

NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:			8.12.1
FECHA DE LIBERACIÓN			04/11/2016
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.12.1.6	3.592.192	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.12.1.0	3.895.296	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
<p><b>CASO 10251:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se realiza ajuste en la consola de especialistas ASDK Windows, para resolver problema que se presentaba en campos adicionales anidados en cuyo caso, alguno de ellos tenga valores LookUp repetidos en la configuración.</li></ul> <p><b>CASO 10278:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se realiza ajuste en la consola de especialistas ASDK(Web/v8/Windows) para que no se puedan crear usuarios especialistas desde la misma, la nueva funcionalidad no muestra el check de “Especialista” al crear un nuevo usuario, sin embargo en la edición si se muestra el check deshabilitado de manera informativa.</li></ul> <p><b>CASO 10279:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se realiza corrección en la consola BASDK, para que se visualicen de forma correcta los tipos de caso, esto dependiendo del tipo de licenciamiento que se tenga. Al momento de ingresar a la consola, esta validara el tipo de licencia que se tiene y solo permitirá la administración de los tipos de casos permitidos.</li></ul> <p><b>CASO 10290:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se realiza ajuste en la consola de configuración Blogik para agregar los campos “Agregar Tag” y “Estado” al momento de configurar un guion de casos en Case Creator para los casos de tipo solicitudes.</li></ul> <p><b>CASO 10293:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se realiza la implementación de los permisos “Remove Task In Incident” y “Remove Task In Problem” en la consola Windows Profile, los mismos serán validados desde las consolas Asdk Windows, Asdk Web y Asdkv8 de acuerdo a como se encuentren configurados (Asociados/Desasociados) en Profile.</li><li>✓ Si el permiso se encuentra Asociado, el usuario especialista podrá eliminar tareas en las consolas Asdk Windows, Asdk Web y Asdkv8.</li><li>✓ Si el permiso <b>NO</b> se encuentra Asociado, el usuario especialista <b>NO</b> podrá eliminar tareas en las consolas Asdk Windows, Asdk Web y Asdkv8, debido a que no contará con la opción habilitada.</li></ul> <p><b>CASO 10307:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se realiza la implementación de una nueva funcionalidad para validar los tiempos de ANS por tipo de caso, para contar con esta funcionalidad se debe realizar el siguiente paso a paso</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En la consola de configuración web Blogik, ingresar al menú “Opciones&gt;Proyectos”, editar el proyecto en el cual se desea implementar la funcionalidad.</li></ol>			

**Editar / Proyecto**

Nombre: AlvaroTarrifa\_QA(Oracle)-01

Descripción:

Administrador: Alvaro Tarrifa Velasquez

Estado: ☒ Activo ☐ Inactivo

Contabilidad:

☒ Incidentes ☒ Problemas  
☒ Cambios ☒ Requerimientos de Servicio

No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio:

☐ Incidentes ☒ Problemas  
☐ Cambios ☐ Requerimientos de Servicio

Mostrar sólo ANS con tiempos configurados:

☐ Incidentes ☐ Problemas  
☐ Cambios ☒ Requerimientos de Servicio

☐ Habilitar integración con Aranda Field Services

Dirección del servidor web:

- Se creó una nueva sección llamada “Mostrar sólo ANS con tiempos configurados”, donde hay un ítem o check para cada tipo de caso (por defecto todos los check quedan desmarcados), en esta demo se toma como ejemplo “Requerimiento de Servicio” y se guardan los cambios.
- En el menú “Itil>Categorías”, seleccionar la categoría y un servicio en el cual se configurará un ANS para cada tipo de caso, para el demo se llamarán ANS\_R, ANS\_I, ANS\_P y ANS\_C (Requerimientos, Incidentes, Problemas y Cambios respectivamente), el ANS de Requerimiento de Servicio sólo tendrá tiempos configurados para este tipo de caso y de la misma forma para cada uno de los tipos de casos, tal como se ve a continuación:

**Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN Web Edition**

**Detalles - ANS**

Guardar Cerrar

Datos Generales Métricas x Grupo Cliente Usuarios x Grupo Cliente Compañías x Grupo Cliente C1 x Grupo Cliente

Datos Generales

Nombre\*: ANS\_R Fecha de Inicio\*: 03/11/2018 10:06:58 a.m.

Fecha Fin\*: 03/11/2019 10:06:58 a.m.

Fecha de Revisión\*: 03/11/2018 10:06:58 a.m.

Penalización: 0

Descripción:

Alarma: 0 Estado: ACTIVE

Métricas Métricas Manuales Archivos Contratos Información

Incidentes  
Tiempo de Atención: 0  
Tiempo de Solución: 0

Problemas  
Tiempo de Atención: 0  
Tiempo de Solución: 0

Requerimientos de Servicio  
Tiempo de Atención: 5  
Tiempo de Solución: 10

Cambios

Etapas	Tiempo de Atención
RFC	0
CAB	0
BUILDING	0
TESTING	0

- Para un mismo servicio “Ventilador”, se tienen los 4 ANS mencionados en el punto anterior, tal como se ve en las siguientes imágenes.

**Editar / Servicio**

Datos Generales

Nombre: Ventilador

Estado: Activo Impacto: LOW

Responsable del Servicio: Alvaro Tarrifa Velasquez

Grupo por defecto: Especialista

ANS por defecto: ANS\_R

Calendario: Días hábiles

Descripción: Asignación de ventilador

Usuarios Asociar

Nombre
Alvaro Tarrifa Velasquez
Raul Alberto Guecha Cortés

Total registros 2

Compañías Asociar

**Editar / Servicio**

Tipo de Contrato

Tipo de Contrato	Nombre	Descripción
ANS_R	ANS_R	
ANS_I	ANS_I	
ANS_P	ANS_P	
ANS_C	ANS_C	

5. Ahora se procede a ingresar a la consola de especialistas ASDKv8 e iniciar la creación de un nuevo Requerimiento de Servicio, seleccionando el servicio “Ventilador”.

Caso Campos adicionales Soluciones Tareas Histórico Relaciones Tiempos/ANS Archivos adjuntos

Tipo de registro: Móvil Estado: Registrada

Categoría: Asignación de activos Razón: Nuevo

Asignación de activos

Servicio: Ventilador Impacto: LOW

ANS: ANS\_R Urgencia: CRITICAL

Nombre: ANS\_R Descripción: ANS\_R

Asignación de activos: Especialista/Alvaro Tarrifa Velasquez

6. Se evidencia que la nueva funcionalidad sólo muestra los tiempos ANS configurados para cada tipo de caso, esto garantiza que al crear un Requerimiento de Servicio, no se visualizará un ANS configurado para Incidentes, sin embargo, a continuación se muestra cómo se visualizan todos los ANS si se quita el Check de Requerimiento de Servicio en la opción “Mostrar sólo ANS con tiempos configurados”.

Caso Campos Adicionales Soluciones Tareas Histórico Relaciones Tiempos/ANS Archivos adjuntos

Tipo de registro: MAIL Estado: Registrado

Categoría: Asignación de activos Razón: Nuevo

Asignación de activos

Servicio: Ventilador Impacto: LOW

ANS: ANS\_P Urgencia: LOW

Nombre: ANS\_P Descripción: ANS\_P

Asignación de activos: Especialista/Alvaro Tarrifa Velasquez

ANS: ANS\_C, ANS\_I, ANS\_P, ANS\_R

7. **Restricciones:** Si un caso es creado desde las consolas de usuarios USDKv8 o USDK, se registrará con el ANS por defecto configurado en el servicio, aun cuando no corresponda al tipo de caso que se esté registrando, el especialista podrá ingresar al caso desde las consolas de especialistas ASDK (v8/Web/Windows) y re-categorizar el ANS de acuerdo al tipo de caso.

**CASO 10325:**

- ✓ Se realiza ajuste en la consola de especialistas ASDK Windows para solucionar el problema que se presentaba en las solicitudes clasificadas, ahora la vista muestra correctamente el tipo de caso al cual fue clasificada la solicitud, adicionalmente se ajusta el enlace a un caso mediante el Id (número) del caso el cual no estaba funcionando.

**DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS****NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES**

- ✓ Ejecute el archivo "asdk\_8.12.1.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 8.0.67.
- ✓ 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".