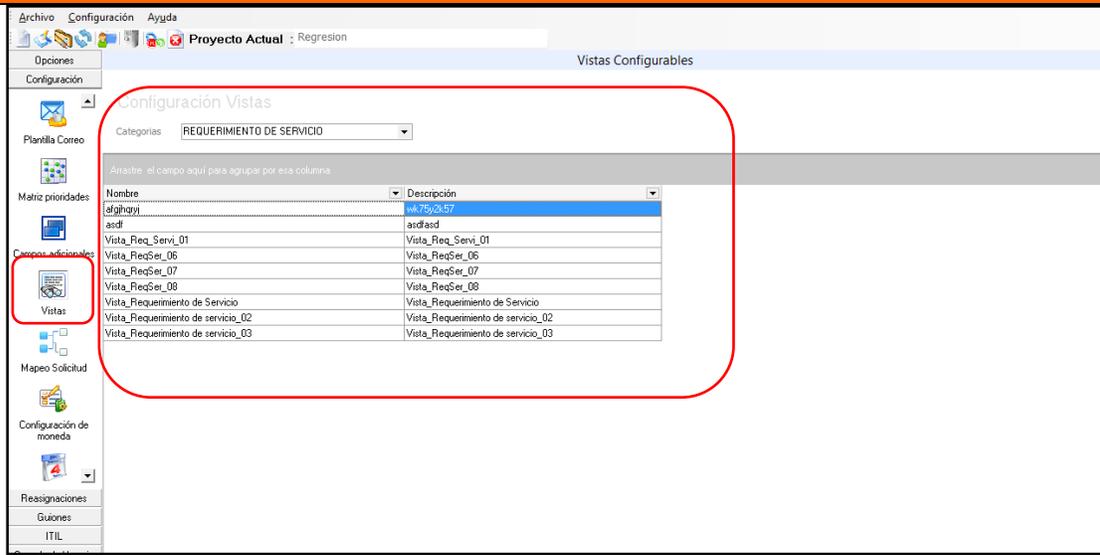
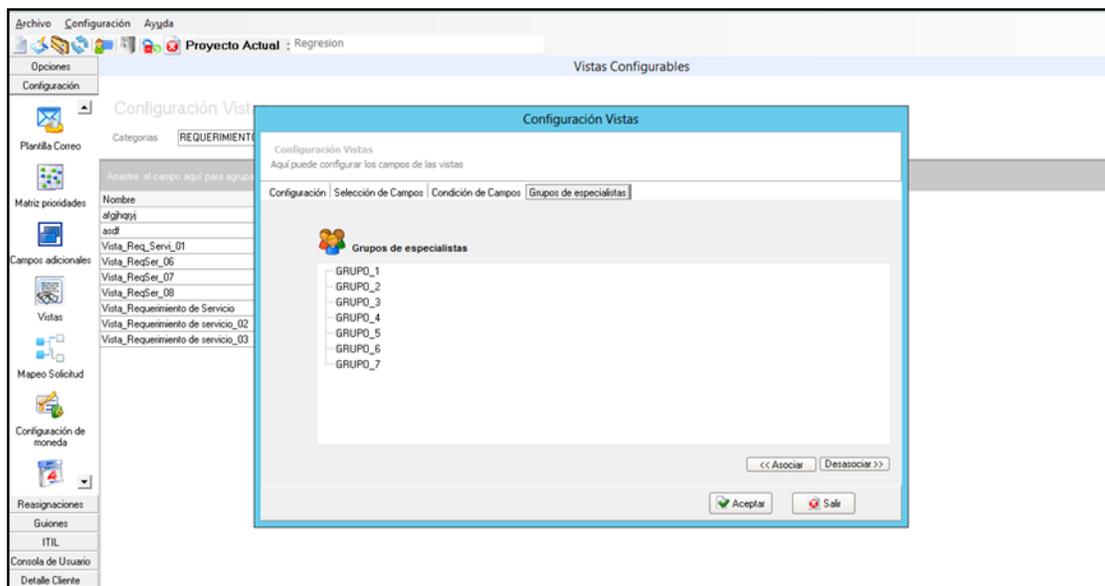


NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:			8.11.0
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.11.0.6	3.649.536	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.11.0.6	3.899.392	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
<p>CASO 10011:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se actualiza el módulo de "Tareas" para que al momento de gestionar una "Tarea" y llevarla a un estado "Cerrado", la consola valide si el campo "Resultado" se encuentra diligenciado, de no ser así, la consola enviará el mensaje "Debe diligenciar el campo resultados", esto con el fin de informar al usuario que debe diligenciar este campo antes de cerrar la tarea. <p>CASO 10029:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en procedimientos de base de datos para que el campo de comentario del caso no lleve NULL por defecto. <p>CASO 10071:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en el procedimiento de reglas para que no se ejecuten reglas de Modificar Ítem o Modificar Relacionados una vez el caso este en estado Cerrado <p>CASO 10107:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se corrige falla para que en el momento de la creación de una tarea se ejecute correctamente la(s) regla(s) configuradas para tareas nuevas, la solución aplica para tareas creadas manualmente y a través de procedimiento de tareas, en caso de que la tarea se cree sin especialista y la acción de la regla sea enviar un correo, este llegará al responsable de caso. <p>CASO 10109:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza corrección para que cuando se tenga activa la opción: <i>Activar el filtro de servicios en la creación de casos</i> se filtre correctamente el listado de servicios para un usuario que esté asociado a una compañía, y dicha compañía este asociada a un servicio. 			
DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS			
<p>CASO 8725:</p> <p>Se realiza actualización al módulo de "Vistas" para poder visualizar las "Vistas Personalizadas" por grupo de usuarios. Para poder acceder a este cambio, se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>Consola BASDK:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Al dar clic en Configuración/Vistas, se visualizaran las vistas personalizadas por tipo de caso, al editar una vista, se visualiza una nueva pestaña llamada "Grupo de Especialistas". En esta pestaña se podrán asociar los "Grupos de Especialistas" que podrán acceder a la información de la vista personalizada. 			



- ✓ Al dar clic en esta nueva pestaña, se visualizan los Grupos de Especialistas creados previamente en la opción "Configuración/Grupo de Especialistas", junto con los botones "Asociar" y "Desasociar".
 - Al seleccionar un "Grupos de Especialista" y dar clic en "Asociar", se agrega el grupo a la vista y tanto el Administrador del grupo, como los especialistas, tendrán acceso a la información que genera la consulta de la vista.
 - ✓ Al seleccionar un "Grupos de Especialista" y dar clic en "Desasociar", se visualizara el mensaje de confirmación "Desea borrar esta relación" junto con los botones "Aceptar" y "Cancelar".
 - Si se da clic en "Aceptar", se elimina el grupo indicado.
 - Si se da clic en Cancelar, no realiza ninguna acción.
- Al eliminar el grupo de la vista y tanto el Administrador del grupo, como los especialistas, no tendrán acceso a la información que genera la consulta de la vista.
- Al dar clic en "Aceptar", se cierra la ventana y guarda la información.
 - Al dar clic en "Salir", se cierra la ventana y no realiza ninguna acción.



- ✓ Esta visualización de "Vistas", está disponible para los diferentes tipos de caso (Requerimientos, Incidentes, Problemas, Cambios y Tareas).

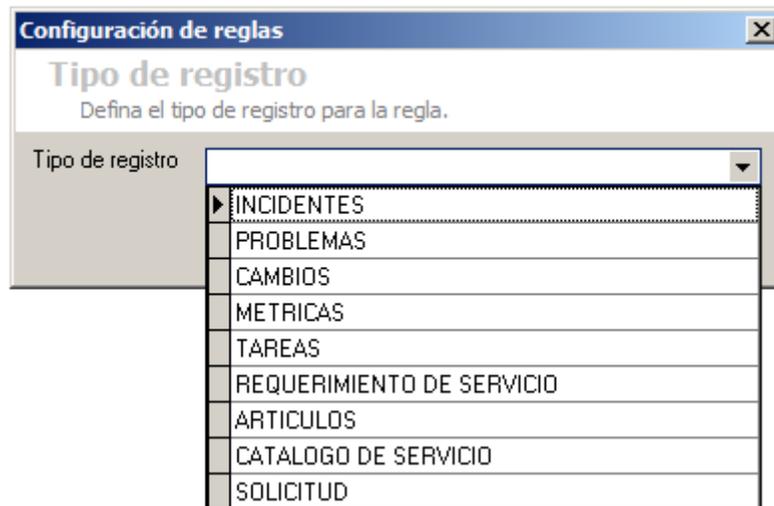
Consola ASDK:

- ✓ Al momento de ingresar a la consola ASDK y seleccionar uno de los tipos de caso, solo se visualizaran las “Vistas personalizadas” que tiene asociado el “Grupo de especialistas” al cual pertenece el usuario que ingreso.
- Hay que tener en cuenta que, actualmente, todos los “Grupos de Especialistas” tienen acceso a todas las “Vistas Personalizadas”, para no generar conflicto con los usuarios, al momento de actualizar la consola y la base de datos (parche 64), se asociaran todos los “Grupos de especialistas” a todas las “Vistas personalizadas”.

CASO 8875:

- ✓ Se implementó la opción de incluir los Campos Adicionales Avanzados (campos por: Estado, Categoría y/o Servicio) en las condiciones de la reglas y en los tags de la acción enviar correo.
- ✓ Esta opción aplica para: Requerimientos de Servicio, Incidentes, Problemas, Cambios y Tareas.
La configuración se realiza se forma similar a la definición de las condiciones existente de la siguiente manera:

En la consola de configuración ir a Itil – reglas – Nuevo, seleccionar el tipo de caso como lo muestra la siguiente ventana:



En la ventana de configuración de condiciones seleccionar *Condición 4*:

Configuración de reglas

Condiciones de la regla
Ingrese o modifique las condiciones que definen la regla

Configuración de condiciones

Nueva condición Editar condición Borrar condición Aplicar Cancelar

Condicion 1
 Condicion 2
 Condicion 3
 Condicion 4

Campo Operador Valor

Tipo de condición	Nombre	Campo 1	Operador	Valor	Campo 2
*	Condicion 4	C1			

Condiciones de la regla

Ingrese en este espacio la expresión que desea validar con las condiciones que definió (ej. (C1 and C2) or C3).

En el listado de campos se mostrarán todos los campos adicionales avanzados para el tipo de caso seleccionado y su respectivo operador dependiendo del campo seleccionado:

Configuración de reglas

Condiciones de la regla
Ingrese o modifique las condiciones que definen la regla

Configuración de condiciones

Nueva condición Editar condición Borrar condición Aplicar Cancelar

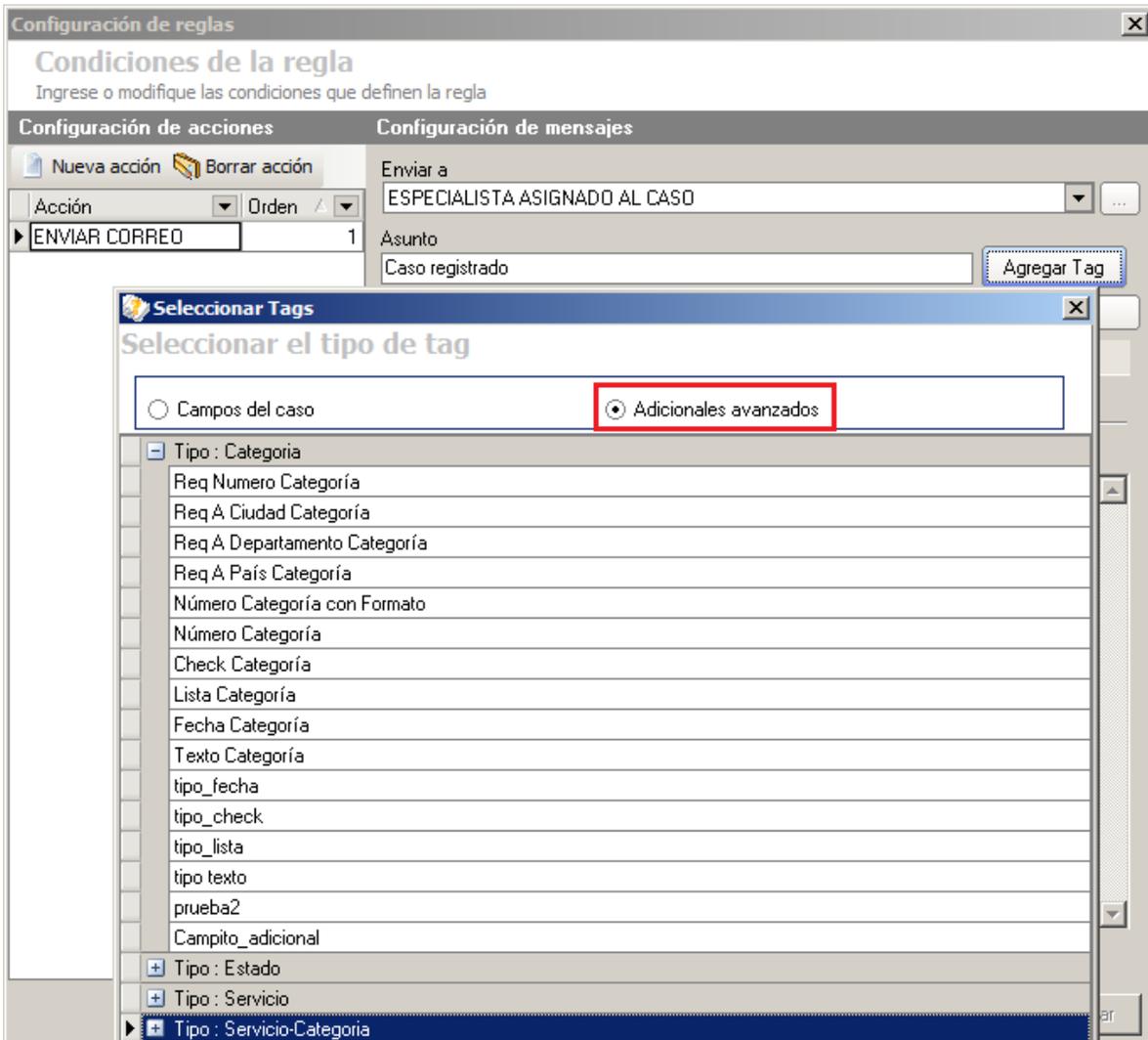
Condicion 1
 Condicion 2
 Condicion 3
 Condicion 4

Campo Operador Valor

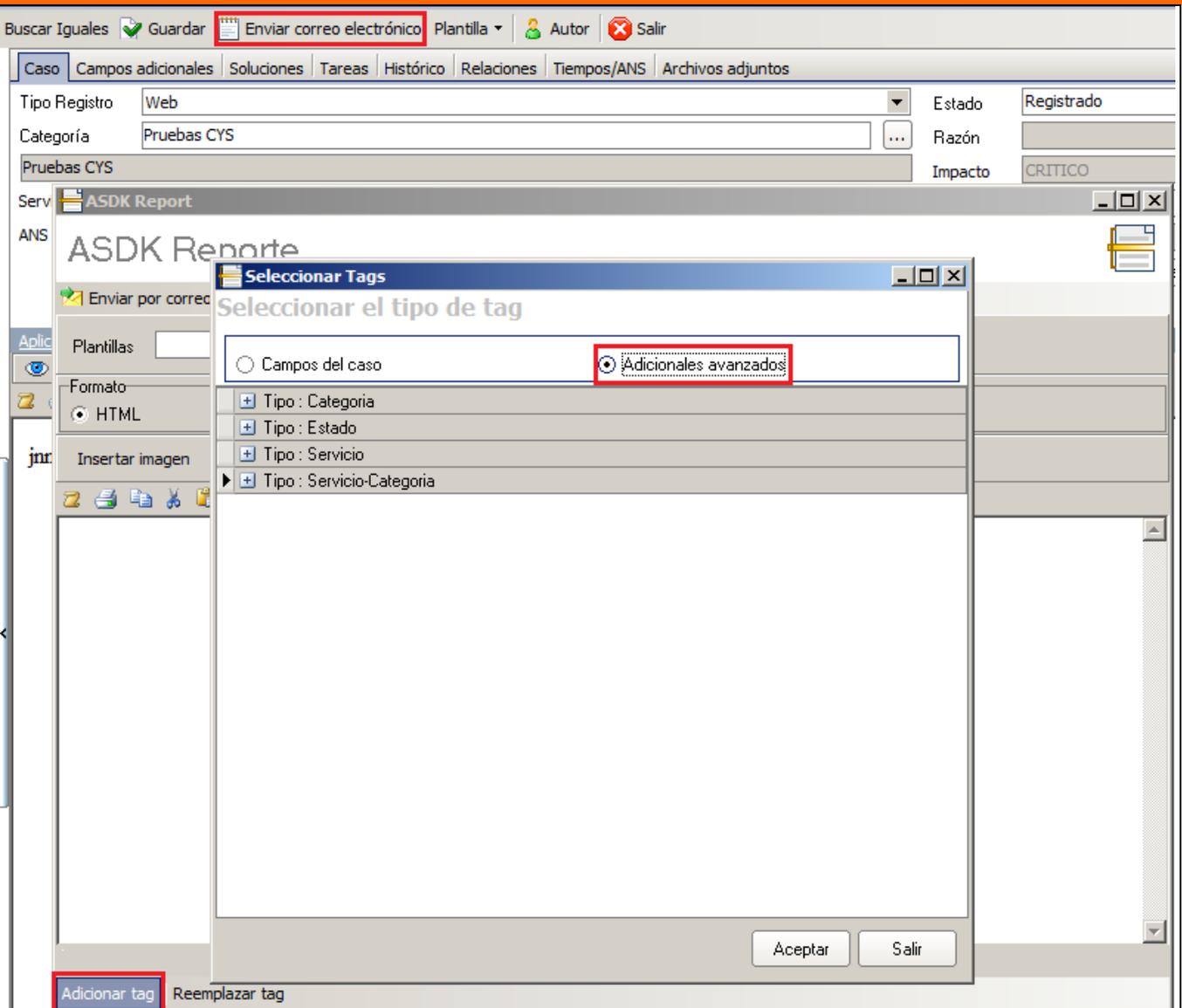
Tipo de condición	Nombre	Campo 1	Operador	Valor	Campo 2
*	Condicion 4	C1			

En la definición de la acción enviar correo es posible seleccionar los tags de campos adicionales avanzados de la siguiente forma:

Seleccionar el botón Agregar Tag ya sea del campo Asunto o del campo del mensaje, aparecerá la siguiente ventana en donde se debe escoger la opción **Adicionales avanzados**, allí se muestra el listado de campos adicionales avanzados para ser utilizados como un tag (etiqueta) dentro del mensaje que será enviado por la regla:



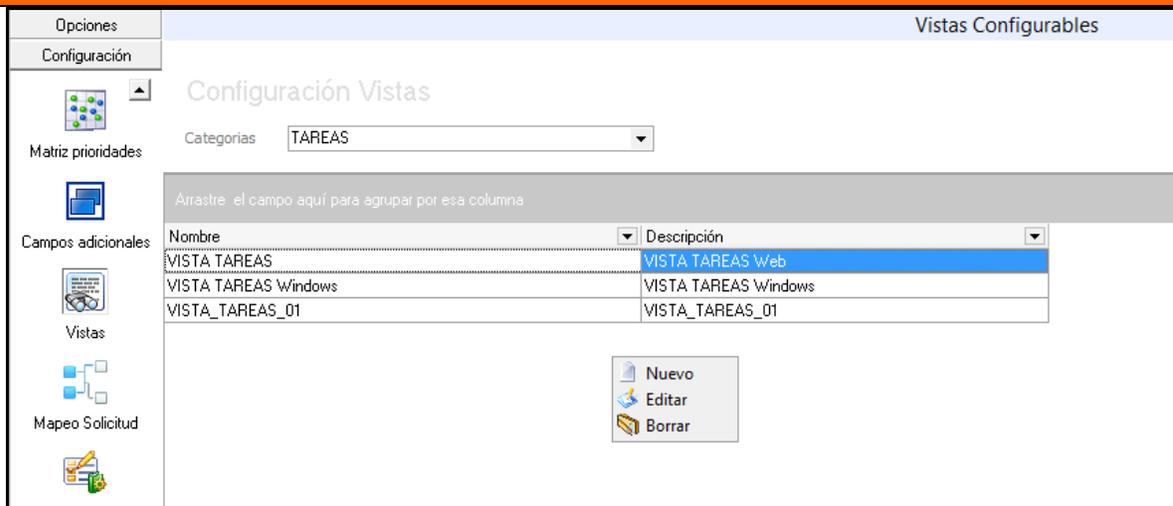
- ✓ En la opción enviar correo electrónico de la consola de especialistas también se incluyó la opción que permite seleccionar **campos adicionales avanzados** desde el botón Adicionar Tag:

**CASO 9026:**

Se adiciona al módulo de tareas la opción de vistas Predeterminadas y Personalizadas, para poder visualizarlas se debe tener en cuenta lo siguiente:

Consola BASDK:

- ✓ Al dar clic en Configuración/Vistas, se visualiza la ventana con la información de vistas, al dar clic en el menú se visualiza en el listado la opción "Tareas".
- ✓ En esta opción se habilitan los botones Nuevo, Editar y Borrar, al dar clic derecho o sobre la ventana principal, en el menú superior.



✓ Al dar clic en “Nuevo” se habilita la ventana de creación de una nueva vista personalizada para Tareas, con las siguientes opciones Datos generales, Campos y Condición de Campos.

- Para Configuración se visualiza:
 - Nombre, donde se colocara el nombre de la vista
 - Descripción, donde se colocara la descripción de la vista
- Para Selección de Campos se visualiza:
 - Menú desplegable Campos, se listaran los campos que se visualizaran en la vista, estos son:
 - Categoría
 - Código
 - Correo Electrónico Responsable
 - Descripción
 - Especialista
 - Estado
 - Fecha Fin
 - Fecha Inicio
 - Fecha Inicio Estimada
 - Fecha Fin Estimada
 - Grupo Especialistas
 - Id Caso
 - Nombre
 - Razón
 - Responsable

La opción Adicionar, adiciona nuevos campos que se visualizaran en la vista.

La opción Eliminar, eliminar los campos que no se quieren visualizar en la vista.

Subir Fila y Bajar Fila, para organizar la posición de los campos.

- Para Condición de Campos se visualiza:
 - Menú Campo, selecciona el campo por el cual se desea filtrar la búsqueda de la vista.
 - Menú Operador, selecciona la forma en que se filtraran los campos.
 - Menú Valor, para seleccionar el valor al que filtrara el campo.
 - Operador lógico, para poder adicionar más filtros a la vista. La vista visualizara la información dependiendo de los filtros que se apliquen.
 - Opción Adicionar, para adicionar nuevos filtros que se visualizaran en la vista.
 - Subir Fila y Bajar Fila, para organizar la posición de los campos.
 - Los filtros que se adicionen, se podrán Editar y Borrar.

- Una vez creada la vista, se habilita la opción de “Grupo de Especialistas”, en esta opción se podrá configurar la visualización de la vista para los grupos de especialistas.

Configuración Vistas

Configuración Vistas
Aquí puede configurar los campos de las vistas

Configuración | Selección de Campos | Condición de Campos | Grupos de especialistas

Información Campos

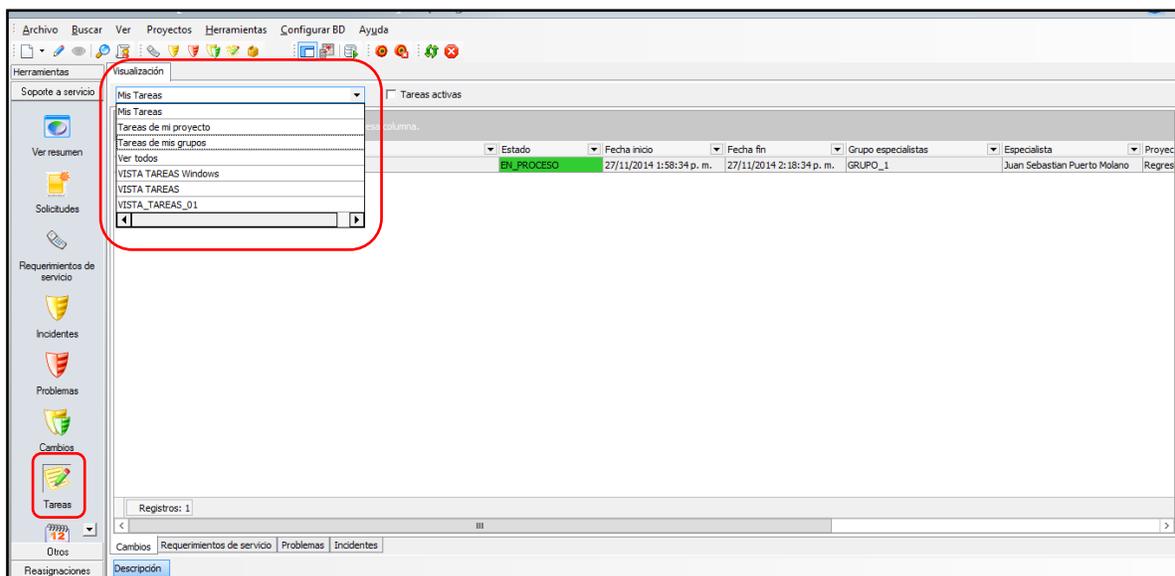
Aquí puede configurar información de los datos básicos

Nombre Vista:

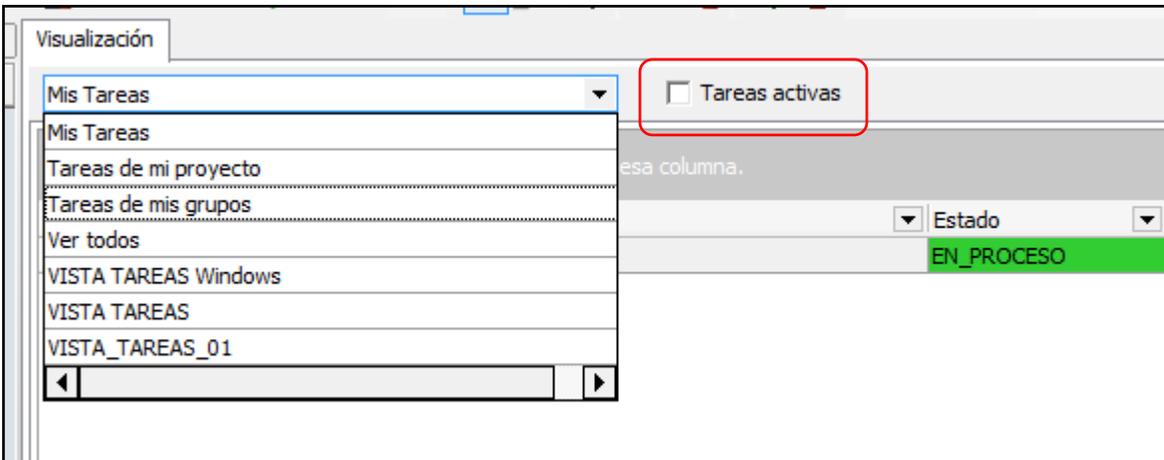
Descripción Vista:

Consola ASDK:

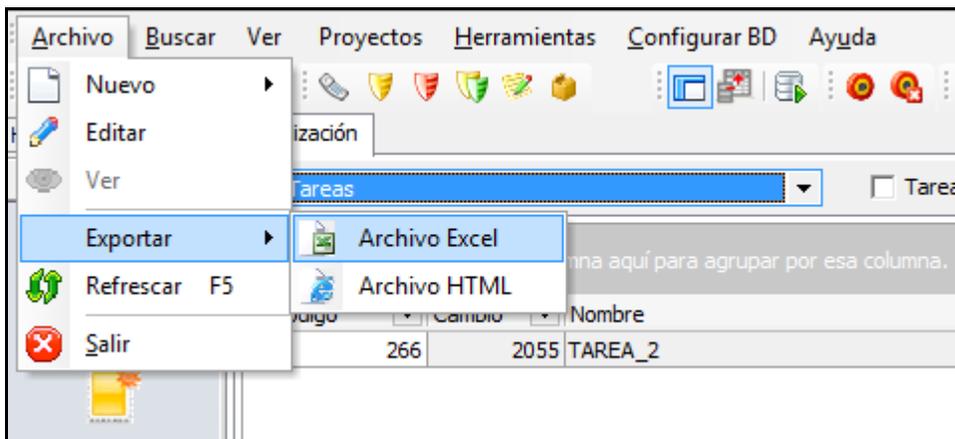
Una vez implementada la configuración de vistas personalizadas en la opción de “Tareas”, se debe ingresar a la consola ASDK y dar clic en el módulo de “Tareas”. En el menú superior se podrá visualizar las vistas predeterminadas y las vistas personalizadas.



- ✓ Las vistas predeterminadas son:
 - Mis Tareas
 - Tareas de mi proyecto, cuenta con permiso de visualización en la consola Profile.
 - Tareas de mi grupo, cuenta con permiso de visualización en la consola Profile.
 - Ver Todos
- ✓ Al seleccionar una de las vistas, se visualizara en la grilla la información configurada en la vista
- ✓ Se visualiza un "Chec" llamado "Tareas Activas", al estar marcado este chec, filtrara la información de la vista y solo mostrara las tareas que se encuentren iniciadas y se puedan editar. Al no estar marcado este chec, traerá la información correspondiente a la vista seleccionada.



- ✓ Las vistas se pueden "Exportar" a Excel y HTML, esta opción está habilitada en el menú principal.



- ✓ Las tareas que se visualizan en pantalla, se podrán editar después de consultar una vista, solo si la tarea pertenece al usuario.

- ✓ Para Tareas de otros usuarios, se implementa el permiso "Editar tareas de usuarios", este, permite editar y gestionar las tareas de otros usuarios. De no tener el permiso habilitado en el grupo de trabajo, solo permite gestionar las Tareas propias. Este permiso se llama "EDIT ANOTHER USER'S TASKS" y se visualiza en la consola Profile, dentro de los permisos que se asignan a la consola "ServiceDesk".

ARANDA SERVICE DESK BLOGIK	DELETE MAIL IMAGES	<input checked="" type="checkbox"/>
▶ ARANDA SERVICE DESK FRONT END	DISABLE PAGING CHANGES	<input type="checkbox"/>
Self Service KB	DISABLE PAGING INCIDENTS	<input type="checkbox"/>
ARANDAMYSOFTWARE	DISABLE PAGING PRECASES	<input type="checkbox"/>
ARANDA NETWORK MONITOR v	DISABLE PAGING PROBLEMS	<input type="checkbox"/>
ARANDAFAQ	DISABLE PAGING SERVICE CALLS	<input type="checkbox"/>
Aranda Print Manager	▶ EDIT ANOTHER USER'S TASKS	<input type="checkbox"/>
ARANDA DBImport	EDIT CHANGE	<input type="checkbox"/>
ARANDA CMDB	EDIT COMPANY	<input type="checkbox"/>
	EDIT INCIDENT	<input type="checkbox"/>
	EDIT PROBLEM	<input type="checkbox"/>
	EDIT SERVICE REQUEST	<input type="checkbox"/>
	EDIT TASK	<input type="checkbox"/>
	EDIT USER	<input type="checkbox"/>
	ENABLES AND DISABLES SOLUTIONS	<input checked="" type="checkbox"/>
	Execute actions	<input checked="" type="checkbox"/>
	EXPORT ALARMS	<input type="checkbox"/>

- ✓ La información que se visualice en la vista dependerá del "Tipo de Caso" que se encuentre seleccionado en el momento, es decir, si el usuario se encuentra en la pestaña "Incidentes", la vista traerá las Tareas que apliquen a la configuración previa y al tipo de caso Incidentes.

Visualización

Tareas de mi proyecto Tareas activas

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna.

Código	Cambio	Nombre	Estado	Fecha inicio
5096	2439	TAREA_5	REPORTADO	
5095	2439	TAREA_4	REPORTADO	
5093	2439	TAREA_2	REPORTADO	06/07/2016 9:33:00 a. m.
5073	2437	TAREA_5	REPORTADO	
5072	2437	TAREA_4	REPORTADO	
5071	2437	TAREA_3	REPORTADO	06/07/2016 8:36:00 a. m.
5070	2437	TAREA_2	REPORTADO	06/07/2016 8:36:00 a. m.
5069	2437	TAREA_2_1	EN_PROCESO	06/07/2016 8:36:00 a. m.
5068	2437	TAREA_1	Estado_JSPM_02	05/07/2016 3:57:47 p. m.
4160	2326	TAREA_5	REPORTADO	
4159	2326	TAREA_4	REPORTADO	
4158	2326	TAREA_3	REPORTADO	27/05/2016 10:03:00 a. m.
4157	2326	TAREA_2	REPORTADO	27/05/2016 10:03:00 a. m.
4156	2326	TAREA_2_1	REPORTADO	27/05/2016 10:03:00 a. m.
3378	2426	TAREA_2_1	REPORTADO	13/04/2016 10:39:00 a. m.
3254	2428	TAREA_5	REPORTADO	
3253	2428	TAREA_4	REPORTADO	
3252	2428	TAREA_3	REPORTADO	
3251	2428	TAREA_2	REPORTADO	
3250	2428	TAREA_1	REPORTADO	12/04/2016 5:35:50 p. m.
3222	2433	TAREA_5	REPORTADO	
3221	2433	TAREA_4	REPORTADO	

Registros: 101

Cambios Requerimientos de servicio Problemas Incidentes

Descripción

NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo "asdk_8.11.0.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 8.0.64.
- ✓ 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".