

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			
CASO 10251:			
✓ 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.			
CASO 10278:			
✓ 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.			
CASO 10279:			
✓ 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.			
CASO 10290:			
✓ 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.			
CASO 10293:			
✓ 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.			
✓ Si el permiso se encuentra Asociado, el usuario especialista podrá eliminar tareas en las consolas Asdk Windows, Asdk Web y Asdkv8.			
✓ Si el permiso NO se encuentra Asociado, el usuario especialista NO podrá eliminar tareas en las consolas Asdk Windows, Asdk Web y Asdkv8, debido a que no contará con la opción habilitada.			
CASO 10307:			
✓ 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			
1. En la consola de configuración web Blogik, ingresar al menú "Opciones>Proyectos", editar el proyecto en el cual se desea implementar la funcionalidad.			

Editar / Proyecto

Nombre	AlvaroTarrifa_QA(Oracle)-01				
Descripción					
Administrador	Alvaro Tarrifa Velasquez				
Estado	<input checked="" type="radio"/> Activo <input type="radio"/> Inactivo				
Contabilidad <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Incidentes</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Problemas</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Cambios</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio</td> </tr> </table>		<input checked="" type="checkbox"/> Incidentes	<input checked="" type="checkbox"/> Problemas	<input checked="" type="checkbox"/> Cambios	<input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio
<input checked="" type="checkbox"/> Incidentes	<input checked="" type="checkbox"/> Problemas				
<input checked="" type="checkbox"/> Cambios	<input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio				
<input type="checkbox"/> No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Incidentes</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Problemas</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Cambios</td> <td><input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Incidentes	<input checked="" type="checkbox"/> Problemas	<input type="checkbox"/> Cambios	<input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio
<input type="checkbox"/> Incidentes	<input checked="" type="checkbox"/> Problemas				
<input type="checkbox"/> Cambios	<input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio				
Mostrar sólo ANS con tiempos configurados <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Incidentes</td> <td><input type="checkbox"/> Problemas</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Cambios</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Incidentes	<input type="checkbox"/> Problemas	<input type="checkbox"/> Cambios	<input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio
<input type="checkbox"/> Incidentes	<input type="checkbox"/> Problemas				
<input type="checkbox"/> Cambios	<input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio				
Dirección del servidor web					
<input type="checkbox"/> Habilitar integración con Aranda Field Services					

2. 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.
3. 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

<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cerrar"/>																															
<input type="button" value="Datos Generales"/> <input type="button" value="Métricas x Grupo Cliente"/> <input type="button" value="Usuarios x Grupo Cliente"/> <input type="button" value="Compañías x Grupo Cliente"/> <input type="button" value="CI x Grupo Cliente"/>																															
Datos Generales <table border="1"> <tr> <td>Nombre*</td> <td>ANS_R</td> <td>Fecha de Inicio*</td> <td>03/11/2016 10:06:58 a.m.</td> </tr> <tr> <td>Fecha Fin*</td> <td>03/11/2019 10:06:58 a.m.</td> <td>Días</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Revisión*</td> <td>03/11/2018 10:06:58 a.m.</td> <td>Días</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Penalización</td> <td>0</td> <td>Estado</td> <td>ACTIVE</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Descripción</td> </tr> </table>	Nombre*	ANS_R	Fecha de Inicio*	03/11/2016 10:06:58 a.m.	Fecha Fin*	03/11/2019 10:06:58 a.m.	Días	0	Fecha de Revisión*	03/11/2018 10:06:58 a.m.	Días	0	Penalización	0	Estado	ACTIVE	Descripción														
Nombre*	ANS_R	Fecha de Inicio*	03/11/2016 10:06:58 a.m.																												
Fecha Fin*	03/11/2019 10:06:58 a.m.	Días	0																												
Fecha de Revisión*	03/11/2018 10:06:58 a.m.	Días	0																												
Penalización	0	Estado	ACTIVE																												
Descripción																															
<input type="button" value="Métricas"/> <input type="button" value="Métricas Manuales"/> <input type="button" value="Archivos"/> <input type="button" value="Contratos"/> <input type="button" value="Información"/>																															
<table border="1"> <tr> <td>Incidentes</td> <td>Tiempo de Atención</td> <td>Tiempo de Solución</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Problemas</td> <td>Tiempo de Atención</td> <td>Tiempo de Solución</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Requerimientos de Servicio</td> <td>Tiempo de Atención</td> <td>Tiempo de Solución</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Cambios</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Etapa</td> <td>Tiempo de Atención</td> </tr> <tr> <td>RFC</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>CAB</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>BUILDING</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TESTING</td> <td>0</td> </tr> </table>	Incidentes	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	0			Problemas	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	0			Requerimientos de Servicio	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	5		10	Cambios			Etapa	Tiempo de Atención	RFC	0	CAB	0	BUILDING	0	TESTING	0
Incidentes	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución																													
0																															
Problemas	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución																													
0																															
Requerimientos de Servicio	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución																													
5		10																													
Cambios																															
Etapa	Tiempo de Atención																														
RFC	0																														
CAB	0																														
BUILDING	0																														
TESTING	0																														

4. 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

Categoría: Asignación de activos

Asignación de activos: Ventilador

ANS: ANS_R

Nombre: ANS_R

Descripción: Especialista/Alvaro Tarrifa Velasquez

Estado: Registrada

Razón: Nuevo

Impacto: LOW

Urgencia: CRITICAL

Prioridad: CRITICAL

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

Categoría: Asignación de activos

Asignación de activos: Ventilador

ANS: ANS_P

Nombre: ANS_P

Descripción: Especialista/Alvaro Tarrifa Velasquez

Estado: Registrado

Razón: Nuevo

Impacto: LOW

Urgencia: LOW

Prioridad: MEDIUM

Error conocido

Mostrar sólo ANS con tiempos configurados

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”.