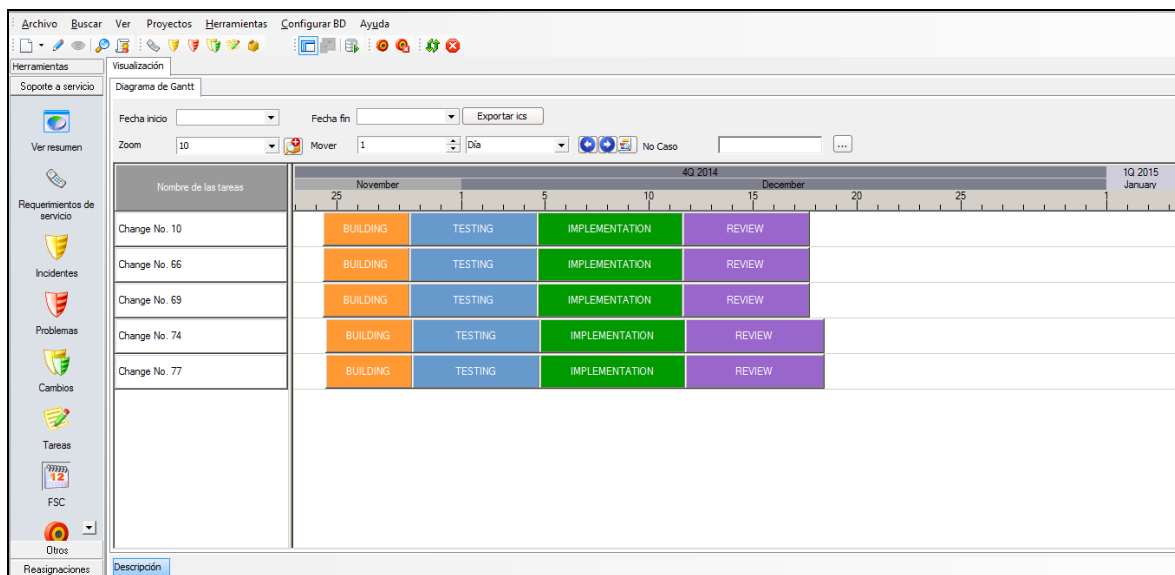


<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>	ARANDA SERVICE DESK		
<b>VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:</b>	8.4.0		
<b>LISTADO DE ARCHIVOS</b>			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.4.0.7	3.575.808	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.4.0.4	3.813.376	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
ASDKStatus.exe	8.4.0.0	1.916.928	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
ASDKReport.exe	8.4.0.1	2.027.520	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK

### DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO

#### CASO 9511:

- ✓ Para la consola ASDK Windows, se realiza la corrección en la visualización de las etapas de los casos tipo cambios en la pestaña FSC.
- ✓ En la pestaña FSC se visualizaran solo los casos que se encuentren en las etapas BUILDING, TESTING, REVIEW e IMPLEMENTATION.



#### CASO 9534:

- ✓ Se realiza ajuste en el módulo de tareas para que se valide que las tareas predecesoras de un procedimiento **solo** se puedan gestionar cuando se hayan finalizado las tareas que preceden a otras tareas, adicionalmente los campos de tipo fecha no son editables y se incluyeron nuevos campos: *Fecha de inicio real* y *Fecha de finalización real*, estos campos se van a diligenciar automáticamente de la siguiente manera:
  - ✓ *Fecha de inicio real*, cuando la tarea pase a un estado diferente al de registro.
  - ✓ *Fecha de finalización real*, cuando la tarea pase a un estado cerrado.

Debido a esta modificación se sugiere definir al menos 3 (tres) estados para el ciclo de vida de una tarea, esto con el objetivo de tener un buen seguimiento en cuanto a la duración real de las tareas gestionadas.

Las fechas estimadas siguen calculándose desde el momento en que se cree una tarea o se agregue un procedimiento teniendo en cuenta la duración de la tarea.

**CASO 9545:**

- ✓ Se realiza corrección de los permisos asignados en la ejecución de la consola BLOGIK, al momento de ingresar a la consola, el usuario tendrá acceso solo a las funcionalidades que se encuentren habilitadas para el grupo al que pertenezca, las funcionalidades que no tenga habilitadas aparecerán desactivadas.
- ✓ Se agregan nuevos permisos para la consola BLogik, para habilitarlos hay que ingresar a la consola "Profile" y agregar los permisos necesarios al grupo que pertenece el usuario. Los nuevos permisos son:
  - VIEW MAPPING OF ADDITIONAL FIELDS: Permite visualizar la funcionalidad "Mapeo Campos adicionales".
  - EDIT MAPPING OF ADDITIONAL FIELDS: Permite editar la funcionalidad "Mapeo Campos adicionales".
  - VIEW CONNECTOR: Permite visualizar la funcionalidad "Conector".
  - NEW CONNECTOR: En la funcionalidad Conector, permite crear nuevos buzones de correo.
  - EDIT CONECTOR: En la funcionalidad Conector, permite editar los buzones de correo.
  - DELETE CONNECTOR: En la funcionalidad Conector, permite borrar buzones de correo.
  - VIEW NOTIFICATION OF SURVEYS: Permite visualizar la funcionalidad de Encuestas
  - EDIT NOTIFICATION OF SURVEYS: Permite realizar ediciones en la funcionalidad de Encuestas.
  - DELETE NOTIFICATION OF SURVEYS: Permite realizar borrado en la funcionalidad de Encuestas.
  - NEW NOTIFICATION OF SURVEYS: Permite realizar la creación de nuevas Encuestas.
  - VIEW CONFIGURE OF MONEY: Permite visualizar la funcionalidad de "Configuración de Moneda"
  - EDIT CONFIGURE OF MONEY: Permite editar la funcionalidad de "Configuración de Moneda"
  - VIEW CLOSED CASES: Permite visualizar la funcionalidad de "Cerrado de Casos".
  - EDIT CLOSED CASES: Permite editar la opción de "Cerrado de Casos"
  - VIEW DETAILS - CLIENT: Permite visualizar la funcionalidad "Detalles del Cliente"
  - EDIT DETAILS - CLIENT: Permite realizar edición en la funcionalidad "Detalles del Cliente"
  - VIEW BALANCE: Permite visualizar la funcionalidad "Balanceo"
  - EDIT BALANCE: Permite realizar edición en la funcionalidad "Balanceo"

**CASO 9549:**

- ✓ Dentro de la opción "Desasociar" un usuario de un grupo de especialistas, se adiciona una validación la cual informara que procesos (Casos, Artículos, Procesos de votación) se encuentran activos para el usuario.

**CASO 9553:**

- ✓ Se realiza la corrección en el procedimiento PRC\_AFW\_MAIL, este procedimiento valida de forma correcta los registros y no genera error al momento de pasar los registros de la tabla AFW\_MAIL a la tabla AFW\_MAIL\_HISTORY.

**CASO 9567:**

- ✓ Se realiza ajuste en consola de Especialistas para que al momento de recategorizar un caso se asigne como especialista al usuario logueado, esto ocurre siempre y cuando el servicio no tenga grupo por defecto y el usuario pertenezca a alguno de los grupos de especialistas asociados al servicio. Cabe aclarar que sí el usuario que estaba asignado al caso antes de recategorizarlo se encuentra también en alguno de los grupos del servicio, va a tener prioridad dicho usuario. Por tal razón el caso continúa con el mismo especialista.
- ✓ Si el especialista está asociado a varios grupos, la aplicación toma el primero de acuerdo al orden de creación de los grupos.
- ✓ Además se incluyó la opción *Desasociar grupo ()* en la configuración del servicio, para que se tenga la posibilidad de desasociar el grupo por defecto de un servicio.

The screenshot displays the 'Servicio' configuration window. On the left, the 'Datos Generales del Servicio' section includes fields for 'Nombre de servicio' (Servicio SIN grupo por Def 2), 'Estado' (Activo), 'Impacto' (LOW), 'Responsable del Servicio' (Usuario de Pruebas 1), 'Grupo por defecto' (Soporte Técnico), 'ANS por defecto', and 'Calendario' (MdS L-D 6\_10p). On the right, the 'Asociaciones' tab is active, showing 'Usuarios y Compañías', 'CI's', and 'Area de Negocios'. Below this, the 'Grupos de especialistas' section lists 'MS', 'SENA', and 'Soporte Técnico'. A context menu is open over the 'Soporte Técnico' group, with 'Asociar Grupo' and 'Desasociar Grupo' options visible.

**CASO 9559:**

- ✓ Se ajusta procedimiento de creación de casos desde la consola USDK, ACC y Reglas para que únicamente se filtren los servicios (al momento de configurar ACC o las reglas para creación de Ítem) que tienen grupo de especialista por defecto, así se realizará el respectivo balanceo garantizando que todos los casos creados mediante los métodos mencionados anteriormente tengan asignado un Especialista.

**DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS****CASO 8676:**

- ✓ Se incluyen los tags FAX CLIENTE y CARGO CLIENTE en el envío de un correo a través de una regla y en la opción *enviar correo electrónico* de la consola de especialistas. Este cambio aplica en Requerimientos de Servicio, Incidentes y Cambios.

**CASO 8781:**

- ✓ Se incluye en la consola de configuración - botón *resumen*, la opción **Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos.**

▶ Opciones específicas

Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos

Activar filtro de servicios en la creación de casos

Cuando esta opción esté desactivada en la consola de especialistas la búsqueda de usuario y compañía trae todos los registros existentes para estos dos criterios. En caso de estar activo seguirá con su funcionamiento habitual (al buscar una compañía la consola de especialistas trae únicamente las que están asociadas al usuario previamente seleccionado y viceversa).

**CASO 8724:**

- ✓ Se incluye en el histórico del caso el registro ENVIAR CORREO ELECTRONICO para cuando se envíe un reporte de un caso desde la consola de especialistas y haya sido exitoso. El registro contiene la información del remitente, destinatario y el asunto con el cual fue enviado el reporte como se muestra a continuación:

Visibilidad	Tipo	Fecha
<input checked="" type="checkbox"/>	ENVIAR CORREO ELECTRONICO	07/11/2014 11:40:58 a.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	MODIFICAR ITEM	06/08/2014 11:27:12 a.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	MODIFICAR ITEM	05/08/2014 04:37:31 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	ENRUTAR	09/07/2014 11:21:03 a.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	ASIGNADO A	04/07/2014 08:04:37 a.m.
<input checked="" type="checkbox"/>	CREAR ITEM	04/07/2014 08:04:37 a.m.

Descripción

Se envió un mensaje desde la cuenta [ aranda @arandasoft.com] a [ aranda @arandasoft.com] con el asunto: 'Resumen caso Número 8763'.

**CASO 8694:**

- ✓ Se incluye funcionalidad para que al momento de recategorizar un caso se conserve el especialista asignado al caso. Esta funcionalidad aplica solo si el especialista pertenece a algún grupo el servicio seleccionado al momento de la recategorización, ya sea que haga parte del grupo por defecto o de los grupos asociados al servicio.

**CASO 8819:**

- ✓ Se modifica el modulo "Case Creator" permitiendo una mejora en los tiempos que toma el proceso al momento de realizar la creación de casos.
- ✓ A partir de la actualización el servicio trabaja de forma paralela con los diferentes buzones de correo que se encuentren configurados. Al momento de iniciar el servicio, se realiza una validación inicial de los buzones, después iniciara el proceso de creación de casos dependiendo de la configuración que se tenga en el sistema.
- ✓ El servicio realizara la creación de casos para los buzones que se encuentren correctamente configurados, por ende, se debe tener en cuenta la configuración que se realiza de los buzones en la consola BLOGIK Web.

- ✓ Para una correcta configuración de los buzones se debe tener en cuenta:
  - El buzón de correo debe contar con los permisos de ingreso a nivel de POP3 o IMAP (según la configuración) para que el servicio "Case Creator" no presente errores al momento de comunicarse con el buzón.
  - Tener en cuenta el correcto diligenciamiento de los campos Servidor, Puerto, Usuario y Contraseña.
  - Si se desea, en la configuración se puede habilitar el ítem "*Borre los correos electrónicos de la carpeta o bandeja de entrada*", con esto el servicio borrara los correos después de la creación del caso. Hay que tener en cuenta que los buzones de correo cuentan con su propia configuración para actuar cuando se ingresa a través de POP3 o IMAP, el servicio no sobrepasa los permisos que tenga el buzón.
  - Recuerde que con el botón "Test conexión", se podrá validar la comunicación con el buzón configurado.

#### NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo "asdk\_8.4.0.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 8.0.47.
- ✓ Se realiza modificación en el instalador de "ASDK", este ahora solo cuenta con la instalación de la Consola, para la instalación de los "Módulos Server" y "Mailer" se debe emplear el instalador "Aranda Tools".
- ✓ Existen nuevos permisos para la consola BLogik, recuerde que debe habilitarlos ingresando a la consola "Profile" y agregándolos al grupo que pertenece el usuario. El grupo "Administrador" tendrá los permisos habilitados por defecto.