	L PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK				
VERSIÓN DE	ACTUALIZACIÓ	ON QUE SE I	LIBERA:	8.15.0				
FECHA DE LI	BERACIÓN			22/09/2017				
LISTADO DE	ARCHIVOS							
Nombre de A	rchivo	Version	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)				
Service	Desk.exe	8.13.0.1	3.604.480	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SI				
BLOG	SIK.exe	8.13.0.0	3.895.296	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SI	ERVICEDESK			
DESCRIPCIO	N DE CADA ER	ROR CORR	EGIDO					
DESCRIPCIÓ	N DE CAMBIOS	IMPLEMEN	TADOS					
CASO 9170:								
Dentro de las	nuevas funcion	alidades de	la consola ASDKv8, a	ahora podrá realizar proceso de aproba	ción en los			
casos de tipo	Requerimientos (odrá aprobar das	ue Servicio, (de la consol	cuenta con la misma fi	uncionalidad del proceso de aprobación o	el siguiente			
proceso para	contar con esta n	ueva funcior	nalidad:	pagina de volaciones. De debe realizar	or signific			
✓ <u>Configura</u>	ación del proces	so de votacio	<u>ón</u> :					
	aresar en el mor	uí "Onciones	>Estados" en la conce	la de configuración web RASDK, selecci	onar el tino			
de	e caso Requerimi	iento de Serv	icio	ia de configuración web BASBR, selecci				
• E(ditar un estado de	el flujo que c	uente con al menos 21	ransiciones salientes (Para este ejemplo	se usará el			
es	stado "En Proces	0).		· · · ·				
	Registra	da	Editar / Estado					
			Nombre	En Proceso				
			Descripción	Se está gestionando el caso				
	Asignad	Mas Info		por parte de los especialistas				
		En Proceso	Color de fondo	Comportamiento del estado				
	r		27C700	stado de Proveedor 🛛 Calcular tiempo 🗌 Estado solucionado				
	•		Color de letra	ermitir enrutamiento 🔲 Estado anulado 🗹 Proceso de Votación 🔊				
	Realiz	Anula Anula						
- EI	formularia do ar	oggión/odigió	n do ostados obora o	uente een un eheek "Breesee de Veterién	" ol moroor			
o Ei	check se habilit	a un icono e	en forma de lupa el c	ual lanza la pantalla para configurar el	, al marcal proceso de			
VC	otación.							
0 Pi	ulsar la lupa para	realizar la c	onfiguración del proces	so de votación				
		Proceso de Vota	ción					
		Guardar 😵	Salir					
		Estado En Proceso	T					
		Al menos % de la	os votantes aprueban					
		- Ar menos n votan	No	o dislav,				
			No records					
			< 1 >	Total registros 0				
		Acciones de Aproba Cambio de estado a	ación / Acciones de Desaprobación / Acciones para más	información				
		Razón ASIGNADO	Y					



- Se debe diligenciar el Nombre del proceso de votación, indicar el tipo de votación y asociar el grupo de especialista que va ejercer el proceso de votación, por último, indicar las acciones de aprobación, desaprobación y más información, guardar los cambios.
- Con los pasos anteriores queda configurado el proceso de votación para Requerimientos de Servicio.

Restricciones de la configuración del proceso de votación:

- La configuración sólo se puede realizar desde la consola web de configuración BASDK.
- Sólo se puede configurar procesos de votación a estados que tengan al menos 2 transiciones salientes.

✓ Pasos para generar el proceso de votación en Requerimientos de Servicio:

- Crear un Requerimiento de Servicio desde la consola de especialistas web ASDKv8 y llevar el mismo al estado que se encuentre configurado el proceso de votaciones.
- Cuando el caso entre en proceso de votaciones, aparece un mensaje en el caso que así lo identifica, adicionalmente se bloquean los campos de estado y razón, tal como se visualiza a continuación:

@ <i>µ</i>	Aranda Servi o	ce Desk										💄 Alvaro Javier Tarrifa
≡	Requerimiento	s de servicio	Proyecto: Alvaro	Tarrifa_	QA(SQ▼					📥 Guardar 🛛 🔳 Bus	scar casos similares 🛛 🖻	Enviar correo 🛛 🕞 Salir
#	Caso No. 5444		F	elacion	es		Tareas			Proceso de Votación		Autor Alvaro Javier Tarrifa
	Proceso de Votación	Votación RS			Defina la atención Categoría1	del cliente				Cliente	Compañía	CI
6,3	Información Básica	I			Cableado de Datos				Q		NOMBRE : Al ALIAS : al	lvaro Javier Tarrifa Ivaro.tarrifa
Å.	Tipo de Registro	Estado	Razón		Servicio		ANS			_	Departamento : C	ambios y Sostenibilidad
6	Web 🔻	En Proceso	ASS_Razon_1	•	Servicio de redes	•	ANS_1:	Servicio de redes 🔻	۲		DIRECCION DIRO : C	Más Información 📀
do la	Cliente				Grupo		Especialis	ta		(and	Barris All Constant	
L,J	Alvaro Javier Tarrifa		Q	⊛×	Votantes	•	Alvaro J	avier Tarrifa	•	Tiempos/ANS	Datos Adicionales	HISTORICO
E	Compañía				Dofina al nivel de r	rioridad					Tiempo Transcurri	do
	ARANDA		Q	⊛×	Impacto	Urgencia		Prioridad		\odot	Omin	
	CI						•	BAIO				
			Q		, ALIO	2. 74210				Progreso		0 %
ψ¢	Asunto											
	CASO DESARROLLADO	D PARA DOCUMENTACI	ÓN									
	Descripción	Soluc	ción							Adjuntos (0)		
	(Heredar) 👻	(Heredar) 🖌 🛓	· · · · ·	a B	<i>I</i> <u>U</u> ≣	8 8	ග 🗏	18 : 0		<u>Añadir adiunto</u>		
	REQU	ERIMIENTO	DE SERVIC	10					Î			

 Adicionalmente, de forma automática se notifica mediante correo electrónico al grupo de especialista que ejerce el proceso de votaciones que cuentan con un caso por aprobar, el correo se da de la siguiente forma:

ionna.	
	vie 15/09/2017 02:16 p.m. test Aprobación de requerimiento de servicio
	Para Alvaro Javier Tarrifa Velasquez
	🕦 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
	Generation Aranda Service Desk
	Proyecto Número de caso AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 5444 Asunto CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN
	Ver información completa



\checkmark Ejercer proceso de votación en Requerimientos de Servicio desde ASDKv8: En el caso que se encuentra en proceso de aprobaciones, ingresar a la pestaña "Proceso de Votación", 0 en la misma se visualiza el listado de los responsables de la votación entre otra información relacionada al proceso, tal como se visualiza a continuación. Aranda Service Desk Requerimientos de servicio Proyecto: AlvaroTarrifa_QA(SQ... 📥 Guardar Caso No. 5444 Relaciones Tareas Proceso de Votación 1 Aprobado No Aprobado Más Información Seleccionar especialistas \bigcirc Proceso actual de aprobación Proceso previo de aprobación ŵ Grupo Responsable Responsable = Estado - Fecha de Creación Ŧ Ó Alvaro Javier Tarrifa En Proceso Aprobación RS 15/9/2017 14:14:41 Desde esta pestaña de la consola ASDKv8, se puede realizar el proceso de Aprobación, Desaprobación \cap o Requerir más información, para esto, se encuentran disponibles los siguientes botones: No Aprobado Más Información Aprobado Al seleccionar una opción, aparece una ventana para ingresar el comentario de la votación, se debe 0 diligenciar y por ultimo aceptar, lo cual desencadena la acción configurada en el proceso de votación, ya sea para la aprobación, desaprobación o requerir más información. Mediante el botón "Seleccionar Especialista", podrá adicionar especialistas y/o al responsable del CI al \cap proceso de votaciones, al cual se notificará de igual forma una vez relacionado. Ejercer proceso de votación en Requerimientos de Servicio desde la página de votaciones: Desde la notificación de correo para el proceso de aprobaciones, se puede lanzar la página de votaciones 0 pulsando el enlace "Ver información completa", la cual luce de la siguiente forma: Aranda Service Desk CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN **REQUERIMIENTO DE SERVICIO** AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 RF-184803-19-5444 Estado de la votació Alvaro Javier Tarrifa Estado del caso: En Proceso Activo ¿Qué es? (Describir la función de la herramienta): CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN Público objetivo (¿Para quién está diseñado?) CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN 07/09/2017 12:00:00 AM Principales ofertas de valor Si es partner, por favor indicar el cliente para el CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN Mensaje clave y propuestas de valor ARANDA SOFTWARE CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN Características clave: CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN nainalas sanasifikanianas tésninas:

- Al igual que en la consola de especialistas ASDKv8, en la página se puede realizar el proceso de votación o aprobación, en la misma se cuenta con información relevante del caso.
- Al realizar un proceso de aprobación, por ejemplo, se pulsa el botón "Aprobado" y aparece una ventana para ingresar el comentario de la votación, como se visualiza a continuación:



	Se aprueba el requerimiento de servicio, cumple con los requisitos.
0	Posterior a aceptar, el proceso se marcará como aprobado, en la pestaña de "Estado de la votación" se puede visualizar el detalle del resultado del proceso:

Asunto: CASO DESARROLLADO PARA	OCUMENTACIÓN		
Proyecto:		Número de caso:	
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01		RF-184803-19-5444	
Cliente:		Estado de la votación:	
Alvaro Javier Tarrifa		0 0	
Estado del caso:		Más A si Posharado	Aprohada
Realizada		Información Rechazado	Aprobado
Campos Adicionales	Notas	Adjuntos	Estado de la votación
Fecha de inicio de la vota	ción: 15/09/2017 14:14:	42	
Responsable	Grupo Responsable	Fecha de Votación	Resultados
Alvaro Javier Tarrifa	Aprobación RS	15/09/2017 14:48:14	⊘ Aprobado

 Dentro de la pestaña "Estado de la votación", el resultado (Aprobado en este caso) es un enlace para visualizar el detalle de la votación de cada integrante: tal como se visualiza a continuación:



- Al realizar el proceso de aprobación desde la página, las acciones configuradas en el mismo se ejecutan de la misma forma como lo hace desde la consola de especialistas ASDKv8.
- Después de aprobado, desaprobado o requerido más información desde la página de votaciones, se podrá seguir visualizando la misma con el detalle del caso, sin embargo, ya no se podrá realizar ninguna acción que afecte al caso desde la misma.
- El ejemplo descrito anteriormente para una aprobación, aplica de igual forma para una desaprobación o requerir más información.
- Ocultar o mostrar información de la página de votaciones:
 - o Ingresar al menú "Configuración>Configuración de votación" en la consola de configuración web BASDK.
 - Se visualiza la siguiente ventana:



Configuración de votación
Seleccione los campos que desea sean mostrados por correo
Campos Obligatorios
Descripción
Proyecto
Id del Caso
Campos Opcionales
✓ Asunto
Campos Adicionales
🗹 Notas Públicas
✓ Adjuntos
Mostrar Participantes De La Votación
Guardar

- Los campos que se visualizan en la sección "Campos opcionales" se pueden ocultar de la página de votaciones, es decir, si no desea que se muestren los campos adicionales, se desmarca el check correspondiente y se guarda los cambios.
- Esta configuración aplica para la página de votaciones de Requerimiento de servicio y de Cambios.

<u>Restricciones del proceso de votaciones:</u>

- El proceso de votaciones sólo se puede ejercer desde ASDKv8 y desde la página de votaciones.
- Desde las consolas ASDK versión web y Windows se podrán seguir registrando y gestionando Requerimientos de Servicios normalmente, sin embargo, si un caso llega a un estado con proceso de votación configurado, se bloquearán los campos Estado y Razón, para poder continuar con la gestión del mismo, se debe cumplir el proceso de votaciones desde los canales permitidos.

CASO 9235:

Se implementa la funcionalidad de "Contratos" para Aranda Service Desk, bajo condiciones que se deben configurar previamente. Para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:

Consola BASDK:

Inicialmente se debe determinar para que proyecto y que tipos de casos, aplicara el Contrato que se va a crear.

✓ En Opciones/Proyectos, al editar un proyecto se visualiza una sección llamada "Gestión por Contratos", en la cual se pueden ver los diferentes tipos de casos (Requerimientos, Incidentes, Problemas y Cambios), al seleccionar uno de los casos, automáticamente la consola habilitara el consumo de tiempos por Contrato, para el proyecto editado.







Opciones	Juan Sebastian Puerto Mola	ano 26/	09/2017 16:41:49	÷		Inicio > Contratos	
Configuración	» PRUEBAS JSPM	PRUEBAS_JSPM		*			
Grupos de Especialistas							
Balanceo							
Procedimientos - tareas		Contrator					
Plantilla		contratos					
Interfaz		Arrastre un encabezado	o de columna y soltar	aquí para agrupar por esa co	lumna		
Configurar correo		Número del contrato	Acta	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Valor Archivo	
Banner		CONTRATO_01	AAA01	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
Noticias		CONTRATO_02	AAA02	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
Otros Accesos		CONTRATO_03	AAA03	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
Plantilla correo		CONTRATO_A	AAA04	01/01/2017	31/10/2017	50.000,00 \$	
Matriz prioridades		CONTRATO_B	AA405	01/01/2017	31/10/2017	10.000,00 \$	
Campos adicionales		CONTRATO_C	AAAD6	01/01/2017	31/10/2017	20.000,00 \$	
Mapeo de Campos Adicionales		CONTRATO_D		14/02/2017	29/11/2017	50.000,00 \$	
Vistas							
Case Creator							
Dias de las Reglas							
Notificación de Encuesta							
Configuración de moneda							
Reasignaciones							
Turnos			e de la Tratal conta	7			
Personalizar títulos		Pagina 1	1 de 1 - Iotal regis	tros /.			
Configuración de votación		Insidiacios por pagina	La Cambiai				
Grupos especiales							
Gestión por Contratos							
Acciones programadas							

- ✓ Se visualiza el botón "Asociación", al dar clic se puede asignar al Proyecto un contrato que ya se encuentre creado.
- Adicional se visualizan los botones:
- o Nuevo: Al dar clic, se visualizará una ventana para la creación de contratos.
- Editar: Al dar clic, se visualiza la ventana con los detalles del Contrato a la espera de ser editado.
- o Borrar: Al dar clic se presentan estos dos comportamientos:
- -Se valida que no se tenga ningún "ANS" asociado al contrato, una vez validado, se envía un mensaje al usuario indicando "Desea borrar el contrato seleccionado", junto con las opciones "Aceptar", el cual borrara el contrato y "Cancelar", el cual no realiza ninguna acción.
- -Si hay "ANS" asociados, se visualiza el mensaje "El contrato tiene ANS asociados" y no permitirá eliminar el Contrato.
- ✓ Los botones Asociar, Nuevo, Editar y Borrar, cuentan cada uno con un permiso el cual se debe configurar en la consola Profile.

Aranda SERVICE DESK ® Configur	ación							
🗋 Nuevo 🥖 Editar 💥 Borrar 😨	Ver 🔎 Asociar							
Opciones ×	Juan Sebastian Puerto	Molano 26/0	09/2017 16:41:4	9		> Inicio	2 > Contratos	
Configuración	» PRUEBAS_JS	PRUEBAS_JSPM		V				
Grupos de Especialistas								
Balanceo								
Procedimientos - tareas		Contratos						
Plantilla								
Interfaz		Arrastre un encabezado	de columna y solta	r aqui para agrupar por esa co	lumna			
Configurar correo		Número del contrato	Acta	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Valor	Archivo	
Banner		CONTRATO_01	AAA01	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$		
Noticias		CONTRATO_02	AAA02	01/01/2017	30/09/2017	50,00 S		
Otros Accesos		CONTRATO_03	AAA03	01/01/2017	30/09/2017	50,00 S		
Plantilla correo		CONTRATO_A	AAA04	01/01/2017	31/10/2017	50.000,00 \$		
Matriz prioridades		CONTRATO_B	AAA05	01/01/2017	31/10/2017	10.000,00 \$		
Campos adicionales		CONTRATO_C	AAA06	01/01/2017	31/10/2017	20.000,00 \$		
Mapeo de Campos Adicionales		CONTRATO_D		14/02/2017	29/11/2017	50.000,00 S		
Vistas								
Case Creator								
Dias de las Reglas								
Notificación de Encuesta								
Configuración de moneda								
Reasignaciones								
Turnos			de 1 - Tekel socie	7				
Personalizar títulos		Registros por página 1	10 Cambiar					
Configuración de votación		ragionos por pagina.	a a a a a a a a a a a a a a a a a a a					
Grupos especiales								
Gestión por Contratos								
Acciones programadas								
🖆 Guiones 🛛 🛛 🕹								



- ✓ En la ventana de creación de un nuevo contrato, se visualizan las pestañas Detalles del Contrato, Control de Casos, Campos Adicionales, ANS y CI.
 - Detalles del Contrato: se visualiza la información general del Contrato.
 - -Numero de contrato, es de tipo "Texto" y se ingresara el nombre o el número del Contrato.
 - -Acta, es de tipo "Texto" y se ingresara el Acta o el número de Contrato.
 - -Proveedor, se asocia uno de los Proveedores que están asociados al Proyecto.
 - -Valor, es de tipo Numérico y se ingresa el valor del contrato.
 - -Descripción, es de tipo "Texto Largo" y se ingresara una descripción del contrato ingresado.
 - -Fecha de Inicio, es de tipo "Fecha" y se ingresara la fecha de inicio del contrato, no debe ser mayor a la Fecha Final.
 - -Fecha Final, es de tipo "Fecha" y se ingresara la fecha de finalización del contrato, no debe ser menor a la Fecha de Inicio.
 - -Alarmas, es de tipo Check y al estar habilitado, enviara la notificación configurada en "Plantilla Correo".
 - -Días, se configuran los días previos al vencimiento del Contrato, para el envío de Notificación de vencimiento al usuario configurado en la "Plantilla de Correo".
 - -Tipo, se selecciona el Tipo de Contrato, configurado previamente en Settings.
 - -Usuario y Correo Electrónico, se asocia el Usuario que será responsable del contrato.
 - -Archivo, se podrá adjuntar un archivo al Contrato.
 - -Compañía, se debe asociar la Compañía a la cual aplicará el Contrato.
 - -Estado, es de tipo "Lista" y se selecciona el estado del contrato, previamente configurado en Settings.

Número del contrato:	CONTRATO_01		Acta:	AAA01
Proveedor: *	PROVEEDOR_PRUEBA	<i>&</i>	Valor:*	(50,00 \$
Fecha de Inicio: *	01/1/2017		Alarmas:	
Fecha Fin: *	30/9/2017		Días:	9
Tipo:	Tipo1 🔹		Correo Electrónico:	juan.puerto@arandasoft.com
Usuario: *	juan1	- 🔎	Archivo:	🖉 🔍 🔍
Compañía:	PRUEBA 01	_ 🔎	Estado:	1234 🔻
Descripción: *				
CONTRATO_01				

 Control de casos: en esta pestaña se podrá configurar el tipo de descuento que tendrá el contrato, ya sea por "Bolsa de Horas" o por "Cantidad de Casos".



Configuración G	eneral		
𝒞 Bolsa de horas	EsfuerzoTiempo	60 Horas	
Cantidad de ca	sos Número de casos	0 Casos	
Tipo de caso Incidentes	15	Problemas	15
Cambio	15	Requerimientos de Servicio	15

-Bolsa de Horas, es de tipo "Numérico" y se ingresara la cantidad de horas que tendrá el Contrato. Se seleccionan una de las dos opciones "Por Esfuerzo" o por "Tiempo", esto indicara el tipo de descuento que tendrá el contrato.

"Por Esfuerzo", descontara el tiempo del Contrato, por "Esfuerzo" del Especialista, el cual se ingresa al momento de editar un caso. Si no se ingresa ningún tiempo de Esfuerzo, no se realizara ningún descuento.

- La configuración por Esfuerzo, requiere que se tenga configurado el módulo de "Contabilidad" en Configuración/Proyectos, al editar un Proyecto.

Ju	uan Sebastian Puerto I	Molano 26/09/2017 16:12:43	3
	PRUEBAS_JS	РМ	
		Nombre	PRUEBAS_JSPM
		Descripción	
		Administrador Estado	Juan Sebastian Puerto Molano 🔻 🔊
		Adjuntar Imagen 🖉	
		Contabilidad Incidentes Problem Cambios Requeri	mas irimientos de Servicio Cambios Cambios Requerimientos de Servicio Marcia de Servicio de Servicio de Servicio de Servicio de Servicio de Servic
		Mostrar sólo ANS con tiem Incidentes Problem Cambios Requer	npos configurados
		 Gestión por Contratos 	imas irrimientos de Servicio
		Habilitar integración con Aranda Field Services	Dirección del servidor web https://192.168.3.139/AFLS/

"Tiempo", descontara el tiempo del Contrato una vez el caso se encuentre en un Estado "Solucionado" o "Cerrado", los tiempos que descontara son los calculados para el "Caso" en el campo "Tiempo Transcurrido".

-Cantidad de Casos, es de tipo "Numérico" y se ingresara la cantidad de casos que se atenderán durante la vigencia del Contrato. Se descontara del Contrato cada vez que se cree un caso que tenga el ANS seleccionado.



- -Tipo Casos, se visualizan los Tipos de Caso para los cuales aplica el Contrato Requerimientos, Incidentes, Problemas y Cambios, cada uno tendrá un campo tipo Numérico, en el cual se ingresará la cantidad de "Horas" o "Casos" que le corresponden del total configurado en el Contrato.
- -La cantidad de Horas o de Casos, no debe superar la cantidad ingresada en el campo Bolsa de Horas o Cantidad de Casos.
- -Solo se habilitaran los Tipos de Caso, que fueron configurados inicialmente en Configuración/Proyectos.
- Campos Adicionales, se habilitan diez campos en los cuales se puede ingresar información adicional que se requiera para el Contrato.

Campo 1:	CAMPO_01	Campo 2:	CAMPO_02	
Campo 3:	CAMPO_03	Campo 4:	CAMPO_04	
Campo 5:	CAMPO_05	Campo 6:	CAMPO_06	
Campo /:	CAMPO_07	Campo 8:	CAMPO_08	
Campo 9:	CAMPO_09	Campo 10:	CAMPO_10	

Las pestañas ANS y CI's, se habilitan al momento de guardar el contrato.

 ANS, se debe asociar los ANS que intervienen en los descuentos que se aplicaran al Contrato. Si no hay al menos un ANS asociado, no se realizara ningún descuento.

Al momento de asociar un ANS, se listaran todos los ANS's que estén activos, vigentes y pertenezcan al Proyecto. Se podrá asociar uno o varios al Contrato.

Un ANS puede pertenecer a varios Contratos, la diferencia para los descuentos radicara en la Compañía que esté asociada al Contrato.



Servicio	ANS	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha Fin
SERVICIO_CONTRATO_01	ANS_CONTRATO_01	ANS_CONTRATO_01	03/09/2017 16:03:26	31/03/2020 16:03:26

 Cl's, se podrán asociar Cl's al Contrato, lo cual indicara que estos intervienen en el descuento de Tiempos o Casos configurados inicialmente.

Categoría	Nombre	Serial	Código de Descri barras	pción de inventa
💢 JSPM_01	BG-A-AROJAS01	3FK3VG1		N/A

✓ Al dar clic en Configuración/Plantilla de correo y seleccionar la opción "Contratos", se podrá configurar la "Notificación" que se enviara al usuario al momento del vencimiento del Contrato.



Opciones 3	Juan Sebastian Puerto Molano	26/09/2017 17:04:41		> Inicio >	Plantilla correo
Configuración	DRIFERAS ISDM	DDUERAS ISDM	*		
Grupos de Especialistas		in Nocoko_oon m			
Balanceo	Aqui poora ingresar la configuracio	in de las plantillas de correo.			
Procedimientos - tareas		Configuración de Plantill	as de Correo		
Plantilla			as de correo		
Interfaz		Categoria Contratos			
Configurar correo		Arrastre un encabezado de columna Por	y sottar aqui para agrupar por esa cotumna	3	
Banner		Nombre		Asunto	1
Noticias		PANTILLA CONTRATO		vencemiento contrato	
Otros Accesos	-				•
Plantilla correo					
Matriz prioridades					
Maneo de Campos Adicionales					
Vistas					
Case Creator					
Dias de las Reglas					
Notificación de Encuesta					
Configuración de moneda					
Reasignaciones					
Turnos					
Personalizar títulos		< 1 > Pánina 1 de 1 - Tota	al registros 1.		
Configuración de votación		Registros por página: 10 Camb	iar		
Grupos especiales					
Accioner programadar					
Acciones programadas					
» PRUEBAS_JSPM					
• PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla				
» PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato	е нтв	II. O Sin formato		
» PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre	• нти	IL Sin formato		
→ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre	® HTM PANT	IL Sin formato		
→ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario	е нти РАП Juan	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano	Asociar 🖗	
→ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico	® нтм PANT Juan juan.j	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com	Asociar 🖗	
→ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto	енти PANT Juan juan.j vence	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato	Asociar 🖗	
→ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto 🕑 Por Defecto	е нтм PANT Juan juan, vence	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato	Asociar 🔎	
▶ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto I Por Defecto Cuerpo	® нтм РАМ Јиал јиал.j vence	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato	Asociar 🔊	Cargar plantilla por defe
→ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto Ø Por Defecto Cuerpo	● HTM PANT Juan juan.; vence	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato	Asociar 🖉	Cargar plantilla por defe
▶ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto Ø Por Defecto Cuerpo Vencimiento de	PANT Juan juan, vence	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato U A · () · Nombr	Asociar 🔊	Cargar plantilla por defe E
▶ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto Ø Por Defecto Cuerpo Ø • • • • • Vencimiento de	● HTM PANT Juan juan, vence ▲ ▲ ▲ ▲ B ∡ contratos:	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato U A • A • Nombr	e de la fi 💌 Real fo 💌 🚦	Cargar plantilla por defe E
→ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto Ø por Defecto Cuerpo Vencimiento de Número de contrato: Número de contrato:	● HTM PANI Juan juan.; vence wence B Z contratos:	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato U A • ۞ • Nombr	e de la fi 💌 Real fo 💌 📲	Cargar plantilla por defe
▶ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto Ø por Defecto Cuerpo Vencimiento de Número de contrato NUMBERCONTRAC Acta	● HTM PANT Juan juan.j vence wence vence vence vence vence	IL Sin formato TILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano suerto@arandasoft.com emiento contrato U A • A • Nombr	e de la fi 💌 Real fo 💌 🖥	Cargar plantilla por defe
▶ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto IP por Defecto Cuerpo Vencimiento de Número de contrato: INUMBERCONTRAC Ada: ICONTRACTACTA	● HTM PANT Juan juan, vence ≥ €a €a B Z contratos:	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato U A •	e de la fi 💌 Real fo 💌 📕	Cargar plantilla por defe E
• PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto I por Defecto Cuerpo Vencimiento de Número de contrato NUMEERCONTRAC Acta: I/CONTRACTACTA/ Descripción	● HTM PANI Juan.j juan.j vence ≥ Contratos:	IL Sin formato IILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com amiento contrato U A • ۞ • Nombr	e de la fi 💌 Real fo 💌 🖥	Cargar plantilla por defe ■ ■ ■ 1= =
• PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto I Por Defecto Cuerpo Vencimiento de Número de contrato: /NUMBERCONTRAC Acta: /CONTRACTACTA/ Desarpción: (FL STB DESCRIDO	● HTM PANT Juan juan.; vence vence ST/ TION/	IL Sin formato IILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com amiento contrato U A • A • Nombr	e de la fi 💌 Real fo 💌 🛙	Cargar plantilla por defe E
▶ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto Der Defecto Cuerpo Cuerpo Cuerpo Vencimiento de Número de contrato: NUMBERCONTRAC Acta: I/CONTRACTACTA/ Descripción: I/FL_STR_DESCRIPI Fecta inicio	PANT PANT Juan juan. vence & a & B z contratos:	IL Sin formato TILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato U A • A • Nombr	e de la fi 💌 Real fo 🖭 🛙	Cargar plantilla por defe E
• PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto IP por Defecto Cuerpo Vencimiento de Número de contralo: //NUMBERCONTRAC Acta: //CONTRACTACTA/ Descripción: /FL_STR_DESCRIPT Fecha inicio: //OURDACTIMU/	● HTM PANI Juan juan, vence ¥ ♣ ☎ ₿ ∡ contratos:	IL Sin formato IILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato II A • A • Nombr	e de la fi 💌 Real fo 💌 🛙	Cargar plantilla por defe E
• PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto I por Defecto Cuerpo Vencimiento de Número de contrato: /NUMBERCONTRAC Acta: /CONTRACTACTA/ Descripción: /FL_STR_DESCRIPT Fecha Inicio: /CONTRACTINI/ Fecha Inicio:	● HTM PANT Juan. juan. vence vence Contratos: CT/ TION/	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato U A • A • Nombr	e de la fi 💌 Real fo 🔹 🖥	Cargar plantilla por defe
▶ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto Ø Por Defecto Cuerpo Ø Por Defecto Cuerpo Vencimiento de Número de contralo: //UUMBERCONTRAC Acta: //CONTRACTACTA/ Descripción: //FL_STR_DESCRIP/ Fecha línico: //CONTRACTINI/ Fecha línico:	● HTM PANT Juan juan.j vence we be the second vence vence tronv	IL Sin formato TILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato U A • A • Nombr	e de la fi • Real fo •	Cargar plantilla por defe
▶ PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto Por Defecto Cuerpo Cuerpo Vencimiento de Número de contrato: NUMBERCONTRAC Acta: /CONTRACTACTA/ Descripción: //FL_STR_DESCRIPT Fecha inicio: //CONTRACTEIN/	● HTM PANT Juan juan, vence vence vence tron/	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com emiento contrato U A •	e de la fi 💌 Real fo 💌 🖬	Cargar plantilla por defe E
PRUEBAS_JSPM	Editar / Plantilla Seleccione el formato Nombre Nombre Nombre del Usuario Correo Electrónico Asunto I por Defecto Cuerpo Vencimiento de Número de contrato: NUMBERCONTRAC Ada: /CONTRACTACTA/ Descripción: /FL_STR_DESCRIP Fecha finico: /CONTRACTINI/ Fecha fini: /CONTRACTFIN/	● HTM PANI Juan juan vence vence vence TI TION/	IL Sin formato ILLA CONTRATO Sebastian Puerto Molano puerto@arandasoft.com amiento contrato II A •	e de la fi 💌 Real fo 💌 🖥	Cargar plantilla por defe E

Consola ASDK

Una vez se encuentre configurada la opción "Gestion por Contratos", la consola ASDK valida cual es el Contrato que se tiene configurado y los ANS que intervienen en el contrato.

- Hay que tener en cuenta que los descuentos al Contrato, aplicaran solo para los Casos que se configuraron y se debe cumplir con una de las siguientes opciones:
 - 1. Seleccionar la Compañía y ANS configurados en el contrato, en la creación o edición de un caso.
 - 2. Seleccionar el CI y el ANS configurados en el contrato, en la creación o edición de un caso.







- o La creación y edición de Casos, continuara funcionando normalmente.
- Cuando se finalicen las "Horas" o el "Número de Casos" configurados en el contrato, al gestionar el siguiente caso, que tenga la Compañía y ANS configurados en el Contrato, se visualizará el mensaje "Sin contrato vigente para la prestación del servicio".

: <u>A</u> rchivo <u>B</u> uscar	Ver Proyectos <u>H</u> erramientas <u>C</u> onfigurar BD A	y <u>u</u> da							
i 🗋 🔹 🥒 💿 🔑) 🗄 🕜 🗛 🖓 🚓 🛊 🧐 🛄 📷 健	0.00	8						
Herramientas	Visualización Inserción/Edición								
Soporte a servicio	🕼 Gestión del Cambio : 🖉 Crear anotación 📻 Buscar	Iguales 谢 Guard	lar 🛄 Enviar correo electrónico Plantila 🕶	🚨 nAutor 🛛 🔯	Salir				
		Caso Campos adicionales Soluciones Tareas Histórico Relaciones Tiempos/ANS Archivos adjuntos Proceso de votación							
	umen		nTipoRegistro WEB 👻				RFC		
Ver resumen			nCategoria CATEGORIAS_GENERAL						
		CATEGORIAS GENERAL							
	& Usuarios T 📋 Compañía T 🔯 CMDB T	nServicio	SERVICIO CONTRATO 03	•		nBazon	14010	Ni seu	
Solicitudes		-410	AND CONTRATO 02	_	H			NUEV	V0 +
0	nádrional 1	1000			-	nimpac	LOW		T
\otimes	nAdicional 10	nGrupoEspeciist	GRUPO_ESPE_1/Juan Sebastian Puerto Molan	0		nUrgencia	LOW		-
Requerimientos de	nAdicional_2					nPrioridad	MEDIUM		~
servicio	nAdicional_3	Aplicar quión del	servido.			nDescription			
	nAdicional_4	۲							
	nAdicional_5	🔁 🆪 🖬 🐰	22 🕑 🐚 🖌 🛍 副 冨 王 田 名 🕸 建 🖷 🍄 🗠 🕫 註 🎬						
Incidentes	nAdicional_6			Quitar Sangr	ia				
	nAdicional 8	Prueba Con	tratos						
V 🖉	nAdicional_9								
Problemas	nAlias juan5	4							
	nPosicion								
	nCiudad								
Cambios	nCorreo juan.puerto@arandasoft.com								
	Dispertamento							Sin contrato vigente para la	
	nDirection Tres							prestación del servició.	
Town	nDireccion_Uno								
Tareas	EDIFICIO								~
12	nEstados v	I							
Otros	Registrado por: Juan Sebastian Puerto Molano								
Reasignaciones	Caso No: 209								
Usuario: juan.puerto		Ver. 8 B.I	D. Foránea						

- Si uno de los casos ingresa a un Estado "Anulado", se devolverá las "Horas" o "Casos", que se hayan consumido al contrato. Esto aplicara solo para los casos tipo Requerimientos, Incidentes y Cambios.
- ✓ Los descuentos al Contrato solo aplicaran durante la vigencia del mismo (Fecha Inicial y Fecha Final), una vez se finalice este tiempo, se podrá crear y gestionar casos, y estos no realizaran ningún tipo de descuento.

NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo "asdk_8.15.0.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 8.0.76.
- 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".

