

NOMBRE DEL PRODUCTO:		ARANDA SERVICE DESK	
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:		8.15.0	
FECHA DE LIBERACIÓN		22/09/2017	
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.13.0.1	3.604.480	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.13.0.0	3.895.296	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK

DESCRIPCIÓN DE CADA ERROR CORREGIDO

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

CASO 9170:

Dentro de las nuevas funcionalidades de la consola ASDKv8, ahora podrá realizar proceso de aprobación en los casos de tipo Requerimientos de Servicio, cuenta con la misma funcionalidad del proceso de aprobación de cambios, es decir, se podrá aprobar desde la consola ASDKv8 o desde la página de votaciones. Se debe realizar el siguiente proceso para contar con esta nueva funcionalidad:

✓ Configuración del proceso de votación:

- Ingresar en el menú “Opciones>Estados” en la consola de configuración web BASDK, seleccionar el tipo de caso Requerimiento de Servicio.
- Editar un estado del flujo que cuente con al menos 2 transiciones salientes (Para este ejemplo se usará el estado “En Proceso”).



- El formulario de creación/editación de estados ahora cuenta con un check “Proceso de Votación”, al marcar el check se habilita un icono en forma de lupa, el cual lanza la pantalla para configurar el proceso de votación.
- Pulsar la lupa para realizar la configuración del proceso de votación

- 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, desaprobarción 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:

- 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:



¡Usted tiene un(a) requerimiento de servicio por aprobar!

→	Proyecto AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01	Número de caso 5444
	Asunto CASO DESARROLLADO PARA DOCUMENTACIÓN	
	Ver información completa	

✓ **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”, 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.

- Desde esta pestaña de la consola ASDKv8, se puede realizar el proceso de Aprobación, Desaprobación o Requerir más información, para esto, se encuentran disponibles los siguientes botones:

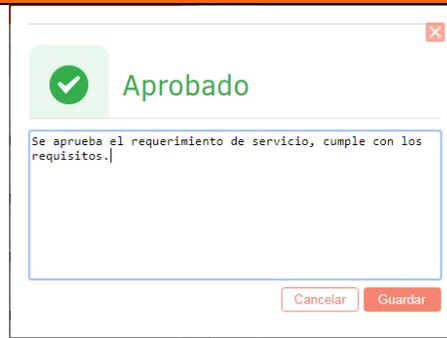


- Al seleccionar una opción, aparece una ventana para ingresar el comentario de la votación, se debe diligenciar y por ultimo aceptar, lo cual desencadena la acción configurada en el proceso de votación, ya sea para la aprobación, desaprobación o requerir más información.
- Mediante el botón “Seleccionar Especialista”, podrá adicionar especialistas y/o al responsable del CI al 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 pulsando el enlace “Ver información completa”, la cual luce de la siguiente forma:

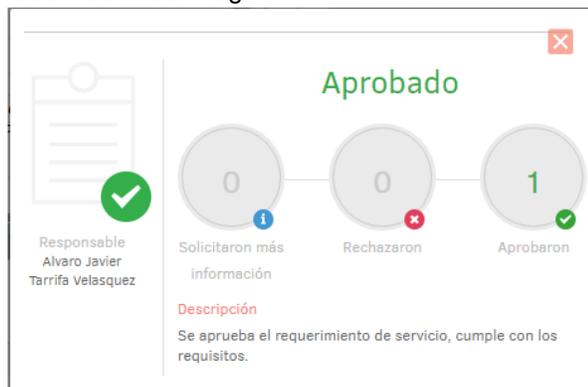
- Al igual que en la consola de especialistas ASDKv8, en la página se puede realizar el proceso de votación o aprobación, en la misma se cuenta con información relevante del caso.
- Al realizar un proceso de aprobación, por ejemplo, se pulsa el botón “Aprobado” y aparece una ventana para ingresar el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



- 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:



- 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:**

- Ingresar al menú “Configuración>Configuración de votación” en la consola de configuración web BASDK.
- Se visualiza la siguiente ventana:

- 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.

✓ **Restricciones del proceso de votaciones:**

- 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.

Aranda SERVICE DESK Configuración

Nuevo Editar Borrar

Opciones

Proyectos

Resumen

Licencias

Acciones

Estados

Compañía

Encuesta

Proveedor

Chat

Configuración

Guiones

Itil

Consola de Usuario

Cambiar Contraseña

Salir

Juan Sebastian Puerto Molano 26/09/2017 16:11:56 Inicio > Proyectos

PRUEBAS_JSPM PRUEBAS_JSPM

Este es el listado de Proyectos.

Proyectos

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre	Administrador	Horario	Grupos	Categoría	Usuarios	Reglas	Estado
PROYECTO 11	FERNANDO SARMIENTO CIFUENTES		✓		✓	✓	✓
PROYECTO 3	Hernando Luna		✓		✓		
PROYECTO 4	FERNANDO SARMIENTO CIFUENTES		✓		✓		
PROYECTO 5	Hernando Luna				✓		
Proyecto X	ALEXANDRA ARCINIEGAS MORENO				✓		
Prueba-01	Alvaro Javier Tarrifa Velasquez		✓		✓		
PRUEBAS_JSPM	Juan Sebastian Puerto Molano	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TEST_LUCENCIA	Raul Alberto Guecha				✓		

1 2 > | Página 2 de 2 - Total registros 18.

Registros por página: 10 Cambiar

Juan Sebastian Puerto Molano 26/09/2017 16:12:43

PRUEBAS_JSPM

Editar / Proyecto

Nombre PRUEBAS_JSPM

Descripción

Administrador Juan Sebastian Puerto Molano

Estado Activo Inactivo

Adjuntar Imagen

Contabilidad

Incidentes Problemas

Cambios Requerimientos de Servicio

Mostrar sólo ANS con tiempos configurados

Incidentes Problemas

Cambios Requerimientos de Servicio

Gestión por Contratos

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

Permitir crear caso a nombre de otra persona

Habilitar la creación de caso

Búsqueda de usuario por compañía Búsqueda de usuario por proyecto

Aranda Field Services Dirección del servidor wa https://192.168.3.139/AFLS/

- ✓ En Configuración/Gestion por Contratos, se habilita esta nueva sección, en la cual se visualizaran los contratos que se creen para el proyecto.

Aranda SERVICE DESK Configuración

Opciones: Nuevo, Editar, Borrar, Ver, Asociar

Juan Sebastian Puerto Molano 26/09/2017 16:41:49 Inicio > Contratos

PRUEBAS_JSPM

Contratos

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Número del contrato	Acta	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Valor	Archivo
CONTRATO_01	AAA01	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_02	AAA02	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_03	AAA03	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_A	AAA04	01/01/2017	31/10/2017	50.000,00 \$	
CONTRATO_B	AAA05	01/01/2017	31/10/2017	10.000,00 \$	
CONTRATO_C	AAA06	01/01/2017	31/10/2017	20.000,00 \$	
CONTRATO_D		14/02/2017	29/11/2017	50.000,00 \$	

Página 1 de 1 - Total registros 7.
Registros por página: 10 Cambiar

Gestión por Contratos

- ✓ 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:
 - 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.
 - 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 Configuración

Opciones: Nuevo, Editar, Borrar, Ver, Asociar

Juan Sebastian Puerto Molano 26/09/2017 16:41:49 Inicio > Contratos

PRUEBAS_JSPM

Contratos

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Número del contrato	Acta	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Valor	Archivo
CONTRATO_01	AAA01	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_02	AAA02	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_03	AAA03	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_A	AAA04	01/01/2017	31/10/2017	50.000,00 \$	
CONTRATO_B	AAA05	01/01/2017	31/10/2017	10.000,00 \$	
CONTRATO_C	AAA06	01/01/2017	31/10/2017	20.000,00 \$	
CONTRATO_D		14/02/2017	29/11/2017	50.000,00 \$	

Página 1 de 1 - Total registros 7.
Registros por página: 10 Cambiar

- ✓ 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.

Detalles del contrato		Control de casos		Campos adicionales		ANS		CI's	
Número del contrato:	CONTRATO_01	Acta:	AAA01						
Proveedor: *	PROVEEDOR_PRUEBA	Valor:*	50,00 \$						
Fecha de Inicio: *	01/1/2017	Alarmas:	<input type="checkbox"/>						
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								
	Max. (500)								

- 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".

Detalles del contrato | Control de casos | Campos adicionales | ANS | CI's

Configuración General

Bolsa de horas Esfuerzo 60 Horas
 Cantidad de casos Tiempo 0 Casos

Tipo de caso

Incidentes 15 Problemas 15
Cambios 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.

Juan Sebastian Puerto Molano 26/09/2017 16:12:43

PRUEBAS_JSPM

Editar / Proyecto

Nombre: PRUEBAS_JSPM

Descripción:

Administrador: Juan Sebastian Puerto Molano

Estado: Activo Inactivo

Añadir Imagen

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

Permitir crear caso a nombre de otra persona

Habilitar la creación de caso
 Búsqueda de usuario por compañía Búsqueda de usuario por proyecto

Gestión por Contratos

Incidentes Problemas
 Cambios Requerimientos 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.
- o Campos Adicionales, se habilitan diez campos en los cuales se puede ingresar información adicional que se requiera para el Contrato.

Detalles del contrato		Control de casos		Campos adicionales		ANS		CI's	
Campo 1:	<input type="text" value="CAMPO_01"/>	Campo 2:	<input type="text" value="CAMPO_02"/>						
Campo 3:	<input type="text" value="CAMPO_03"/>	Campo 4:	<input type="text" value="CAMPO_04"/>						
Campo 5:	<input type="text" value="CAMPO_05"/>	Campo 6:	<input type="text" value="CAMPO_06"/>						
Campo 7:	<input type="text" value="CAMPO_07"/>	Campo 8:	<input type="text" value="CAMPO_08"/>						
Campo 9:	<input type="text" value="CAMPO_09"/>	Campo 10:	<input type="text" value="CAMPO_10"/>						

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

- o 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

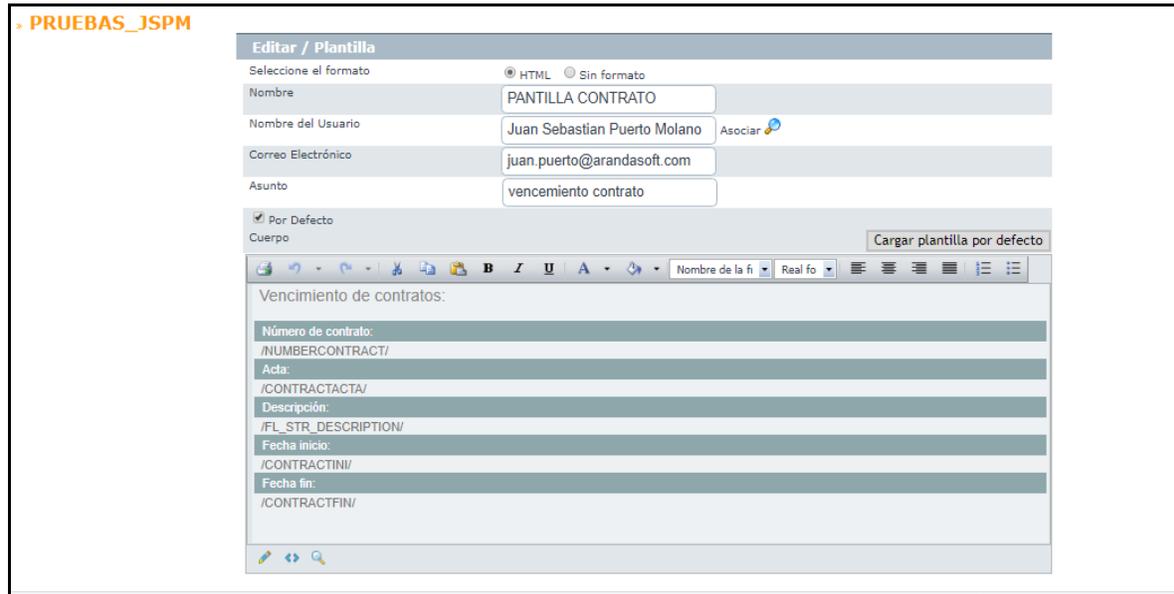
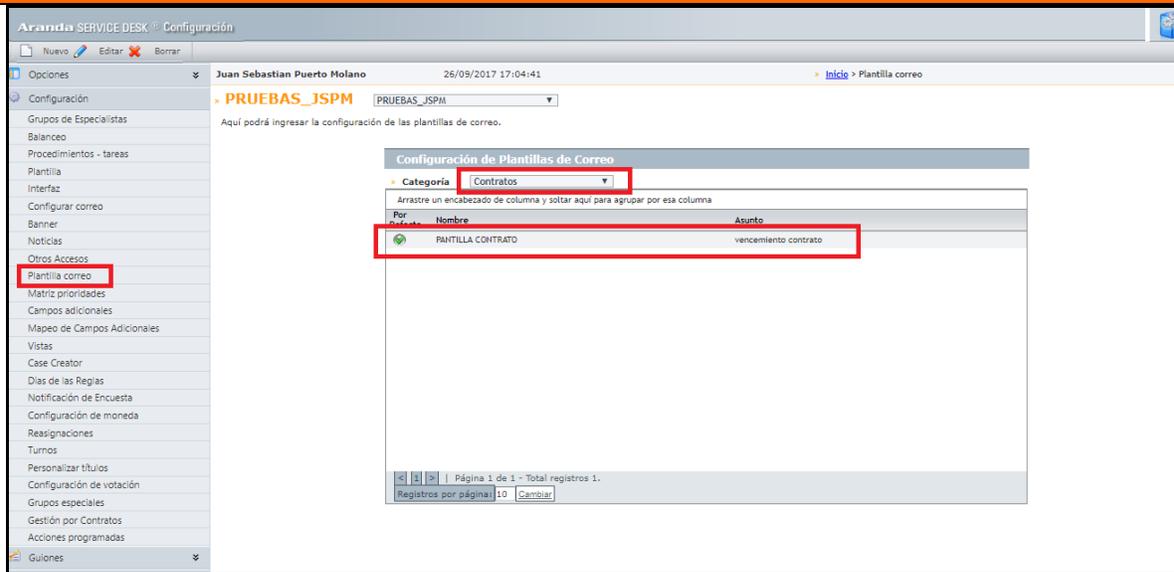
< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.
Change page: 1 Go Page size: 10 Change

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

Categoría	Nombre	Serial	Código de barras	Descripción	Etiqueta de inventario
✘ JSPM_01	BG-A-AROJAS01	3FK3VG1			N/A

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.
Change page: 1 Go Page size: 10 Change

- ✓ 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.



Consola ASDK

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

- o 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.

Contratos					
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna					
Número del contrato	Acta	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Valor	Archivo
CONTRATO_01	AAA01	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_02	AAA02	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_03	AAA03	01/01/2017	30/09/2017	50,00 \$	
CONTRATO_A	AAA04	01/01/2017	31/10/2017	50.000,00 \$	
CONTRATO_B	AAA05	01/01/2017	31/10/2017	10.000,00 \$	
CONTRATO_C	AAA06	01/01/2017	31/10/2017	20.000,00 \$	
CONTRATO_D		14/02/2017	29/11/2017	50.000,00 \$	

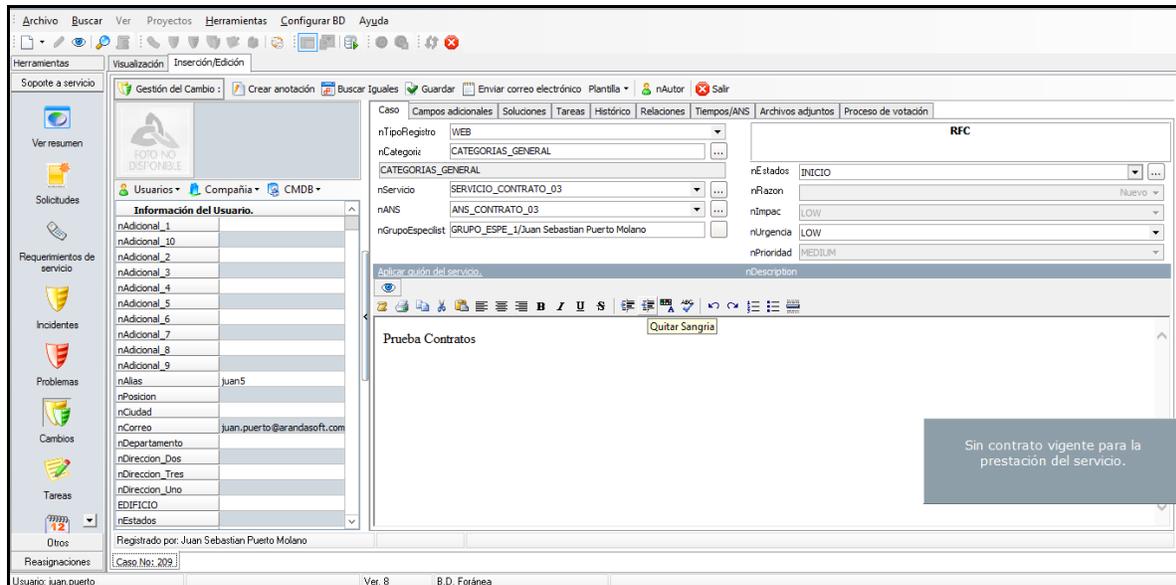
Fecha Fin: *	31/10/2017	Días:
Tipo:	Tipo1	Correo E
Usuario: *	Juan1	Archivo:
Compañía:	PRUEBA 01	Estado:
Descripción: *	CONTRATO_A	

Servicio	ANS	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha Fin
✗ SERVICIO_CONTRATO_A	ANS_CONTRATO_A	ANS_CONTRATO_A	04/06/2017 10:48:45	27/03/2019 10:48:45

The screenshot shows the Aranda Service Desk interface for a case. The main area is titled 'Requerimientos de servicio' (Service Requirements) for project 'PRUEBAS_JSPM'. It displays various fields for defining the service, including 'nServicio' (Service) set to 'SERVICIO_CONTRATO_A' and 'nSLA' (SLA) set to 'ANS_CONTRATO_A'. The 'nCompañía' (Company) is 'PRUEBA 01'. The 'nDescripción' (Description) field contains the text 'este es el guion por defecto para un tipo de caso' followed by a link to 'archivo'. On the right side, there is a 'Proceso de Votación' (Voting Process) section showing a progress bar at 67425% and a 'Tiempo Transcurrido' (Elapsed Time) of 1d : 20h : 57min.

- Si no se cumple con una de estas opciones, no se realizara ningún descuento al contrato.

- 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"**.



- 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”.