

NOMBRE DEL PRODUCTO:		ARANDA SERVICE DESK	
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:		8.6.0	
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.6.0.5	3.538.944	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.6.0.7	3.825.664	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
PCBrowser.exe	8.4.0.0	3.477.504	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda ASSET MANAGEMENT

DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO**CASO 9781:**

- ✓ Se modifica el procedimiento almacenado de Aranda Service Desk con el objetivo de corregir el error al realizar una búsqueda específica por campos "especialista" y/o "grupo" dentro del módulo de reasignaciones, ahora si trae todos los casos del proyecto como resultado de la consulta.

CASO 9785:

- ✓ Se modifica la consola administrador (BLOGIK) y la de usuario (USDK) para corregir el error en la navegación entre proyectos dentro de la consola de usuarios, actualmente se puede navegar entre proyectos sólo desplegando una lista desde la pantalla inicial de la consola y seleccionando el proyecto al cual se desea acceder.

CASO 9797:

- ✓ Se ejecutan Scripts en las bases de datos SQL y Oracle para corregir el error al configurar una regla por el campo "Fecha de registro" dentro de la consola de administrador (BLOGIK), teniendo en cuenta que no se replique el error en los demás campos de tipo fecha.

CASO 9799:

- ✓ Se realizará una actualización masiva a la base de datos para los campos de tipo fecha que están fallando en el cliente que reporta el problema buscando estandarizar esta información a un formato unificado y mitigar el error.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS**CASO 8885:**

- ✓ Se ejecuta un procedimiento en las bases de datos Sql y Oracle con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta en la lectura y creación de la vista al momento de ejecutar la misma, como resultado se estima una reducción de un 60% en los tiempos de respuesta actualmente con respecto a los tiempos antes de ejecutar el procedimiento.

CASO 8935:

- ✓ Se modifica consola de especialistas Aranda Service Desk (ASDK) en sus versiones web y Windows para los ambientes Oracle y SQL con el objetivo de poder visualizar y gestionar todos los casos de los diferentes proyectos a los cuales se está asignado, además, se agrega la vista "Todos" para los casos de tipo "Problemas" y "Cambios".



Aranda SERVICE DESK®

Requerimientos de Servicio ▾ Alvaro Tarrifa Proyecto :

Incidentes ▾

Problemas ⤴

Mis casos

Casos de mis grupos

Casos del proyecto

Cerrados

Próximos a vencer

Todos

Cambios ⤴

Mis casos

Casos de mis grupos

Casos del proyecto

Cambios por Aprobar

FSC

Todos

Tareas ▾

Alarmas ▾

Estadísticas

Del proyecto:


Tipo de Caso	Vencen hoy	Ve
Cambios	0	0
Incidentes	0	42
Problemas	0	53
Requerimientos de Servicio	0	18

Del usuario:

Tipo de Caso	Vencen hoy	Ve
Cambios	0	0
Incidentes	0	30
Problemas	0	46
Requerimientos de Servicio	0	4

CASO 8640:

- ✓ Se realizan modificaciones en consola de administrador (BLOGIK) para las versiones web y Windows bajo ambientes Oracle y Sql que permita determinar cuál(es) estado(s) no debe ser tenido en cuenta en el balanceo de cargas, aplica para todos los tipos de balanceo excepto "Asignar al Responsable del Grupo".



Aranda SERVICE DESK® Configuración

Guardar

Opciones ▾ Alvaro Tarrifa 10/08/2015 17:19:55

Configuración

Grupos de Especialistas

Balanceo

Procedimientos - tareas

Plantilla

Interfaz

Configurar correo

Banner

Noticias

Plantilla correo

Matriz prioridades

Campos adicionales

Mapeo de Campos Adicionales

Victae

Balanceo

Incidentes

Asignacion Automatica tipo de caso

Asignar Especialista con menos Casos

Asignar Especialista con menos Carga

Asignar el Responsable del Grupo

Asignar Especialista con menos Carga por grupo

Definir los estados no incluidos en el balanceo en incidentes

CASO 8837:

- ✓ Se actualizan los Tag's que se visualizan en la configuración de plantillas y se adicionan nuevos Tag's, para brindar mayor información al usuario.
- ✓ Cada Tag tendrá un texto inicial para diferenciar la información que muestra.

- Para los campos asociados al caso los Tag's tendrán como texto inicial el "Tipo de caso" al que pertenece, ya sea Requerimiento de Servicio, Incidente, Problema o Cambio
- Para los campos asociados al "Usuario" tendrán como texto inicial "Usuario:"
- Para los campos asociados al "Compañía" tendrán como texto inicial "Compañía:"
- Para los campos asociados al "CI" tendrán como texto inicial "CI:"

CASO 8668:

- ✓ Se actualizan los Tag's que se visualizan en la configuración de plantillas y se adicionan nuevos Tag's, para brindar mayor información al usuario.
- ✓ Se adicionan los Tag's "Compañía: Descripción" y "Compañía: Ciudad"
- ✓ Cada Tag tendrá un texto inicial para diferenciar la información que muestra.
 - Para los campos asociados al caso los Tag's tendrán como texto inicial el "Tipo de caso" al que pertenece, ya sea Requerimiento de Servicio, Incidente, Problema o Cambio
 - Para los campos asociados al "Usuario" tendrán como texto inicial "Usuario:"
 - Para los campos asociados al "Compañía" tendrán como texto inicial "Compañía:"
 - Para los campos asociados al "CI" tendrán como texto inicial "CI:"

CASO 8888:

- ✓ Se actualizan los Tag's que se visualizan en la configuración de plantillas y se adicionan nuevos Tag's, para brindar mayor información al usuario.
- ✓ Cada Tag tendrá un texto inicial para diferenciar la información que muestra.
 - Para los campos asociados al caso los Tag's tendrán como texto inicial el "Tipo de caso" al que pertenece, ya sea Requerimiento de Servicio, Incidente, Problema o Cambio
 - Para los campos asociados al "Usuario" tendrán como texto inicial "Usuario:"
 - Para los campos asociados al "Compañía" tendrán como texto inicial "Compañía:"
 - Para los campos asociados al "CI" tendrán como texto inicial "CI:"

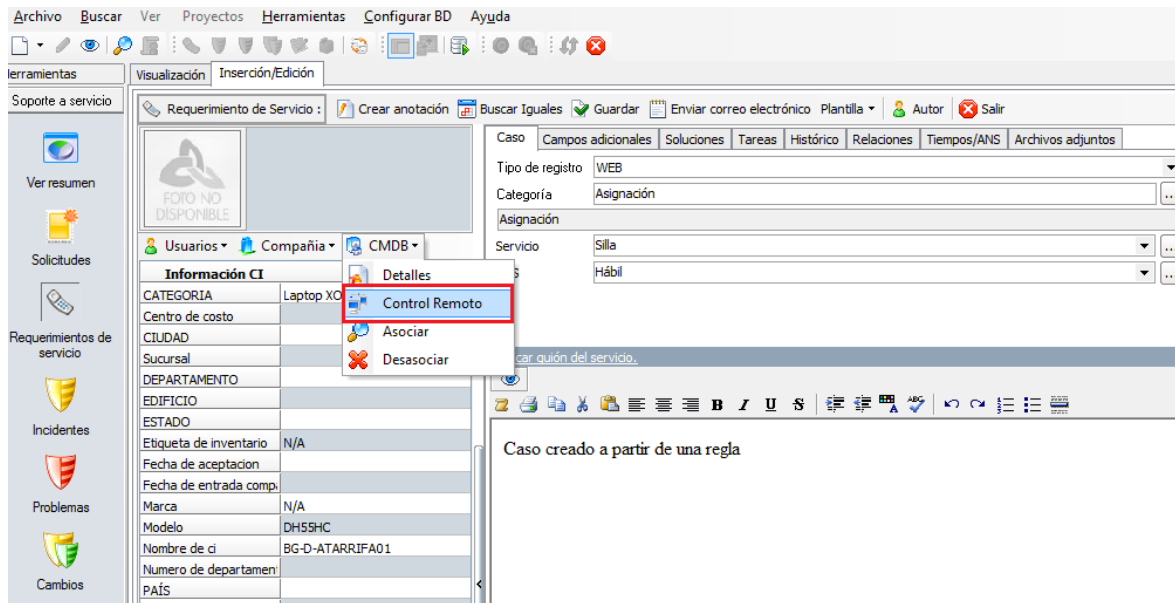
CASO 8889:

- ✓ Se crea un nuevo campo denominado "Fecha recepción correo", en este campo se guardará la fecha en que se creó el correo dentro del buzón. Para poder visualizar este campo hay que tener en cuenta:
 - El nuevo campo se visualizara en la pestaña de Tiempos/ANS
 - Se mostrara la fecha y hora de creación
 - Se visualizara el campo solo cuando el caso haya sido creado por medio del Case Creator
 - Se visualizaría solo para los casos tipo Requerimiento de Servicios, Incidente y Cambios.
 - Este campo no se podrá editar
 - Se visualiza junto con el campo "Fecha de Registro"
 - Este campo no es retroactivo, es decir aplicara solo para casos creados después de la actualización del parche.

CASO: 8861

- ✓ Desde la consola de Aranda Service Desk Windows y Web al editar un caso que se encuentre asociado a un CI creado a partir de una estación de Aranda Asset Management, se podrá tomar control remoto de esa estación de forma directa (La misma funcionalidad de Aranda Asset Management para control remoto).

- ✓ Esta nueva funcionalidad se puede ejecutar desde Aranda Service Desk en la edición de un caso, utilizando la opción que se muestra en la siguiente imagen:



Nota: Para más información sobre el control remoto por favor verifique el siguiente link:

http://www.arandatraining.com/wiki/index.php?title=Toma_de_control_remoto_en_AAM_8.0

NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo "asdk_8.6.0.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 8.0.54.
- ✓ El instalador de "ASDK" solo cuenta con la instalación de la Consola, para la instalación de los "Módulos Server" y "Mailer" se debe emplear el instalador "Aranda Tools".