

NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:			8.4.1
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.4.1.15	3.575.808	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.4.1.5	3.817.472	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
ASDKReport.exe	8.4.1.0	2.019.328	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			

CASO 9481:

- ✓ Se realiza corrección en la creación de relaciones, al momento de crear un caso por medio de la regla “Crear Ítem”, se creara la relación entre los casos de forma exitosa.

CASO 9482:

- ✓ Se incluye en la pestaña “Tiempos\ANS” el campo “Costo Actual”, en el cual se visualiza el costo total del esfuerzo del caso durante su gestión.

Caso	Campos Adicionales	Soluciones	Histórico	Relaciones	Tiempos\ANS	Archivos adjuntos																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Fecha Estimada</th> <th>Fecha Real</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención</td> <td>12/08/2014 02:30:00 p.m.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solución</td> <td>10/09/2014 02:30:00 p.m.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Fecha Estimada	Fecha Real	Atención	12/08/2014 02:30:00 p.m.		Solución	10/09/2014 02:30:00 p.m.																				
	Fecha Estimada	Fecha Real																																
Atención	12/08/2014 02:30:00 p.m.																																	
Solución	10/09/2014 02:30:00 p.m.																																	
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Fecha de Registro</td> <td colspan="6">18/07/2014 02:30:38 p.m.</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Cierre</td> <td colspan="6"></td> </tr> <tr> <td>Tiempo</td> <td colspan="5"></td> <td>48682</td> </tr> <tr> <td>Progreso</td> <td colspan="5"></td> <td>225</td> </tr> </tbody> </table>							Fecha de Registro	18/07/2014 02:30:38 p.m.						Fecha de Cierre							Tiempo						48682	Progreso						225
Fecha de Registro	18/07/2014 02:30:38 p.m.																																	
Fecha de Cierre																																		
Tiempo						48682																												
Progreso						225																												
Costos <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Esperado</td> <td colspan="6">\$ 0.00</td> </tr> <tr> <td>Real</td> <td colspan="6">\$ 0.00</td> </tr> <tr> <td>Actual</td> <td colspan="6">\$ 0.00</td> </tr> <tr> <td>Esfuerzo (e.g 1,5 horas)</td> <td></td> <td colspan="5">...</td> </tr> </tbody> </table>							Esperado	\$ 0.00						Real	\$ 0.00						Actual	\$ 0.00						Esfuerzo (e.g 1,5 horas)		...				
Esperado	\$ 0.00																																	
Real	\$ 0.00																																	
Actual	\$ 0.00																																	
Esfuerzo (e.g 1,5 horas)		...																																

CASO 9515:

- ✓ Se agrega una validación en el módulo de servicios desde la consola de configuración Blogik, cada vez que se ingrese a editar un servicio y se cierre la ventana, el sistema enviara un mensaje de confirmación solicitando guardar los cambios, este mensaje aparecerá así no se haya realizado ningún cambio.

CASO 9551:

- ✓ Se corrige procedimiento de ejecución de reglas para evitar que multipliquen las reglas que involucren condiciones con Nueva Nota y Nueva Nota Privada.

CASO 9546:

- ✓ Se realiza ajuste en procedimiento de DB para que se calculen correctamente los ID de los casos.

CASO 9584:

- ✓ Se ajustan procedimientos almacenados en base de datos para que no exista la posibilidad de que se genere duplicidad en la ejecución de las reglas.
- ✓ Adicionalmente se incluyen mejoras en el proceso general de reglas para optimizar el funcionamiento.
- ✓ Se modifica el funcionamiento de las reglas que tienen como condición: FECHA REGISTRO DIAS, FECHA ATENCION DIAS o FECHA SOLUCION DIAS. En este caso cuando se quiera definir una regla con alguna de estas condiciones debe hacerse de manera independiente, es decir, la regla solo puede tener como condición alguna de la tres mencionadas anteriormente (no se debe combinar con otra condición). Adicionalmente si actualmente existe alguna(s) regla(s) de este tipo (DIAS) combinada con otra condición, se debe editar y dejar solo la condición que implica días Ej: FECHA SOLUCION DIAS **AND** ESTADO=SOLUCIONADO, se debe eliminar la condición de ESTADO=SOLUCIONADO.

CASO 9585:

- ✓ Se ajusta consola de especialistas para que se puedan realizar búsquedas por el campo descripción ingresando texto en mayúsculas o minúsculas en motor de DB Oracle.

CASO 9580:

- ✓ Se incluye texto enriquecido en los campos *Descripción* y *Resultados* de las tareas de un caso. De esta manera se garantiza que al realizar una modificación en los campos anteriormente mencionados la información se va a visualizar correctamente.

CASO 9619:

- ✓ Se realiza ajuste en el tamaño los campos de tipo combo: "Tipo de registro", "Estado" y "Razón" en la consola Front End, ya que el momento de desplegar alguno de estos se ocupaba toda la pantalla. Adicionalmente se incluyó este ajuste en el campo "Estado" de Tareas.

CASO 9613:

- ✓ De acuerdo al funcionamiento del motor de reglas de Aranda Service Desk versión 8, el proceso de ejecución de reglas toma como insumo una copia idéntica del caso en el momento en que este cumple con una condición específica, por este motivo al tener acciones en una regla que realice modificaciones y que al mismo tiempo notifique los cambios realizados por las mismas acciones, estos no se van a ver en tiempo real. Debido a esto es necesario dividir las acciones en varias reglas para obtener el resultado esperado.

CASO 9623:

- ✓ Se realiza corrección para el cambio de "Impacto", si en la configuración inicial se encuentra habilitada esta opción, se podrá guardar el impacto que se seleccione.

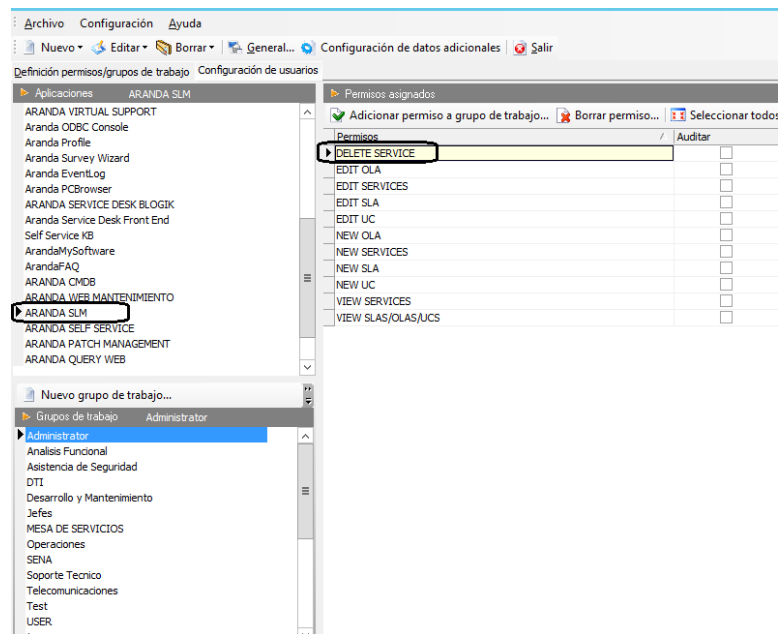
CASO 9638:

- ✓ Se soluciona problema de bloqueo en la consola Front End al momento de tratar de adjuntar un archivo a una tarea de cambios o requerimientos de servicio.

CASO 9560:

- ✓ Se realiza el ajuste para que la consola *Blogik (Consola de configuración)* permita la eliminación de Servicios asociados a categoría y existentes en el proyecto. Se incluyó un permiso **Delete Service** en el módulo de *Profile* que es creado al ejecutarse un script en la base de datos que se incluyó en la versión correspondiente de base de datos. El permiso debe ser habilitado por el administrador para que la aplicación permita al usuario

eliminar servicios de la aplicación.



Se incluyó la validación para que no se permita eliminar un servicio si contiene alguna relación existente, si contiene datos asociados o se encuentra asociado a un caso activo. Se presentara el mensaje de advertencia informando al usuario que el servicio contiene asociaciones pendientes.

CASO 9620:

- ✓ Se realiza un ajuste en la consola de Especialista corrigiendo la funcionalidad de Crear casos relacionados, logrando en la creación de casos relacionados se identifique si la categoría se encuentra relacionada al nuevo tipo de caso que se va a crear, de lo contrario no se exporte el campo "Categoría" al nuevo ítem creado, de igual forma no se visualizará el "Servicio", "Grupo de especialistas", "Especialista", "ANS", "Impacto" y con ello "Urgencia y prioridad".

Nota: Los campos quedaran habilitados para que el usuario realice la selección correspondiente teniendo en cuenta los datos asociados al tipo de caso relacionado.

Al estar la categoría asociada al nuevo tipo de caso los campos descritos anteriormente serán exportados al nuevo caso sin inconveniente. O al crear un relacionado del mismo tipo de caso (ejemplo: Incidentes < Crear relacionado a Incidentes).

CASO 9558:

- ✓ Se corrigió en la herramienta ASDK para que evalúe si un especialista contiene asociaciones activas no sea posible quitar el perfil de Especialista en el módulo de Profile. De igual forma se adiciono un mensaje de información en el módulo de profile para que visualice la restricción al eliminar el perfil de especialista.



Nota: Al eliminar el perfil de usuario se debe tener en cuenta que el sistema verifica que no se encuentre asociado a los siguientes ítems:

- Casos activos.
- Grupo de especialistas.
- Proceso de votación.
- Tareas activas

CASO 9517:

- ✓ Al ingresar a la consola Windows de ASDK y editar un cambio, la edición del CI asociado se realiza correctamente.

CASO 9526:

- ✓ Se soluciona problema presentado en la consola Windows de ASDK en la opción “Tareas”, cuando se realice doble clic sobre la grilla o clic derecho – Editar, sin que existan registros, no se realizará ninguna acción.

CASO 9592:

- ✓ Se soluciona problema presentado en el cálculo de tiempos evitando que se generen excepciones de divisiones por cero en el momento de calcular el progreso y tiempo de los casos.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo “asdk_8.4.1.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 8.0.48.
- ✓ 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”.