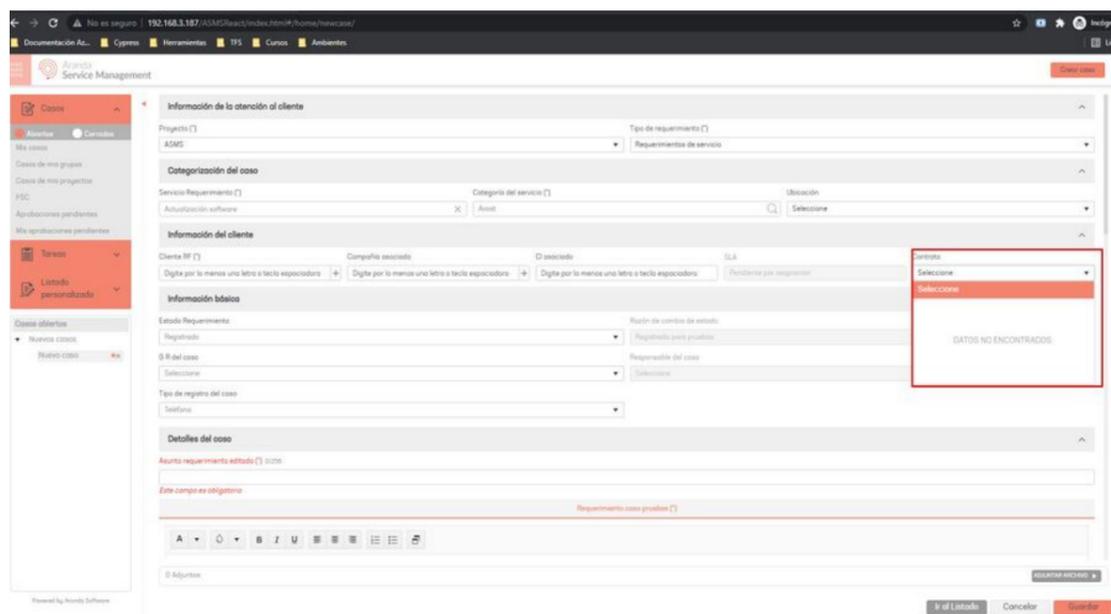
Ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección de Finanzas del menú principal, seleccione la opción Contratos.



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



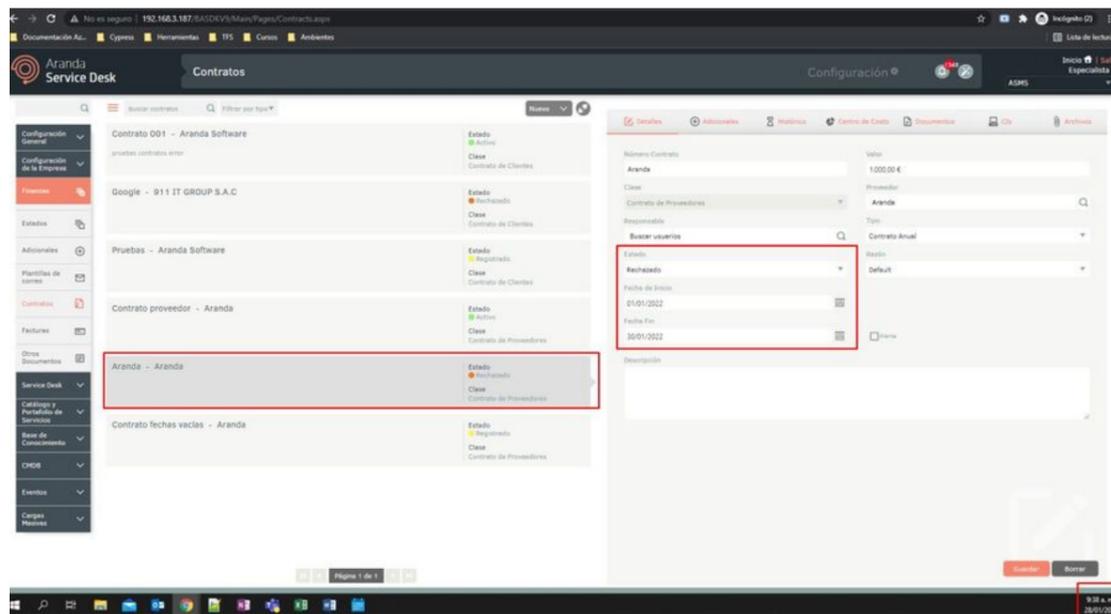
Para Crear un caso, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en el menú encabezado, seleccione el botón Crear Caso. Se diligencian los datos de Información de la atención al cliente, categorización del caso e información del cliente, se observa que el contrato no aparece en el listado.



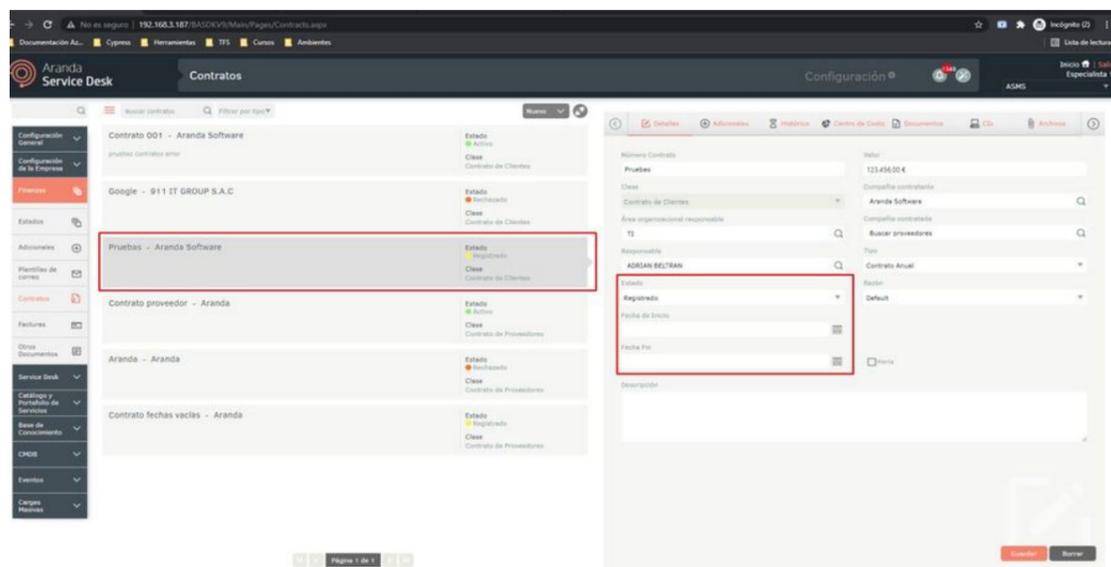
Regrese a la consola de administración en la opción Finanzas/Contratos:



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



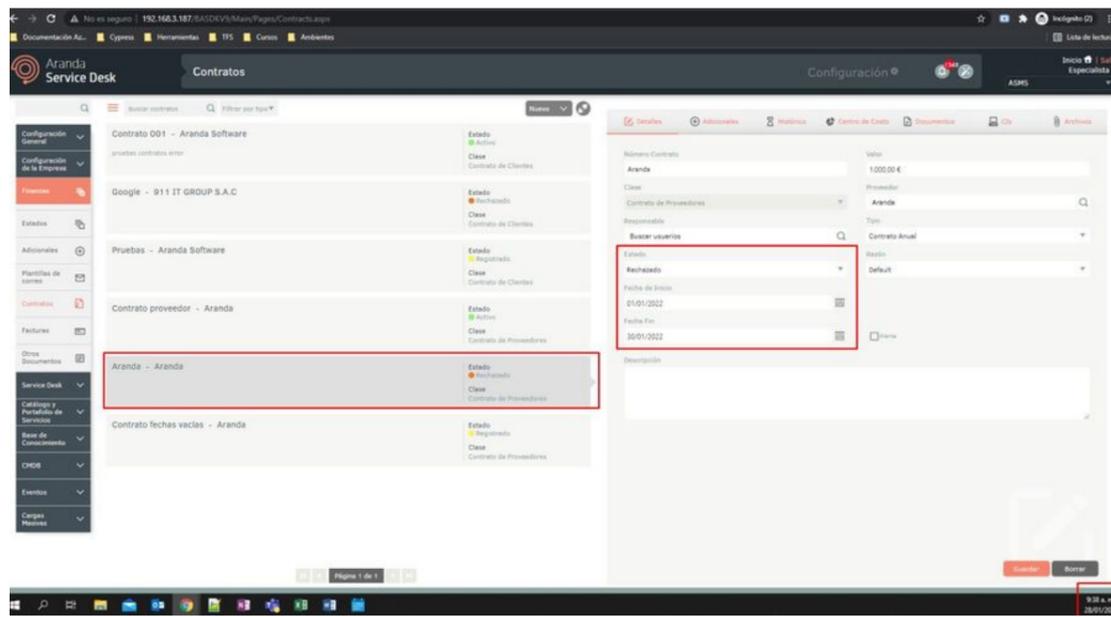
Para Crear un caso, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en el menú encabezado, seleccione el botón Crear Caso. se diligencian los datos de Información de la atención al cliente, categorización del caso e información del cliente, se visualiza que el contrato no aparece en el listado.



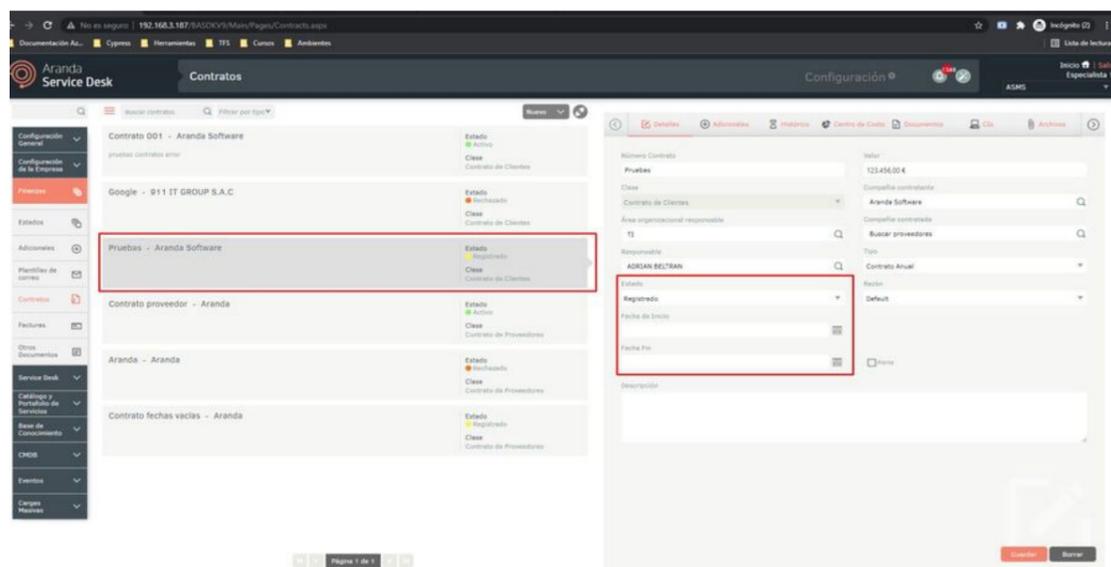
Regrese a la consola de administración en la opción Finanzas/Contratos:



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

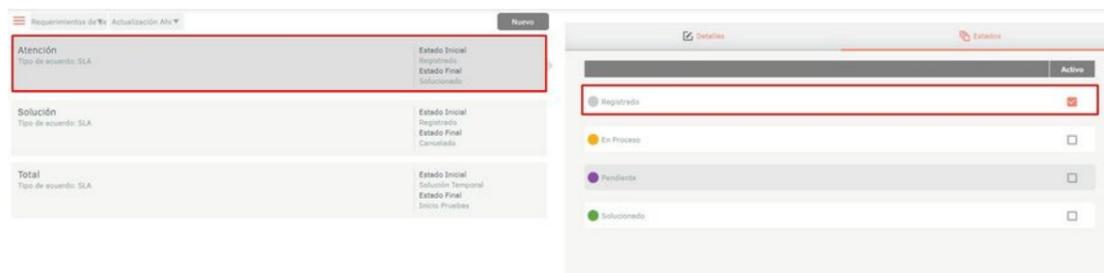
CASO PM-25597:

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 de Service Desk del menú principal, seleccione la opción Tiempos.



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":

Información de la atención al cliente

Proyecto [] Tipo de requerimiento []
 ADMS Requerimientos de servicio

Categorización del caso

Servicio Requerimiento [] Categoría del servicio [] Ubicación []
 Actualización software X Asist Seleccione

Información del cliente

Cliente RF [] Compañía asociada [] C asociado [] SLA [] Contrato []
 ADOLFO VALDEZ OL Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora + Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora + Pendiente por asignación Seleccione

Información básica

Estado Requerimiento [] Razón de cambio de estado []
 Registrado Registrado para pruebas

OR del caso [] Responsable del caso []
 Seleccione Seleccione

Tipo de registro del caso []
 Teléfono []

Detalles del caso

Asunto requerimiento editado [] 1036

Prueba

Requerimiento caso pruebas []

Guion para pruebas en consola especialista.

0 Adjuntos

Ir al Listado Cancelar Guardar

Posterior a la creación del caso, hacer clic a la pestaña "Tiempos y costos":

RS-36957 Registrado Progreso 167% Autor del caso Angelica Cuero Fecha de registro 27/1/2022 20:29:01 Modelo Servicio Soporte

Tiempos y 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 00d:00h:00min	278%	27/1/2022 20:44:01	---
Solución 00d:00h:00min	0%	27/1/2022 21:29:01	---
Estado condicional 00d:00h:00min	208%	27/1/2022 20:48:01	---
Req solucionado 00d:00h:00min	437%	27/1/2022 20:39:01	---

Ir al Listado Cancelar Guardar

Se observa el avance del tiempo en "Atención":

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	16.78%	27/1/2022 20:44:01	---
Solución 00d:00h:00min	0%	27/1/2022 21:29:01	---
Estado condicional 02min	12.58%	27/1/2022 20:49:01	---
Req solucionado 02min	25.17%	27/1/2022 20:39:01	---

Tiempo		Costos	
FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CIERRE	FECHA DE CORREO	TIEMPO TOTAL
27/1/2022 20:29:01	00d:00h:00min
Tiempo 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":

The screenshot shows the 'Detalles' page for case RS-36957. The 'Estado Requerimiento' dropdown menu is highlighted with a red box and set to 'Anulado'. Other fields include 'Razón de cambio de estado' (Caso de prueba), 'Responsable del caso' (Especialista 1), and 'Tipo de registro del caso' (Teléfono). The 'Defina el nivel de prioridad' section shows 'Impacto del caso' (Low) and 'Urgencia del caso' (Low).

Se observa que el caso cambió de estado:

The screenshot shows the case header for RS-36957. The status is now 'Anulado' (Anulled). The progress bar is at 57.44%. The author is Angelica Cuero. The date of registration is 27/1/2022 20:29:01. The project is ASMS and the model is Servicio Soporte.

Hacer clic nuevamente en la pestaña "Tiempo y Costos", se observa que no fue diligenciada la "Fecha Real":

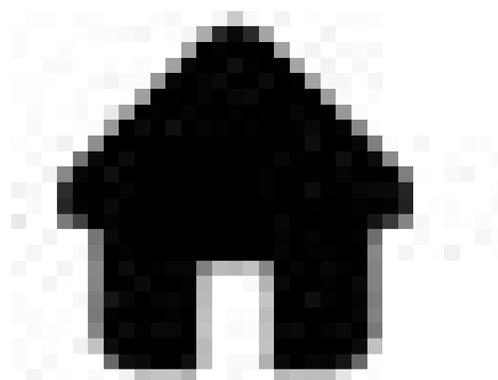
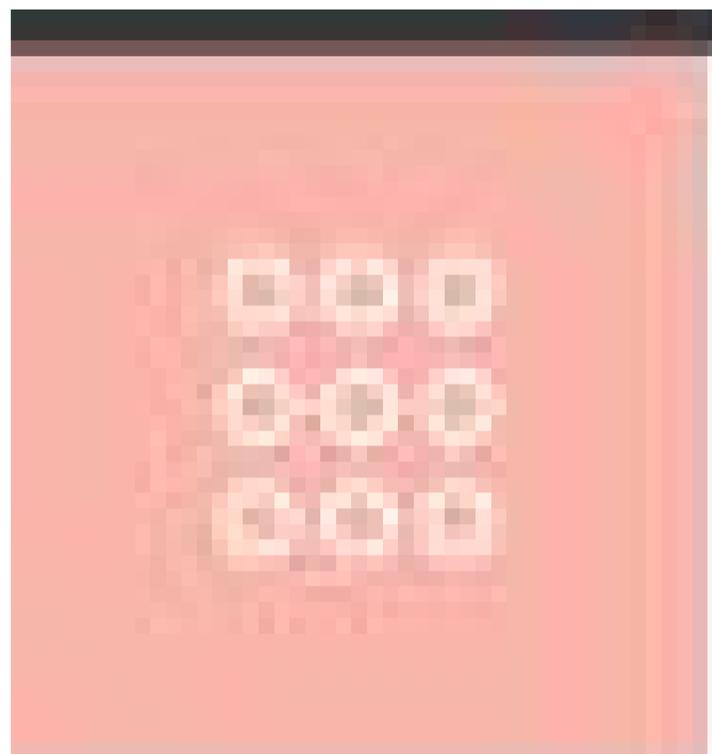
Tiempo		Costos	
FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CIERRE	FECHA DE CORREO	TIEMPO TOTAL
27/1/2022 20:29:01	27/1/2022 20:37:38	---	08min
Tiempo relacionados a este caso.			
TIEMPO	PROGRESO	FECHA ESTIMADA	FECHA REAL
Atención			
08min	57.56%	27/1/2022 20:44:01	---
Solución			
00d:00h:00min	0%	27/1/2022 21:29:01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

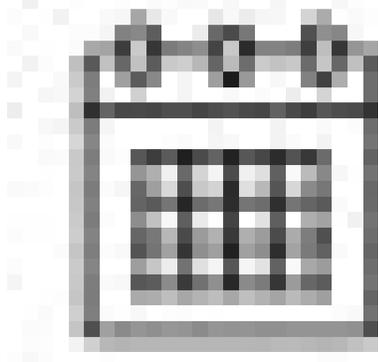
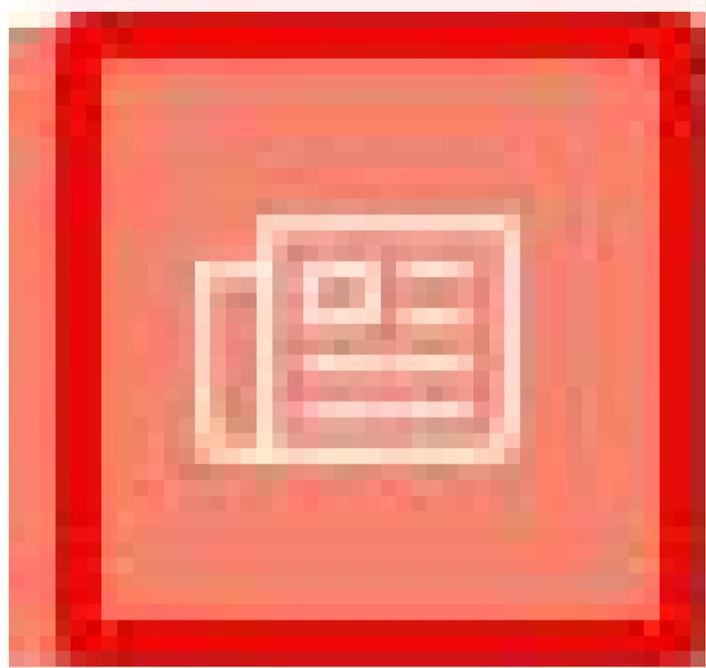
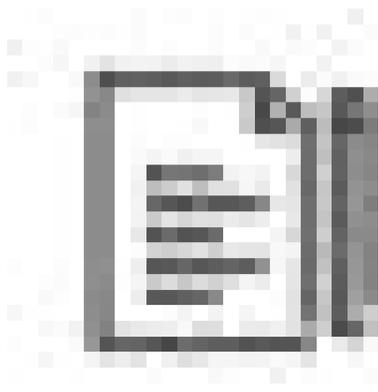
Scroll Horizontal

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 opción Base de conocimiento.





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



Borrar Categorías

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.

Visualizar Artículos en Proyecto

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.

Ingresa 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.

The screenshot shows a configuration page with a navigation bar at the top containing 'Detalles', 'Ajustes', 'LDAP', 'Valores por defecto', and 'Autenticación externa'. The main content area includes several settings: 'Selección el tipo de caso predeterminado' set to 'Requerimiento de Servicio'; 'LDAP por defecto' and 'Branding por defecto' as dropdown menus; 'Url especialistas' and 'Url cliente' as text input fields with URLs; 'Ver categorías no visibles para los usuarios' as an unchecked checkbox; 'Permitir cargar las autenticaciones externas en el login' as a checked checkbox; and 'No visualizar artículos en la consulta de servicios desde el portal cliente' as a checked checkbox, which is highlighted with a red border. A 'Guardar' button is at the bottom right.

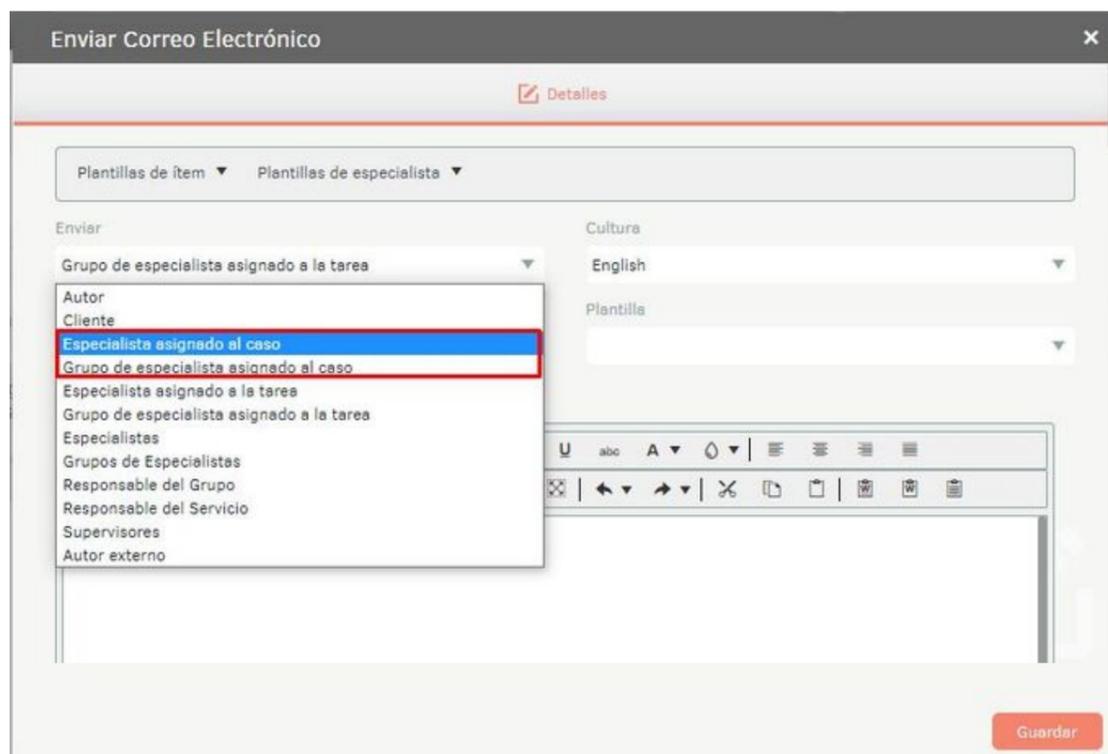
Nota:

- 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 artículos 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.

Acción Enviar Correo Electrónico

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.



Agregar Nota en Historial del Caso

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

carlos.martinez@arandasoft.com ha enviado un reporte del caso a victor.garcia@arandasoft.com

con el asunto: **Caso en espera de evaluación**

El siguiente caso se encuentra en espera para su evaluación

1. Caso **IM-23853-19-104259**



Tiempos en Categorías

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 de Catálogo y Portafolio de Servicios del menú principal, seleccione la opción Servicios.



Seleccione un servicio haga clic en la pestaña Categorías, al editar una categoría seleccione la pestaña Tiempos.

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 Categorías 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.

Detalles **História**

IM-23106-19-104109 **En espera** Progreso 2.54%

Data de registro: 15/09/2021 10:50:08 Projeto: Soporte - ASC Serviço: Incidente o falla sobre el producto

Autor: Edison Mauricio Riaño Alvarado Responsável: Jhon Alejandro Choconta Cardozo Cliente: Cristian Gutierrez Companhia: SELCOMP INGENIERIA SAS Não há informação

Detalles 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.

Importación Masiva de Proyecto

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.

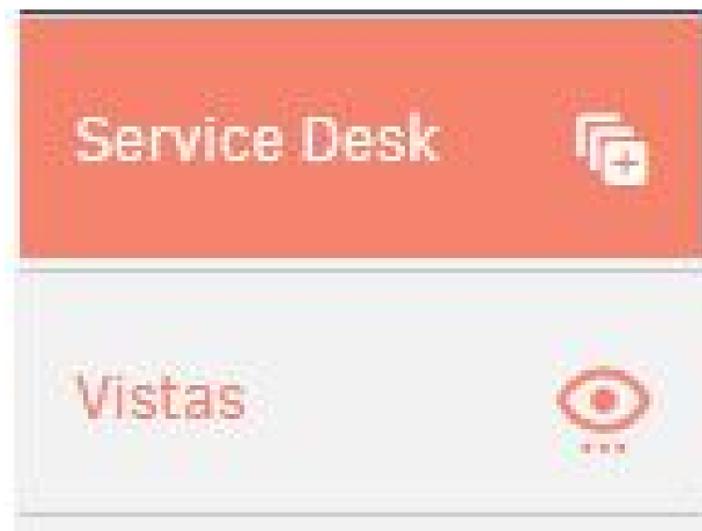
Visibilidad en campo Fecha de Agendamiento

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 agendamento (*): 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

28/1/2022 17:35 Especialista 2 Modificó un item
Estado Requerimiento, Fecha de agendamento

Campo modificado	Nuevo valor	Valor anterior
Estado Requerimiento	En Proceso	Pre autorización
Fecha de agendamento	27/1/2022, 21:36:14	Sin información

En el envío del correo desde el caso, se agregó el tag de Fecha de agendamento; 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.

AGREGAR TAG

Buscar tag

- Tipo de registro
- Lista de Releases
- Grupo Responsable
- Responsable
- Fecha de agendamento
- Servicio
- Lista de Requerimientos de servicio

Prevista Enviar

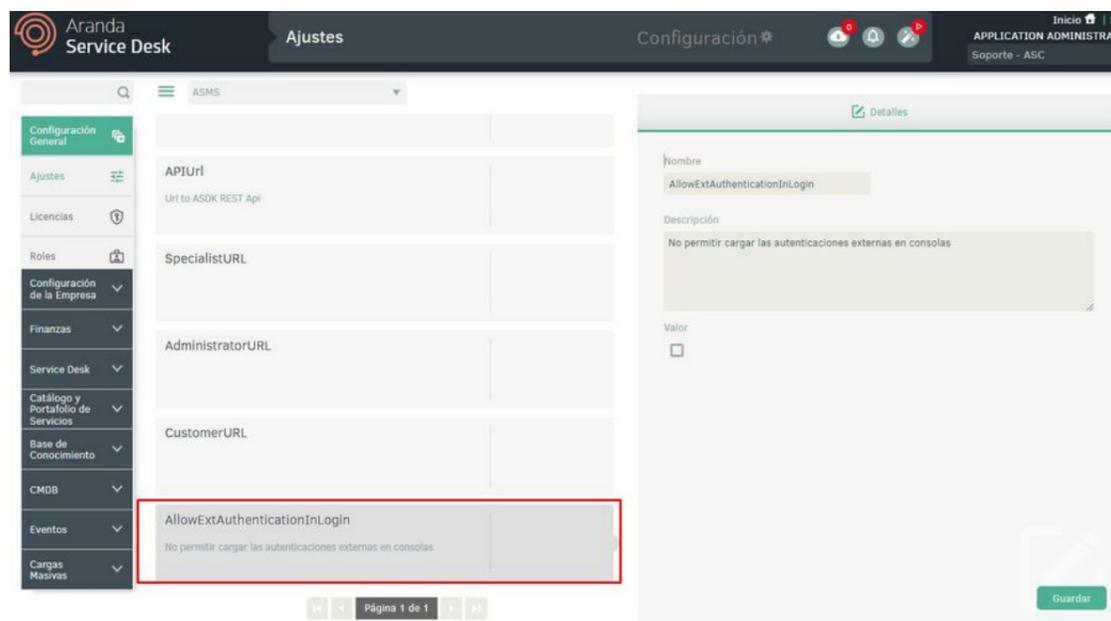
Asociar Autenticaciones Externas por Proyecto

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 por 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 listarán 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.

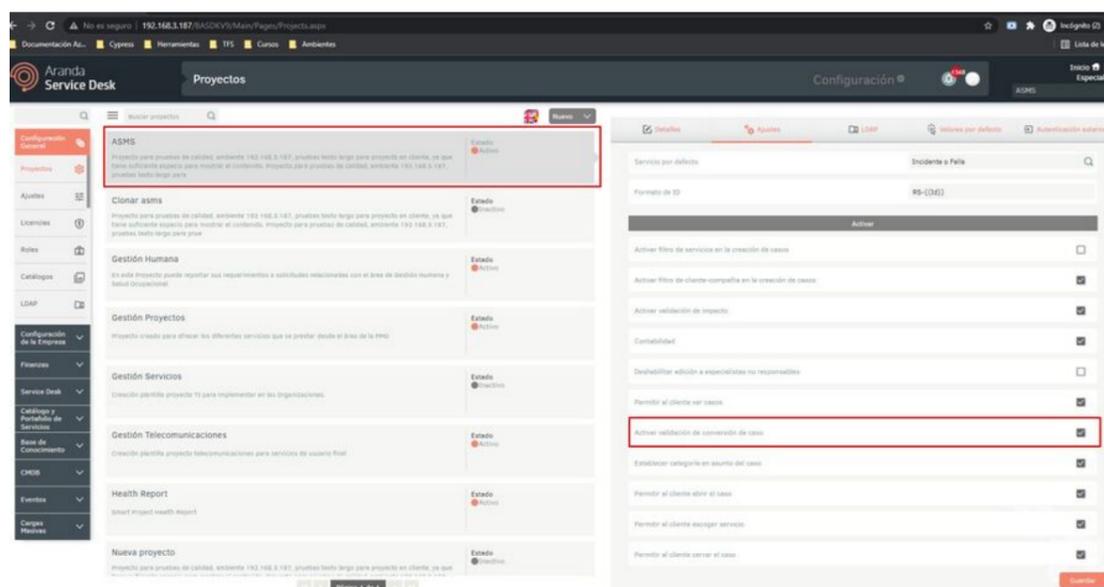


Campos Adicionales Obligatorios al convertir caso

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
RS-36937	ASMS	Pre autorización	Requerimiento de ...	26/1/2022 8:36:53
RS-36933	ASMS	Registrado	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:20:53
RS-36932	ASMS	Resuelto	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:19:05
IM_36931	ASMS	Registrado	Incidentes	25/1/2022 9:17:05
RS-36930	ASMS	Registrado	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:15:38
RS-36929	ASMS	Registrado	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:13:40
RS-36928	ASMS	Pre autorización	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:11:42
RS-36926	ASMS	Pre autorización	Requerimiento de ...	25/1/2022 9:08:03

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 Garcia Modelo Servicio Soporte

Campos petición

Lista req [?] Este campo es obligatorio

Arbol req

Opción múltiple RF

Fechas

0 Adjuntos ADJUNTAR ARCHIVO

Información del cliente

Cliente RF [?] Compañía asociada

CI asociado SLA

Contrato

Defina el nivel de prioridad

Impacto del caso Urgencia del caso

Prioridad del caso Proveedor del caso

UC Area Org del caso

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

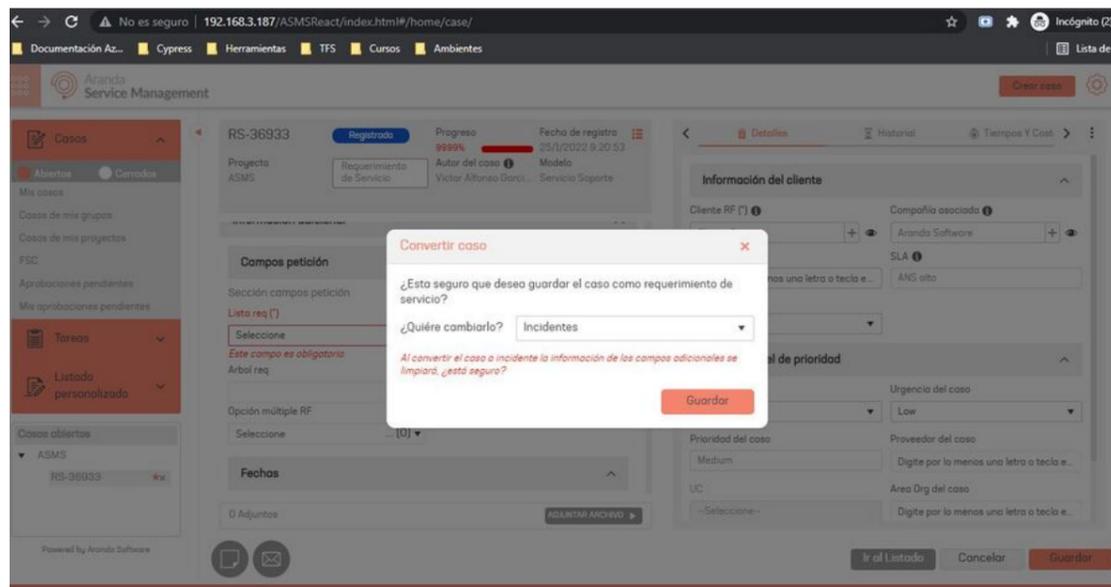
Convertir caso

¿Esto seguro que desea guardar el caso como requerimiento de servicio?

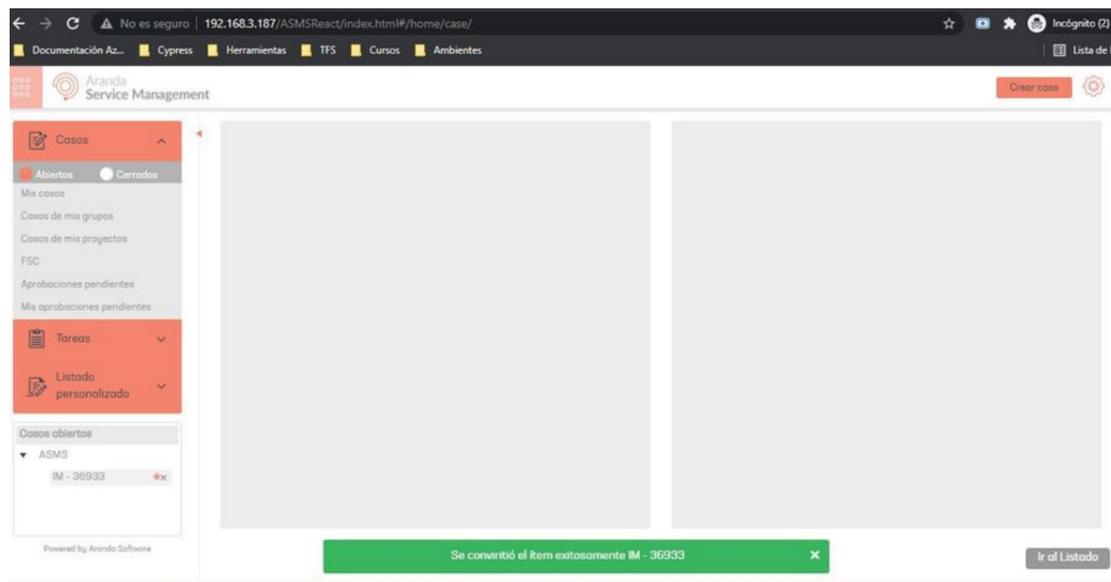
¿Quiéreblo?

Guardar

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



Se guarda el cambio de manera correcta:



Campos Automáticos en Artículos

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.

Aranda Service Management
Base de Conocimiento

¿Necesita ayuda?

Proyectos ASMS

Artículos

Más Consultados

Categorías

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

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:

Enviar correo

De:
cl

Para:

Asunto:
Titulo artículo importado

Enviar

Diligenciar el campo "Para:" y hacer clic en "Enviar":

Enviar correo

De:
cl

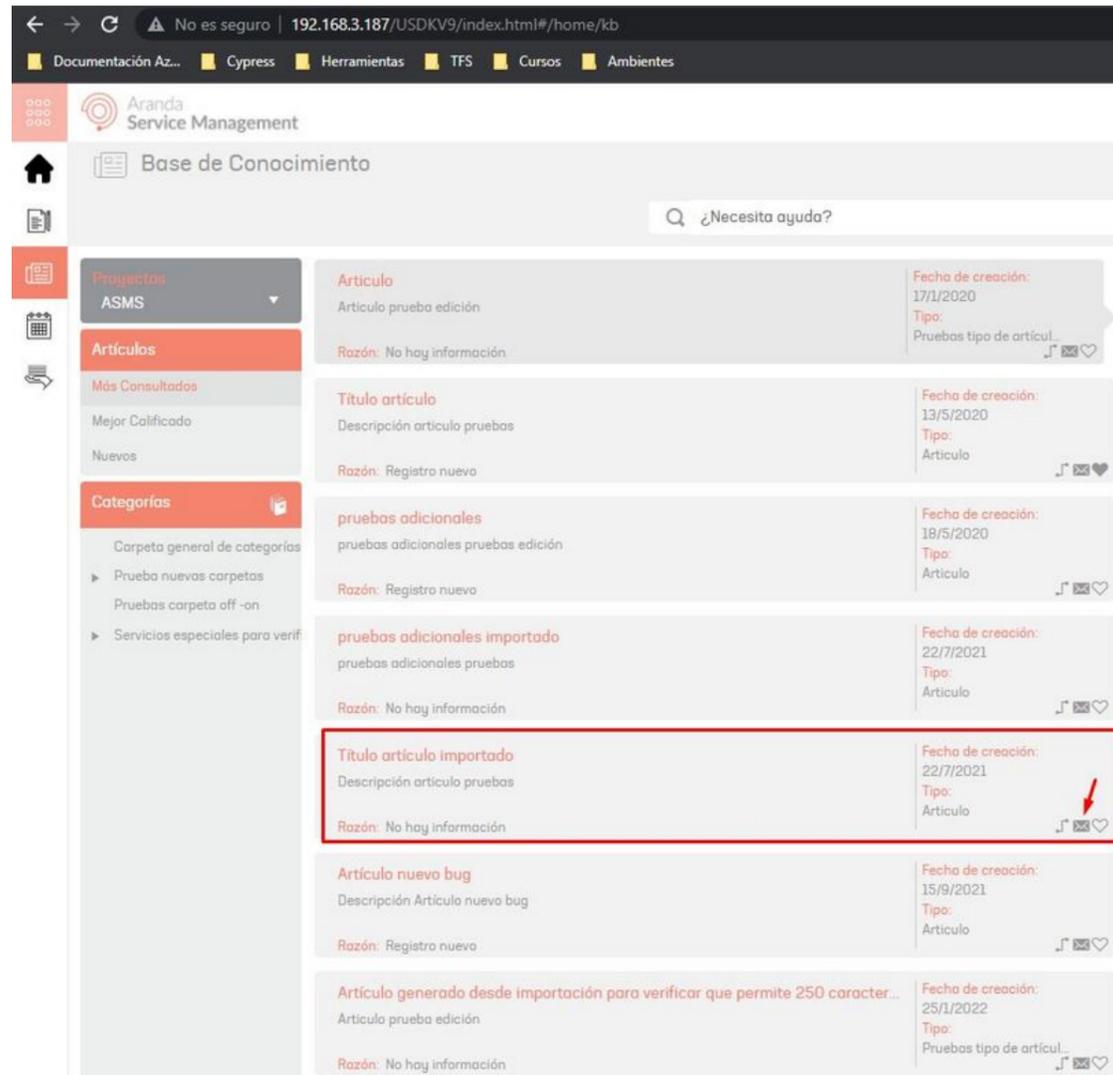
Para:
angelica.cuero@arandasoft.com

Asunto:
Titulo artículo importado

Enviar

Opción 2: Usuario autenticado con 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 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

Configuraciones Banner

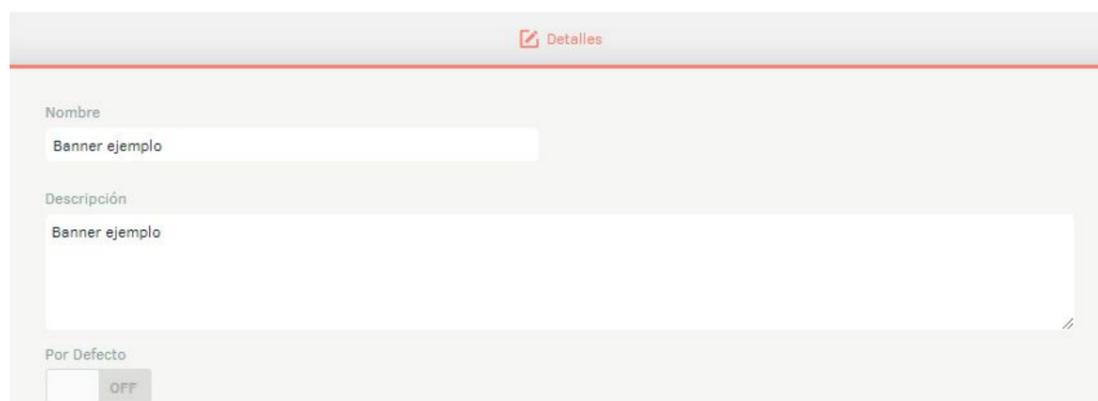
CASO CH-25799:

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

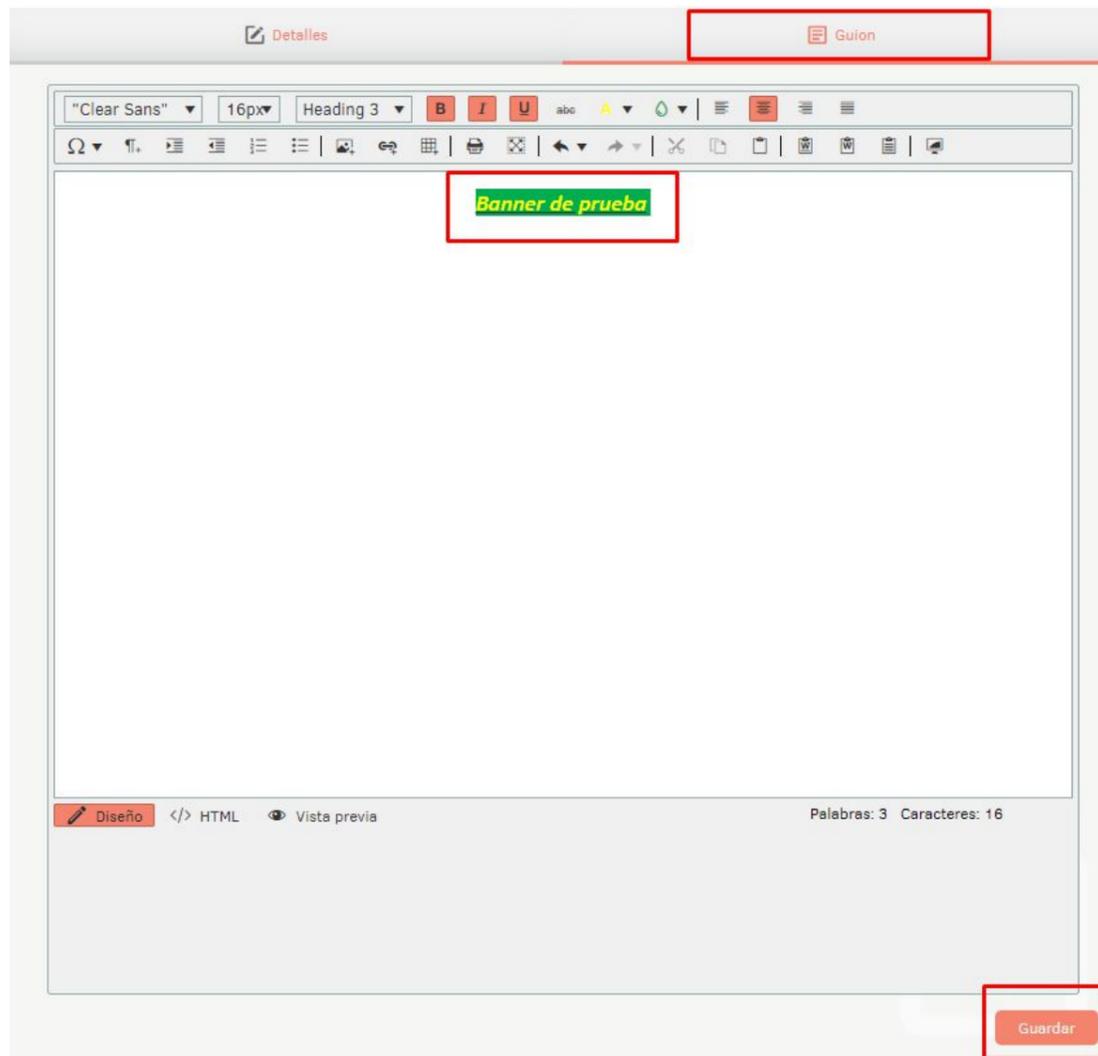
Ingresar a la consola de administración Configuración General/Banners:

Configuración General	
Proyectos	
Ajustes	
Licencias	
Roles	
Catálogos	
LDAP	
Registro de Eventos	
Servidores de Salida	
Banners	

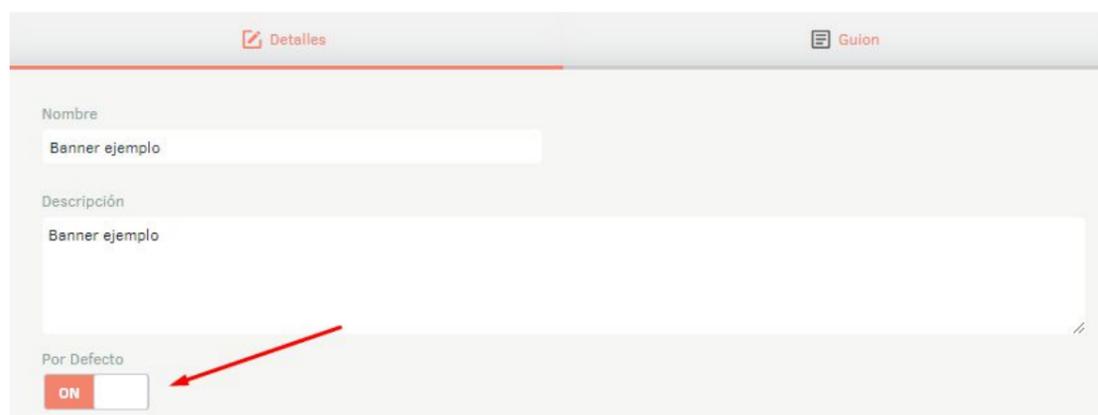
Clic en nuevo y en la pestaña de "Detalles" diligenciar los campos de "Nombre" y "Descripción", clic en Guardar:



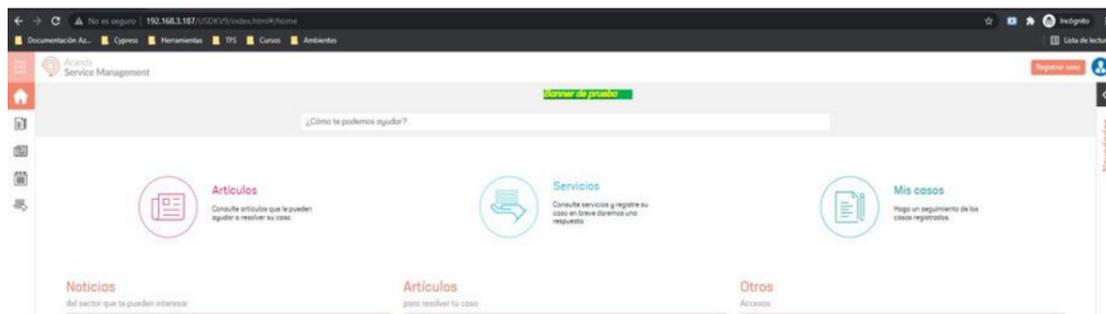
Luego dirigirse a la pestaña de "Guion" y configurar un Banner que cuente con diferentes estilos, clic en "Guardar":



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



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

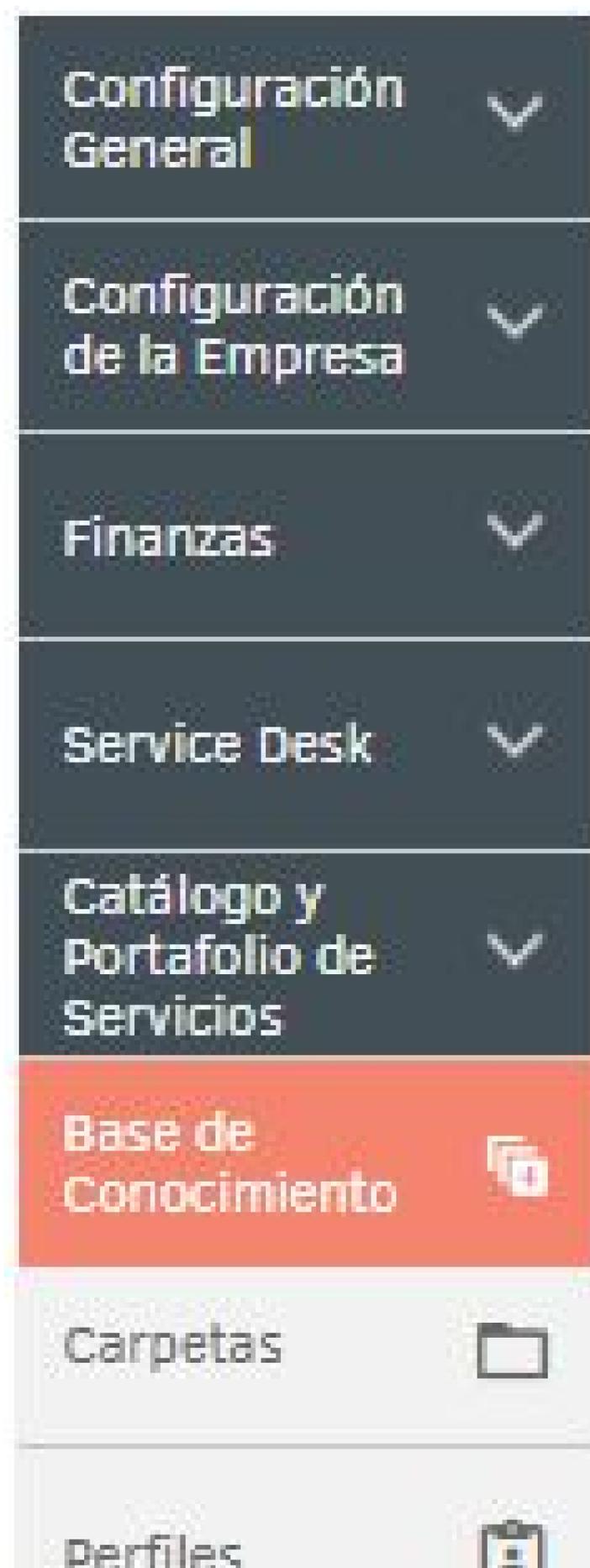


Longitud de campo en Importación de Artículos

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.

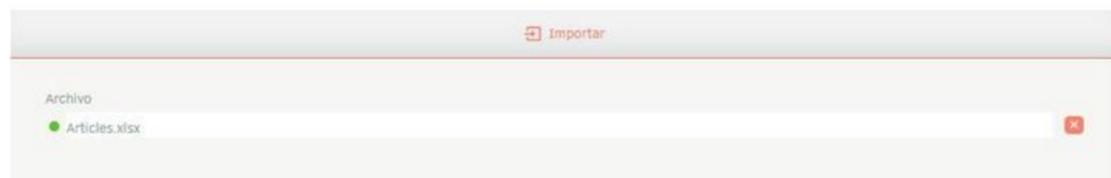
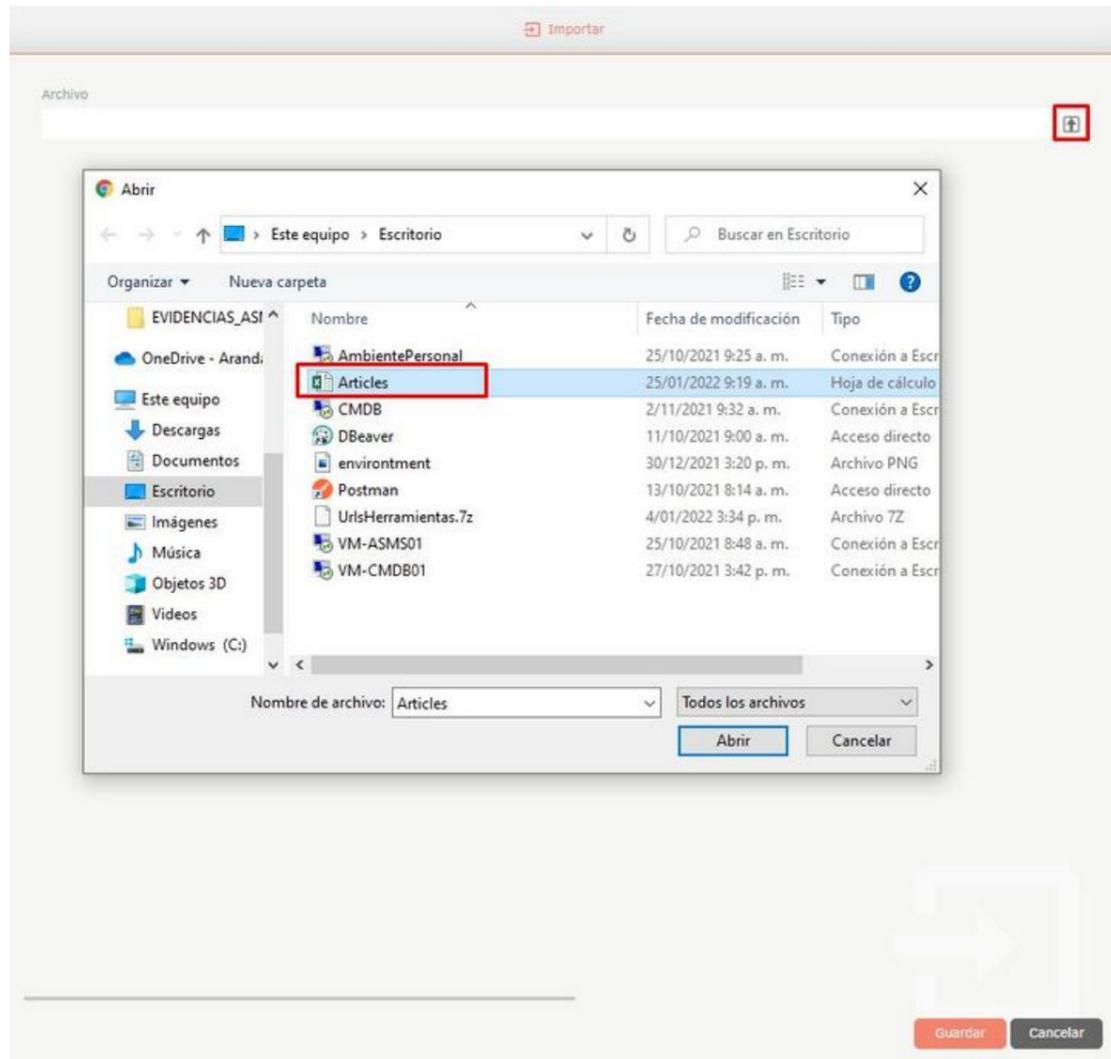




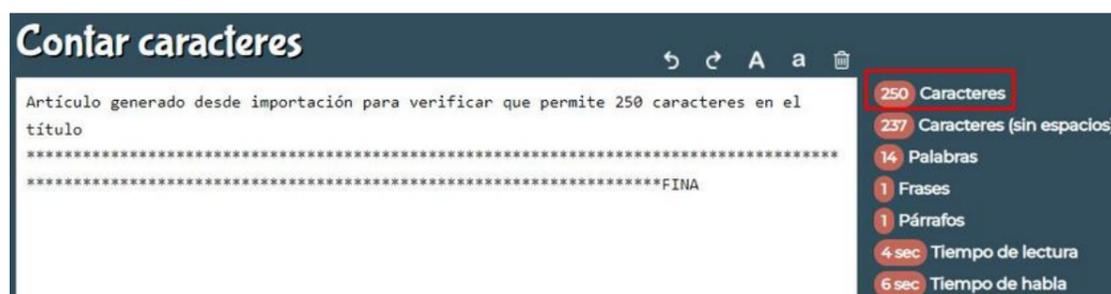
Clic en Nuevo/Importar:



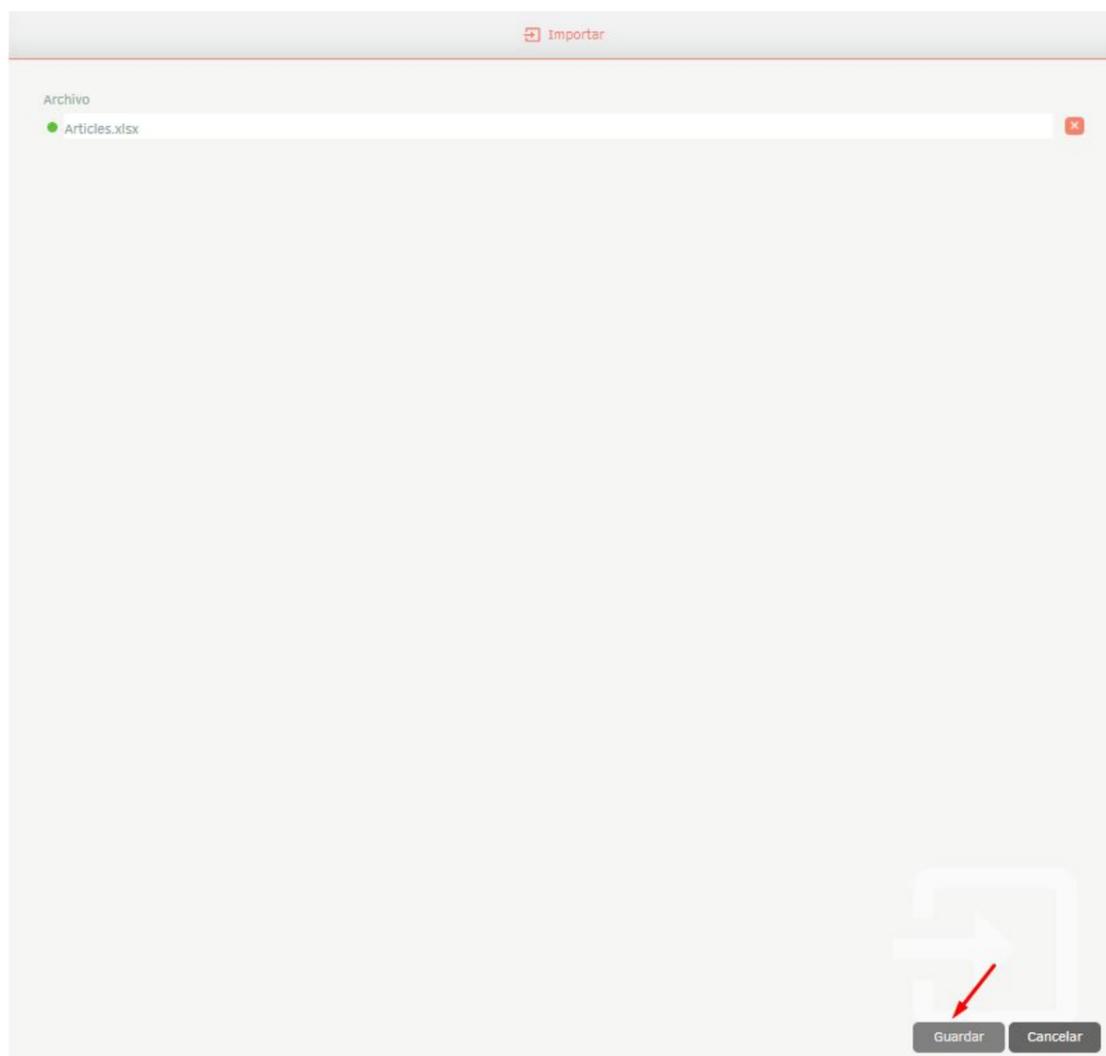
Luego en la opción de "Importar" clic en el botón que aparece en el input de archivo para cargar un Excel.



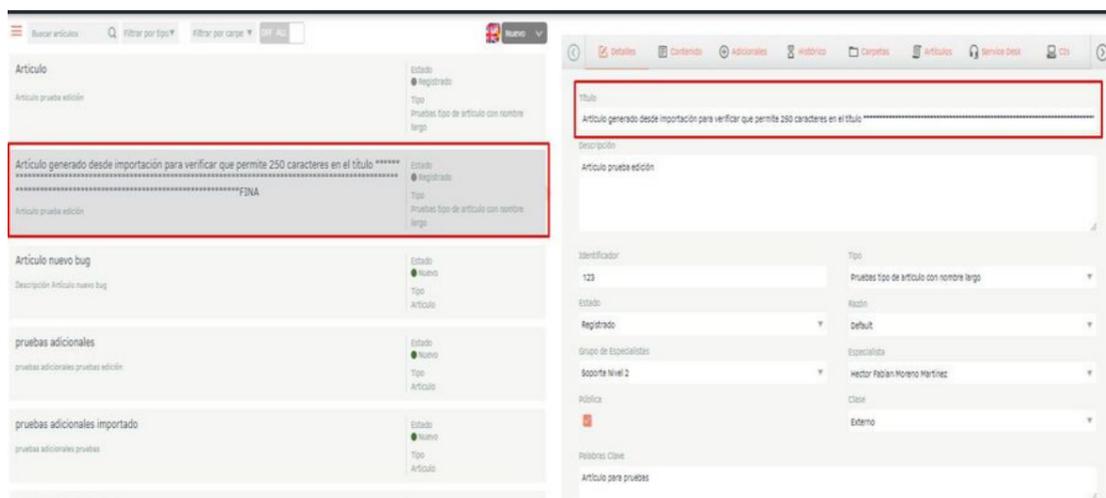
Nota: El Excel cargado, en el título del artículo cuenta con una cadena de 250 caracteres (Como se muestra en la siguiente imagen).



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



Se guarda el artículo de manera exitosa:



Búsqueda de Campos Adicionales

CASO CH-24919:

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

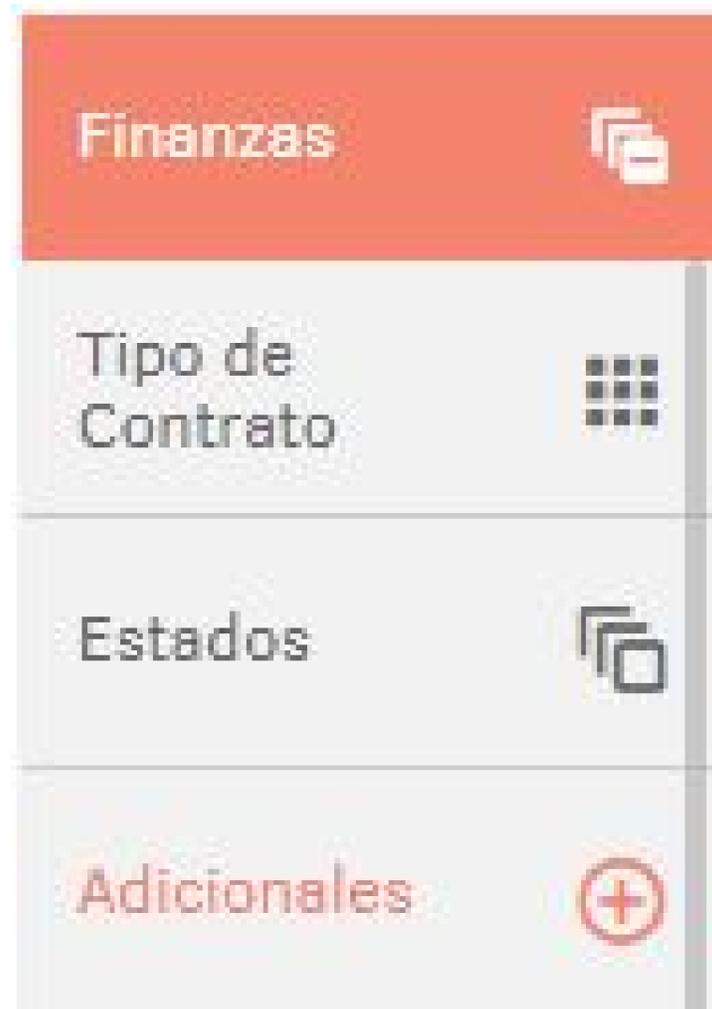
En la consola de administración, hacer clic en "Configuración de la Empresa/Adicionales":



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"



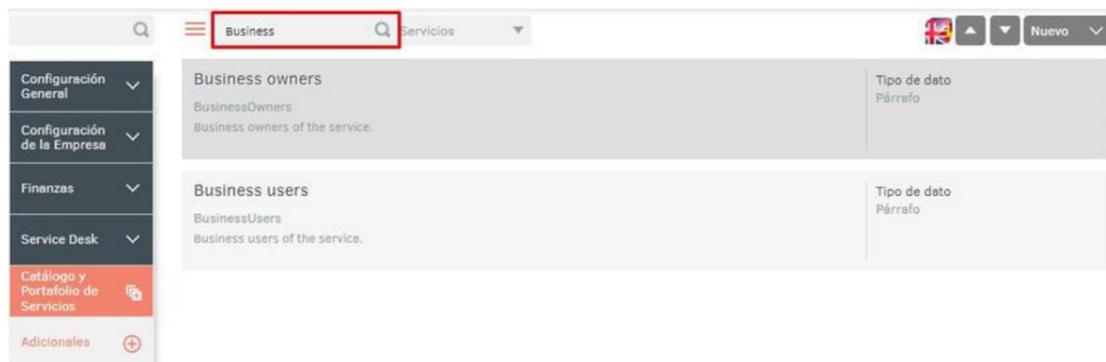
Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales:



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



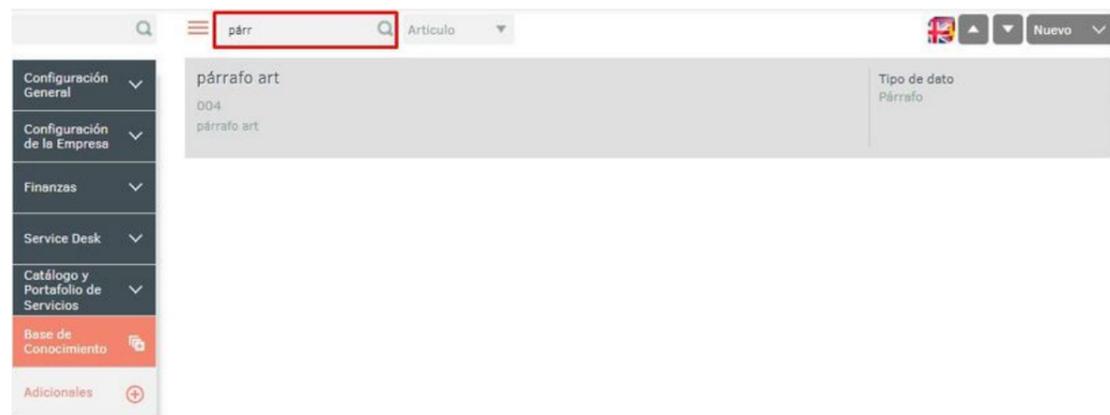
Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales:



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



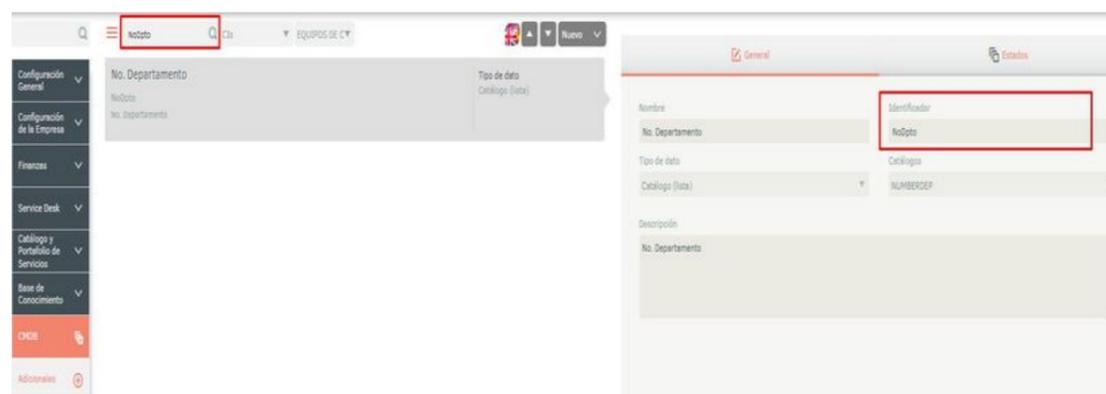
Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales:



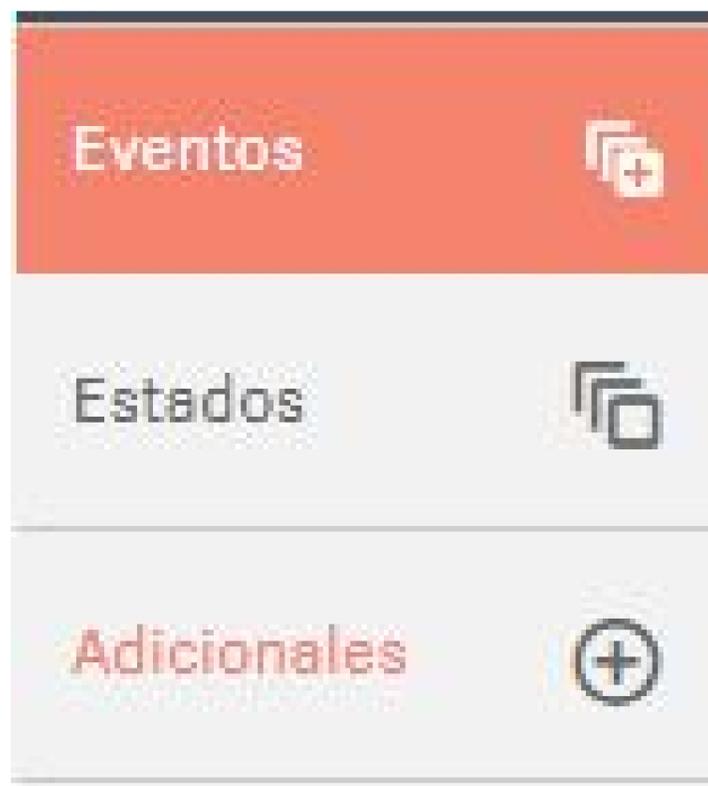
En la consola de administración, hacer clic en "CMDB/Adicionales":



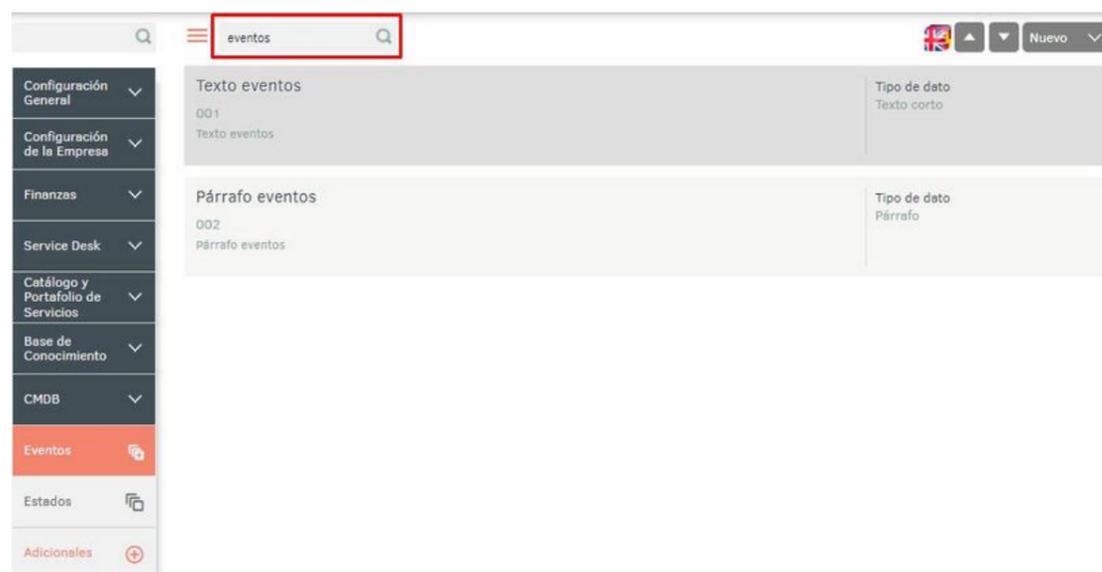
Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales:



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



Aparece un campo lupa para realizar búsqueda de adicionales:



Release Notes ASMS 9.3.0.11

Creación y Actualización Masiva de Calendarios

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

CASO CH-24454:

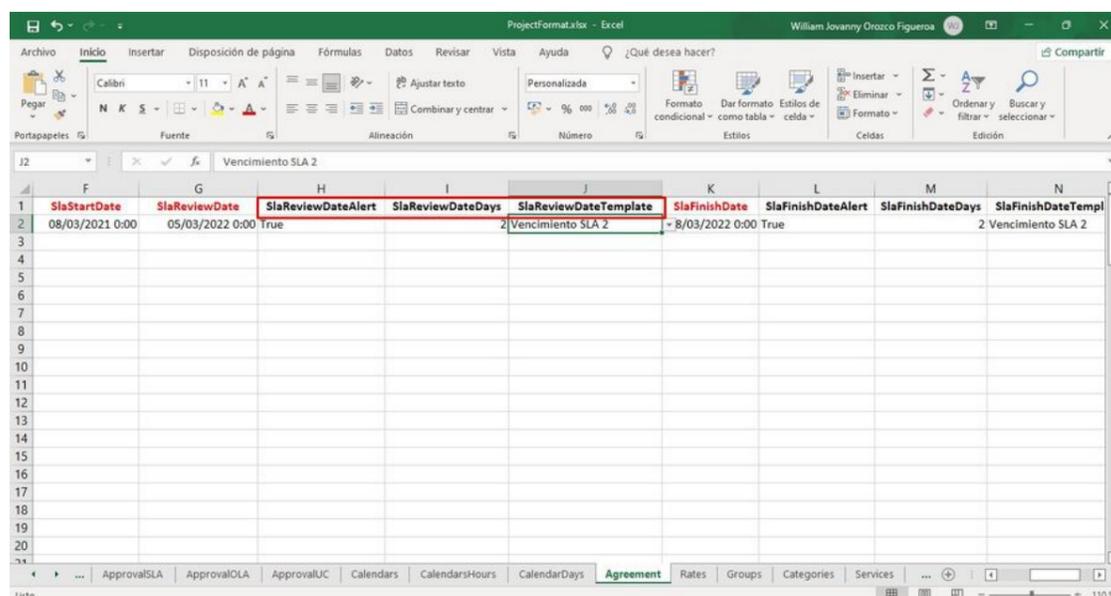
Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator), ahora es posible hacer creación y actualización masiva de estados para cada uno de los conceptos (Finanzas, Service Desk, Catalogo y portafolio de servicios, CMDB, Base de conocimiento y Eventos).

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

Importación Masiva de Proyectos

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.



The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data in the first row:

SlaStartDate	SlaReviewDate	SlaReviewDateAlert	SlaReviewDateDays	SlaReviewDateTemplate	SlaFinishDate	SlaFinishDateAlert	SlaFinishDateDays	SlaFinishDateTempl
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

Enviar Correo a grupo de Especialistas

CASO CH-24831:

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

[Ver Enviar correo electrónico en reglas ↔](#)

Selección Masiva de Campos Adicionales

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 ↔](#)

Creación y Actualización Masiva de Campos Adicionales

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 ↔](#)

Asociación Masiva por Tipo de Usuarios

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 ↔](#)

Asociación Masiva de Ubicaciones

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 ↔](#)

Creación Masiva de Contratos

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 ↔](#)

Creación y Actualización Masiva de Categorías

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 ↔](#)

Selección Categorías Hijas Activas

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.

[Ver Seleccionar Categorías Hijas Activas ↔](#)

Clonación y Eliminación Masiva de Reglas

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 ↔](#)

Confirmación Cierre de Casos

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 ↔](#)

Ingresar Nota Cambio de Estado

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 ↔](#)

Separar Acceso para Grupo de Especialista

CASO CH-24536:

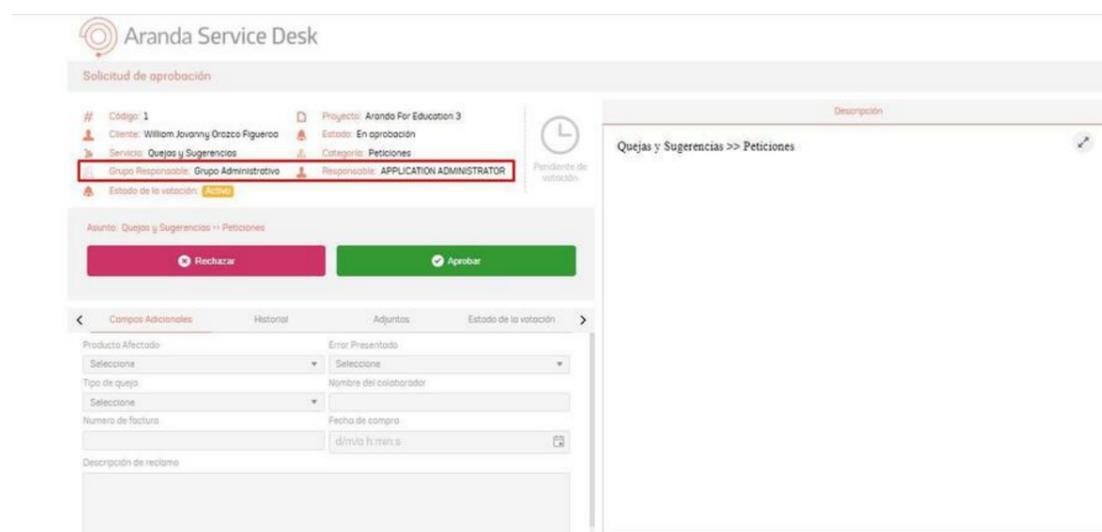
Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMS Administrator) para separar el acceso para distinto grupo de especialista.

Release Notes ASMS 9.2.3.8

Página de Votación

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

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

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

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

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

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.

Configurar Calendario por Rangos de Tiempo

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 ↗](#)

Actualización Automática al Asociar Ubicación

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.

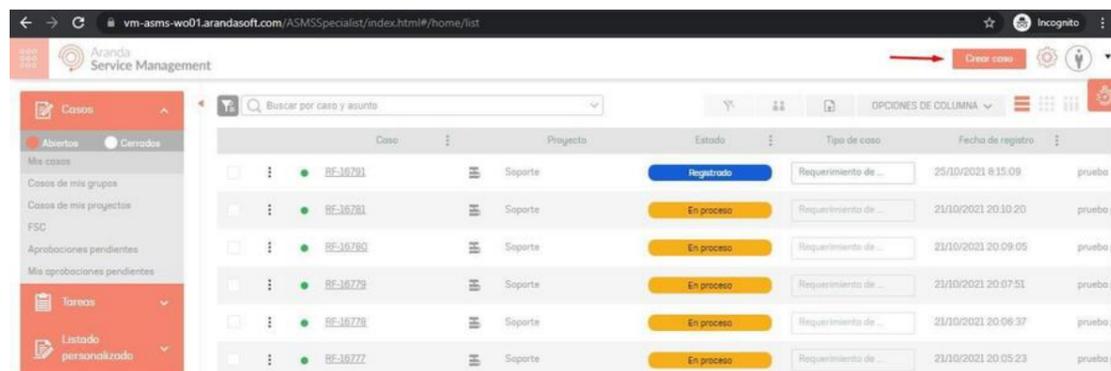
[Ver Asociación de Ubicación en datos del cliente ↗](#)

Cálculo Automático para Ubicación del Cliente

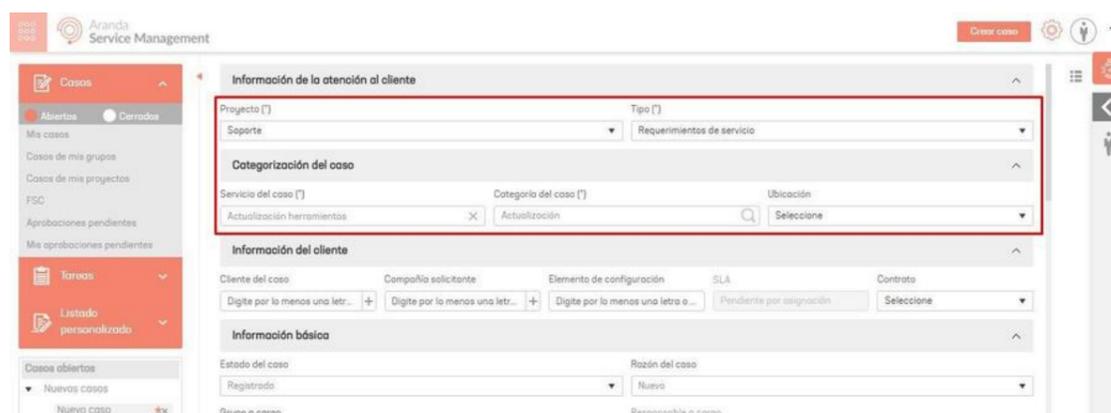
CASO CH-23801

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.

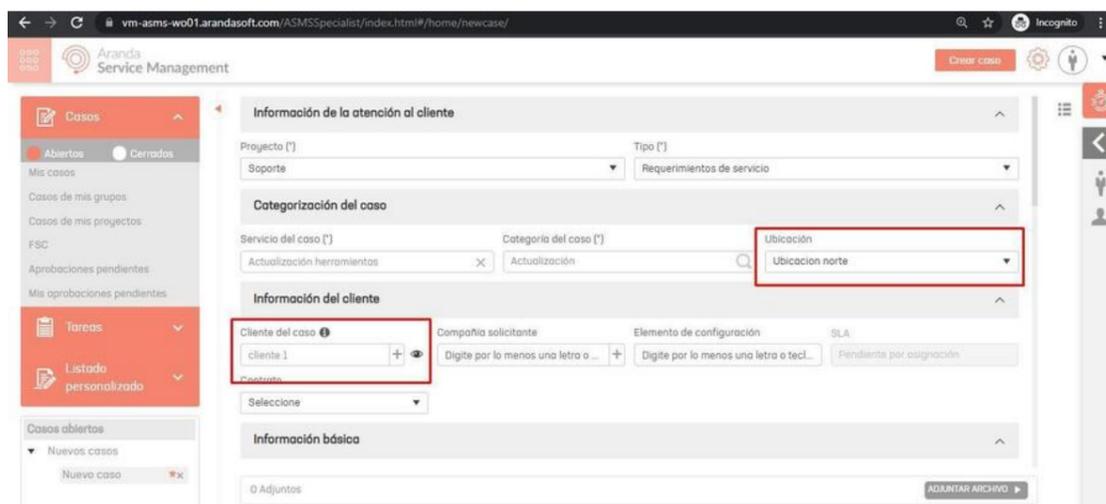
1. En consola de especialista haga clic en el botón Crear caso.



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

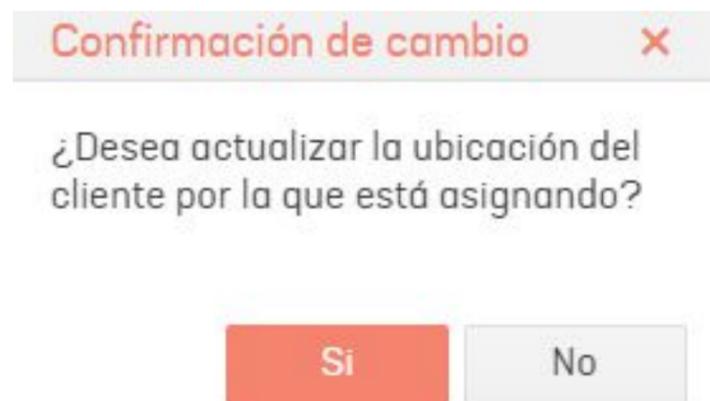


3. Al asociar un cliente al caso, se calcula de manera automática la ubicación del cliente.



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:



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

Release Notes ASMS 9.2.2.4

Artículos Visualización

CASO PM-24361:

Se soluciona inconsistencia en el portal de usuarios (ASMSCustomer) para el concepto artículos, actualmente solo se visualizan los artículos que se encuentran en un estado publicado y tienen la opción pública habilitada sobre el artículo.

Asignar ícono y Descripción a Grupos

CASO CH-23501

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) la cual permite asignar un ícono y descripción a los grupos de clientes creados y de esta manera identificar desde la consola de especialista los clientes con características especiales.

[Ver Grupos de clientes ↔](#)

Descarga Masiva de Archivos Adjuntos

CASO CH-23800:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de especialista (ASMSSpecialist) la cual permite realizar la descarga masiva de archivos adjuntos.

[Ver Descarga Masiva de Archivos Adjuntos ↔](#)

Cambio Masivo en Propiedades Comunes

CASO CH-23798:

Se implementa nueva funcionalidad en la consola de especialista (ASMSSpecialist) la cual permite realizar cambios masivos de las propiedades comunes del caso:

[Ver Cambios Masivos en propiedades comunes ↔](#)

Exportación de Información con Datos para creación y actualización de Usuarios

CASO CH-23498, CH-23499:

Se realiza un ajuste en el formato de exportación de usuarios (clientes, especialistas), ahora se incluyen los campos adicionales y es posible exportar la información con datos o sin datos para la actualización y/o creación de usuarios.

[Ver Exportar Formato ↔](#)

Asociación/Desasociación Masiva de Usuarios

CASO CH-23500:

Se implemente nueva funcionalidad en la consola de administración (ASMSAdministrator) la cual permite realizar asociación y des asociación masiva de usuarios (clientes y especialista) a proyectos.

[Ver Asociación Masiva de Usuarios ↔](#)

Carga Masiva en Módulo CMDB

CASO CH-21585:

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

[Ver Carga masiva de Datos de CMDB ↔](#)

Asociar Modelos a Categorías en Importación de Proyectos

CASO CH-21829:

Se realiza un ajuste en la plantilla de importación de proyectos, ahora es posible asociar los modelos directamente a las categorías.

1. Haga la apertura del archivo ProjectFormat.xls y ubíquese sobre la pestaña ServiceCategories.

ServiceName	CategoryName	IsVisibleUser	EnabledIncidents	EnabledProblem	EnabledChange	EnabledServiceCall	EnabledR
Académico	Solicitud de realización examen (En línea)	True				RQ-Aranda For Education	
Transporte	Registro de novedades e incidencias	True	IM-Aranda For Education				
Soporte Técnico	Falla de video y/o audio en la llamada	True	IM-Aranda For Education				
Soporte Técnico	Fallas de conectividad con la aplicación	True	IM-Aranda For Education				
Soporte Técnico	Problemas para cargar/descargar archivos	True	IM-Aranda For Education				
Soporte Técnico	Soporte Conexión a Internet	True	IM-Aranda For Education				
Seguimientos	Reporte de accidente	True	IM-Aranda For Education				
Académico	Certificado de notas escolares	True				RQ-Aranda For Education	
Académico	Copia del Plan Estratégico y Curricular	True				RQ-Aranda For Education	
Académico	Solicitud de reporte de asistencia a clase	True				RQ-Aranda For Education	
Administración	Gestión de documentos pendientes	True				RQ-Aranda For Education	
Administración	Gestión de permisos para cada tipo de usuario	True				RQ-Aranda For Education	
Administración	Información familiar, asistencia	True				RQ-Aranda For Education	
Comunicaciones	Citaciones a reuniones y tutorías	True				RQ-Aranda For Education	
Comunicaciones	Comunicados y circulares	True				RQ-Aranda For Education	
Comunicaciones	Envío de mensajes internos masivos o individuales	True				RQ-Aranda For Education	
Quejas y Sugerencias	Peticiones	True	IM-Aranda For Education			RQ-Aranda For Education	
Quejas y Sugerencias	Quejas	True	IM-Aranda For Education			RQ-Aranda For Education	
Quejas y Sugerencias	Reclamos	True	IM-Aranda For Education			RQ-Aranda For Education	
Quejas y Sugerencias	Sugerencias	True	IM-Aranda For Education			RQ-Aranda For Education	
Procesos en Línea	Actualización de datos	True				RQ-Aranda For Education	

2. En las columnas EnableIncidents, 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 pestaña Services y no se deben incluir modelos que no estén habilitados en el servicio.

Carga Masiva de Casos

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 ↔](#)