

NOMBRE DEL PRODUCTO Aranda:	ARANDA SERVICE DESK WINDOWS 8.1.5
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:	8.1.5

LISTADO DE ARCHIVOS

Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.1.6.0	3.420.672 (bytes)	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.1.6.0	3.680.256 (bytes)	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
ASDKReport.exe	8.1.0.0	1.947.136 (bytes)	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK

DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO

- **8532**

Se ajusta la opción Nuevo de la pestaña Soluciones, permitiendo la validación de la creación del artículo de solución.

Adicionalmente para la Consola Especialista (Web), para dar más claridad a la herramienta se modifica la palabra Grabar por Guardar.

- **8693**

Se ajustan procedimientos almacenados permitiendo la correcta notificación a partir de una regla de las notas ingresadas en un caso.

- **8792**

Se ajusta método en procedimiento almacenado para calcular el primer día de la semana (lunes).

- **8799**

Se ajusta el módulo de Tareas de tal manera que las tareas se pueden gestionar de la siguiente manera:

1. El usuario que es responsable del caso, podrá gestionar desde la opción tareas del caso cada uno de los ítems que tenga asignado, para los que no estén asignados no tendrá permisos de edición.
2. Si la(s) tarea(s) están sin enrutarse, solo el dueño del caso podrá editarlas y enrutarlas.
3. La gestión de la(s) tarea(s) será igual desde ambas opciones (Menú principal y edición del caso); siempre y cuando sea dueño de la(s) tarea(s).
4. Los campos que son editables por cada uno de los responsables de la(s) tarea(s), son los de resultados, fecha de inicio, estado, especialista y resultados.
5. El usuario seleccionará la fecha de inicio de la(s) tarea(s), y el sistema calculará la fecha final basado en el calendario de la(s) tarea(s) y el tiempo de duración.
6. Cuando la(s) tarea(s) se encuentre(n) en un estado final los campos se deshabilitaran, para así darle un trámite correcto y claro a la(s) tarea(s).

- **8829**

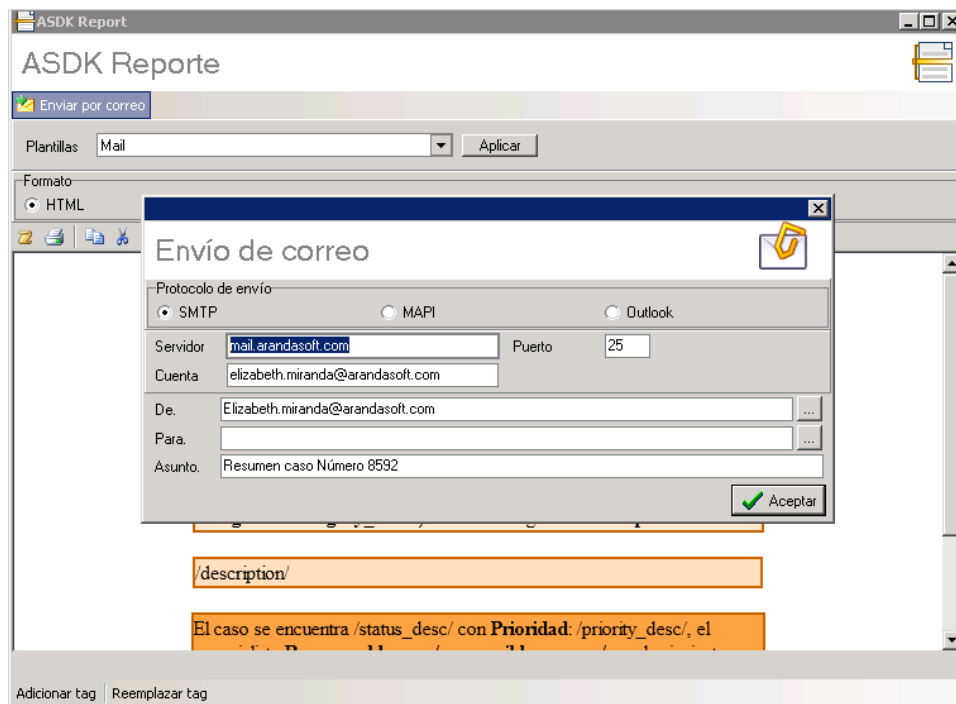
Se ajustan procedimientos almacenados, permitiendo la acción de cerrado automático de un caso tipo(Incidente, Requerimientos de Servicio, Problema y/o Cambio), a partir de una regla configurada de la siguiente manera:

191	ESTADO = En Aviso AND FECHA SOLUCION DIAS < GETDATE()	2012/12/04 11:07:59 a.m.	2012/11/30 02:02:33 p.m.	INCIDENTES	☑
-----	---	--------------------------	--------------------------	------------	---

Teniendo en cuenta que la Condición **Fecha Solución en Días** se ejecuta según la configuración que se realice en la opción **Días de las reglas** que se encuentra en la Consola Configuración (Blogik Web).

- **8831**

Se ajusta la opción **Reporte** de la Consola Front End de tal manera que los campos Cuenta, Servidor y Puerto se visualizan de modo lectura, para evitar que dichos campos se editen y cambien la configuración que se hizo desde la Consola Configuración (Blogik) en la opción Configuración Mail.



- **8849**

Se ajusta procedimiento almacenado para que las notificaciones de encuestas pendientes lleguen a los usuarios con correos configurados.

- **8850**

Se ajusta los formularios de incidentes, llamadas de servicio, problemas y cambios, para cuando una plantilla creada desde la Consola Configuración (Blogik), que no tenga un especialista asignado para el caso, realice el respectivo balanceo, dependiendo del grupo seleccionado.

- **8856**

Se ajustan los formularios (Requerimientos de Servicio, Incidentes, Problemas y Cambios) de la Consola Front End, para que cuando se edite un case y se cambie el Servicio traiga automáticamente el SLA por defecto.

- **8873**

Se ajusta la opción de asociar Usuarios y/o Compañías a un servicio, de tal manera que aparezca de manera organizada la información que se va asociar.

- **8880**

Se activa la opción Imprimir que se encuentra en la barra de herramientas del campo Descripción de la Consola Front End.

- **8881**

Se ajusta la opción de Anotación del modulo de Tareas en la Consola Front End para que permita ingresar texto HTML.

- **8887**

Se ajusta la opción Búsqueda de Compañía permitiendo el filtro y búsqueda por campos adicionales.

- **8891**

Se ajusta procedimiento almacenado y Consola Front End para que no permita guardar casos sin agregar comentario de solución.

- **8899**

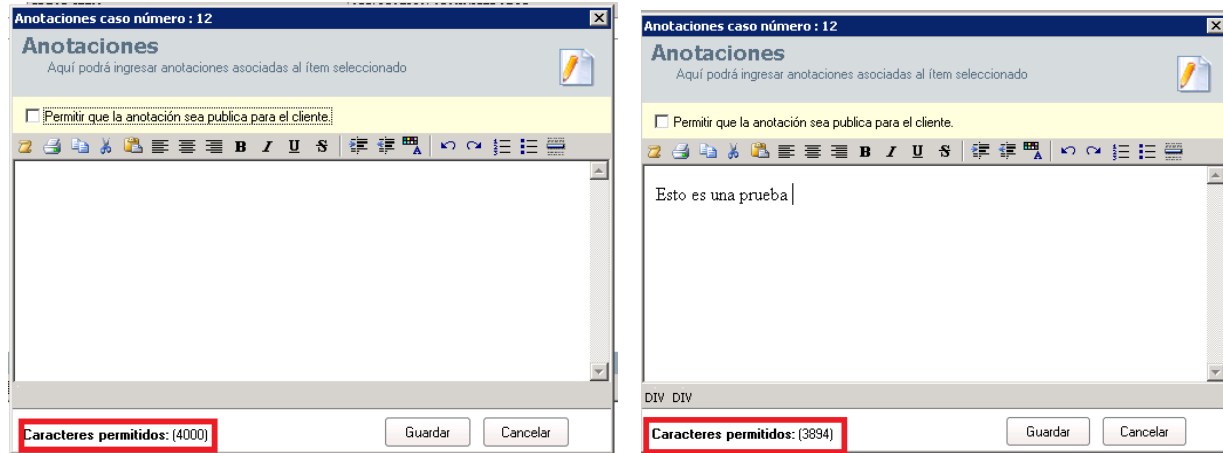
Se ajusta base de datos de tal manera que el campo adicional tipo texto largo permita ingresar comilla sencilla.

- **8900**

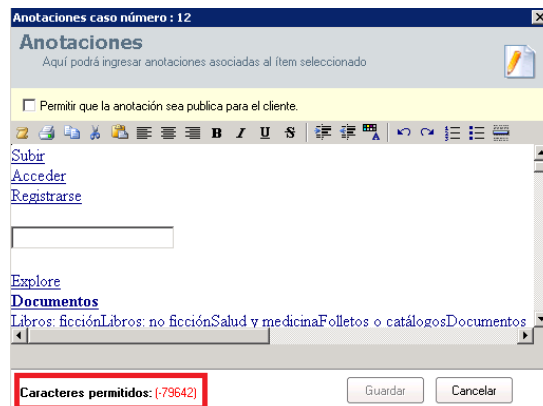
Se ajusta procedimiento almacenado para la ejecución de una o varias reglas de enrutamiento permitiendo la notificación al especialista que se le está reasignando el caso.

- **8901**

En la opción de Anotaciones se implementa la funcionalidad de **Caracteres Permitidos**, la cual indica y calcula los caracteres en dicho campo, como se muestra en la siguiente imagen.



La Consola indica cuando se sobrepasa el límite de caracteres permitidos, como lo indica la siguiente imagen.



NOTA: Si se aumenta a más de 4000 caracteres el rendimiento de la Base de Datos se puede ver afectado.

En bases de datos SQL Server, el campo fue estudiado para que admitiera 8000 caracteres, sin embargo en Oracle, por la inexistencia de un tipo de dato que soporte esta longitud, la única implementación viable es un tipo de datos **CLOB**.

Al implementar un tipo de dato **CLOB**, para consultas y reglas el performance se puede ver degradado.

- **8902**

Se ajusta procedimiento almacenado para que la información agregada antes de la implementación del control HTML se actualice y no se visualice de manera desorganizada.

DESCRIPCIÓN Y EXPLICACIÓN DE LAS NUEVAS FUNCIONALIDADES

- 7779

Se implementa funcionalidad la cual permite **Guardar** en la opción **Histórico**, los cambios realizados en los Campos Adicionales.

Caso	Campos Adicionales	Soluciones	Histórico	Relaciones	Tiempos\SLA	Archivos adjuntos
Versión Producto	-1					
SistemaOperativoDB	MAC - Windows					
MotoBD	-1					
Testbd	8.0.4					
pruebasistemas	-1					
SistemaOperativAgente	Windows 7					
Actualización Aranda	38					
Detectado en:	Producción					
Problema de usabilidad ?	NO					
Cliente donde se detectó la falla	ARANDA COLOMBIA					

Campos adicionales sin modificar

Caso	Campos Adicionales	Soluciones	Histórico	Relaciones	Tiempos\SLA	Archivos adjuntos
Versión Producto	7.2 y 8.0					
SistemaOperativoDB	Windows Server 2003 Standard					
MotoBD	SQL y oracle					
Testbd	2005-2008 Oracle 10g - 11g R2					
pruebasistemas	Windows Server 2003 Standard					
Version Consola	7.2.40					
SistemaOperativAgente	Mircrosoft Windows Xp y Windows 7					
Version Agente	8.2.5					
Sistema Operativo Servidor	Windows					
Version Servidor	N/A					
Actualización Aranda	7.2.51 Y 8.0.10					
Detectado en:	Pruebas internas					
Problema de usabilidad ?	NO					
Cliente donde se detectó la falla	ABB ARGENTINA					

Campos adicionales modificados

Caso | Campos Adicionales | Soluciones | Histórico | Relaciones | Tiempos/SLA | Archivos adjuntos

Anotaciones del caso

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna.

Visibilidad	Tipo	Registrado por	Fecha
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:01:00 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:01:00 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:01:00 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CAMPO ADICIONAL	Elizabeth Miranda Camargo	10/12/2012 03:00:59 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	ASIGNADO A	Elizabeth Miranda Camargo	30/11/2012 06:10:54 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CREAR ITEM	Elizabeth Miranda Camargo	30/11/2012 06:10:54 p.m.

Descripción

Field: [Cliente donde se detectó la falla]
 Old: ABB - VENEZUELA - New: ABB ARGENTINA

Cuando se realiza una modificación de los campos adicionales, el registro de dicha modificación se visualiza en el Histórico del caso, la cual indica el campo que se modifico (Field), el dato que tenía anteriormente (Old), y el nuevo campo (New).

La opción se activa desde la Consola de Configuración en la opción de Campos Adicionales, se da check en la opción Guardar Historial.

Configuración Tipos de caso

Se podrán modificar los nombres de los campos y activar o desactivar los campos visibles.

Categoría:

Arrastre el campo aquí para agrupar por esa columna

Nombre Campo	Descripción	Tipo de campo
Version Producto	Version Producto	Combo
SistemaOperativoDB	SistemaOperativoDB	Combo
MotoBD	MotoBD	Combo
Testbd	Testbd	Combo
pruebasistemas	pruebasistemas	Combo
Version Consola	Version Consola	Combo
SistemaOperativoAgente	SistemaOperativoAgente	Combo
Version Agente	Version Agente	Combo
Sistema Operativo Servidor	Sistema Operativo Servidor	Combo
Version Servidor	Version Servidor	Combo
Actualización Aranda	Actualización Aranda	Combo
Detectado	Detectado en:	Combo
Usabilidad	Problema de usabilidad ?	Combo
Cliente	Cliente donde se detectó la falla	Combo

Campos Adicionales

Campos adicionales
Aquí puede configurar los campos adicionales

Selecciona el tipo de dato:

Nombre Campo:

Descripción Campo:

Campo Obligatorio Campo Visible **Guardar Historial**

NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES



- Ejecutar el archivo “**asdk_8.1.5.msi**” y siga las instrucciones del instalador.
- Se debe actualizar la Base de Datos a **8.0.27**
- Se debe tener en cuenta que los cambios (Nuevas Funcionalidades) aplica para los nuevos registros que se ingresan en la nueva consola.

Para los registros antiguos (Ya creados), el usuario deberá editar el registro sobre el cual se quiere que se aplique el nuevo Cambio/Funcionalidad.