

Cambios de versión 3.2.2.241f a 3.2.2.24.24

Función Respuesta de correo

Nueva función en DRobot *Response email* para adjuntar correos de respuesta relacionados con un caso. Se podrán visualizar en la nueva pestaña *Mails* .

Para activar

1. En el Setupox ubicar el item *Email NewCase*.
Seleccionar una plantilla para creación de casos por correo, si no existen plantillas:
[Configuración de creación de nuevo caso por Correo](#)
2. En el campo **Response email** agregar las etiquetas de inicio y fin, las etiquetas son textos que permitirán que el correo se identifique como respuesta (reply) y se adjunte al caso:

Account: Incidentes

Configuration

Origin: (pop) None

Target: (smtp) None

Alarm: alama

Delete Email Copy Email

Event Case: Nuevo incidente

Send Email

Allowed domain names: Example: hotmail.com;Yahoo.com

Delete no allowed domain names

Reponse Email Start: [#CAT End:]

El sistema buscará un texto en el correo de respuesta que cumpla con las etiquetas definidas:
[#CAT Número de caso o contenido]

Importante:



- a. El texto definidos en las etiquetas deben encontrarse en el cuerpo del correo, no en el asunto.
- b. Se recomienda utilizar en las etiquetas textos especificos para facilitar su identificación, pueden basarse por ejemplo en el diseño de plantilla de notificación de creación de caso.
- c. Se requiere siempre definición de las dos etiquetas, el sistema no identifica el caracter espacio como etiqueta de cierre.

3. Después de terminar la configuración guardar y reiniciar el DRobot.exe.

Para visualizar los correos de respuesta

Ejemplo:

Si se responde un correo sobre la notificación de creación de caso, de forma que se pueda identificar las etiquetas de inicio y cierre:

Pop Out X Discard

Send

From: cuenta_user@empresa.com

To: cuenta_pop@empresa.com → Enviar al correo para recepción de casos en ITHC

Cc:

Bcc:

Subject: RE: Notificacion de ITHC. Se ha creado el caso # 1117

Primera respuesta (REPLY) al correo, por ejemplo sobre el correo de notificación de creación de caso.

From: smtp@leverit.com <smtp@leverit.com>
Sent: miércoles, 5 de mayo de 2021 9:23 a. m.
To: SOPORTE@LEVERIT.COM
Subject: Notificacion de ITHC. Se ha creado el caso # 1117

Acceso: ITHelpCenter Sitio Corporativo



Resumen del caso

Sitio de Soporte Corporativo - Notificación de Sistema ITHelpCenter.

[# CAT	1117]
Tipo de caso	Incidente
Estado actual	InProgress
Creado en	5/5/2021 9:22:52 AM

Etiquetas de inicio y cierre →

Las respuestas procesadas se insertarán en la tabla *SDCASE_INPUTEMAIL* y se visualizarán en la consola de atención de casos en la pestaña *Mails*
Se listarán todos los correos identificados como respuesta que cumplan con las etiquetas definidas en el *DRobot.exe*, dar clic sobre el correo para visualizar su contenido:

1117

Medium

Fecha del CAT:
05/05/2021

Error cliente de correo

Detalle: Se presenta error con el cliente de correo después de la actualización, no se pueden enviar o recibir nuevos correos.

Gracias.
Se presenta error con el cliente de correo después de la actualización, no se pueden enviar o recibir nuevos correos.

_Incident: Categoría por Correo\Incidente

Estado actual: InPro...

Usuario: Usr 001(94)

Handler Interno

Inicio
Mismos casos
Mails
ITHC

RE: Notificacio...
cuenta_user@empresa.com

RE: Notificacio...
cuenta_user@empresa.com

[cuenta_user@empresa.com](#)

RE: Notificación de ITHC. Se ha creado el caso # 1117

Segunda respuesta (REPLY) al correo

From: cuenta_user@empresa.com <cuenta_user@empresa.com>
Sent: miércoles, 5 de mayo de 2021 10:34 a. m.
To: 'pop@empresa.com' <pop@empresa.com>
Subject: RE: Notificación de ITHC. Se ha creado el caso # 1117

Primera respuesta (REPLY) al correo, por ejemplo sobre el correo de notificación de creación de caso.

From: smtp@empresa.com <smtp@empresa.com>
Sent: miércoles, 5 de mayo de 2021 9:23 a. m.
To: cuenta_user@empresa.com
Subject: Notificación de ITHC. Se ha creado el caso # 1117

Acceso: ITHelpCenter Sitio Corporativo

Resumen del caso

Sitio de Soporte Corporativo - Notificación de Sistema ITHelpCenter.

La visualización de respuestas soporta formato HTML, pero no archivos adjuntos en dichas respuestas.

Creación de log de votación

Nueva funcionalidad que crea de forma automática log de votación. Aplica en caso de que una

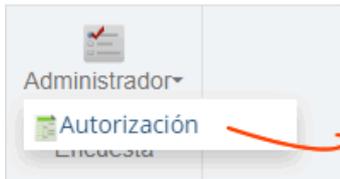
http://www.leverit.com/ithelpcenter/

Printed on 2023/10/03 19:44

votación (ej. votación para aprobar o rechazar un RFC) se requiera votar más de una vez.

1. Cuando se pierde la votación el RFC regresa al paso *Revisión inicial*, en este paso se puede cerrar el caso o continuar con la atención.
2. En el momento que el caso llegue al paso *Evaluación RFC*. Dar clic en la herramienta de edición de encuesta y en la ventana que se abre, dar clic en el botón **Limpiar** (Clean), se reiniciará la encuesta y se guardará automáticamente el resultado de la votación actual en la tabla *SURVEYDATAUSERLOG*

Herramienta para Edición de encuesta



Dar clic en el nombre de encuesta configurada en el modelo se abrirá esta ventana. Dar clic en **Clean** para reiniciar votación y guardar votación actual en SURVEYDATAUSERLOG

Datos de usuario ✕

20 ▼ ⬆️⬇️⬆️ Ir 1

Nombre Genérico de CI	Nombre	Apellido	Segundo nombre
APROBACION1	Eliana	Santos	g
APROBACION2	German	Palma	j
APROBACION4	Úrsula	Castro	o
APROBACION3	Hugo	Morales	f

< >

Clean
Editar encuesta

```
SELECT * FROM SURVEYDATAUSERLOG where IDSURVEYDATAUSER
IN (SELECT IDSURVEYDATAUSER FROM SURVEYDATAUSER WHERE IDSURVEYDATA = 1018)
```

IDSURVEYDATAUSERLOG	IDSURVEYDATAUSER	IDSURVEYOPTION	SURVEYOPTION_NAME	SURVEYOPTION_DESCRIPTION	SURVEYDATAUSER_COMMENTARY	SURVEYDATAUSER_DATEVOTE
1	1057	17	NO APRUEBO EL RFC	No autorizo el RFC, por lo que la solicitud regr...	No se puede aprobar por presupuesto	2021-05-02 17:52:54.000
2	1058	17	NO APRUEBO EL RFC	No autorizo el RFC, por lo que la solicitud regr...	No se asignó el presupuesto	2021-05-02 17:53:44.000
3	1060	17	NO APRUEBO EL RFC	No autorizo el RFC, por lo que la solicitud regr...	Ni se puede implementar por razones técnicas	2021-05-02 17:55:14.000



Para reiniciar encuesta también puede utilizarse la opción **Editar encuesta**,



modificar alguno de los campos y guardar.

- 3. Después de limpiar la votación cuando continúe la atención del RFC y llegue nuevamente al paso *Autorización*, la votación estará dispónible para que el grupo autorizado vote nuevamente. Si no se reinicia la votación, cuando el RFC llegué al paso de *Autorización* entonces se mostrarán los datos actuales de votación y el sistema calculará nuevamente el paso al que debe continuar el modelo según esos resultados. Ejecutar el reinicio de votación cada vez que se requiera.

Herramienta Relacionar CI

Nueva herramienta en *Configuración del proceso > Modelo > Administrador de Categorías*. Permite adjuntar registros de Error conocido o Soluciones alternativas a una categoría del catálogo de servicios.

	Nombre	Descripción	Permisos de usuario
<input checked="" type="checkbox"/>	Fallo	El impresora de Web esta fallando	2
<input type="checkbox"/>	Problema	Hay un problema con la impresora de ...	1
<input type="checkbox"/>	Requerimiento	Tengo un requerimiento de Servicio de ...	1
<input type="checkbox"/>	Cambio	Necesito un cambio en el Servicio de I...	1

Seleccionar la categoría y dar clic en el botón **Relacionar CI**, se abrirá la siguiente ventana:

Relacionar CI [X]

Dar clic en Insertar para relacionar registros de Error conocido o Solución Alternativa

insertar Eliminar

Registro ya relacionado a la categoría

	CI Generic Name	CI Description	CI Define Name
<input type="checkbox"/>	KE 004	Solución Impresión bloqueada	REGISTRO DE ERROR CONOCIDO

Relacionar CI [X]

	CI Generic Name	CI Description	CI Define Name
<input checked="" type="checkbox"/>	KE 0001	El modem requiere reinicio cada 7 días:	REGISTRO DE ERROR CONOCIDO
<input type="checkbox"/>	KE 0002	La impresora láser imprime mal en color	REGISTRO DE ERROR CONOCIDO
<input type="checkbox"/>	KE 0003	El equipo portatil se recalienta	REGISTRO DE ERROR CONOCIDO
<input type="checkbox"/>	WA 0001	El modem requiere reinicio cada 7 días:	REGISTRO DE SOLUCION ALTERNATIVA
<input type="checkbox"/>	WA 0002	La impresora láser imprime mal en color	REGISTRO DE SOLUCION ALTERNATIVA
<input type="checkbox"/>	WA 0003	El equipo portatil se recalienta	REGISTRO DE SOLUCION ALTERNATIVA
<input type="checkbox"/>	WA 0004	Reiniciar la impresora cuando se presenta el fallo	REGISTRO DE SOLUCION ALTERNATIVA

Cancelar Guardar

Indexación de SQL en archivos CFG

Para realizar cualquier modificación o personalización en los SQL:



- Se deben reemplazar dichas modificaciones en el query original en los archivos correspondientes de la nueva versión.
- No se recomienda reemplazar directamente el SQL o archivo CFG con la edición personalizada.

Nueva indexación de los SQL en los archivos CFG, **ej: ConfigsqlDataLinkmdf.CFG.**

Hasta versión anterior se incluía descripción del SQL, a partir de esta versión se hace uso de un protocolo que permitirá en futuras versiones mejoras y cambios en seguridad. Se recomienda realizar el cambio no solo del SQL sino también incluir la misma sintaxis del protocolo:

La etiqueta SQL='Default';
es común a todos los SQL
y debe mantenerse igual

SC = 'NOMBRE_TABLA[R]',...,'NOMBRE_TABLAN[R]'
SC = 'NOMBRE_TABLA[W]',...,'NOMBRE_TABLAN[W]'

[R] : Indica si en el SQL la tabla no será editada,
solo su uso sera de lectura, utilizar para
SELECT

[W] : Indica si en el SQL la tabla será afectada,
utilizar para UPDATE, INSERT, DELETE

```
|||[NOTIFY_SOA_COUNT]|||SQL='Default';SC='SDOPERATION_ATTENTION[R]'  
SELECT COUNT(IDSDOPERATION_ATTENTION) SOA_COUNT, IDSDWHOTOCASE  
FROM SDOPERATION_ATTENTION where IDSDWHOTOCASE = @[IDSDWHOTOCASE] GROUP BY IDSDWHOTOCASE
```

```
|||[SDCASEEF_DEL]|||SQL='Default';SC='SDCASEEF[W]'  
DELETE SDCASEEF  
WHERE  
(DATEDIFF(DAY,SDCASEEF.CASEEF_DATE,GETDATE())>2 or  
IDSDCASEEF=@[IDSDCASEEF])
```

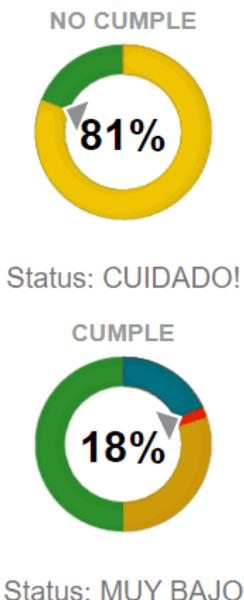
```
|||[SDCASEEF_UPD]|||SQL='Default';SC='SDCASEEF[W]'  
UPDATE SDCASEEF SET  
IDSDCASE=@[IDSDCASE]  
WHERE  
IDSDCASEEF=@[IDSDCASEEF]
```

```
|||[SDCASEEF_ADD]|||SQL='Default';SC='SDCASEEF[W]'  
INSERT INTO SDCASEEF(  
CASEEF_DATE,  
IDCMDBCI,  
IDSDCASE  
)  
VALUES (  
@[CASEEF_DATE],  
@[IDCMDBCI],  
@[IDSDCASE]  
)
```

Otras correcciones importantes con versión 3.2.2.24.22

1. Corrección de desactivación de botón de creación de caso cuando se envían alertas para diligenciar campos de formularios asociados.
2. Corrección al agregar/eliminar campos en consultas previamente existentes. Actualiza según la operación las tablas relacionadas para campos editables, opciones de edición, agregar consultas de detalle, vistas personalizadas de consultas.
3. Corrección de error en visualización de PBI cuando hay más de un gráfico configurado de tipo gauge en un mismo PBI.

CUMPLIMIENTO



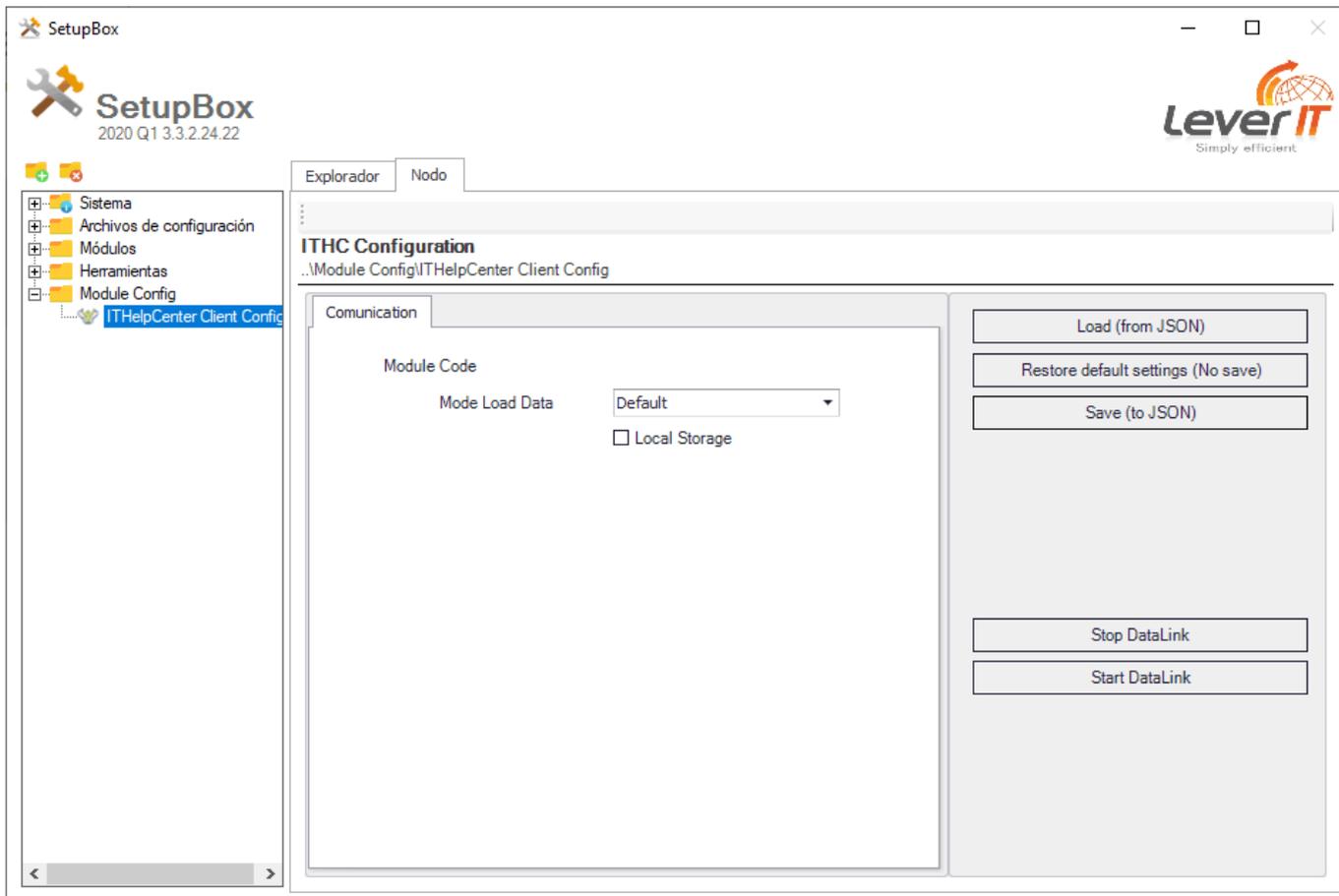
4. Corrección en asignación de plantillas de reportes a una consulta, no se estaba relacionando correctamente y no quedaba en el directorio *C:\Program Files (x86)\LeverIT\Discovery\Software\SrvFib\Report\Template* los archivos .bin
5. Corrección para la creación de horario con intervalo de 8 cuando finaliza en 12 am y corrección de compatibilidad con Atis y lthc.
6. Nuevo Botón de seleccion de columnas en mapeo avanzado en grupos (APPLY).

Resumen de cambios hasta versión 3.2.2.24.1f

Activación/desactivación MODULECODECONFIG

Nueva función en Setupbox para activar/desactivar la función MODULECODECONFIG
 Y nueva opción **LOCAL STORAGE**: Esta función permite guardar en el almacenamiento local del

navegador, de forma que el sistema no tendrá que realizar consultas en base de datos.



- La configuración de *MODULECODECONFIG* ahora no debe realizarse en el archivo **version.js**, se realiza ahora con esta función del Setupbox; esta configuración se guarda en el nuevo archivo

```
C:\Program Files  
(x86)\LeverIT\Discovery\Software\SrvPrg\ITHelpCenterClientConfig.json
```

Descripción de funciones

#	Campo	Función
1	LOAD (from JSON)	Carga en interfaz el contenido ACTUAL del archivo ITHelpCenterClientConfig.json
2	RESTORE DEFAULT SETTINGS (no save)	Carga la configuración por defecto.
3	SAVE (to JSON)	Guarda la configuración realizada en el archivo json

#	Campo	Función
4	Para activar el MODULECODECONFIG	En el campo desplegable <i>Mode Load Data</i> seleccionar MODULECODEBDD (Puede activarse la casilla local storage) y dar clic en el botón SAVE
5	Para desactivar el MODULECODECONFIG	Dar clic en el botón RESTORE DEFAULT SETTINGS , automáticamente se preseleccionará <i>Default</i> en el campo desplegable <i>Mode Load Data</i> , después dar clic en el botón SAVE

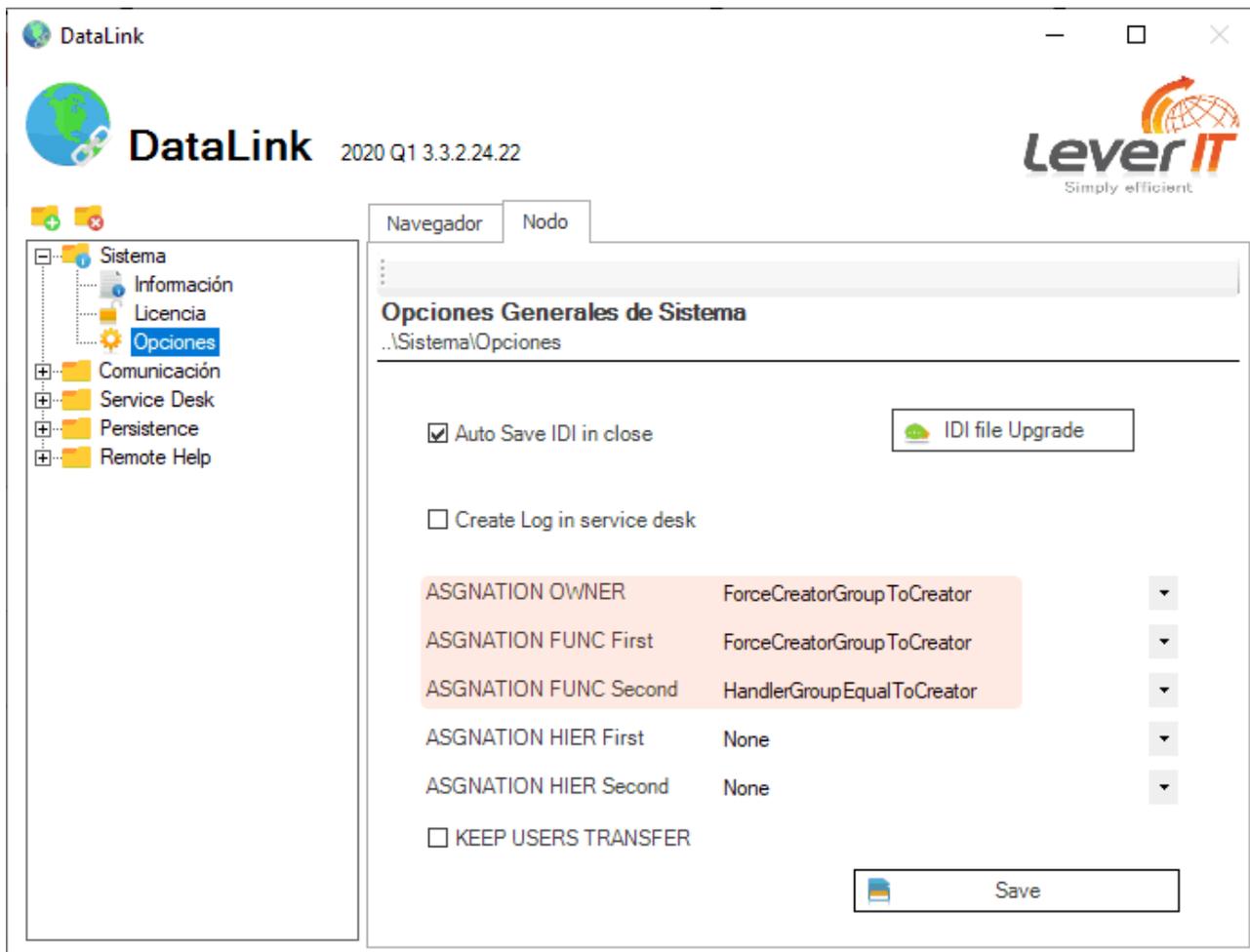


Después de modificar el modo debe reiniciarse el Datalink.
La opción MODULECODESERVICE aún no está habilitada.

Otros cambios importantes

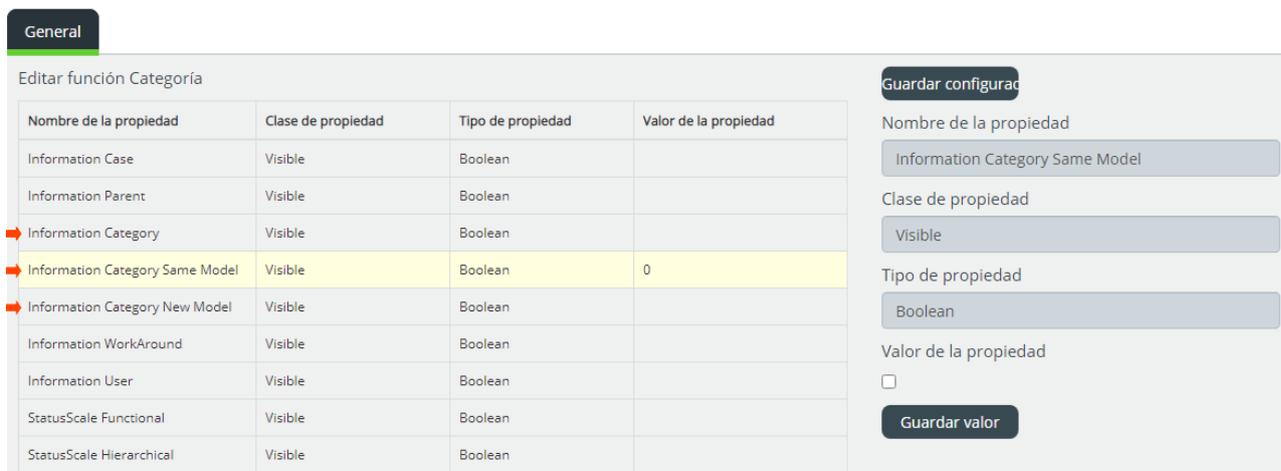
1. Visualización actualizada de los valores de **urgencia, impacto y prioridad** en la pestaña *NUEVO MODELO* al utilizar la función **Categoría**.
2. Cuando se crean casos desde usuario final no se toman en cuenta las configuraciones especiales del Datalink, algo similar a lo que ocurrió reportado con los casos cuando se crean desde correo y que en ese caso el IDCREATOR no pertenece a los grupos de Owners y Handlers.

Para esta configuración de opciones en el Datalink:



Cuando se creen casos desde la consola de usuario final, va a aplicar la configuración y el Owner va a ser igual al Handler.

- 3. Parametrización mediante interfaz de las pestañas *MISMO MODELO* y *NUEVO MODELO* de la función **Categoría**.



- 4. Mejora en DRobot.exe para continuar con el procesamiento y envío de notificaciones por correo en el caso de que existan notificaciones de 0Kb.
- 5. Refresco de pestañas en la consola de atención de casos. Ejemplo: Pestaña Actividades, Foro,

etc.

From:
<http://www.leverit.com/ithelpcenter/> - **IT Help Center**

Permanent link:
http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:versiones:compilados_ver24

Last update: **2021/05/18 15:06**

