

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>		ARANDA SERVICE DESK	
<b>VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:</b>		8.6.1	
<b>LISTADO DE ARCHIVOS</b>			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.6.1.3	3.608.576 bytes	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.6.1.8	3.866.624 bytes	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
<b>DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO</b>			
<p><b>CASO 9783:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se soluciona falla en configuración de reglas de Artículos para que los campos CLASE y PUBLICO muestren correctamente la información del campo Valor.</li> </ul> <p><b>CASO 9787:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se soluciona falla en configuración de reglas para Cambios y Problemas que impedía la asignación del valor en las condiciones del campo TIEMPO.</li> </ul> <p><b>CASO 9793:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza corrección en base de datos para que se registre el tiempo que permanece un caso en un estado suspendido (Estado que no cuenta tiempo), ya que solo se registraban los tiempo de estados que calculan tiempo.</li> </ul> <p><b>CASO 9795:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se ajusta procedimiento para que no se genere duplicidad en la ejecución de reglas que involucran condiciones de progreso y nueva nota, ejemplo:  PROGRESO = 50 and NUEVA NOTA = FALSE.</li> </ul> <p><b>CASO 9804:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se corrige falla para que no se desasocie el CI de un caso luego de ejecutarse una regla que modifique casos relacionados.</li> </ul> <p><b>CASO 9811:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se soluciona falla en la asociación de CI's a Incidentes. La búsqueda de CI's se visualiza correctamente los resultados cuando un servicio tiene CI's asociados.</li> </ul> <p><b>CASO 9812:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se corrige falla en la consola USDK para que visualice correctamente el guion de los servicios en el navegador Internet Explorer 10.</li> </ul> <p><b>CASO 9814:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se modifica la consola de configuración para que permita definir reglas para estados con proceso de votación (cambios), cabe aclarar que no se recomienda asignar la acción MODIFICAR ITEM en este tipo de reglas, en caso ser seleccionada aparecerá en la ventana de configuración el siguiente mensaje:</li> </ul>			

**CASO 9841:**

- ✓ Se modifica consola Aranda Service Desk para que la información del ANS se mantenga siempre en los formularios de casos aun cuando el ANS sea desactivado desde la consola Blogik.

**CASO 9712**

- ✓ Se ajusta el bloqueo provocado por el menú emergente que aparece al dar clic derecho sobre la grilla principal de casos, al tener la descripción visible y utilizar el menú emergente en el listado de casos no causara ningún tipo de bloqueo.

**CASO 9798**

- ✓ Se optimiza la consulta inicial de casos para no generar timeout en la consola al momento de iniciar sesión.

**CASO 9816**

- ✓ Se implementa un cambio en el procedimiento encargado de actualizar los objetos asociados a un "Usuario", se elimina la vista USER\_DET y se actualizan todos los objetos que la referencian para que no se visualice error al momento de crear un "Departamento" o un "Usuario" nuevo.

**CASO 9825**

- ✓ Se realiza corrección en la consola BASDK para poder eliminar "Grupos de Especialistas", esto no se podrá realizar si el "Grupo" está asociado a un "Tipo de Caso" o tiene asociado algún "Especialista".

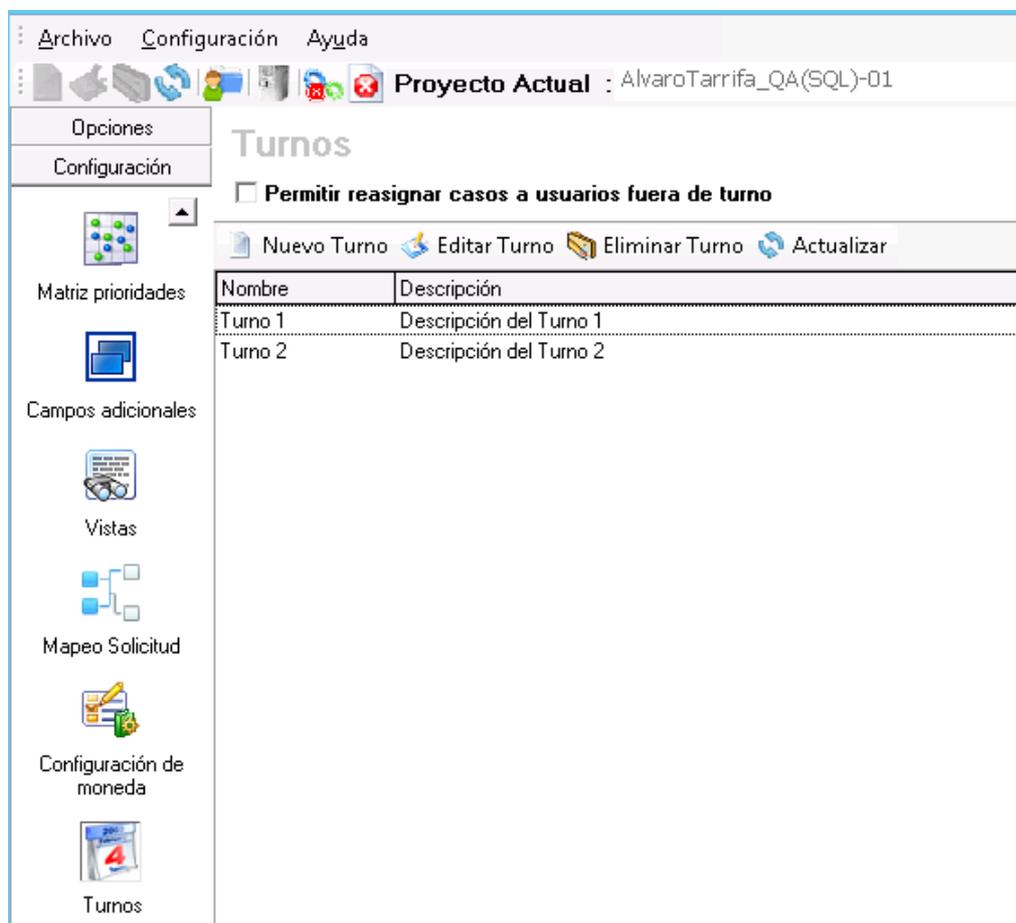
## DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

## CASO 8863:

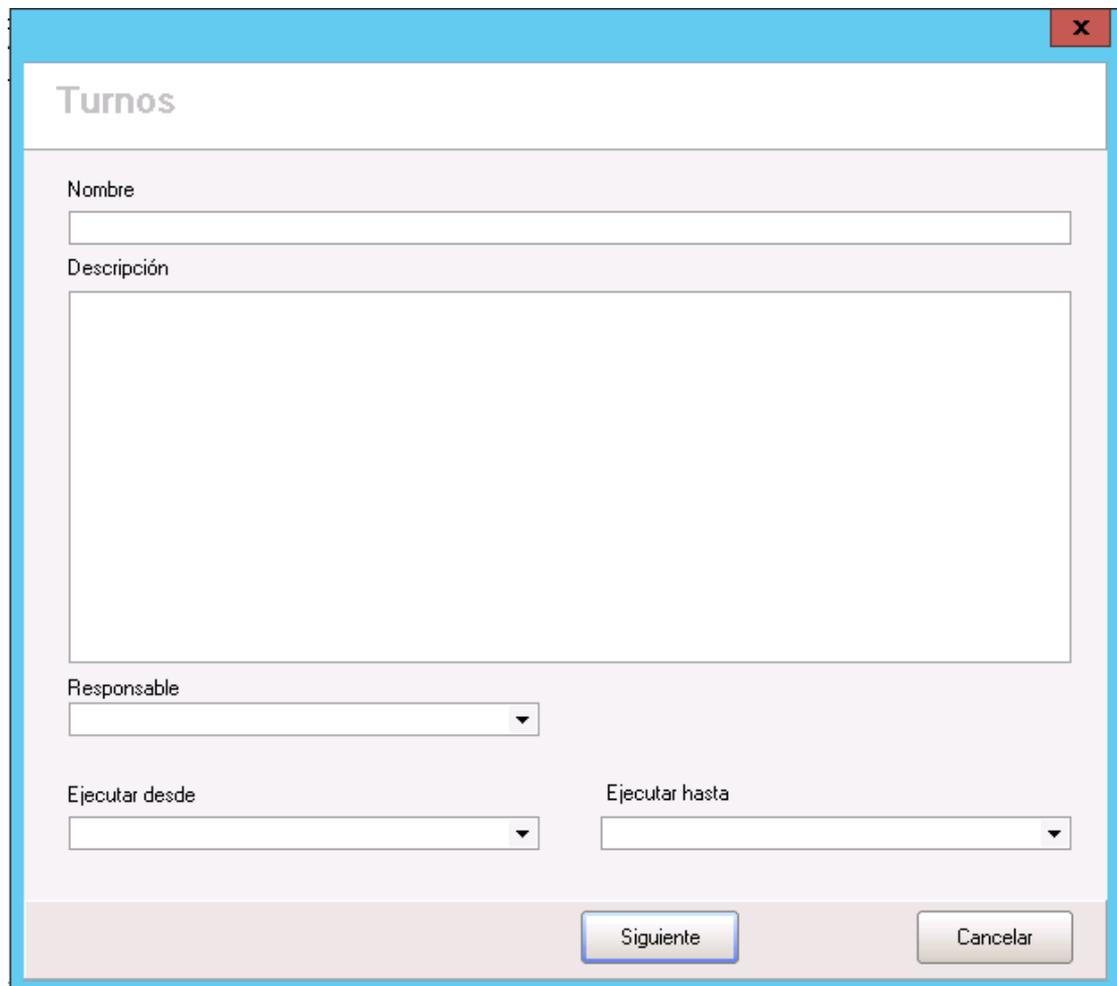
- ✓ Se agrega nueva funcionalidad en la consola de configuración que permite definir turnos de trabajo, esta funcionalidad está destinada a administrar la disponibilidad de los especialistas en una mesa de servicios para proporcionar mayor cubrimiento a la gestión de casos.

Aplica para la asignación de casos a especialistas en turno activo tanto en creación por cualquier medio disponibles, como en edición de casos.

Para implementar esta funcionalidad se debe acceder a la consola de configuración (configuración > Turnos) como se muestra a continuación:



Luego de ingresar a la opción “*Turnos*” se procede a definir el tiempo de trabajo dando clic en el botón “*nuevo*”, en esta ventana (punto 1.) se selecciona el grupo de especialistas (si se desea aplicar la funcionalidad de turnos para varios grupos, es necesario crear un nuevo turno por cada grupo a configurar) y el periodo total de tiempo para el cual van a asignarse los turnos de trabajo como se muestra en la siguiente imagen, (**una vez haya finalizado el periodo definido no aplica la funcionalidad de turnos.**)



**Turnos**

Nombre

Descripción

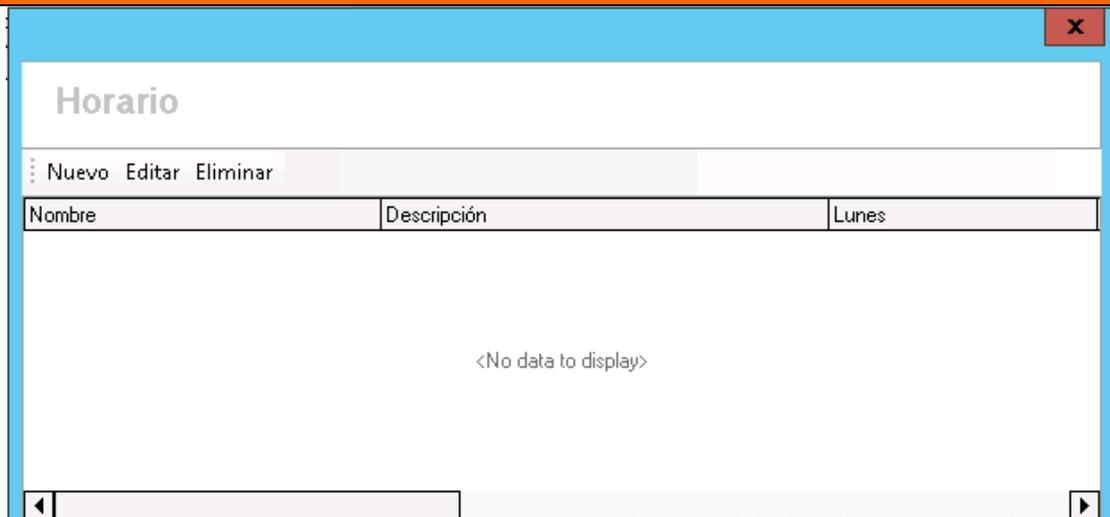
Responsable

Ejecutar desde

Ejecutar hasta

Siguiete Cancelar

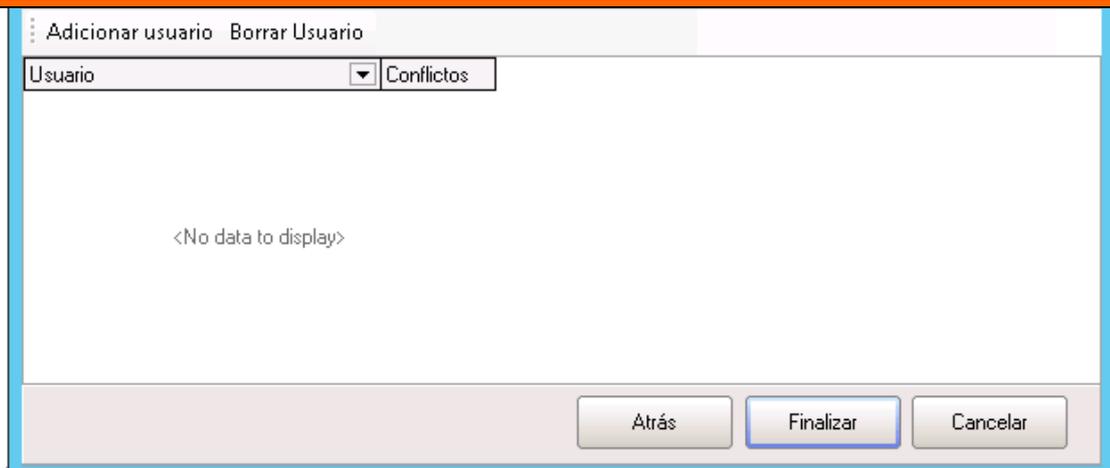
Después de dar clic en siguiente aparecerá la ventana (punto 2.) que se muestra a continuación la cual permite crear el horario del turno de trabajo:



Para agregar la configuración de horario se debe dar clic en el botón “*Adicionar Horario*”, se desplegará una ventana la cual permite definir el horario de trabajo para cada día de la semana:

Cuando se finalice la creación del turno de trabajo dar clic “*guardar*” para almacenar el turno, en caso de querer definir uno nuevo, se debe dar clic en el botón *guardar y añadir*.

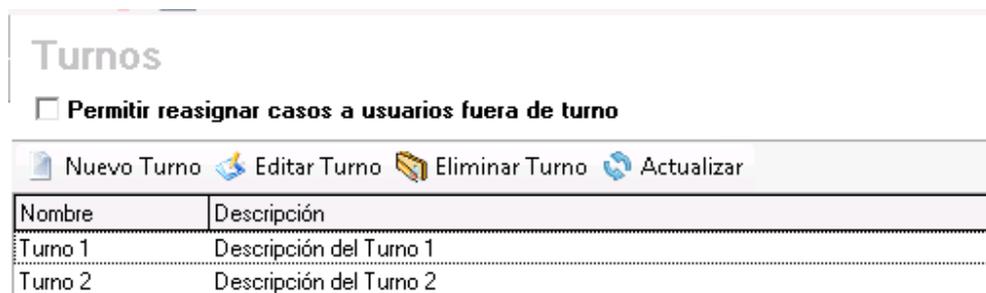
Teniendo el (los) turno(s) creado(s) se procede a asignar los especialistas (punto 3.) que van a trabajar en ese horario seleccionando el turno y dando clic en el botón “*Adicionar Usuarios*”.



En esta ventana que se despliega a partir de la acción anterior, muestra los especialistas asociados al proyecto y es el punto donde se seleccionan los especialistas del grupo que van a pertenecer al turno que se está configurando.



Por ultimo dar clic en “finalizar” para regresar a la pantalla principal de configuración almacenando la configuración realizada:



Para permitir que los especialistas de un turno reasignen (a través del módulo Reasignaciones) casos a otros especialistas que no hagan parte de su mismo turno, se debe marcar la opción “Permitir reasignar casos a usuarios fuera de turno” como se aprecia en la imagen anterior.

En la pestaña de licenciamiento se incluyó una nueva columna llamada “Turno” que permite visualizar el estado del turno de un especialista que se encuentre autenticado en la consola Front End:

Licencias							
Licencias		Licencias Nombradas		Licencias concurrentes por proyecto			
Listado de licencias vigentes							
Cantidad de licencias usadas = 3				Cantidad de licencias registradas = 45			
Cantidad de licencias nombradas = 20							
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna							
Tipo	Usuario	Sesión	Fecha de Inicio	Fecha último acceso	Dirección Ip	Versión Windows	Turno
Licencia Concurrente	crey2	dkbi0yu4w3t	05/08/2015 16:32:17	05/08/2015 16:32:17	192.168.1.185		No
Licencia Concurrente	crey1	ppltof4543jr	05/08/2015 16:32:10	05/08/2015 16:32:10	192.168.1.185		Si
Licencia Concurrente	pcano	tiwd1045t12rv	05/08/2015 16:32:44	05/08/2015 16:32:44	192.168.1.185		Sin configuración

#### Interpretación:

**No:** El especialista está utilizando una licencia fuera del turno de trabajo.

**Si:** El especialista está utilizando una licencia y se encuentra trabajando en turno.

**Sin configuración:** El especialista está utilizando una licencia pero no está asignado a ningún turno.

La funcionalidad de turnos se encuentra disponible en las versiones web y Windows de Aranda Service Desk versión 8.6.0.

#### NOTAS:

1. El balanceo de casos se realiza teniendo en cuenta la definición de turnos de trabajo, es decir, el tipo de balanceo configurado asignará los casos únicamente a los especialistas de turno activo.
2. Sí se tiene configurada la opción **Asignar al responsable de grupo**, los casos se asignan teniendo en cuenta esta configuración de balanceo aun cuando el responsable del grupo no se encuentre en un turno de trabajo activo.
3. Los especialistas que se encuentren fuera de turno podrán autenticarse a la consola ASDK, sin embargo, al momento de crear un caso el especialista que se va a cargar por defecto es el autenticado.
4. Los especialistas de un grupo que no tengan turno asociado, aparecerán disponibles para la asignación de casos junto con los especialistas que tengan turno activo.

#### NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo “asdk\_8.6.1.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 8.0.55.
- ✓ 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”.