

NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK WINDOWS
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:			8.1.13
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.1.12.18	3.465.216	C:\Program Files\Aranda\Aranda SERVICEDESK\
BLOGIK.exe	8.1.14.8	3.776.512	C:\Program Files\Aranda\Aranda SERVICEDESK\
PCBrowser.exe	8.0.21.1	3.448.832	C:\Program Files\Aranda\Aranda Asset Management\
Profile.exe	8.0.10.0	2.404.352	C:\Program Files\Aranda\Aranda Asset Management\
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
<p>CASO 9156</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ajustó la selección de palabras sobre el campo Descripción por medio de la funcionalidad del doble clic en la Creación o Edición de todos los tipos de casos sobre la Consola de Especialista ASDK Windows. <p>CASO 9159</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ajustó la visualización de los iconos correspondientes a las Categorías para la Creación o Edición de todos los tipos de casos sobre la Consola de Especialista ASDK Windows. <p>CASO 9163</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se corrige funcionalidad en la consola Front End que impedía copiar la descripción de un caso cuando se encontraba en estado Cerrado, se habilita la opción "copiar" en la descripción y en los comentarios de solución del caso. <p>CASO 9165</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se optimiza la adición y eliminación de archivos adjuntos con caracteres especiales en las secciones de <i>Servicios</i> y <i>Noticias</i> sobre la Consola de Configuración BLOGIK Web y Windows, y en las secciones de <i>Tareas</i> y <i>Soluciones</i> sobre la Consola de Especialista ASDK Web y Windows. <p>CASO 9169</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se soluciona falla en el ordenamiento de los campos de interfaz (Usuario, Compañía y CI) para que el orden que se establezca desde la consola de configuración se vea reflejado en la consola de especialistas. <p>CASO 9171</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se soluciona falla que se presentaba al momento de enrutar un caso al responsable del grupo de especialistas provocando que no se asignara a este. ✓ Se modifica el Aranda Profile para evitar que se inactive un usuario que sea responsable de grupo(s) de especialistas, informando al usuario la causa. Ahora para inactivar un usuario responsable de un grupo de especialistas se debe ir primero a la consola de configuración y modificar el responsable del grupo. ✓ En la consola de especialistas se informará al usuario cuando se enrute un caso al responsable de un grupo y este usuario no encuentre activo. <p>CASO 9177</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ajustó la eliminación de usuarios en los Grupos de Especialistas sobre la Consola de Configuración BLOGIK y la Consola CMDDB en las versiones Windows y Web respectivamente, permitiéndose la eliminación del usuario requerido, cuando este no se encuentre asociado a un tipo de caso en un estado diferente a cerrado (Incidente, Requerimiento, Cambio, Problema, Tarea, Artículo, Proceso de Votación y Reasignaciones en ejecución), teniendo en cuenta que estos casos pertenezcan al mismo proyecto del especialista que se desea eliminar. 			

CASO 9182

- ✓ Se ajustó procedimiento para que permita establecer correctamente el orden de los campos adicionales de los casos a través de la consola de configuración.

CASO 9187

- ✓ Se corrige falla que borra el SLA de los casos relacionados entre sí luego de que se ejecute una regla que modifique casos relacionados.

CASO 9191

- ✓ Se soluciona falla en la ejecución de las reglas cuya acción es *modificar relacionados* para que cuando se seleccione el check *Asociar comentario del caso*, el comentario de solución del caso padre no se inserte más de una vez (por cada hijo).
- ✓ Se realiza modificación en la consola Front End pestaña Relaciones, en donde se agregó una nueva columna definida como **Tipo** para identificar el tipo de relación del caso como se muestra a continuación:

Id	Tipo	Causa	Responsable	Fecha de creación	Categoría	Estado
75749		Caused By	PRUEBAS	02/08/2013 9:06:55 AM	CATEGORIA PRUEBAS	SOLUCIONADO
75750		Caused By	PRUEBAS	02/08/2013 9:07:36 AM	CATEGORIA PRUEBAS	SOLUCIONADO

El icono implementado en la columna Tipo tiene la siguiente interpretación:



El caso relacionado es un caso Hijo



El caso relacionado es un caso Padre

- ✓ Esta solución aplica para las relaciones que se creen a partir del momento de la aplicación de este instalador (8.1.13). Para los casos cuya relación ya se encuentra creada, se debe editar la causa de la relación, y en la columna Tipo seleccionar el tipo de relación a la que corresponde del caso.

CASO 9193

- ✓ Se soluciona falla cuando la plantilla de una regla que envía notificación es muy extensa (más de 8000 caracteres), se corrige para que la información no se trunque en DB y llegué correcta al destinatario.

CASO 9194

- ✓ Se optimizo la Búsqueda de casos desde la Consola de Especialista ASDK Windows y Web, filtrando y listando únicamente los Servicios (Activos – Inactivos) relacionados al tipo de caso seleccionado.

CASO 9197

- ✓ Se soluciona falla para que cuando se tenga configurada una regla para cerrar casos relacionados (o pasarlos a cualquier estado) se apliquen las modificaciones correctamente.

CASO 9199

- ✓ Se soluciona falla en el proceso de votación de un cambio, ya que cuando no se aprobaba un cambio y este debía pasar a un estado final o cerrado, continuaba viéndose en la grilla de cambios abiertos.

CASO 9210

- ✓ Se realiza ajuste para que se registre el cambio de estado en el histórico de un caso tipo *Cambio* cuando se realiza un proceso de aprobación.

CASO 9215

- ✓ Se ajustó el funcionamiento de los Campos Adicionales tipo Lista, suprimiendo la creación de registros en blanco sobre el listado del campo configurado y su visualización desde la Consola de Especialista ASDK Windows, cuando estos campos no son Obligatorios y se ejecuta la opción Guardar sin diligenciarlos.

DESCRIPCION DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS**CASO 8274**

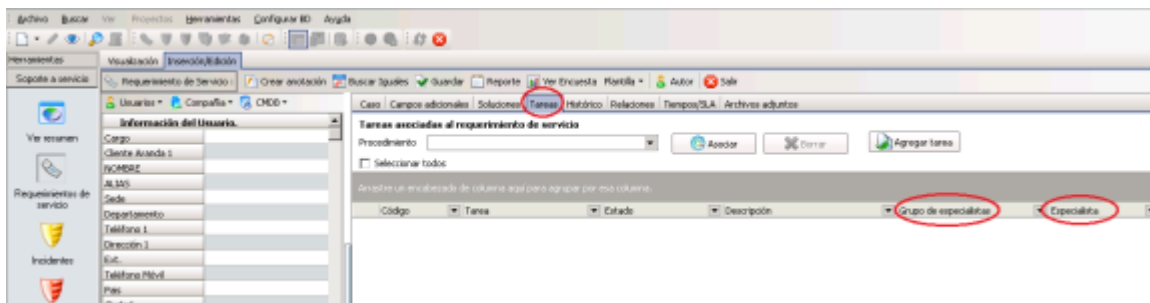
- ✓ Se introduce el Tag **EMAIL RESPONSABLE** para todos los tipos de caso, este permite obtener la dirección de correo del especialista responsable del caso. Al igual que los demás tags se configura a través de la acción *enviar correo* de las Reglas de ASDK.

CASO 8334

- ✓ Se modifica la selección de *Grupo* y *Especialista* en la *Búsqueda general* de casos sobre la Consola de Especialista ASDK Windows, eliminando la selección automática del grupo al que pertenezca el especialista escogido, con el fin de poder consultar todos los casos asignados a un especialista que pertenezca a más de un grupo.

CASO 8471

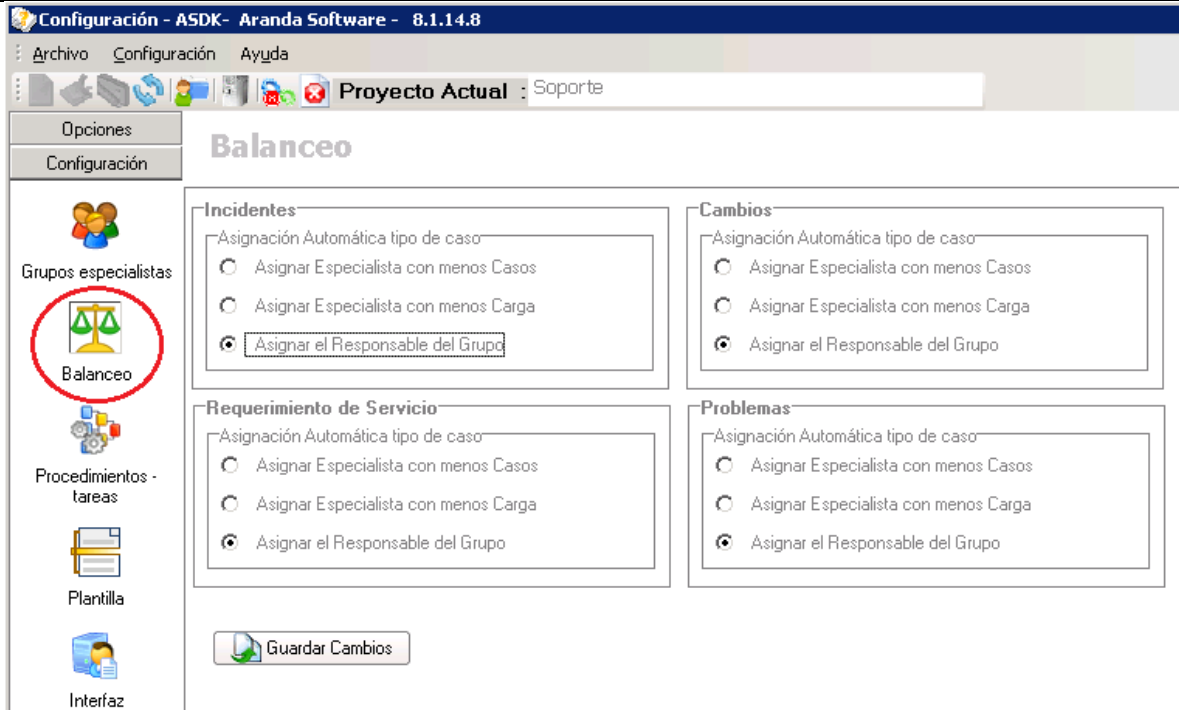
- ✓ Se agregan las columnas *Especialista* y *Grupos de Especialistas* en la pestaña *Tareas* cuando se edita un Requerimiento de servicio o un Cambio como se aprecia a continuación:

**CASO 8474**

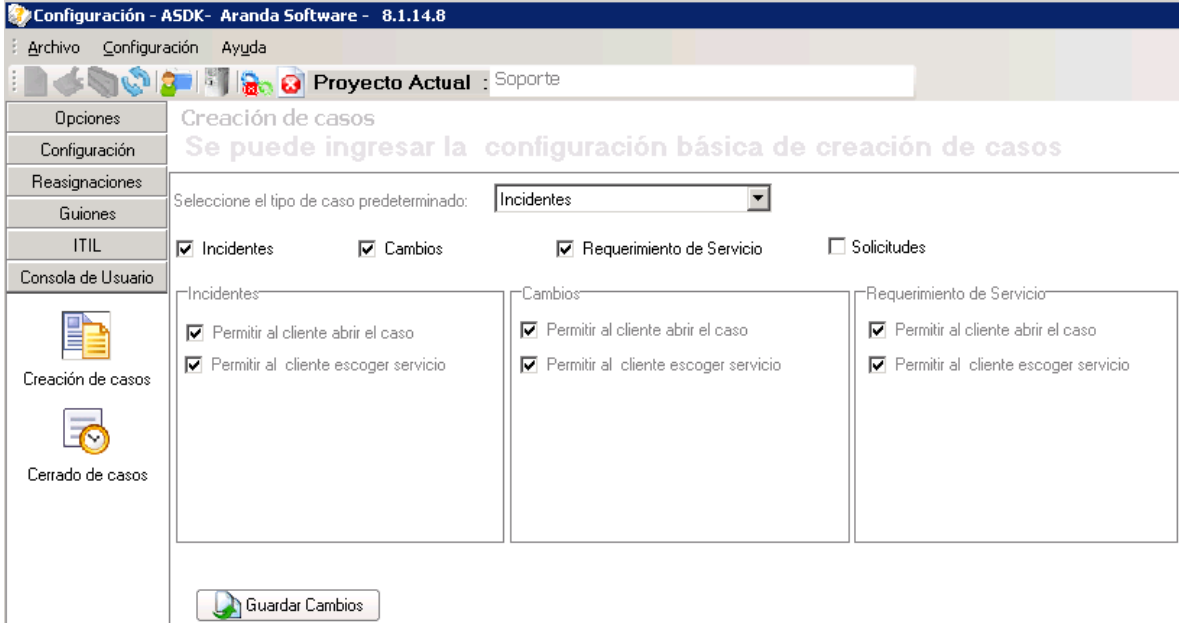
- ✓ Se introduce el Tag **RESPONSABLE** para tareas, este permite obtener la información del especialista responsable del Cambio o Requerimiento de Servicio al cual está asociada la tarea. Al igual que los demás tags se configura a través de la acción *enviar correo* de las Reglas de ASDK.

CASO 8496

- ✓ Se implementa nueva funcionalidad de balanceo para casos de tipo **Problemas**. Adicionalmente se reubican las opciones existentes de balanceo para *Incidentes*, *Requerimientos de servicio* y *Cambios* que se encontraban en la pestaña de Consola de Usuario – Creación de casos, dejándolas en la pestaña **Configuración** botón **Balanceo** de la Consola de Configuración como se muestra a continuación:



- ✓ La pestaña Consola de Usuario – Creación de casos, solo va a contener las opciones para configurar la creación de casos para el usuario como se puede ver en la siguiente imagen:



NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- Ejecute el archivo “asdk_8.1.13.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 8.0.36.