

NOMBRE DEL PRODUCTO:		ARANDA SERVICE DESK WINDOWS	
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:		8.1.12	
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.1.11.7	3.461.120	C:\Program Files\Aranda\Aranda SERVICEDESK\
BLOGIK.exe	8.1.13.7	3.760.128	C:\Program Files\Aranda\Aranda SERVICEDESK\
AAMSettings.exe	8.0.9.0	2.265.088	C:\Program Files\Aranda\Aranda Asset Management\
Registry.exe	8.0.7.0	1.339.392	C:\Program Files\Aranda\Aranda Asset Management\
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
<p><b>CASO 9076</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se soluciona problema en la ejecución de las reglas de enrutamiento, cuando se configuren acciones de tipo “Enviar Correo” a un grupo de especialistas, la regla realizará el correcto envío del correo a quien corresponda según las condiciones definidas.</li> </ul> <p><b>CASO 9085</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se soluciona falla con las vistas personalizadas en la consola Front End haciendo que la información de estas no desaparezca luego de editar un caso y regresar a la pestaña de visualización.</li> </ul> <p><b>CASO 9117</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se corrige error ortográfico en la opción calendarios de la consola de configuración Windows.</li> </ul> <p><b>CASO 9123</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se ajusta proceso de generación de notificaciones para que envíen en el mismo orden que en que se le realizan modificaciones a un caso.</li> </ul> <p><b>CASO 9127</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se corrige falla con el tag <i>Tiempo real de Solución</i> para Problemas, ya que en DB sobre motor Oracle no se reemplazaba en el envío de notificaciones.</li> </ul> <p><b>CASO 9150</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se corrige falla con los tags <i>Solución</i> y <i>Link de encuesta</i> para requerimientos de servicio, ya que en DB sobre motor Oracle no se reemplazaban correctamente en el envío de notificaciones.</li> </ul> <p><b>CASO 9158</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se soluciona falla en el histórico con el primer registro de asignación de un caso, al momento de realizar un enrutamiento este se mantiene correctamente, no se reemplazará ese primer histórico, se generará uno nuevo.</li> </ul> <p><b>CASO 9162</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se optimiza el proceso de reemplazo de TAGS que se utilizan en las acciones de las reglas y en las plantillas mail de Service Desk, mejorando el tiempo de repuesta en Base de Datos.</li> </ul>			

**CASO 9141**

- ✓ Al realizar la conversión entre solicitudes de servicio a requerimientos, los campos adicionales tipo combo mapeados se guardan correctamente.
- ✓ Cuando el Aranda File Server por alguna razón no se encuentra en línea la conversión se realizará sin ningún inconveniente.

**CASO 9148**

- ✓ Los instaladores incluyen todas las librerías necesarias que garanticen el correcto funcionamiento de los servicios.

**CASO 9119**

- ✓ En la consola de configuración, en las transiciones de estados, tanto el listado de razones existentes como el listado de razones asociadas se muestran en orden alfabético.

**CASO 9087**

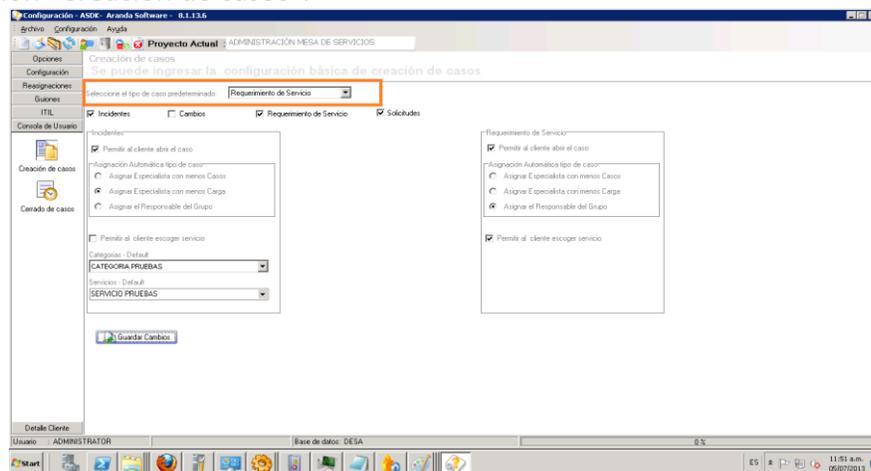
- ✓ Los servicios desplegados durante la creación de cualquier registro aparecen en orden alfabético.

**DESCRIPCION DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS****CASO 8351**

- ✓ Se incluye mensaje informativo al momento de guardar o editar un caso en la consola de especialistas.

**CASO 8436**

- ✓ Se implementa nueva funcionalidad que permitirá configurar un tipo de caso predeterminado para la consola de usuario final. Esta funcionalidad se encuentra disponible en la pestaña "Consola de Usuario" Opción "Creación de casos".



**Importante:** Tenga en cuenta que si el usuario no selecciona un tipo de caso como predeterminado, el sistema asignará el primero de acuerdo al orden en que se encuentran en la consola (Incidentes, Cambios y Requerimientos de servicio). En el combo únicamente estarán disponibles los tipos de casos que tengan activo la opción "Permitir al cliente abrir el caso".

## CASO 8453

- ✓ Desde la edición de una tarea, que esté asociada a un Cambio o Requerimiento de Servicio, se podrá tener acceso a dicho registro en modo lectura gracias a la implementación de un link o vínculo que se mostrará en la parte superior de la tarea.

## Consola Windows

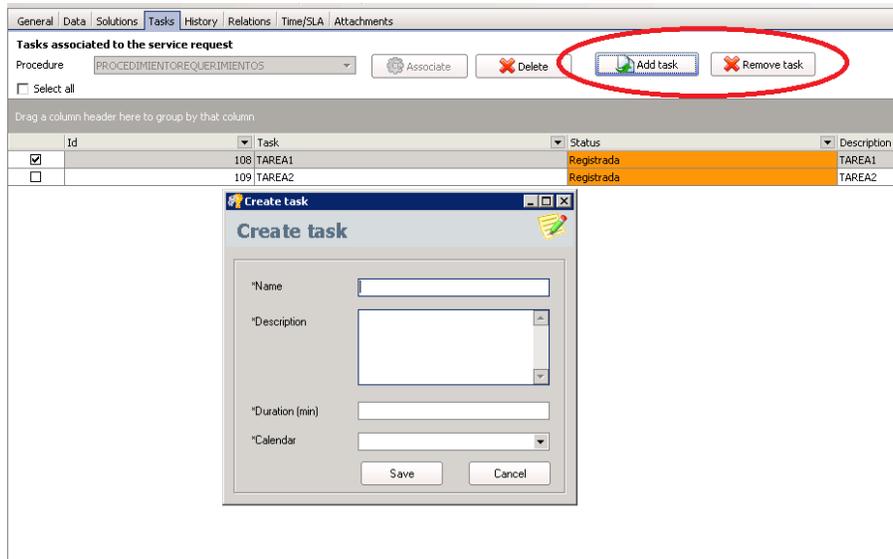
Se podrá visualizar toda la información del caso incluyendo descripción, históricos, archivos adjuntos etc.

## CASO 8312

- ✓ Se implementó la posibilidad de adicionar **tareas** durante la edición de **Cambios y Requerimientos de servicio** sin afectar los procedimientos ya existentes. Estas tareas tendrán todos los atributos normales. Para tener la posibilidad de crear o eliminar estas tareas, se deben asignar permisos al especialista desde el módulo **Profile**, bajo la opción **Aranda Service Desk Front End** como se muestra en la gráfica:

Granted permissions	
Add permission to a workgroup            Delete permission            Select all            Unselect all	
Permissions	Audit
ADD NEW TASK IN SERVICE REQUEST	<input type="checkbox"/>
REMOVE TASK IN SERVICE REQUEST	<input type="checkbox"/>
ADD NEW TASK IN CHANGE	<input type="checkbox"/>
▶ REMOVE TASK IN CHANGE	<input type="checkbox"/>

Una vez se garanticen dichos permisos, ingresando a la edición de un Cambio o un Requerimiento de servicio, en la sección Tareas, se mostrara en la consola de especialistas (web y Windows) la opción de creación:



Allí se podrán ingresar los datos básicos para la creación de una tarea que se asociara al caso que se esté editando. Para eliminar la tarea, selecciónela usando el checkbox y haga clic en la opción Eliminar tarea.

#### NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- Ejecute el archivo "asdk\_8.1.12.exe" y siga las instrucciones del instalador.
- El archivo ejecutable funciona como instalador y como herramienta de actualización.
- Esta actualización aplica únicamente para bases de datos en versión 8.0.35.