NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓ	ÓN QUE SE I	LIBERA:	8.10.0
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.10.0.16	3.612.672	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.10.0.13	3.903.488	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK

DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO

CASO 9991:

En la pestaña de "Relaciones" se adicionan las columnas "Responsable" y "Autor Relación", esto con el fin de informar al Usuario y no generar confusión entre el Responsable del caso relacionado y la persona que realiza la relación entre los casos seleccionados.

CASO 9994:

✓ Se soluciona falla en la creación de tareas en Aranda Service Desk Express (Licencia de incidentes y requerimientos).

CASO 10001:

✓ Se actualizan y se optimizan tanto para SQL como para Oracle, los tiempos de respuesta en un 60% de las vistas V_ASDK_SERVICE_CALL, V_ASDK_INCIDENTS, V_ASDK_PROBLEMS, V_ASDK_CHANGES.

CASO 10003:

- ✓ Se realiza corrección al procedimiento encargado de ejecutar las reglas "Modificar Item" y "Modificar relacionado", al momento de ejecutarse realizara la acción configurada en la regla.
- ✓ Se debe tener en cuenta que, si la acción es dejar en un estado "Cerrado" un caso, no debe tener tareas pendientes por ejecución. Cuando esto ocurra, la regla no se ejecutara y dejara un mensaje en el Histórico informando al usuario lo siguiente: "Se ejecutó la regla (n), no se modificaron los ítems: _____. Razón: El caso tiene tareas pendientes."

CASO 10004:

✓ Se ajusta consola de especialistas para que se exporte correctamente la totalidad de los casos de la grilla principal.

CASO 10012:

✓ Se realiza corrección al módulo de reglas de la consola Windows para que permita enviar correo al "Contacto de la Compañía", cuando el usuario lo configure en la regla.

CASO 10019:

✓ Se realiza corrección en DB para que la función **FUN_ASDK_FIND_RELATED** sea compatible con motor Oracle 12C.

CASO 10020:

- ✓ Se realiza corrección al módulo de "Tareas" para que tome de forma correcta las tareas que se encuentran por fuera del flujo, estas serán inicializadas sean Opcionales u Obligatorias.
- ✓ Para el cierre de un caso se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - Si la tarea se encuentra como "Opcional" y no se ha gestionado, permitirá cerrar el caso.
 - Si se encuentra como "Opcional" y se gestionó con un cambio de estado, no permitirá cerrar el caso hasta tanto no se cierre la tarea.
 - Si la tarea es "Obligatoria", no permitirá cerrar el caso hasta tanto no se cierre la tarea.



CASO 10021:

Tareas Flujo de tareas				
Procedimientos				
Nombre	 Descripcion 	•	Estado	-
Procedimiento con Especi	A LA PARTA A	Especialistas por Ba	\checkmark	
Prodecimiento de tareas F 🚽	Nuevo	prno)	~	
Procedimiento Tareas Ind 💦	Edicar	as Independientes	v	
Procedimiento#1 Exp	borrar	Ρ	1	
Procedimiento con Espec	Inactivar procedimiento	specialistas Asign	v	

Para activar clic derecho Activar procedimiento:

Nombre	 Descripcion 	-	Estado	-
Procedimiento con Especialistas por Ba	Nuevo	por Ba	<	
Prodecimiento de tareas Flujo Incidente	- Macvo		\checkmark	
Procedimiento Tareas Independientes		entes	\checkmark	
Procedimiento#1 Exp	Activer precedimiente		1	
Procedimiento con Especialistas Asigna		Asign	«	

La opción **Borrar** continua disponible, esta únicamente permite borrar un procedimiento que no haya sido asociado a ningún caso.

 Es posible que luego de la actualización aparezcan procedimientos en estado Inactivo que anteriormente habían sido borrados, esto ocurre porque tiene asociación con algún caso.

CASO 10022:

✓ Se corrige falla para que cuando se inactive una categoría padre, se inactiven automáticamente también los hijos, igualmente aplica para la activación. Las categorías inactivas no se visualizarán en la consola de especialistas.

CASO 10024:

✓ Se ajusta consola de especialistas para que se active la pestaña "Tareas" cuando se abre un caso desde la edición de una tarea.

CASO 10025:

✓ Se corrige falla en la consola de especialistas para que luego de realizar un enrutamiento se actualice la información y permita gestionar las tareas sin tener que editar nuevamente el caso abierto.

CASO 10026:

✓ Se corrige falla en consola para que se muestre completo el nombre (60 caracteres máximo) de una tarea en la pestaña "Tareas" del caso

CASO 10027:

✓ Se realiza actualización al control que maneja las Tareas, permitiendo copiar la información de los campos Nombre, Descripción, Campos Adicionales y Resultados, una vez la Tarea se encuentren en un estado Finalizado.



CASO 10030:

- Se realiza corrección al procedimiento encargado de realizar el cálculo de fechas para exportar en un archivo ICS, la consola permite realizar la exportación de este archivo cuando la consulta encuentra resultados.
- Cuando el procedimiento realiza la consulta, exportara solo los Cambios que se encuentren dentro del rango consultado y que tengan las etapas Construcción, Instalación y Revisión.
- El sistema enviara el mensaje "Los criterios de búsqueda aplicados no generaron ningún resultado" cuando detecte que la consulta realizada no cumple con el punto anterior.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

CASO 8932:

- ✓ Se implementó funcionalidad de balanceo de Tareas en la consola de configuración.
- ✓ Se implementa funcionalidad en la definición un procedimiento de tareas para que en el momento de la creación de las tareas sea posible asignar previamente un Especialista, ya sea por balanceo o de manera directa.
- ✓ Se implementa nueva funcionalidad que permite asignar un Especialista en el momento de la creación de una Tarea ya sea por balanceo o por asignación directa.

En la consola de configuración – configuración – Balanceo se encuentra disponible la configuración de balanceo para Tareas como se muestra a continuación:

-Incidentes	_Cambios	Tareas
Asignación Automática tipo de caso	Asignación Automática tipo de caso	Asignación Automática tipo de caso
 Asignar Especialista con menos Casos 	 Asignar Especialista con menos Casos 	C Asignar Especialista con menos Tareas
C Asignar Especialista con menos Carga	O Asignar Especialista con menos Carga	Asignar Especialista con menos Carga
C Asignar el Responsable del Grupo	C Asignar el Responsable del Grupo	C Asignar el Responsable del Grupo
C Asignar Especialista con menos Carga por grupo	C Asignar Especialista con menos Carga por grupo	O Asignar Especialista con menos Carga por grupo
Definir los estados no incluidos en el balanceo en incidentes	Definir los estados no incluidos en el balanceo en cambios	
Requerimiento de Servicio	Problemas	7
Asignación Automática tipo de caso	Asignación Automática tipo de caso	
 Asignar Especialista con menos Casos 	 Asignar Especialista con menos Casos 	
O Asignar Especialista con menos Carga	O Asignar Especialista con menos Carga	
O Asignar el Responsable del Grupo	O Asignar el Responsable del Grupo	
C Asignar Especialista con menos Carga por grupo	O Asignar Especialista con menos Carga por grupo	
Definir los estados no incluidos en el balanceo en requerimiento de servicio	Definir los estados no incluidos en el balanceo en problemas	

En el formulario de creación de tareas de un **procedimiento de tareas** se agregaron los campos *Grupo de Especialista* y *Especialista*, con el objetivo de definir un especialista en el momento de crear las tareas del procedimiento.



Tareas	
Tareas Puede crear o	ina nueva tarea que pertenece al procedimiento señalado. 🥂 🐱
🛛 😧 🔒	0
Datos General	35
Nombre	
Descripcion	
Calendario	
Duracion	0 Nivel 0
Grupo de Esp	ecialistas 🔍 🔀
Especialista	
Opcional	

Para asignar un especialista especifico en la creación de la tarea se debe seleccionar el grupo de especialistas y posteriormente el especialista al cual se le asignará la tarea, sí se pretende aplicar la funcionalidad de balanceo, solo se debe diligenciar el campo *Grupo de especialistas* ya que en el momento de asociar el procedimiento a un caso desde la consola Front End se asignará al respectivo especialista de acuerdo con la configuración de balanceo definida.

En el formulario de creación de tareas en la consola de especialistas también se agregaron los campos *Grupo de Especialista* y *Especialista* para poder definir el especialista.

🌮 Crear tarea	
Crear tarea	
*Nombre	
*Descripcion	
	v
*Duración (min)	
*Calendario	▼
Grupo de Especialistas	- 🔀
Especialista	-
	Guardar Cancelar

En la consola de especialistas es posible crear tareas desde un caso (Requerimientos, Incidentes, Problemas, Cambios) asignando directamente el especialista seleccionado grupo de especialista y especialista o mediante la funcionalidad de balanceo seleccionando únicamente el grupo de especialistas, luego de guardar la tarea se



ociano el reconectivo conocielisto de equando con la con	figuración de belences definide
asigna al respectivo especialista de acuerdo con la con	nguración de balanceo definida.
En el modo edición de una tarea también es pern únicamente el grupo de especialistas como se muestra	nite aplicar la funcionalidad de balanceo seleccionando a continuación y guardando la tarea:
Strungs - especialistas	
Búsqueda de grupos - es	
A continuación se muestran los grupos y especia	alistas configurados para ser utilizados por la
herramienta	
Aceptar Scancelar	
Administration ⊕- ⊙ 🎉 Aranda CYS	
Asistencia de Proyectos	
ter a persona de la companya de la	
ter and the deriverses	
🗄 👬 Soporte Tecnico	
Tareas	X
Edición de tareas	
	chivos adjuntos
Nombre	
T1	
Estado	Razón
REGISTRADA	
Tiempo	Especialista
20	Aranda CYS
Fecha de inicio estimada	Fecha de finalización estimada
12/04/2016 03:40:00 p.m. 👻	12/04/2016 04:00:00 p.m. 👻
Fecha de inicio real	Fecha de finalización real
Descripción	
	輪輪調 🦑 でつ 許正日
T1	<u>~</u>
	*
Caracteres permitidos: (3998)	



Cuando se asocie un procedimiento de tareas existe la posibilidad que el Especialista definido (debido a la configuración del procedimiento ya sea por asignación directa o balanceo) no pertenezca a los grupos del servicio del caso, como se muestra en la imagen siguiente (tarea **dos**), en ese escenario la consola informará que "Existen tareas que requieren asignación de Especialista", y se debe realizar la asignación de especialista de manera manual.

Ca	aso Cam	pos	adicionales	Soluciones	Tareas	Histórico	R	elaciones	Tiempos/ANS	Archivos adjuntos	Proces	o de votaciór	ı		
Ta	reas asc	ociad	las al cam	bio											
P	rocedimie	nto	Flujo norm	ial					Ţ	Asociar	😳 Fluja	o de tareas	🛛 💢 Borrar	🛛 🔊 Agregar tarea	
	Selecci	ionar	todos												_
An			bezado de c			upar por es									
	Código	•	Tarea		-	Estado	▼	fecha de	inicio	Fecha fin		Grupo de es	specialista: 💌	Especialista	-
	3	566	uno			Creada		15/04/20	16 09:29:32 a.n	n. <mark>15/04/2016</mark> 09:33	3:32 a.m.	Balanceo T	areas	Usuario de pruebas 8	;
	3	567	dos												
	3	568	tres			Creada						Aranda CYS	i	Usuario de pruebas 5	i
						Informa	tio E>	n kisten tare	as que requiere	n asignacion de Esp	ecialista.	×			

Adicionalmente cuando se presenta este escenario se inserta un registro en el histórico del caso informando la advertencia:

Ar	rastre un encabeza 'isibilidad 🔹	do de columna aquí para agrupar por es	sa columna.	Registrado por
			15/04/2016 09:29:36 a.m.	Usuario de pruebas 4
	<u> </u>	AGREGAR PROCEDIMIENTO	15/04/2016 09:29:35 a.m.	Usuario de pruebas 4
	 	REMOVER PROCEDIMIENTO	15/04/2016 09:29:24 a.m.	Usuario de pruebas 4
		NOTA	15/04/2016 09:27:09 a.m.	Usuario de pruebas 4
	\checkmark	AGREGAR PROCEDIMIENTO	15/04/2016 09:27:09 a.m.	Usuario de pruebas 4
	\checkmark	ASIGNADO A	15/04/2016 09:26:24 a.m.	Usuario de pruebas 4
	\checkmark	CREAR ITEM	15/04/2016 09:26:24 a.m.	Usuario de pruebas 4
	D		Descripción	
H	Procedimiento F El grupo de espe	lujo normal asociado con adver ecialistas no está asociado al ser	rtencias. rvicio	



CASO 8933:

✓ Se implementa nueva acción en la configuración de reglas que permite asociar un procedimiento de tareas a un caso.

Para realizar la configuración de la regla se deben realizar los pasos que comúnmente se utilizan como se muestra a continuación:

En la consola de configuración - ITIL - reglas, elegir el tipo de caso (Ejm: Incidentes)

Config	uración de	: re	glas	×
Tip	oo de re efina el tipo	egi o de	stro registro para la regla.	
Tipo d	e registro	IN	DIDENTES -	•
			NCIDENTES	
			PROBLEMAS	-
			CAMBIOS	
	2015/04/1		METRICAS	┢
p.m.	2015/04/1		TAREAS	╟
p.m.	2015/04/1		REQUERIMIENTO DE SERVICIO	þ
a.m.	2015/12/1	.	ARTICULOS	┢
a.m.	2013/06/0		CATALOGO DE SERVICIO	ĥ
p.m.	2013/06/0		SOLICITUD	Ţ

Posteriormente definir la condición que se debe cumplir para asociar de manera automática un procedimiento de tareas a un caso (Ejm: Estado = Inicial)

Ingrese o modifique las condiciones qu	ue definen la regla				
Configuración de condiciones					
📄 Nueva condición 🎺 Editar condició	ón 🦏 Borrar condición	👻 Aplicar 🛛 🙀 Can	celar		
Condicion 1	C Condicion 2			C Condicion 3	
Campo	Operador	Valo	ı		
ESTADO	▼ =	▼			
Tipo de condición 💌 Nombre	Campo 1	 Operador 	▼ Valor	💌 Campo 2	[
Condicion 1 C1	ESTADO	=	INICIAL		
Condiciones de la regla					
Condiciones de la regla Ingrese en este espacio la expresión qu C1	ue desea validar con las cr	ondiciones que defini	ó (ej. (C1 and C2)	or C3).	



	Configuración de reglas X
	Condiciones de la regla
	Ingrese o modifique las condiciones que definen la regla
	Nueva acción S Borrar acción
	Acción V Drden / V
	Configuracion de acciones
	Tipo de accion
	Defina el tipo de accion para la regla.
	ASOCIAR
	GENERAR ALARMA
	CREAR ITEM
	<< Anterior Siguiente >> Terminar Cancelar
nalmente selecc	ionar el procedimiento deseado, dar clic en Aplicar cambios y Terminar.
nalmente selecc	ionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y <i>Terminar</i> . uración de reglas
nalmente selecc	tionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y <i>Terminar</i> . puración de reglas indiciones de la regla rese o modifique las condiciones que deficen la regla.
nalmente selecc Config Co Ingr Confi	tionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y <i>Terminar</i> . puración de reglas indiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla guración de acciones Asociar
nalmente selecc Config Co Ingr Confi	cionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y <i>Terminar</i> . puración de reglas indiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla guración de acciones Asociar ueva acción S Borrar acción
almente selecc Config Co Ingr Confi Nu Acc	tionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y <i>Terminar</i> . puración de reglas indiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla iguración de acciones Asociar ueva acción Sorrar acción ión I Orden A I
nalmente selecc Config Co Ingr Confi Nu Acci Nu Acci Nu	tionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y <i>Terminar</i> . guración de reglas pudiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla guración de acciones Asociar ueva acción S Borrar acción ión Drden / ICIAR 1
nalmente selecc Config CO Ingr Confi Acci Acci	cionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y <i>Terminar</i> . guración de reglas incliciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla iguración de acciones Asociar ueva acción Sorrar acción ión I Drden / I ICIAR 1 Aplicar Cambios
almente selecc Config Co Ingr Confi Nu Acci > ASC	tionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y <i>Terminar</i> : guración de reglas indiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla iguración de acciones Asociar ueva acción Borrar acción ión Orden Procedimiento Procedimiento con Especialistas por Balanceo CIAR 1
nalmente selecc Config Co Ingr Confi Nu Acci	tionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y <i>Terminar</i> : guración de reglas pudiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla iguración de acciones Asociar ueva acción S Borrar acción ión T Orden / T pcIAR 1 Aplicar Cambios
nalmente selecc Config CO Ingr Confi Acci	cionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y Terminar. guración de reglas prodiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla iguración de acciones ueva acción So Borrar acción ión Drden / Procedimiento Procedimiento con Especialistas por Balanceo UCIAR 1
nalmente selecc Config Co Ingr Confi Nu Acci Nu Acci	tionar el procedimiento deseado, dar clic en Aplicar cambios y Terminar. guración de reglas ondiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla iguración de acciones Asociar ueva acción no Orden A no Procedimiento con Especialistas por Balanceo no Especialistas por Balanceo Aplicar Cambios
nalmente selecc Config Co Ingr Confi Nu Acc > ASO	tionar el procedimiento deseado, dar clic en Aplicar cambios y Terminar: guración de reglas prodiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla iguración de acciones ueva acción reglas perar acción procedimiento Procedimiento con Especialistas por Balanceo piciAR 1 Aplicar Cambios
nalmente selecc Config CO Ingr Acc > Asc	cionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios y Terminar</i> : guración de reglas prodiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla guración de acciones Asociar ueva acción So Borrar acción ión Drden / Procedimiento Procedimiento con Especialistas por Balanceo (ICIAR 1)
nalmente selecc Config Co Ingr Confi Acc > ASC	cionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y Terminar. guración de reglas prodiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla guración de acciones Asociar ueva acción Sorrar acción ión Doden A T DIden A T Aplicar Cambios
nalmente selecc Config Co Ingr Confi Nu Acc > ASC	bionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y Terminar. guración de reglas prodiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla iguración de acciones Asociar ueva acción Borrar acción jón Orden / T DCIAR 1 Aplicar Cambios
almente selecc Config Co Ingr Confi Nu Acc > ASC	bionar el procedimiento deseado, dar clic en <i>Aplicar cambios</i> y Terminar. guración de reglas prodiciones de la regla iguración de acciones Asociar ueva acción Borrar acción ión Orden A DILAR 1 Aplicar Cambios
almente selecc Config Co Ingr Acc > Asc	bionar el procedimiento deseado, dar clic en Aplicar cambios y Terminar. pración de regla prodiciones de la regla rese o modifique las condiciones que definen la regla iguración de acciones Asociar ueva acción Procedimiento con Especialistas por Balanceo Procedimiento Procedimiento con Especialistas por Balanceo Aplicar Cambios



CASO 8979:

Se implementa la búsqueda de casos por el ítem Autor, para esto se debe tener en cuenta:

✓ Al dar clic en "Búsquedas", se visualiza el modulo "Datos del Autor" con la opción "Adicionar criterio".

i 🗋 👻 🥒 🌑 🎜 Herramientas	Visualización (Busqueda)					
Soporte a servicio	Búsqueda general					
$\overline{\mathbf{O}}$	🔎 Buscar Limpiar 🍙 Exportar 🔞 Cerrar					
Ver resumen	Incluir casos cerrados	No.Caso	🗸 💌 Fecha de registro	▼ Estado	▼ Cliente	 Categoría
Solicitudes	Buscar por Incidentes			<no d<="" data="" th="" to=""><th>isplay></th><th></th></no>	isplay>	
8	nSpecialist					
Requerimientos de servicio	Fechas	Registros: 0				
V	Hasta 06/04/2016 09:35:28	< III Página 1	<u>1</u>		50 💌	>
Incidentes	Datos del autor	Description:		(v)	
	Adicionar criterio					~
Problemas	Datos del cliente					
57	V Adicionar criterio					
Cambios	Datos de la compañía					
	Adicionar criterio Datos del CI					
Tareas	Adicionar criterio					
12 0tros	Campos Adicionales					~
Reasignaciones			н			

- ✓ Al dar clic en "Adicionar criterio" se amplía el modulo y se debe visualizan las opciones "Campos" y "Texto".
- ✓ La opción "Campos" es un campo desplegable y cargar las opciones "Nombre" y "Alias".

Datos del autor		
V Adicionar criterio		
Campos	Texto	x
NOMBRE ALIAS		

- ✓ La búsqueda por "Autor" solo permite cargar una opción de Búsqueda al dar clic en "Adicionar Criterio".
- ✓ La búsqueda que realiza el sistema es de tipo "Like".
- ✓ La búsqueda por Autor aplicará para Incidente, Problemas, Cambios, Requerimientos, Solicitudes y Errores Conocidos.

CASO 9108:

Se implementa una nueva visualización para la "Matriz de prioridad" con la opción de personalizar los item's que se cargan en Prioridad, Urgencia y el Impacto. Para esto se debe tener en cuenta:

✓ En la consola BASDK



 Al dar clic en "Configuración / Matriz de Prioridad", se visualizan dos ventanas, la primera muestra una caja tipo "Combo" con las opciones "Impacto", "Urgencia" y "Prioridad" para realizar la configuración de parámetros, la segunda se visualiza la "Matriz de Prioridad".

Matriz de Prioridades Aquí podrá modificar la matriz de prioridades	
🔯 Refrescar 🛛 😪 Guardar	
Seleccione la opción que desea modificar	
Prioridad Inserte un nuevo registro	

 No se visualizara la "Matriz de prioridad" en forma de tabla, en vez de esto se visualiza en forma de listado en una ventana. Al momento de actualizar la aplicación, cargara la "Matriz de prioridad" que está configurada en su momento.

Opciones	Matriz de Prioridades							
Configuración	Aquí podrá modificar la matriz de prioridades							
<u> </u>	🔅 Refrescar 🔮 Guardar						1	👽 Actualizar Má
	Seleccione la opción que desea modificar		Impacto	Urgencia	Prioridad			
Interfaz			LOW	LOW	CRITICAL	•		
	1	-	LOW	HIGH	MEDIUM	•		
			LOW	CRITICAL	PRIORIDAD_01	-		
Configurat Contao	Description		LOW	URGENCIA_01	MEDIUM	-		
conigural coneo	Descripcion		LOW	URGENCIA_002	LOW	-		
	Inserve un nuevo registro		HIGH	LOW	LOW	•		
			HIGH	HIGH	LOW	*		
Banner			HIGH	CRITICAL	LOW	*		
_			HIGH	URGENCIA_01	LOW			
			HIGH	URGENCIA_002	PRIORIDAD_01	-		
			CRITICAL	LOW	LOW	-		
Noticias			CRITICAL	CRITICAL	CRITICAL	•		
			CRITICAL	URGENCIA_01	PRIORIDAD_01	Ŧ		
			CRITICAL	URGENCIA_002	LOW	*		
Plantilla Correc			IMPACTO_001	LOW	LOW	•		
Fidential College			IMPACTO_001	HIGH	PRIORIDAD_01	•		
2022			IMPACTO_001	CRITICAL	CRITICAL	•		
	<no data="" display="" to=""></no>		IMPACTO_001	URGENCIA_01	PRIORIDAD_01	•		
Matriz prioridades			IMPACTO_001	URGENCIA_002	CRITICAL	•		
Campos adicionavio								
Reasignaciones								

- Al momento de seleccionar una de las opciones "Impacto", "Urgencia" y "Prioridad", se visualiza el listado de los ítems configurados para cada opción.
 - Se visualiza la opción "Inserte un nuevo registro", crea nuevos ítems para la opción seleccionada, al momento de realizar la creación se debe dar clic en Guardar para que el nuevo ítem sea agregado.
 - Al momento de seleccionar una de las opciones y seleccionar uno de sus ítems, el sistema permite editar la información del ítem seleccionado, al momento de realizar la edición se debe dar clic en Guardar para que el ítem sea actualizado.



- Al seleccionar la opción Impacto o Urgencia, se visualiza el listado de los ítems asociados junto con un chec, el cual al momento de seleccionarlo, des-habilitara este ítem y no será usado en la "Matriz de prioridad".
- Al momento de crear un nuevo ítem en la ventana de configuración de Impacto o Urgencia, se agrega a la "Matriz de prioridad" todas las relaciones que puedan existir entre el Impacto y Urgencia, mostrando como resultado, la Prioridad inicial que se encuentre en el listado.
- De igual manera sucede al momento de seleccionar un ítem y "Habilitarlo", el sistema agrega a la "Matriz de prioridad" todas las relaciones que puedan existir entre Impacto y la Urgencia, mostrando como resultado, la Prioridad que se encuentra marcada como "Predeterminada".

🖏 Refrescar 🛛 😪 Guardar						
Seleccione la opción que desea r	odificar		Impacto	Urgencia	Prioridad	
		_ /	LOW	LOW	CRITICAL	-
npacto		-	LOW	HIGH	MEDIUM	-
			LOW	CRITICAL	PRIORIDAD_01	•
vorinoion			LOW	URGENCIA_01	MEDIUM	•
scripcion			LOW	URGENCIA_002	LOW	•
Inserte un nuevo regist			HIGH	LOW	LOW	-
W			HIGH	HIGH	LOW	•
GH			HIGH	CRITICAL	LOW	-
RITICAL			HIGH	URGENCIA_01	LOW	•
PACTO_001			HIGH	URGENCIA_002	PRIORIDAD_01	•
PACTO_02			CRITICAL	LOW	LOW	-
			CRITICAL	CRITICAL	CRITICAL	-
			CRITICAL	URGENCIA_01	PRIORIDAD_01	•
			CRITICAL	URGENCIA_002	LOW	•
			IMPACTO_001	LOW	LOW	•
			IMPACTO_001	HIGH	PRIORIDAD_01	•
			IMPACTO_001	CRITICAL	CRITICAL	•
		\	IMPACTO_001	URGENCIA_01	PRIORIDAD_01	-
			MPACTO 001	URGENCIA_002	CRITICAL	- /

- Los ítem que se crean para cada opción no se podrán borrar, en cambio de esto, el sistema permitirá editar o des-habilitar el ítem que se seleccione.
- Al momento de Des-Habilitar un ítem, se debe tener en cuenta que este no esté siendo usado por un caso, un servicio o una regla, al momento de Des-Habilitarlo se le mostrara al usuario el mensaje "Si deshabilita este ítem, no podrá visualizar las relaciones existentes en la "Matriz de prioridad", desea deshabilitarlo?". Si se puede Des-Habilitar, se le quitara el "Chec" al ítem seleccionado, si no se puede Des-Habilitar, no se le quitara el "Chec" al ítem y se le mostrara el mensaje "No es posible deshabilitar este ítem, porque tiene datos asociados".

Si deshabilita este îtem, no podrá visualizar las relaciones existentes en la "Matriz de prioridad", ¿desea desh	x
OK	abilitarlo?



		Error	×	
	No es posible o	leshabilitar este ítem, porque tiene da	atos asociados	
		ОК		
 Al mo Pa mo Al confi Al con 	seleccionar la opción Prioridad, se vi omento de seleccionarlo, des-habilita e ra las relaciones en la Matriz de Priori- omento de "Des-habilitar" un ítem, no s gurar un Servicio momento de crear o editar un nuev nfigurados en la "Matriz de prioridad" y Seleccione la opción que desea modificar	sualiza el listado de los ítems ste ítem y no se visualizara cor dad, el sistema muestra solo lo e visualizaran las relaciones qu o "Servicio", en el Impacto se que se encuentran habilitados	asociados junto con un ch mo resultado en la "Matriz de s ítems que se encuentren l ue se hayan creado. e cargaran los ítems que s s.	nec, el cual al e prioridad". Habilitados, al se encuentran
	Descripcion Inserte un nuevo registro	busqueda de cada una de las a Nombre de servicio SERVICIO GENERAL Estado Imp ACTIVO IM Responsable del Servicio Juan Sebastian Puerto Mola HII	sociaciones.	

 Al momento de configurar la Acción "Cambiar Ítem", se mostraran los item's que se encuentran habilitados en la "Matriz de prioridad" para las opciones Impacto, Urgencia y Prioridad.



Campo	Obciduoi		
Condicion 1	C Condicion 2	Valer	C Condicion 3
📄 Nueva condición 🤹	Editar condición 🦏 Borrar condición 🍞 Ap	olicar 🙀 Cancelar	
Configuración de condic	iones		
Condiciones de	la regla ndiciones que definen la regla		
	IMPACTO_001 IMPACTO_02		
	HIGH CRITICAL		
	LOW	V	
	Descripcion	^	
	Impacto	·	

- ✓ En la consola ASDK
 - Al momento de crear un caso, el sistema traerá solo los Servicios que tengan el Impacto habilitado en la "Matriz de prioridad".
 - Al momento de seleccionar la Urgencia, sistema solo permitirá seleccionar los ítems que se encuentren habilitados en la "Matriz de Prioridad".
 - Al realizar Búsqueda de casos por Impacto, Urgencia o Prioridad, solo cargará los Item's que se encuentran habilitados.
- ✓ Para la consola USDK
 - Al momento de crear un caso, la consola visualizara los Servicios que tengan un Impacto habilitado en la "Matriz de prioridad".

CASO 9110:

✓ Se realiza modificación en la consola Front End para que permita adicionar especialistas a un proceso de votación de un cambio. Ahora no solo se puede asociar el responsable del CI sino cualquier usuario con rol de Especialista, que haga parte de un grupo de especialistas y que pertenezca al proyecto donde se este trabajando.

Para realizar agregar más especialistas se debe realizar desde la pestaña de *Proceso de votación* de un cambio y dar clic en el botón **Seleccionar especialista:**



Caso Campos adicionales Solucio	nes Tareas Histórico	Relaciones Tiempos/ANS A	Archivos adjuntos Proceso	de votación			
Proceso de aprobación actual	•			Aprobado	Desaprobado	1 Mas información	Seleccionar especialista
Usuario	▼ Estado	💌 Grupo	💌 Fecha de creaci 💌	Fecha de V	otación 💌 Resultado		
APPLICATION ADMINISTRATOR	COMITE	Mesa De Servicios	06/04/2016 11:35:	:	Disapp Disapp Disapp Disapp Disapp Disapp	roval val nforma	
Usuario de Pruebas 1	COMITE	Mesa De Servicios	06/04/2016 11:35:	:	Disapp Disapp Disapp Disapp Disapp More I	roval val nforma	
Usuario de pruebas 2	COMITE	Mesa De Servicios	06/04/2016 11:35:	:	Disapp Disapp Approv More I	roval val nforma	
Usuario de pruebas 3	COMITE	Mesa De Servicios	06/04/2016 11:35:	:	Disapp	roval val nforma	
Lista de especialistas							
ESPECIAlISTAS Lista de especialistas Filtro y búsqueda Campos ALIAS Responsables del Ci	•	Operador Contiene	: Text				Buscar
ESPECIA IISTAS Lista de especialistas Filtro y búsqueda Campos ALIAS Campos ALIAS Responsables del Ci Nombre	Alias	Operador Contiene	: T ext go		Departamento		Buscar
ESPECIA IISTAS Lista de especialistas Filtro y búsqueda Campos ALIAS Responsables del Ci Nombre	Alias	Operador Contiene	: T ext go		Departamento		Buscar Direcc
ESPECIA IISTAS Lista de especialistas Filtro y búsqueda Campos ALIAS Responsables del Ci Nombre	Alias	Operador Contiene	go		Departamento		Buscar
Especialistas Lista de especialistas Filtro y búsqueda Campos ALIAS Responsables del Ci Nombre S O INSTRUCCIONES Ejecute el archivo "aso	Alias ADICIONALE dk_8.10.0.exe	Operador Contiene	go cciones del inst	alador.	Departamento		Buscar
ESPECIAlISTAS Lista de especialistas Filtro y búsqueda Campos ALIAS Responsables del Ci Nombre S O INSTRUCCIONES Ejecute el archivo "aso El archivo ejecutable f	Alias ADICIONALE dk_8.10.0.exe unciona como	Operador Contiene	go cciones del inst	alador. de actu	Departamento		Buscar
ESPECIAIISTAS Lista de especialistas Filtro y búsqueda Campos ALIAS Responsables del Ci Nombre S O INSTRUCCIONES Ejecute el archivo "aso El archivo ejecutable f Esta actualización apl	Alias Alias ADICIONALE dk_8.10.0.exe unciona como ica únicament	Operador Contiene Cari S S Y siga las instru o instalador y com te para bases de o	go cciones del inst no herramienta d datos en versió	alador. de actu n 8.0.6	Departamento alización.		Buscar

