NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓ	ON 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
		ECIDO	

DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO

CASO 10011:

✓ 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.

CASO 10029:

✓ Se realiza ajuste en procedimientos de base de datos para que el campo de comentario del caso no lleve NULL por defecto.

CASO 10071:

✓ 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

CASO 10107:

✓ 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.

CASO 10109:

✓ Se realiza corrección para que cuando se tenga activa la opción: Activar el filtro de servicios en la creación de casos 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

CASO 8725:

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:

Consola BASDK:

 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.



<u>Archivo</u> <u>C</u> onfi	guración Ayuda		
2 🖉 🖉 📋	🔰 💐 🗟 Oroyecto Actual : Regresion		
Opciones		Vista	as Configurables
Configuración			-
Plantilla Correo	Configuración Vistas Categorias REQUERIMIENTO DE SERVICIO	V	
	Arrastre el campo aquí para agrupar por esa columna		
Matriz prioridades	Nombre	 Descripción 	
	afgihqryj	wk75y2k57	
	asdf	asdfasd	
	Vista_Req_Servi_01	Vista_Req_Servi_01	
Campos adicionales	Vista_ReqSer_06	Vista_ReqSer_06	
(1000)	Vista_ReqSer_07	Vista_ReqSer_07	
	Vista_ReqSer_08	Vista_ReqSer_08	
Vistor	Vista_Requerimiento de Servicio	Vista_Requerimiento de Servicio	
	Vista_Requerimiento de servicio_02	Vista_Requerimiento de servicio_02	
− <u></u> <u>−</u>	Vista_Requerimiento de servicio_03	Vista_Requerimiento de servicio_03	
<u>-</u> -L_			
Mapeo Solicitud	X		
Configuración de			
moneda			
Passimosiones			
riedsignaciones			
Guiones			

- ✓ 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.

Oneirees		Vistas Configurables
Configuración		Vistas Configuraties
Comparación		
2 -	Configuración Vista	Configuración Vistas
Plantilla Correo	Categorias REQUERIMIENT	Configuración Vistas
343	Arrastre el campo aquí para agrupa	Aquí puede configurar los campos de las visitas
Matriz prioridades	Nombre	Configuración Selección de Campos Condición de Campos Gitupos de especialistas
	a/ghqryi asdf Vista_Req_Servi_01	😝 Grupos de especialistas
Campos adicionales	Vista_ReqSer_06	- GRUPD 1
	Vista_ReqSer_07 Vista_ReqSer_08	-GRUPD_2
Vistas	Vista_Requerimiento de Servicio	- GRUPD_3 - GRUPD_4
- -70	Vista_Requerimiento de servicio_02 Vista_Requerimiento de servicio_03	- GRUPO_5
□ -l_		- GRUP0_5
Mapeo Solicitud		
1		
Configuración de moneda		
1		<c asociar="" detasociar="">></c>
Reasignaciones		😪 Aceptar 🧕 Safir
Guiones	l	
ITIL		
Consola de Usuario		

 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:

Configuración de	Configuración de reglas						
Tipo de registro Defina el tipo de registro para la regla.							
Tipo de registro	•						
	▶ INCIDENTES						
	PROBLEMAS						
	CAMBIOS						
	METRICAS						
	TAREAS						
	REQUERIMIENTO DE SERVICIO						
	ARTICULOS						
	CATALOGO DE SERVICIO						
	SOLICITUD						

En la ventana de configuración de condiciones seleccionar Condición 4:



Configuración de reglas			×
Condiciones de la regl	а		
Ingrese o modifique las condiciones qu	ue definen la regla		
Configuración de condiciones			
📄 Nueva condición 🤸 Editar condició	ón 🥎 Borrar condición 😪 Aplic	car 🙀 Cancelar	
C Condicion 1 C Condicio	on 2 🔿 Condicion 3	Condicion 4	
Campo	Operador	Valor	
	▼	•	
Tipo de condición 💌 Nombre	💌 Campo 1 🔍 O	iperador 💽 Valor	💌 Campo 2 🔍
* Condicion 4 C1			
Condiciones de la regla			
Ingrese en este espacio la evoresión g	je desea validar con las condicions	es que definió (ei .(C1. and C2)./	vr (13)
Ingrese en este espacio la expresión qu	ue desea validar con las condicione	es que definió (ej. (C1 and C2) d	or C3).
Ingrese en este espacio la expresión qu	ue desea validar con las condicione	es que definió (ej. (C1 and C2) o	or C3).
Ingrese en este espacio la expresión qu	ue desea validar con las condicione	es que definió (ej. (C1 and C2) d	я 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	2
Condiciones de la regla Ingrese o modifique las condiciones que de	finen la regla
Configuración de condiciones	
🤰 Nueva condición 🤞 Editar condición 🍕	👔 Borrar condición ừ Aplicar 🙀 Cancelar
C Condicion 1 C Condicion 2	C Condicion 3 Condicion 4
Campo	Operador Valor
Lista Servicio	
Lista Servicio	1 Operador Valor Campo 2 💌
* Lista Servicio 2	
Numerico Servicio con Formato	
numerico_reque	
Número Categoría	
Número Categoría con Formato	
Número Estado	
Número Estado con Formato	
Número Servicio	
prueba2	
PruebaEstadol ista	



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:

Configuración de reglas		×
Condiciones de la regla		
Ingrese o modifique las condiciones que d	efinen la regla	
Configuración de acciones	Configuración de mensajes	
Nueva acción Sorrar acción Acción Corden A ENVIAR CORREO 1	Enviar a ESPECIALISTA ASIGNADO AL CASO Asunto	•
Seleccionar Tags		× L
Seleccionar el tipo	de tag	
🔿 Campos del caso	 Adicionales avanzados 	
🖃 Tipo : Categoria		
Req Numero Categoría		
Req A Ciudad Categoría		
Reg A Departamento Ca	tegoría	
Req A País Categoría		
Número Categoría con F	ormato	
Número Categoría		
Check Categoría		
Lista Categoría		
Fecha Categoría		
Texto Categoría		
tipo_fecha		
tipo_check		
tipo_lista		
tipo texto		
prueba2		-
Campito_adicional		
🖃 Tipo : Estado		
🛨 Tipo : Servicio		m ar
🕨 🛨 Tipo : Servicio-Categoria		

✓ 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:



Buscar Iguales V Guardar Enviar correo electroni	tórico Relaciones Tiemp	os/ANS	r Archivos adiuntos			
Tipo Registro Web			,,	•	Estado	Registrado
Categoría Pruebas CYS					 Razón	
Pruebas CYS					Impacto	CRITICO
Serv 🛁 ASDK Report						_
ANS ASDK Reporte						ŧ
Enviar por correct Seleccionar el t	ipo de tag			-		
Plantillas Campos del caso		 Adici 	onales avanzados			
Formato Formato Formato HTML Tipo : Categoria Tipo : Estado Jnnt Insertar imagen Tipo : Servicio						
► Tipo : Servicio-Cate	joria					
<						
J						
			Ad	ceptar Sa	alir	
Adicionar tag Reemplazar 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.



opoionee		Vistas Configurables	
Configuración			
Matriz prioridades	Configuración Vistas Categorias TAREAS	•	
Campos adicionales	Nombre [Descripción	
	VISTA TAREAS VISTA TAREAS Windows VISTA_TAREAS_01	VISTA TAREAS Web VISTA TAREAS Windows VISTA_TAREAS_01	
Vistas		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
■- - □ ■-_		☐ Nuevo ≸ Editar	
Mapeo Solicitud	٤	🕅 Borrar	
4	in a second s		
	Configuración Matriz prioridades Campos adicionales Vistas Vistas Mapeo Solicitud Configuración	Configuración Configuración Vistas Matriz prioridades TAREAS Campos adicionales Arrastre el campo aquí para agrupar por esa columna Nombre VISTA TAREAS Vistas VISTA_TAREAS_UISTA_TAREAS_OI Vistas VISTA_TAREAS_OI	Configuración Matriz prioridades Matriz prioridades Campos adicionales Vistas Vistas Vistas Mapeo Solicitud Vistas Vistas

- ✓ 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 ca	impos de las vistas
Configuración Selección de	Campos Condición de Campos Grupos de especialistas
Información Camp	05
Aquí puede configurar infor	nación de los datos básicos
Nombre Vista	VISTA TAREAS
Descripción Vista	VISTA TAREAS
	📝 Aceptar

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.

Soporte a servicio Mis Tareas	•	Tareas activas						
Mis Tareas Tareas de mi proyecto	es	a columna.						
Ver resumen			▼ Estado	▼ Fecha inicio	▼ Fecha fin	 Grupo especialistas 	▼ Especialista	▼ Proye
Ver todos			EN_PROCESO	27/11/2014 1:58:34 p.m.	27/11/2014 2:18:34 p.m	. GRUPO_1	Juan Sebastian Puerto Molano	Regre
VISTA TAREAS								
olicitudes VISTA_TAREAS_01								
))						
ientos de								
icio								
es								
7								
105								
mbios_								
ambios								
anbios								
reas								
Registros: 1			10					>



 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.

ו	Visualización					
	Mis Tareas 🗸]	Tareas activas			
	Mis Tareas					
	Tareas de mi proyecto	es				
	Tareas de mis grupos			Ŧ	Estado	
	Ver todos				EN PROCESO	
	VISTA TAREAS Windows	_			EN_PROCESO	
	VISTA TAREAS					
	VISTA_TAREAS_01					
		-				

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

111	<u>A</u> rch	nivo <u>B</u> uscar	Ver	Proye	ectos	<u>H</u> erramier	itas <u>C</u> o	onfigurar BD	Ay <u>u</u> da			
		Nuevo	►	i 🗞 (7 🗸	👣 😻 🕯		9 📭 💼	0	Q i.		
ł	0	Editar		ización								
_	۲	Ver		Tareas	areas 🔽 🔽 Tarea:							
		Exportar	•	à A	rchivo	Excel	າກລ ລຸດເຫຼົ			Jumpa		
	\$ 7	Refrescar F5		🌛 A	rchivo	HTML						
	-			Juigo		ampio 🔹	Nombre					
	₩.	<u>S</u> alır			266	2055	TAREA_2	2				

✓ 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	v
ARANDA SERVICE DESK FRONT END		-	DISABLE PAGING CHANGES	
Self Service KB		-	DISABLE PAGING INCIDENTS	
ARANDAMYSOFTWARE			DISABLE PAGING PRECASES	
ARANDA NETWORK MONITOR V		-	DISABLE PAGING PROBLEMS	
ARANDAFAQ		-	DISABLE PAGING SERVICE CALLS	
Aranda Print Manager		Þ	EDIT ANOTHER USER'S TASKS	
ARANDA DBImport		-	EDIT CHANGE	
ARANDA CMDB	\sim		EDIT COMPANY	
			EDIT INCIDENT	
Nuevo grupo de trabajo	=		EDIT PROBLEM	
Grupos de trabajo Administrator			EDIT SERVICE REQUEST	
Administracion	~		EDIT TASK	
▶ Administrator			EDIT USER	
Aranda Brasil			ENABLES AND DISABLES SOLUTIONS	✓
Aranda LA			Execute actions	✓
CAR	=		EVPORT ALARMS	

✓ 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.



Códig	• •	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
	5073	2437	TAREA_5	REPORTADO	
	5072	2437	TAREA_4	REPORTADO	
	5071	2437	TAREA_3	REPORTADO	06/07/2016 8:36:00
	5070	2437	TAREA_2	REPORTADO	06/07/2016 8:36:00
	5069	2437	TAREA_2_1	EN_PROCESO	06/07/2016 8:36:00
	5068	2437	TAREA_1	Estado_JSPM_02	05/07/2016 3:57:47
	4160	2326	TAREA_5	REPORTADO	
	4159	2326	TAREA_4	REPORTADO	
	4158	2326	TAREA_3	REPORTADO	27/05/2016 10:03:00
	4157	2326	TAREA_2	REPORTADO	27/05/2016 10:03:00
	4156	2326	TAREA_2_1	REPORTADO	27/05/2016 10:03:0
	3378	2426	TAREA_2_1	REPORTADO	13/04/2016 10:39:0
	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
	3222	2433	TAREA_5	REPORTADO	
	3221	2433	TAREA_4	REPORTADO	
Regi	tros: 101				

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".

