

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>			ARANDA SERVICE DESK
<b>VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:</b>			8.8.0
<b>LISTADO DE ARCHIVOS</b>			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.8.0.9	3.608.576	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.8.0.2	3.874.816	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
ASDKStatus.exe	8.7.0.0	1.896.448	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
<b>DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO</b>			
<p><b>CASO 9864:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la corrección en el botón de “Control Remoto de un CI”, al momento de dar clic se visualizara la ventana de PCBrowser para la toma de control remoto.</li> </ul> <p><b>CASO 9891:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la corrección a la toma de control remoto desde la consola ASDK, al momento de ingresar con un usuario de “Dominio” permitirá tomar el control remoto dependiendo de los permisos que tenga el usuario.</li> </ul> <p><b>CASO 9892:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se soluciona falla en el proceso de balanceo de casos para que se realice correctamente la asignación de casos cuando un especialista no tienen casos para gestionar.</li> </ul> <p><b>CASO 9899:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se corrige falla en la consola de especialistas para que el campo UC filtre los UC por proyecto y servicio.</li> </ul> <p><b>CASO 9901:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la corrección en los permisos que se asignan para la toma de control remoto desde la consola ASDK. Para poder visualizar de forma correcta en el “EventLog” los registros auditados hay que tener en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la consola ASDK Windows, para el control remoto utiliza los recursos de “PCBrowser”, por ende los registros auditados quedan en la sección de “Aranda PCBrowser”.</li> <li>- Para la consola ASDK Web, para el control remoto utiliza los recursos de “AAM Web”, por ende los registros auditados quedan en la sección de “Aranda ODBC Console”.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>CASO 9905:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se soluciona falla con los campos adicionales tipo Texto largo, para que no se genere error al pegar información directamente en al campo adicional.</li> </ul> <p><b>CASO 9906:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se corrige mensaje de validación en la creación de reglas para incidentes con acción de enviar correo al Especialista asignado al caso.</li> </ul> <p><b>CASO 9917:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se soluciona falla en el buscador de solicitudes al utilizar como criterio de búsqueda campos adicionales.</li> </ul> <p><b>CASO 9926:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el módulo de “Reglas” se adiciona la validación para las “Tareas pendientes por ejecutar”. Al momento de ejecutarse la regla “Modificar Relacionados”, si el caso que se encuentra relacionado tiene “Tareas pendientes”, el sistema no realizara ninguna acción que modifique el caso, en vez de esto, se dejara una “Nota” en el histórico del caso informando al usuario lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- “No se puede ejecutar la regla, consulte con el administrador del proyecto.”</li> </ul> </li> </ul>			

**CASO 9934:**

- ✓ Se realiza corrección en el módulo de Reglas con acción "Modificar Item", para que tome de forma correcta los cambios configurados y no presente error al momento de cambiar la Urgencia, Prioridad y el Impacto.

**CASO 9925:**

- ✓ Se corrige el error que se presentaba en la carga de imágenes para un Artículo desde la consola ASDK, para esto se adiciona el botón "Insertar Imagen" en la creación de un Artículo, con esto la imagen se inserta de forma correcta y las demás consolas, con acceso a Artículos, puedan visualizar las imágenes sin ningún error.

The screenshot displays the 'Solución' window in the Aranda SERVICE DESK 8.8.0 application. The main content area is titled 'Artículo' and contains a form for creating or editing an article. The form includes fields for 'Título', 'Descripción', 'Idéntificador', and 'Palabras Clave'. There are also dropdown menus for 'Tipo' (set to 'FAQ'), 'Clase' (set to 'Interno'), and 'Status'. An 'Especialista' field is present with a checkbox. A red box highlights the 'Insertar imagen' button, which is located below the 'Especialista' field. Below the form is a rich text editor labeled 'Contenido' with a toolbar and a preview area showing a FAQ entry with 'Pregunta' and 'Respuesta' sections. At the bottom, there are fields for 'Razones de creación' and 'Archivos adjuntos'.

## DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

## CASO 8962:

- ✓ Se implementa módulo de tareas en Incidentes y Problemas, al igual que en Requerimientos y Cambios es posible definir Procedimientos de tareas desde la consola de configuración:

Configuración

- Grupos de Especialistas
- Balanceo
- Procedimientos - tareas**
- Plantilla
- Interfaz
- Configurar correo
- Banner
- Noticias
- Plantilla correo
- Matriz prioridades

» **Soporte** Soporte

Puede configurar los procedimientos y las tareas.

**Procedimientos - tareas**

» Categoría: **Incidentes**

Nombre	Descripción
Proc Tareas Incidentes	Proc Tareas Incidentes
Flujo Incidente (Retorno)	Flujo Incidente (Retorno)

- ✓ En la consola de Especialistas ASDK se habilitó la pestaña de tareas permitiendo el funcionamiento normal del módulo de tareas tal cual cómo funciona actualmente para Requerimientos y Cambios:

Incidentes

- Caso
- Datos Adicionales
- Histórico
- Relaciones
- Tiempos/ANS
- Soluciones
- Tareas**

Problemas

Cambios

Tareas

**Editar / Detalles - Incidente**

**Código del Caso: 27286**

Procedimiento: Proc Tareas Incidentes

Borrar Flujo de tareas Agregar tarea Borrar tarea

	Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Grupo de Especialistas	Especialista
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	1546 Tarea 1	Registrada	17/12/2015 14:50:00	17/12/2015 15:40:00		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	1547 Tarea 2	Registrada				
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	1548 Tarea 3	Registrada				
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	1897 tttt	Registrada	23/12/2015 17:43:22	24/12/2015 14:58:00		

Problemas

- Caso
- Datos Adicionales
- Histórico
- Relaciones
- Tiempos/ANS
- Soluciones
- Tareas**

Cambios

Tareas

**Editar / Detalles - Problemas**

**Código del Caso: 21206**

Procedimiento: Proc Tareas Problemas

Borrar Flujo de tareas Agregar tarea Borrar tarea

	Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Grupo de Especialistas	Especialista
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	1880 Tarea p 1	Registrada	23/12/2015 17:18:26	23/12/2015 18:08:26		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	1881 Tarea p 2	Registrada				
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	1882 Tarea p 3	Registrada				

- ✓ En la grilla principal de tareas se muestran las tareas para los cuatro tipos de caso permitiendo realizar las respectivas búsquedas de tareas.

**CASO 9086:**

- ✓ Se crea opción en la consola de configuración para generar link de acceso directo a determinado proyecto a través de la consola USDK. Este link podrá ser usado en un portal web o intranet para que el usuario final tenga la facilidad de acceder directamente al proyecto donde desee crear casos.

Para hacer uso de la URL ingresar a la consola de configuración – Consola de Usuario – Creación de casos, como se muestra a continuación:

Projecto Actual : Soporte

Opciones

Configuración

Reasignaciones

Guiones

ITIL

Consola de Usuario

Creación de casos

Se puede ingresar la configuración básica de creación de casos

Seleccione el tipo de caso predeterminado:

URL de acceso al proyecto:

Incidentes     Cambios     Requerimiento de Servicio     Solicitudes

Incidentes	Cambios	Requerimiento de Servicio
<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente abrir el caso	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente abrir el caso	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente abrir el caso
<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente escoger servicio	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente escoger servicio	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente escoger servicio

**NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES**

- ✓ Ejecute el archivo “asdk\_8.8.0.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 8.0.58.
- ✓ 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”.