

2. Cambios de versión 4



- Compilado hasta versión 3.2.4.5.17
- Incluye cambios de versión 3

Log de eventos ITHC

Nuevo registro de eventos de ITHC:

[Descripción de eventos y ejemplos](#)

Configuración DRobot para cuentas Office 365 y Gmail

Actualización de DRobot.exe con utilizar nuevos protocolos para cuentas Office 365 y Gmail.
Actualización de componente para otras cuentas de correo:

1. [Configuración previa para cuentas Office 365](#)
2. [Configuración previa para cuentas de Gmail](#)
3. [Configuración de cuentas en DRobot](#)

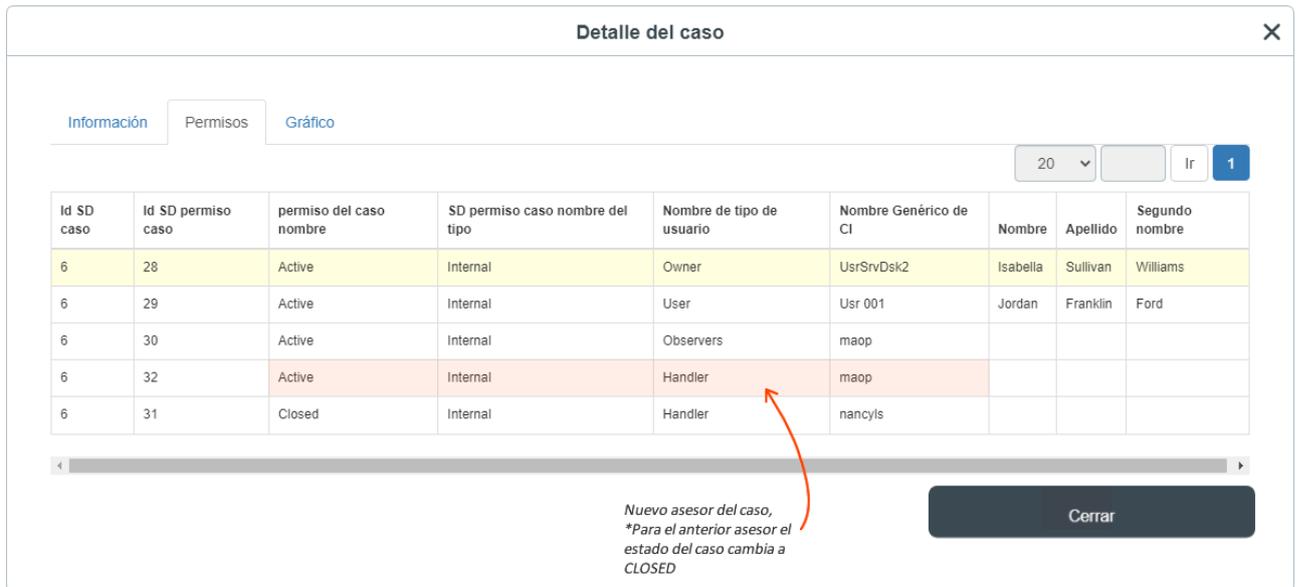
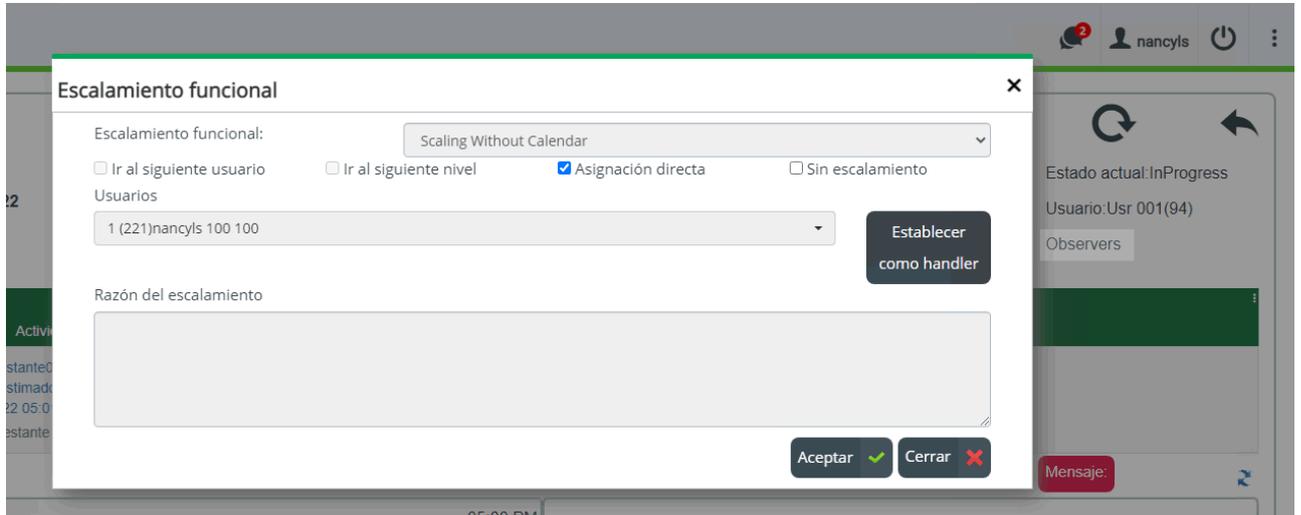
Cambiar Observador a Handler

Nueva función que permite cambiar un observador a handler del caso.

El usuario observador debe pertenecer también al grupo de operadores/Escalamiento funcional

asignado al modelo.

1. Atender el caso con perfil *Observador*.
2. Utilizar la función de escalamiento funcional: Asignación directa, seleccionar el usuario y dar clic en el botón **Establecer como handler** :



Nuevos tipos de campos

Nuevos tipos *FOTO, GPS, LINK, SIGNATURE, IMAGE, IMAGE_64, ATTACH*, válidos para formularios y editables.

Para formularios

1. Crear los campos como tipo texto en CMDB.exe.
2. En la configuración de campo seleccionar:
 1. **Column Style:** *FileSrv*, modo de columna.
 2. **File Type:** Seleccionar según el tipo de formulario. Ej: *_ServiceDesk*.
 3. **FileSrv Type:** Seleccionar el tipo de campo: foto, gps, etc.
 4. **FileSrv Style:** *_DisplayScreen* para visualización del campo.

Buttons: New, Save, Delete, Cancel, Generate

Fields: Data Types: Text, Data: VAR, Name: FOTO, Description: FOTO

Dropdowns: Column Style: FileSrv, File type: _ServiceDesk, FileSrv Type: _Photo, FileSrv Style: _DisplayScreen

Buttons: SQL Execute

Fields: Query Type, LookUp Id, LookUp Display

Options list (indicated by blue arrow):
_Photo
_GPS
_Image
_Image64
_Attach
_Signature
_Link

NUEVOS CAMPOS	
FOTO	
GPS	
FIRMA	
ADJUNTO	
IMAGEN	
IMAGEN64	
LINK	



Para cada tipo de campo se desplegará el componente correspondiente, que puede incluir características propias



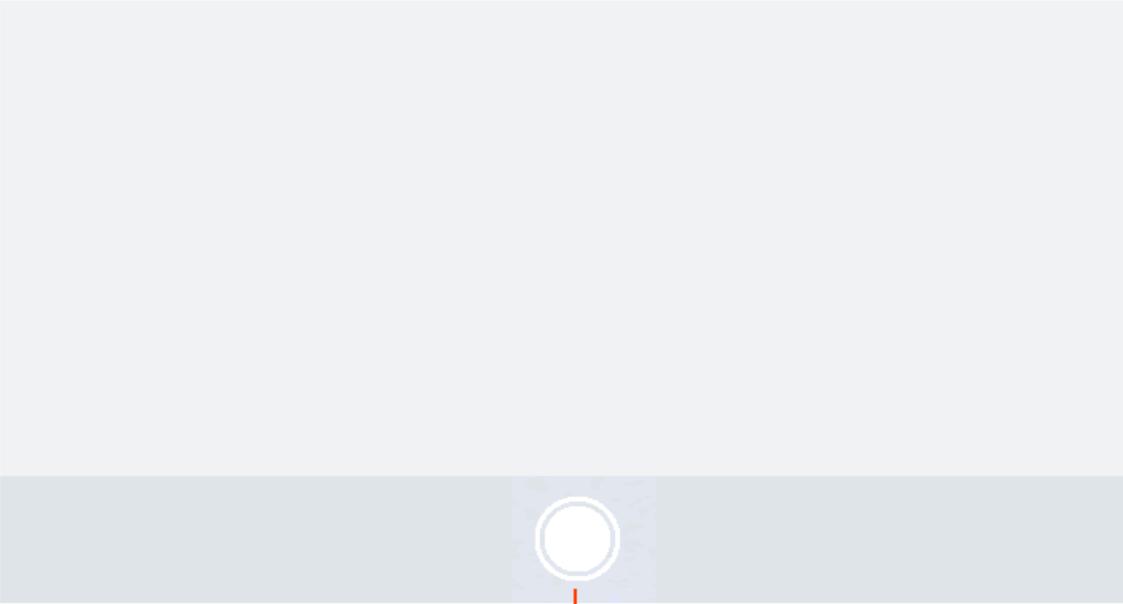
- En el componente para el tipo PHOTO, dar clic en el botón **Update image** para que se muestre el listado de cámaras disponibles en el dispositivo.
- Dar clic en **Aplicar** para guardar foto, firma, etc.

Componente

Nombre

Descripcion

Lista de dispositivos



Aplicar **Cerrar**

*Para tomar fotografía con el dispositivo seleccionado
Puede requerir permiso para usar disp. según tipo de navegador

Para editables

1. Crear los campos como tipo TEXT en su definición de interno.

2. En la configuración de campo seleccionar:

- 1. **Editor:** *FileSrv*, modo de columna y se habilitarán los demás atributos.
- 2. **Tipo de archivo:** Seleccionar según el tipo de editable Ej: *_ServiceDesk*.
- 3. **File Type1:** Seleccionar el tipo de campo: foto, gps, etc.

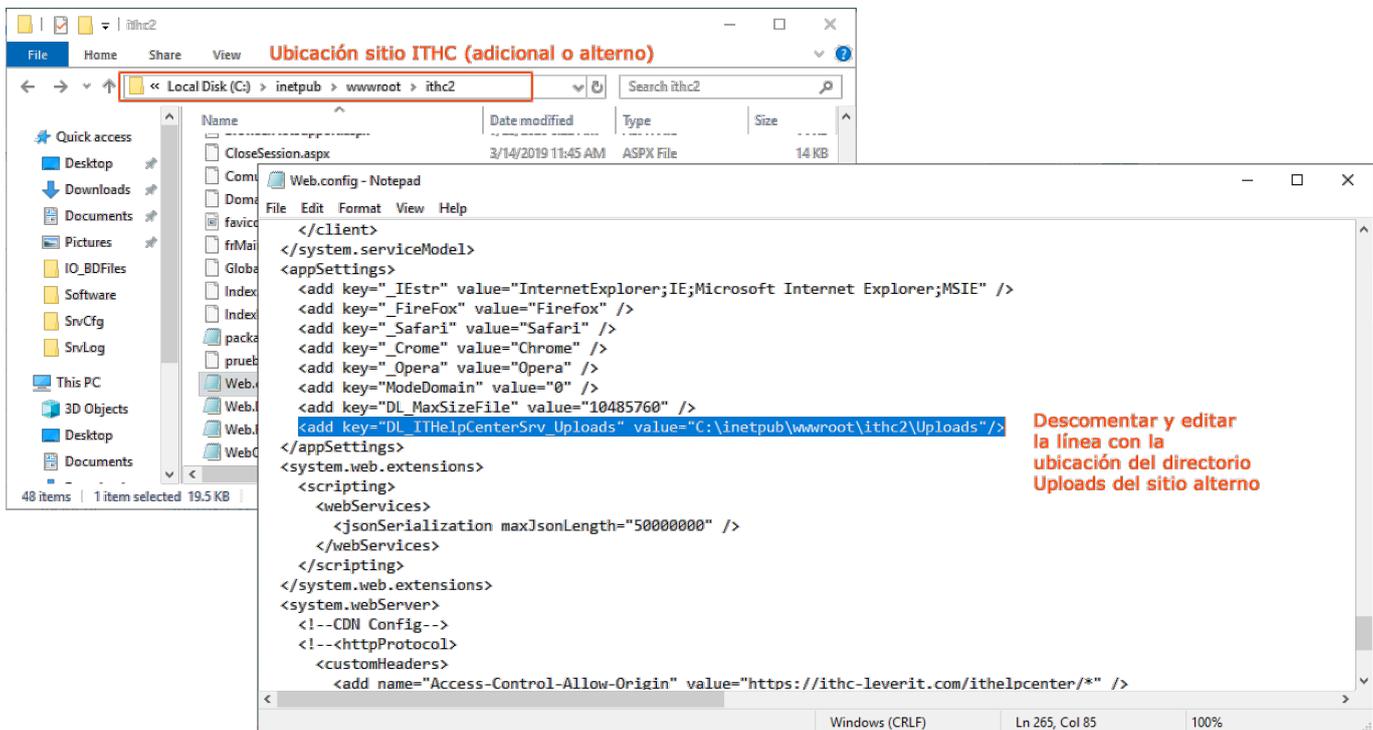


- 1. Para el tipo de campo *link* seleccionar en **Editor** *Link* o *MemoLink*
- 2. El tipo *IMAGE* no está disponible

4. **File Type2:** *_DisplayScreen* para visualización del campo.

Configuración de sitios múltiples

Después de la actualización de versión, crear/actualizar los sitios de ItHelpcenter y en cada sitio editar en el *web.config* la nueva variable para configuración del directorio **Uploads:**



Nuevas variables de Web.config y properties.js

VARIABLE	DESCRIPCIÓN / FUNCIÓN
<pre>UsrCfg.Properties.ForceDevice = true; // defecto false</pre>	<p>true Con valor true: En dispositivos móviles oculta el <i>Modo de configuración: Móvil/Escritorio</i> y visualiza el sitio según el tipo definido en <i>ForceDeviceType</i>¹⁾</p> <p>false Con valor false permite la visualización de la configuración para seleccionar móvil o escritorio</p>
<pre>UsrCfg.Properties.ForceDeviceType = 1; // 1 = Escritorio , 2 = Móvil</pre>	<p>1 Muestra el sitio en modo Escritorio, cuando está en <i>true</i> la variable <i>ForceDevice</i></p> <p>2 Muestra el sitio en modo Móvil, cuando está en <i>true</i> la variable <i>ForceDevice</i></p>
<pre>UsrCfg.Properties.ViewChat = true; // defecto true</pre>	<p>true Con valor true: Activa la visualización de la opción Chatear en línea²⁾</p> <p>false Con valor false oculta la opción Chatear en línea</p>

<pre>UsrCfg.Properties.ViewNotifications = true; // defecto true</pre>	<p>true Muestra el panel con las notificaciones de ITHelpCenter, al dar clic en el icono de Notificación en la barra superior false Oculta el contenido de las notificaciones en el panel de ITHelpCenter. *No oculta el icono de notificaciones en la barra superior</p>
<pre>UsrCfg.Properties.ViewCall = false; // defecto true</pre>	<p>true Con valor true: Activa la visualización del icono de llamadas VoIP false Con valor false oculta el icono de llamadas</p>
<pre>UsrCfg.Properties.CallVisibility = -1; // defecto -1</pre>	<p>Cantidad de llamadas VoIP que se muestran: -1 = Muestra todas las llamadas 0 = Deshabilitada Mayor a 0 (>0) = Muestra esa cantidad de llamadas colgadas</p>
<pre>UsrCfg.Properties.ViewStepBySTATUSN_Active = false; // defecto > false</pre>	<p>true Con valor true: Muestra las actividades creadas³⁾, en todos los pasos false Con valor false: Muestra las actividades creadas⁴⁾ solo en el paso en el que fueron configuradas</p>
<pre>UsrCfg.Properties.ViewStepBySTATUSN_Inactive = true; // defecto > false</pre>	<p>true Con valor true: Muestra las actividades, aún no creadas como casos, en todos los pasos false Con valor false: Muestra las actividades solo en el paso en el que fueron configuradas</p>
<pre>UsrCfg.Properties.ViewStepBySTATUSN_Validate = false; // defecto > false</pre>	<p>true Con valor true: No permite cambiar de paso sin haber terminado la actividad false Con valor false: Permite cambiar de paso del caso principal, sin tener que terminar previamente la actividad</p>

Otros cambios

1. Nuevos tipos de entrada de casos⁵⁾

_UNKNOWN	value: 0, name: "UNKNOW"
_PERSON	value: 1, name: "PERSON"
_EVENT	value: 2, name: "EVENT"
_PERSON_USER	value: 3, name: "PERSON_USER" (El usuario final crea el caso)
_PERSON_MANAGER	value: 4, name: "PERSON_MANAGER" (Creación de caso en consola o por Actividades)
_EVENT_EXCEPTION	value: 5, name: "EVENT_EXCEPTION" (Creación de caso por excepción)
_EVENT_EMAIL	value: 6, name: "EVENT_EMAIL" (Creación de caso por correo)
_EVENT_VOIP	value: 7, name: "EVENT_VOIP" (Creación de caso por llamadas ⁶⁾)
_EVENT_SQL	value: 8, name: "EVENT_SQL"

2. *Mejora para toma de CR en ITHC.* Si por alguna razón encuentra y resuelve la estación remota pero no puede realizar verificación, ej: la estación remota no tiene el archivo cer1.cet. En estos casos no va a abrir nueva ventana en navegador con visualización de CR en blanco.
3. Corrección en cálculo y visualización en consola del tiempo estimado y máximo de resolución del caso.
4. Para la función de creación de cuenta (En página de inicio y configuración > Usuarios), visualiza los caracteres válidos para creación y cambio de contraseña. Aplica en caso de vencimiento de contraseña.
5. Corrección de funciones de creación y atención de caso en dispositivos móviles.

¹⁾
Móvil o escritorio.

²⁾
Ubicada en la parte inferior de la pantalla

³⁾ ⁴⁾
,
Caso según la actividad

⁵⁾
IDSDCASESOURCETYPE

⁶⁾
VoIP

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

Permanent link:
http://leverit.com/ithelpcenter/es:versiones:v4:compilado_ver4

Last update: **2022/08/22 18:43**



