

NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:			8.2.0
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.1.18.0	3.546.624	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.2.0.6	3.795.456	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
<p>CASO 9393:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste para que el balanceo de casos “Asignar al especialista con menos casos” se realice teniendo en cuenta el proyecto, independientemente de que los especialistas se encuentren asociados a varios proyectos. <p>CASO 9243:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se corrige la grilla de búsqueda de casos de la consola Front End para que se muestre el comentario de solución, en el campo “Solución”. Ahora la celda se muestra de la siguiente manera: <p>_____  _____ Al hacer clic sobre la celda se mostrará el contenido completo del comentario de solución.</p> <p>En caso de no tener comentario de solución la celda se mostrara así:</p> <p>_____  _____</p> <p>CASO 9282:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se incluye el tag ALIAS DEL CLIENTE para que pueda ser agregado a través de la acción “Enviar correo” de las reglas, este muestra el alias de la persona a la cual le fue registrado un caso. Esto aplica para Requerimiento de servicio, Incidentes y Cambios. <p>CASO 9390:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se aplicó la solución en la funcionalidad de recalcu de tiempo y progreso en todos los tipos de casos, al realizar un cambio de servicio la herramienta recalcula depende del calendario y ajusta el tiempo transcurrido y el tiempo de progreso. <p>En caso de que se ajuste un tipo de caso a un calendario que no se encuentre aplicando dentro del horario de modificación los tiempos quedaran en la consola en cero.</p> <p><i>Nota: El cálculo de tiempos aplican para las métricas de clientes, métricas de grupo y métricas de Compañía. El recalcu de tiempo y progreso se realiza de forma correcta al manejar 2 calendarios con horarios diferentes con el mismo TA-TS, de esta forma la consola toma los diferentes tiempos y los visualiza de forma correcta.</i></p> <p><i>El cálculo del Progreso se realiza de la siguiente forma $T(\text{Tiempo transcurrido}) / TA(\text{Tiempo de Atención}) + TS(\text{Tiempo de Solución})$.</i></p> <p>CASO 9428:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste para mejorar el rendimiento de la DB en los procesos de cálculo de tiempos de los casos. <p>CASO 9311:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ajusta la creación y edición de “SLA”, “UC” y “OLA” en los Servicios, sobre la Consola de Configuración Windows, almacenando los datos correctamente. 			

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS**CASO 8113:**

- ✓ Se implementa nuevo tag IDS CASOS RELACIONADOS, este se encuentra incluido dentro del listado de tags en la acción *enviar correo* de la configuración de reglas.
Este tag mostrará la información con el número de los casos que estén relacionados a un caso padre, una vez agregado el tag en el cuerpo de un mensaje se visualizará de la siguiente manera:
REQUERIMIENTOS DE SERVICIO: XXXX
INCIDENTES: XXXX
PROBLEMAS: XXXX
CAMBIOS: XXXX
ERRORES CONOCIDOS: XXXX
Cuando se trate de un caso hijo que tenga relacionado un padre, él padre se mostrara con un * al final
Ejemplo:
INCIDENTES: XXXX*
En caso de no tener casos relacionados, se indicará que no se encontraron datos.

CASO 8287:

- ✓ Se implementan los permisos respectivos para autorizar la visualización y ejecución de las opciones de exportar de datos, sobre las grillas en Solicitudes, Requerimientos de Servicio, Incidentes, Problemas, Cambios y Tareas, y los resultados de las búsquedas en las opciones de "Buscar Iguales" y "Relaciones", disponibles en la edición de Incidentes, Requerimientos, Problemas y Cambios desde las Consolas Web y Windows de ASDK; Los permisos son configurables en módulo Profile, con la respectiva opción para Auditarlos y visualizar su actividad en el módulo Event Log.

CASO 8308:

- ✓ Se implementa funcionalidad para restringir la edición de casos a los grupos de especialistas que no estén asociados al servicio del caso.
Esta opción se encuentra en la ventana de edición de cada uno de los proyectos en la *consola de configuración – opciones – Proyectos*. Allí se podrá marcar el tipo del caso sobre el cual no se desea permitir su edición, como se muestra a continuación:

Si un especialista desea editar un caso y el grupo al que pertenece no está asociado al servicio del caso aparecerá el siguiente mensaje en la consola:



Al dar clic en OK el caso solo estará disponible en modo visualización.

- ✓ Si el especialista desea crear un caso y selecciona un servicio al cual no está asociado, luego de dar clic en el botón *Guardar* aparecerá el mismo mensaje anterior y no podrá realizar ninguna modificación. Así, si se desea que un grupo de especialistas pueda crear/editar casos sin restricciones debe estar asociado a todos los servicios que se tengan definidos en la aplicación Aranda Service Desk.

CASO 8432:

- ✓ Se reemplazó el criterio “E-mail” por “Correo Electrónico” en la de búsqueda de *Usuario* y *Compañía* de **ASKD** y **USDK** (*Consola de usuario*) al estar configurada la consola en el idioma Español. De igual forma se realizó el cambio de SLA a “ANS” en la interfaz de las consolas de “*Usuario*” “*Especialista*” y “*Consola de Configuración*”.

Nota: Para la Visualización del criterio de búsqueda “Correo-Electrónico” es necesario crear un proyecto en el idioma Español para que el criterio se vea reflejado como “Correo electrónico” y no como “E-mail”.

CASO 8574 :

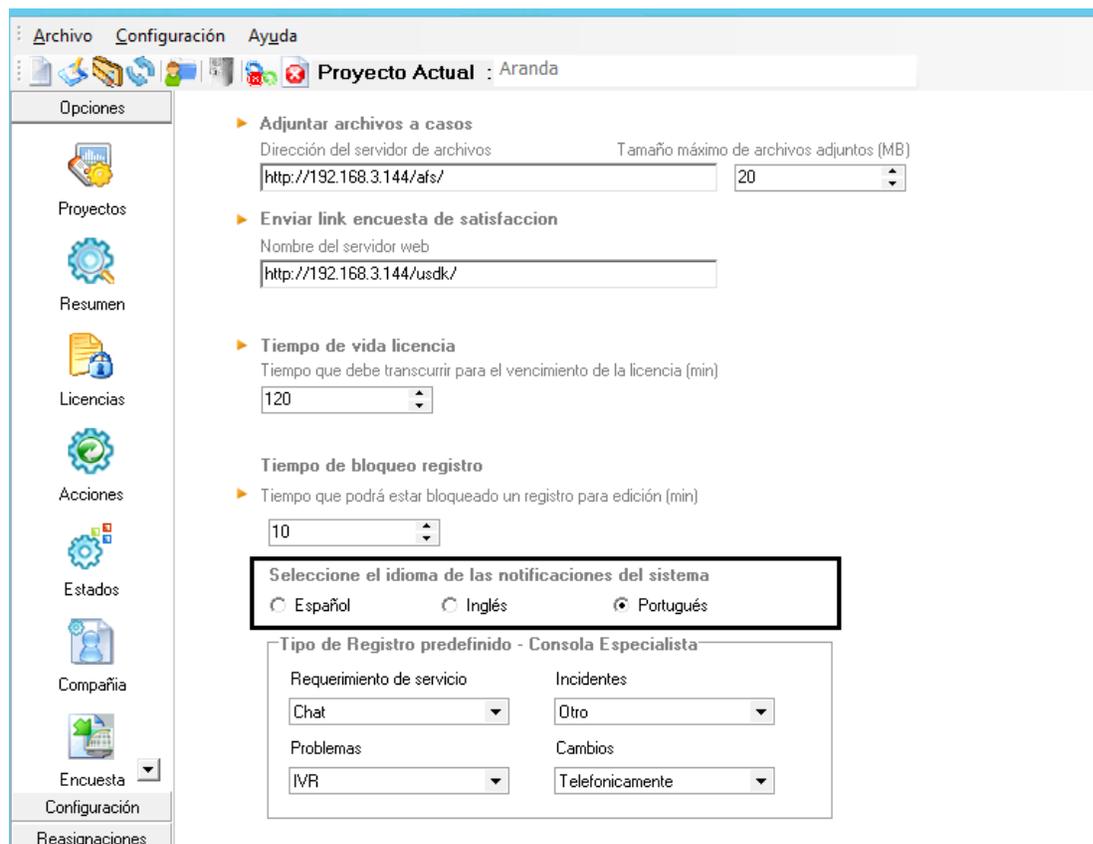
- ✓ Se modificó el campo “*Resultados*” de Tareas, para que permita ingresar un total máximo de *4.000 caracteres* incluyendo texto enriquecido, sin alterar el funcionamiento normal de la creación y edición de tareas en la consola de Configuración **BLOGIK**. La implementación se realiza para los tipos de casos “*Incidentes*”, “*Requerimientos de Servicio*” y “*Cambios*”.

CASO 8211:

- ✓ Se realizó la implementación donde se modificó el formato de las plantillas de correo, para que sean visualizadas en el idioma correspondiente a la configuración de la consola ASDK. Se modificaron los Tags de fechas tomando el formato “*DD/MM/YYYY HH24: MI: SS*”, de la misma forma los Tags “**Prioridad**”, “**Impacto**” y “**Urgencia**” fueron traducidos al idioma correspondiente.

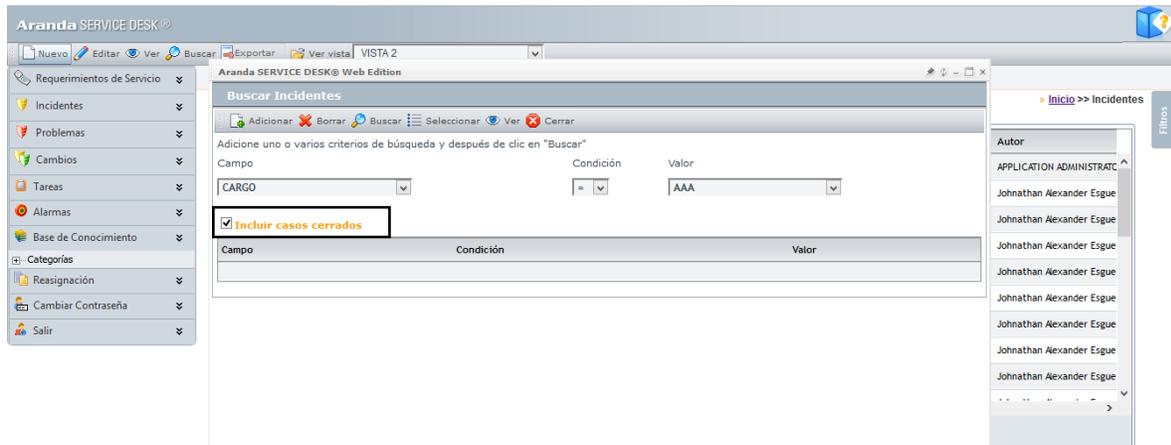
Nota: Es necesario realizar la selección respectiva en la consola Blogik para que los Tags adopten el idioma necesario.

El ajuste realizado aplica para la plantilla de correo utilizado en el motor de Reglas de ASDK.

**CASO 8535:**

- ✓ Se realizó el ajuste para que el Check “*Incluir casos cerrados*” que se visualiza en las búsqueda de casos tome la última selección que realice el usuario y permanezca seleccionado al realizar una nueva búsqueda o salir de la consola e ingresar de nuevo. El ajuste se implementó en la búsqueda de los tipos de casos:

- *Incidentes*
- *Requerimientos*
- *Cambios*
- *Problemas*
- *Tareas*



CASO 9291:

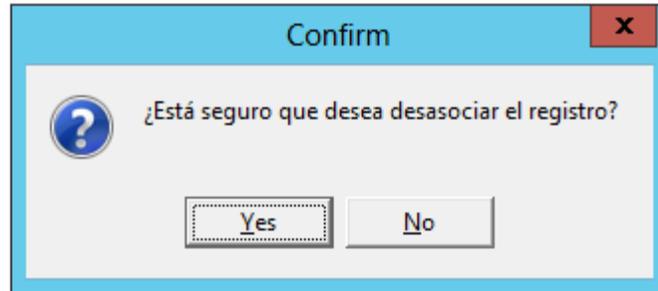
- ✓ Se realizó el ajuste para que en la consola *ASDK* en la ventana de búsqueda de casos, se mantenga el último criterio utilizado por el usuario para generar una búsqueda de "*Cientes*", "*CI*" y "*Compañía*". Se mantendrá el criterio de búsqueda en la edición y creación de casos, de igual forma al salir de la herramienta se visualizará el último criterio utilizado.

CASO 9338:

- ✓ Se ajustó la herramienta *ASDK* permitiendo desasociar un "*CI*" a un tipo de caso "*Incidente*", "*Cambio*" o "*Requerimiento*", al desasociar el *CI* del caso no se visualizará ninguna información correspondiente a un *CI* en la información general del caso, permitiendo la creación de casos sin *CI* asociado y guardar los cambios luego de una desasociación.

CASO 9386:

- ✓ Se realizó el ajuste del mensaje utilizado al intentar desasociar un servicio de una *Categoría*, para que se visualice la fuente del mismo tamaño.



NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo "asdk_8.2.0.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 8.0.42.