

Log de Cambios Versión 3.2.1.28

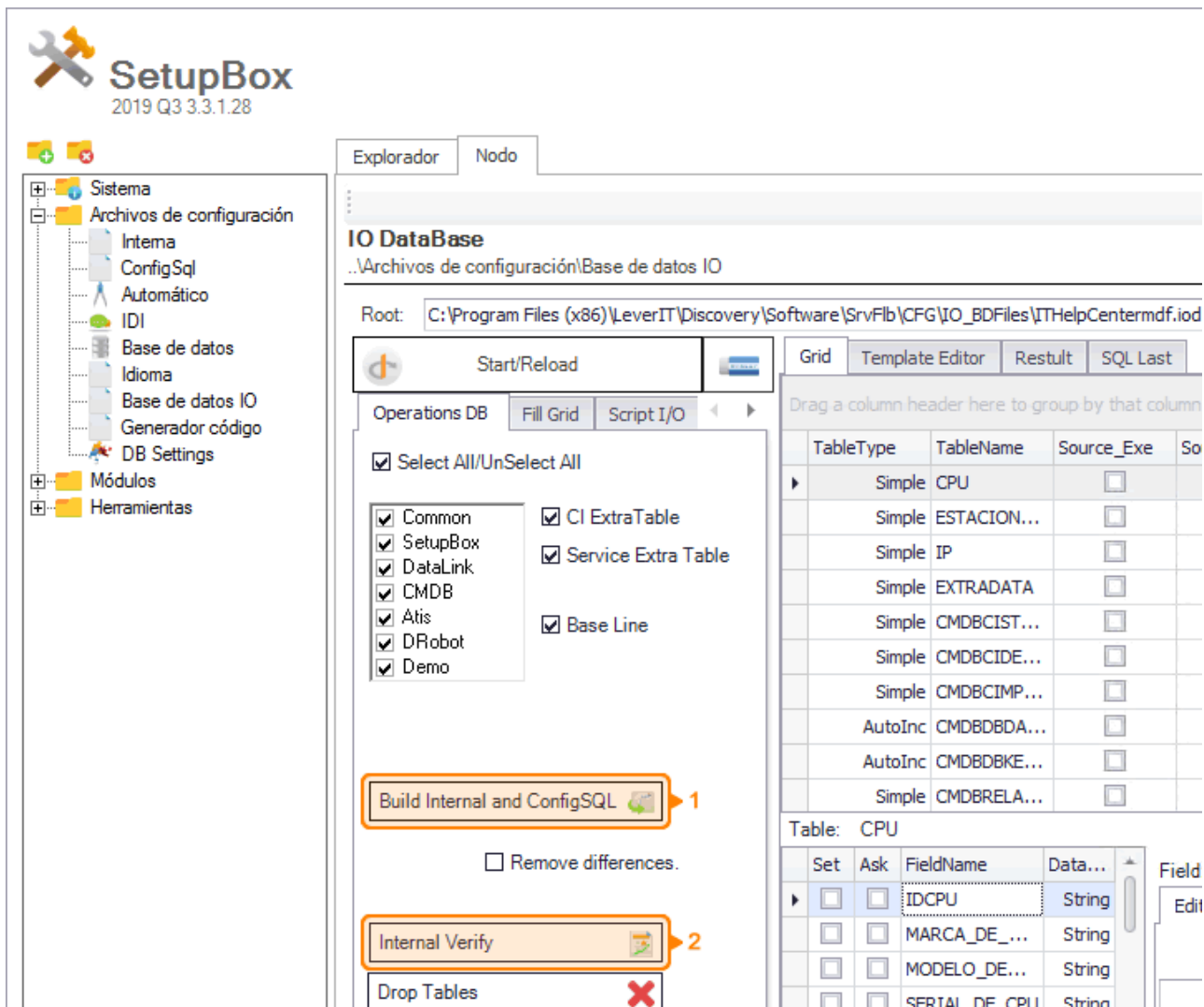


Se contempla la migración desde la versión **3.2.1.25 - 3.2.1.25a**
Consultar los pasos de migración y cambios de versión:

[Log de cambios Versión 3.2.1.25](#) (Se incluyen en el documento los cambios de versión 3.2.1.25a)

Después de actualizar los archivos de Software y los sitios, realizar las siguientes actualizaciones de base de datos con el SetupBox¹⁾.

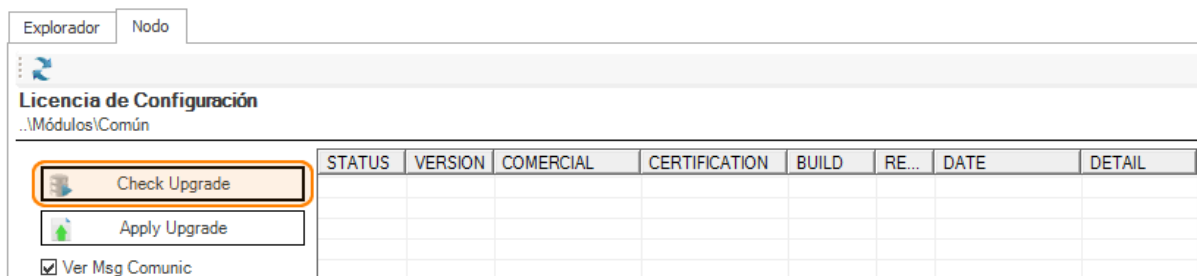
1. Realizar primero la verificación de archivos [cfg](#)²⁾ y después la verificación de tablas:



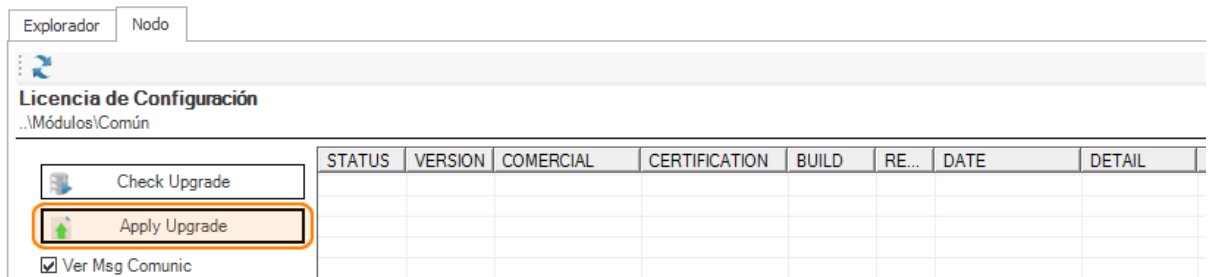
Desde la versión 3.2.1.25 no se generan nuevas tablas o campos de base de datos. Si la migración se realiza desde versiones anteriores pueden crearse tablas/campos nuevos.

2. Realizar la verificación en caso de que se migre desde alguna versión anterior: *Módulos > Común > License Settings > Check Upgrade*. Con la versión 3.2.1.28 no hay actualizaciones de versión.

- Dar clic en **Check Upgrade**



- Para actualizar la versión en base de datos:
Dar clic en **Apply Upgrade**



Cambios de versión

Modificación queries de escalamiento funcional/jerárquico

Permite agregar *NOMBRE GRUPO* a la lista desplegable de Asignación Directa, aplica para escalamiento funcional y jerárquico. En el query correspondiente a cada función se adiciona el nuevo campo **RESUME**, en este campo se incluye por defecto el *NIVEL, IDCMDBCI, CI_GENERICNAME, PORCENTAJE DEL NIVEL, TOTAL DEL NIVEL*.

Es posible editar para agregar/eliminar campos.

QUERY ESCALAMIENTO FUNCIONAL EDITADO. Ej. Se incluye nombre de grupo y se eliminan PORCENTAJE Y VALOR TOTAL

```
|||[EscalarFuncional]|||Escalar Funcional para el combo.
SELECT
  DISTINCT
  MDFUNCPER.IDMDFUNCESC,
  MDFUNCPER.FUNLAVEL,
  MDGROUPUSER.IDCMDBCI,
  TBLX.CI_GENERICNAME USERNAME,
  MDFUNCPER.PERC,
  MDFUNCPER.TOTAL,
  CAST(CAST(MDFUNCPER.FUNLAVEL AS varchar(3)) + ' (' +
CAST(MDGROUPUSER.IDCMDBCI AS varchar(6)) + ') ' + TBLX.CI_GENERICNAME + ' ' +
NAMEGROUP AS varchar(250)) RESUME
FROM MDGROUP, MDFUNCPER, MDGROUPUSER
LEFT JOIN
(SELECT
  CMDBCI.IDCMDBCI,
  CMDBCI.IDCMDBCI STATE,
  CMDBCI.CI_GENERICNAME,
  CMDB_EFPEOPLEINFORMATION.FIRSTNAME,
  CMDB_EFPEOPLEINFORMATION.LASTNAME,
  CMDB_EFPEOPLEINFORMATION.MIDDLENAME
FROM CMDBCI LEFT JOIN CMDB_EFPEOPLEINFORMATION ON
CMDB_EFPEOPLEINFORMATION.IDCMDBCI = CMDBCI.IDCMDBCI) TBLX ON
TBLX.IDCMDBCI= MDGROUPUSER.IDCMDBCI
Where MDGROUPUSER.IDSYSTEMSTATUS=1 and
MDGROUP.IDMDGROUP = MDGROUPUSER.IDMDGROUP AND
MDGROUPUSER.IDMDGROUP=MDFUNCPER.IDMDGROUP and
MDFUNCPER.IDMDFUNCESC=@[MT_IDMDFUNCESC] and MDGROUPUSER.IDCMDBCI NOT
IN(@[IDCMDBCI])
ORDER BY MDFUNCPER.FUNLAVEL ASC, TBLX.CI_GENERICNAME ASC
```

QUERY ESCALAMIENTO JERÁRQUICO EDITADO. Ej. Se incluye nombre de grupo

```

|||[[EscalarJerarquico]]|||Escalar Jerarquico para el combo.
SELECT
  DISTINCT
  MDHIERPER.IDMDHIERESC,
  MDHIERPER.HIERLLEVEL,
  MDGROUPUSER.IDCMDBCI,
  TBLX.CI_GENERICNAME USERNAME,
  MDHIERPER.PERMISSIONH,
  MDHIERPER.PERCH,
  MDHIERPER.TOTAL,
  CAST( CAST(MDHIERPER.HIERLLEVEL AS varchar(3)) + ' (' +
CAST(MDGROUPUSER.IDCMDBCI AS varchar(6)) + ') ' + TBLX.CI_GENERICNAME + ' ' +
CAST(MDHIERPER.PERCH AS varchar(3)) + ' ' + CAST(MDHIERPER.TOTAL AS
varchar(3)) AS varchar(250)) + ' ' + NAMEGROUP AS RESUME
FROM MDGROUP, MDHIERPER, MDGROUPUSER
LEFT JOIN
(SELECT
  CMDBCI.IDCMDBCI,
  CMDBCI.IDCMDBCISTATE,
  CMDBCI.CI_GENERICNAME,
  CMDB_EFPEOPLEINFORMATION.FIRSTNAME,
  CMDB_EFPEOPLEINFORMATION.LASTNAME,
  CMDB_EFPEOPLEINFORMATION.MIDDLENAME
FROM CMDBCI LEFT JOIN CMDB_EFPEOPLEINFORMATION ON
  CMDB_EFPEOPLEINFORMATION.IDCMDBCI = CMDBCI.IDCMDBCI) TBLX ON
TBLX.IDCMDBCI= MDGROUPUSER.IDCMDBCI
Where MDGROUPUSER.IDSYSTEMSTATUS=1 and
  MDGROUP.IDMDGROUP = MDGROUPUSER.IDMDGROUP AND
MDGROUPUSER.IDMDGROUP=MDHIERPER.IDMDGROUP and
  MDHIERPER.IDMDHIERESC=@[MT_IDMDHIERESC] and
  MDGROUPUSER.IDCMDBCI NOT IN(@[IDCMDBCI])
ORDER BY MDHIERPER.HIERLLEVEL ASC, TBLX.CI_GENERICNAME ASC

```

Corrección funciones de escalamiento funcional/jerárquico

Se cambia la función de calculadora para definir *PORCENTAJE (De nivel)* y *TOTAL* asignado a los grupos de escalamiento funcional y jerárquico. Con la nueva interfaz ingresar directamente los valores como corresponda:

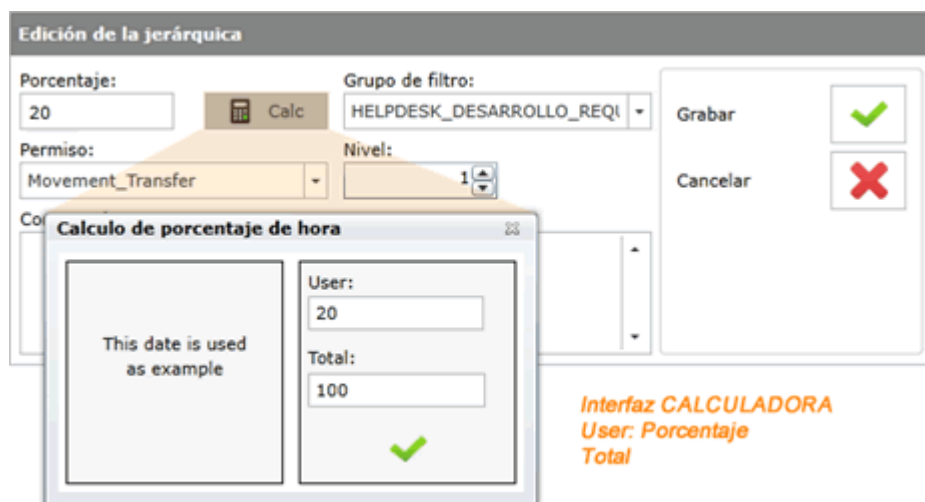
Edición de la jerárquica

Porcentaje:	Total:	Grupo de filtro:	
<input style="width: 80%;" type="text" value="40"/>	<input style="width: 80%;" type="text" value="100"/>	<input style="width: 80%;" type="text" value="Grupo Supervisores"/>	
Permiso:	Nivel:		
<input style="width: 80%;" type="text" value="Movement_Transfer"/>	<input style="width: 80%;" type="text" value="2"/>		
Comentario:			
<div style="border: 1px solid gray; height: 40px;"></div>			

Se recomienda que el porcentaje total de los grupos de escalamiento funcional y jerárquico sea 100; este valor **TOTAL** corresponde al tiempo máximo de atención según definición del SLA o modelo y el **PORCENTAJE** definido en el nivel se calcula sobre el valor **TOTAL**.



Con las versiones anteriores a la 3.2.128, el valor de porcentaje total se puede definir con la calculadora al crear los grupos de escalamiento funcional y jerárquico. Si no se modifica manualmente el valor del porcentaje total podría quedar con valor diferente a 100.



Con las siguientes consultas verificar el valor TOTAL:

```
SELECT * FROM MDHIERPER – Para grupos de escalamiento jerárquico
SELECT * FROM MDFUNCPER – Para grupos de escalamiento funcional
```

Ejecutar las siguientes consultas en caso de que el valor TOTAL en las dos tablas sea diferente a 100. No ejecutar las consultas en caso de que se hayan definido valores diferentes a 100 para configuraciones especiales:

```
UPDATE MDHIERPER SET TOTAL = 100
UPDATE MDFUNCPER SET TOTAL = 100
```



Corrección de traspaso jerárquico por asignación directa. Se encontraron problemas en el funcionamiento normal de los escalamientos de handlers y managers informed.

Nuevo mensaje de alerta por falta de permiso para atención de casos

El mensaje aplica en los siguientes casos:



- Si se realiza un escalamiento funcional y/o jerárquico y el asesor (handler o manager informed) que realiza el traspaso intenta abrir el caso antes de que el registro deje de visualizarse en su consola de atención.
- Creación de casos con la opción *Seguir atendiendo* activa. Si por orden de asignación de grupo y nivel no se le asigna el caso al asesor creador del caso e intenta abrirlo para atención.



La opción *Seguir atendiendo* permite que se abra inmediatamente la ventana de atención del caso solo si el asesor que utiliza es el Owner del caso, si es handler debe seleccionarlo en el listado de casos creados para iniciar su atención.


Preselección de tipo de usuario

Cuando un asesor en un caso tiene más de un tipo asignado (Ej. Owner y Handler de un mismo caso), el sistema preselecciona el tipo del asesor al atender el caso siguiendo las siguientes reglas:

- Si el estado del caso es RESOLVED (IDSDCASESTATUS = 7) y el tipo de usuario es OWNER, se preselecciona el tipo OWNER para atención del caso.

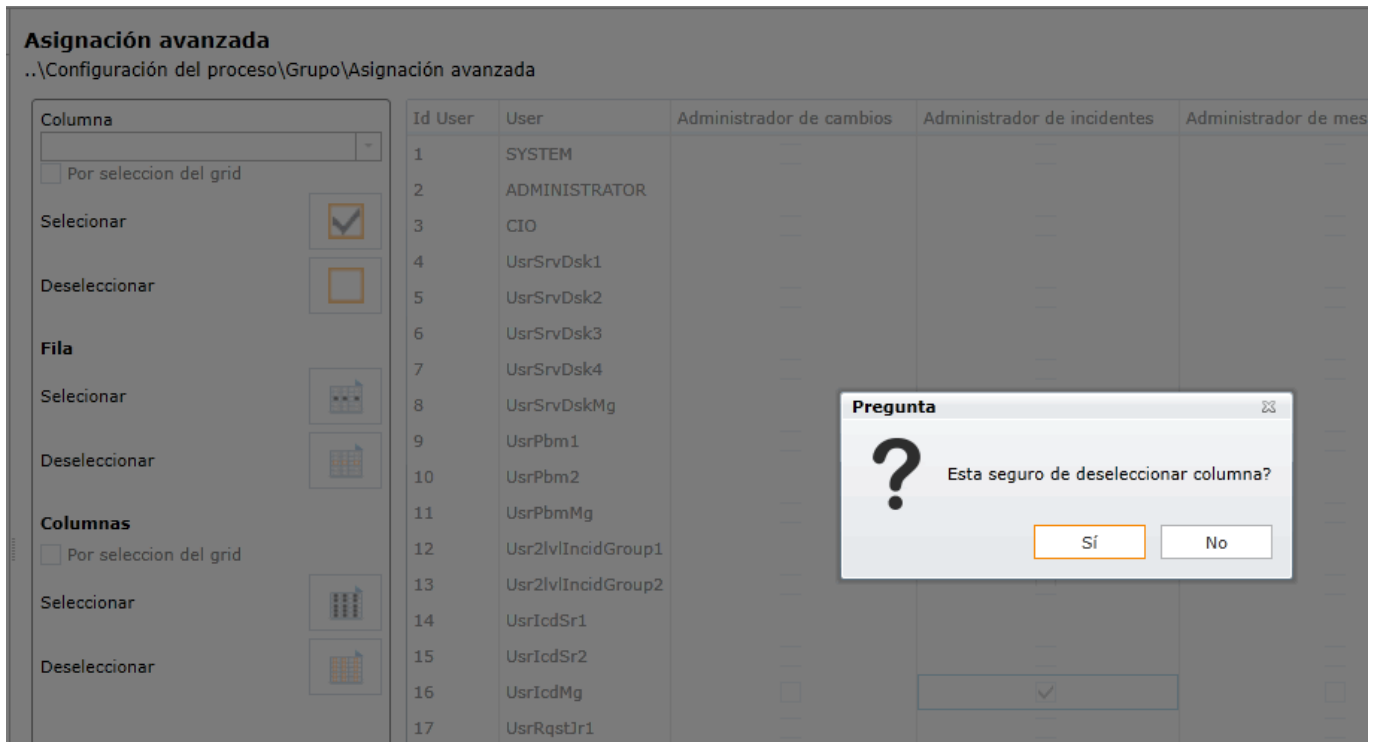
- Si el estado del caso es diferente a **RESOLVED** y el tipo de usuario es diferente de **OWNER** se preselecciona ese tipo, ejemplo **HANDLER**.



Con el botón  en atención de reportes se puede hacer el cambio de ROL manualmente.

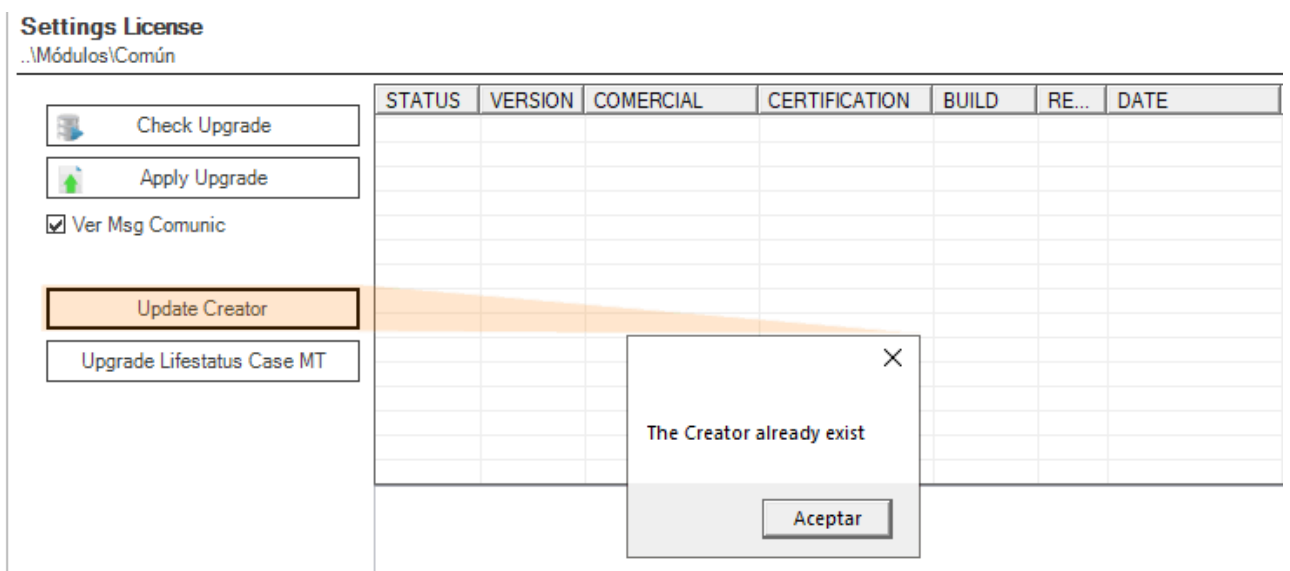
Nuevo mensaje de verificación de selección/deselección

Aplica en seleccion/deselección de filas, columnas o grid en la vista de *Asignación avanzada*:

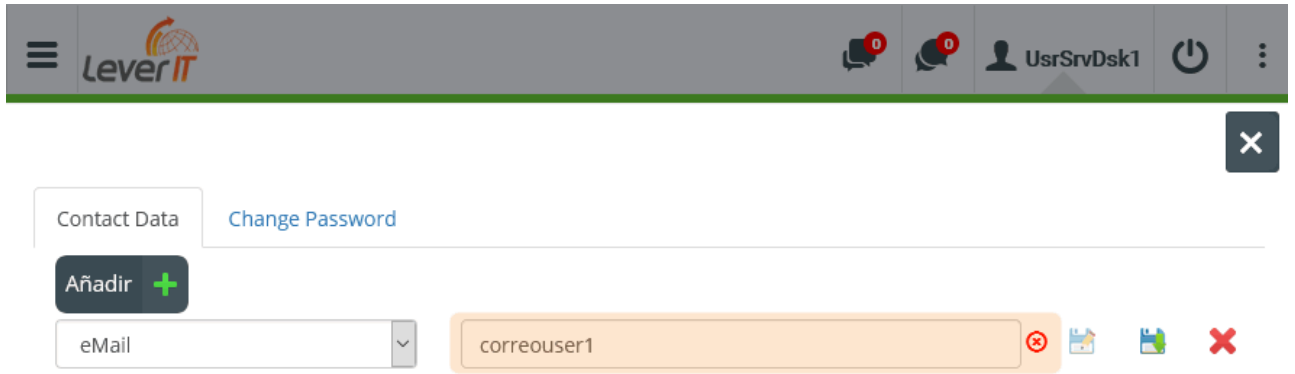


Otros cambios

1. Validación de la opción **Update Creator**, si ya existe aparece el siguiente mensaje:



2. Validación del correo ingresado en el formulario *Contact data* y para agregar métodos de notificación (ithc):



Si se ingresa una cuenta de correo (que incluya @ y dominio) se permitirá guardar la cuenta.

- 3. Corrección de caracter quote para campos de texto en formularios.
- 4. Corrección en visualización de resumen de caso de usuario final, al crear caso estaba mostrando resumen del primer caso en listado y no el recién creado.
- 5. Corrección en visualización de textos (etiquetas) en gráficos, se reduce el tamaño de letra y mejora en visualización de los valores numéricos en caso de que el tamaño del número supere el tamaño en las barras del gráfico (Ej. Barras en gráfico tipo funnel)

1)

Modulo para administrar conexión con motor de base de datos

2)

Archivos propios de configuración del sistema

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

Permanent link:
http://leverit.com/ithelpcenter/es:versiones:version_3.2.1.28

Last update: **2020/09/16 20:33**

