

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>			ARANDA SERVICE DESK WINDOWS
<b>VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:</b>			8.1.14
<b>LISTADO DE ARCHIVOS</b>			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
AAMSettings.exe	8.0.10.1	2,262,528	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda ASSET MANAGEMENT
Aranda.DBManager.Windows.Service.exe	8.1.6.0	10,240	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda DBManager
AxComFileManager.dll	1.0.3.0	9,728	C:\Program Files (x86)\Aranda\SharedDLL
BLOGIK.exe	8.1.15.11	3,780,096	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
ServiceDesk.exe	8.1.13.17	3,491,328	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK

**DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO****CASO 9139**

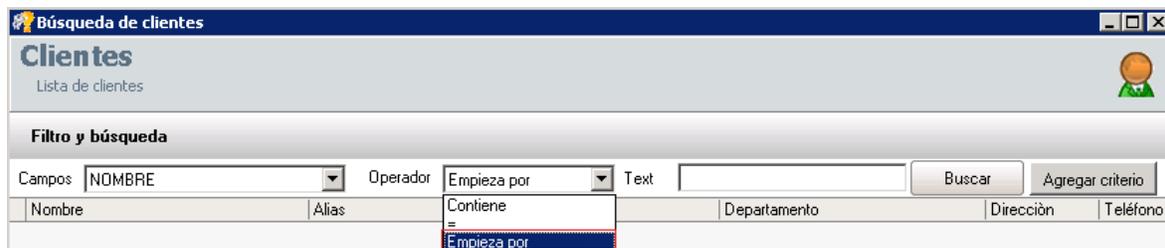
- ✓ Se ajusta consola Front End para que se mantenga la búsqueda realizada en la ventana **Buscar Iguales** cuando se quiere ordenar el resultado por algún criterio.

**CASO 9190**

- ✓ Se realiza ajuste para que cuando se inactive un proyecto en ASDK, las reglas de este no se ejecuten.

**CASO 9196**

- ✓ Se optimiza la búsqueda de Usuarios sobre las Consolas de Especialista ASDK Web y Windows en la Creación y Edición de todos los tipos de caso, adicionando en la Consola Web el operador "Empieza por" e implementando en la Consola Windows el combo de operadores con las opciones "Contiene", "=" y "Empieza por".

**CASO 9135**

- ✓ Se implementa el módulo de configuración "Causas relaciones" en la Consola de Configuración BASDK Web y Windows, para la inclusión de Causas y la selección de estas desde la Consola de Especialista ASDK en la opción de Relaciones, sobre todos los tipos de caso; Incluyendo los respectivos permisos de *Crear*, *Editar*, *Eliminar* y *Visualizar*, parametrizables desde el módulo Profile.



Relation Causes

**CASO 9149**

- ✓ Se ajusta la visualización de los caracteres especiales en el mensaje de notificación que se genera al crear Solicitudes desde la Consola USDK y las Consolas de Especialistas ASDK Web y Windows, configuradas en español.

**CASO 9198**

- ✓ Se realiza ajuste para que no se envíen notificaciones de reglas a usuarios inactivos, usuarios finales y Especialistas que no pertenecen actualmente a un Grupo de Especialistas.

**CASO 9204**

- ✓ Se ajusta consola Front End para que cuando se seleccione una compañía en la creación o edición de un caso, se muestre en la búsqueda todos los usuarios asociados a dicha compañía sin importar el número.

**CASO 9208**

- ✓ Se ajusta el listado de Categorías sobre la *Búsqueda general* en la Consola de Especialista ASDK Windows, visualizándose el árbol siempre contraído.

**CASO 9209**

- ✓ Se realizan modificaciones sobre el servicio "Aranda DBManager" que permiten que el bloqueo de los casos por el proceso de ejecución de reglas sea de un tiempo reducido.

**CASO 9213**

- ✓ Se ajusta la Consola de Configuración Windows para que cuando se termine de realizar el cálculo de un calendario, siempre aparezca en primer plano el mensaje informativo de finalización del proceso.

**CASO 9217**

- ✓ Se genera utilitario "UpdateFilesHistory.exe" con el fin de actualizar el estado de los archivos adjuntos de todos los casos que se encuentran en el AFS.

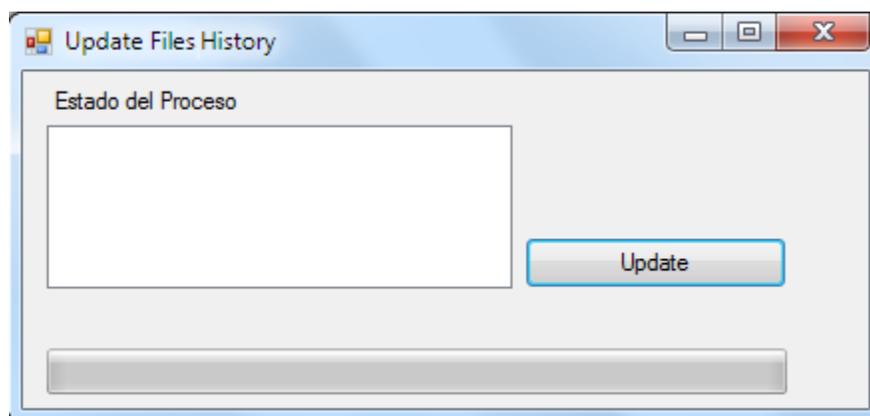
Para la ejecución de esta herramienta por favor realizar las siguientes indicaciones:

- Descomprima el archivo UpdateFiles.zip en la carpeta de instalación de aplicaciones de Arada (C:\Program Files (x86)\Aranda).
- Dentro de la carpeta UpdateFiles, edite el archivo **UpdateFilesHistory.exe.config** y a continuación vaya al final del archivo ubique la cadena de conexión "Arandaconn" e introduzca los datos de conexión a la DB como se muestra en el siguiente ejemplo (deben reemplazarse los datos en negrilla por los de conexión a la DB dependiendo del Motor que se tenga):

SQL: `<add name="Arandaconn" connectionString="server=ServidorDB;database=BasedeDatos; user id=Usuario; password=contraseña" providerName="System.Data.SqlClient"/>`

ORACLE: `<add name="Arandaconn" connectionString="user id=usuario;data source=NombreTNS; password=contraseña" providerName="System.Data.OracleClient"/>`

Ejecute el archivo **UpdateFilesHistory.exe** debe aparecer una ventana como la que se muestra a continuación y luego de clic en el botón Update:



**Importante:** Este proceso puede tardar varias horas dependiendo de la cantidad de archivos que se tengan en el AFS, por lo que se recomienda realizar la ejecución en horas de la noche o en horario no hábil.

#### CASO 9219

- ✓ Se corrige falla en el módulo de reasignaciones para que valide el tipo de balanceo configurado, si el usuario que se quiere inactivar está definido como responsable del grupo de especialistas.

#### CASO 9221

- ✓ Se ajusta la visualización de la Descripción de las tareas sobre Consola de Especialista ASDK Windows en la sección de Tareas, habilitándose el control del scroll vertical cuando la descripción supere el tamaño del panel; Adicionalmente se implementa en la sección de Tareas, dentro de los Requerimientos de Servicio y Cambios, un panel inferior con la Descripción de las mismas para mejorar su visualización, suprimiendo la columna Descripción de la grilla principal.

#### CASO 9222

- ✓ Se realiza ajuste en para impedir que el ID de un caso se duplique dentro de un mismo proyecto.

#### CASO 9249

- ✓ Se corrige falla en la ejecución de reglas que implican condiciones de *Nueva Nota* o *Nueva Nota Privada*.

#### CASO 9203

- ✓ Se ajusta consola de configuración Windows para que sean visualizados todos los campos de interfaz que se muestran en la consola Font End.

### DESCRIPCION DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

#### CASO 7890

- ✓ Se implementa funcionalidad en reglas y encuestas para permitir generar cierta acción (Enviar correo, modificar ítem, etc.) dependiendo del resultado de una encuesta de satisfacción. Ver **CASO 7892**

#### CASO 7892

- ✓ Se implementa la opción de configurar reglas para las encuestas de satisfacción de Aranda SERVICE DESK, para esto, se introdujo en la **Consola de Configuración – Opciones – Encuesta** el check Generar regla, que permite marcar una pregunta que debe ser cerrada para la ejecución de la regla.



En las respuestas igualmente fue incluido el check Generar regla, en donde se define la respuesta (debe ser solo una) a la pregunta cerrada que va a ser marcada para la ejecución de la regla, es importante aclarar que deben seleccionarse tanto la pregunta como respuesta para poder generar una regla.

**Preguntas**

Preguntas  
Ingresar o editar pregunta para la encuesta







Preguntas | Respuestas Cerradas

Respuesta

Nombre	Genera regla
▶ Si	<input checked="" type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

En la opción **Itil - Reglas** se implementó el campo ENCUESTA EXITOSA para la condición 3, este va a permitir la ejecución de reglas para Requerimientos de Servicio, Incidentes y Cambios, en donde podrán definirse la(s) acción (es) a realizar si el usuario al responder la encuesta se encuentra satisfecho o no con el servicio prestado.

**Configuración de reglas**

Condiciones de la regla  
Ingrese o modifique las condiciones que definen la regla

Configuración de condiciones

 Nueva condición
  Editar condición
  Borrar condición
  Aplicar
  Cancelar

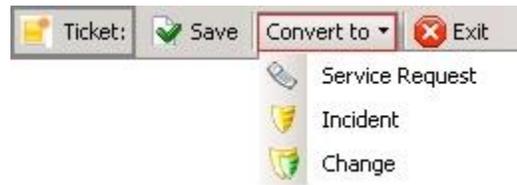
Condicion 1
  Condicion 2
  Condicion 3

Campo	Operador	Valor
CAMBIO ESTADO		
CATEGORIA		
ENCUESTA EXITOSA	1	
ENRUTADO		
FECHA ATENCION DIAS		
FECHA ATENCION DIAS		
FECHA DE CIERRE		
FECHA DE REGISTRO		

Esta nueva funcionalidad no va a permitir el envío de una encuesta más de una vez. Tenga en cuenta que el check de pregunta, repuesta y regla deben estar activos para el correcto funcionamiento de la nueva opción.

#### CASO 8180

- ✓ Se implementa la opción "Convertir a" en el formulario de edición de las Solicitudes, sobre la Consola de Especialista ASDK Web y Windows, visualizándose las opciones de *Requerimiento de servicio*, *Incidente* y *Cambio* para convertir la Solicitud; Funcionalidad existente en la grilla principal de Solicitudes por medio del menú emergente.

**CASO 8449**

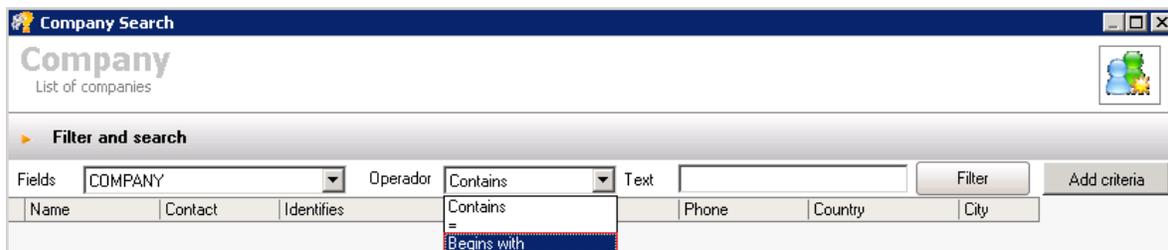
- ✓ Se definió en el Profile – Aranda SERVICE DESK BLOGIK el permiso **VIEW AND MODIFY ALL PROJECTS**, con el fin de permitir al grupo de especialistas que tenga este permiso asignado, ver y modificar todos los proyectos existentes en la consola de Configuración Windows.

Para restringir el acceso al usuario a otros proyectos no se debe asignar el permiso, y no debe estar asociado como usuario del proyecto.

En la **Consola de Configuración - Opciones – Proyectos** solo podrá editar el proyecto sobre el que se tenga permisos.

**CASO 8477**

- ✓ Se optimiza la búsqueda de Compañías sobre las Consolas de Especialista ASDK Web y Windows en la Creación y Edición de todos los tipos de caso, adicionando en la Consola Web el operador “Empieza por” e implementando en la Consola Windows el combo de operadores “Contiene”, “=” y “Empieza por”.

**CASO 8483**

- ✓ Se implementa la funcionalidad de búsqueda para los registros tipo Tarea en las Consolas de Especialista ASDK Windows y Web, agregándose en la Consola Web la opción de “Buscar” sobre la sección de Tareas y en la Consola Windows se adiciona el registro “Tareas” en las opciones de “Buscar por”, sobre la “Búsqueda general”; Las Tareas resultantes de la búsqueda que no se encuentren asignadas al especialista autenticado en la consola, únicamente se podrán visualizar y Editar solamente las tareas asignadas al usuario autenticado.

Se incluyeron los permisos de “*SEARCH TASKS OF MY GROUPS*” y “*SEARCH TASKS OF MY PROJECT*”, donde el primero de estos permite buscar tareas de los grupos asignados al especialista autenticado en la consola y el segundo permite buscar tareas de todo el proyecto con la opción de filtrar la búsqueda por un grupo y/o un especialista específico, en caso de no contar con ninguno de los permisos mencionados, la búsqueda se ejecutará sobre las Tareas asignadas al especialista autenticado en la Consola; Se debe tener en cuenta que sin el permiso “*VIEW TASKS*” no se visualiza la sección de Tareas en ninguna de las Consolas de Especialista ASDK Web y Windows, y adicionalmente sobre la “Búsqueda general” de la Consola Windows no se visualizara la opción de Tareas en el menú “Buscar por”.

Buscar por

Incidentes

Incidentes

Problemas

Cambios

Errores conocidos

Requerimientos de servicio

Solicitudes

Tareas

### CASO 8497

- ✓ Se implementa en las Consolas de Especialista ASDK Web y Windows el bloqueo de las funcionalidades para Adicionar y Eliminar Procedimientos y Tareas sobre la opción de *Tareas* en los casos tipo *Requerimiento de Servicio*, cuando estos se encuentran en un estado solucionado.

Caso	Campos adicionales	Soluciones	Tareas	Histórico	Relaciones	Tiempos/SLA	Archivos adjuntos
<b>Tareas asociadas al requerimiento de servicio</b>							
No es posible agregar nuevas tareas o procedimientos debido que el caso se encuentra en un estado de solución							
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna.							
Código	Tarea	Estado	Descripción	Grupo de especialistas	Especialista		
328	TAREA1	Registrada	TAREA1				
329	TAREA2	Registrada	TAREA2				

### NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- Ejecute el archivo "asdk\_8.1.14.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 8.0.37.