

NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:			8.16.0
FECHA DE LIBERACIÓN			11-12-2017
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
ServiceDesk.exe	8.13.1.0	3.604.480	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
BLOGIK.exe	8.14.0.1	3.895.296	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
ASDKStatus	8.8.0.1	1.912.832	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
CASO 10660: ✓ Se realiza ajuste en consola de especialistas windows ASDK para validar correctamente la edición de tareas de acuerdo al permiso 'EDIT ANOTHER USER'S TASKS' e igualar el comportamiento con las consolas web. ✓ El funcionamiento queda de la siguiente forma: ○ Si se cuenta con el permiso 'EDIT ANOTHER USER'S TASKS' la consola debe comportarse de la siguiente forma: ▪ Cualquier usuario especialista podrá realizar modificaciones en cualquier tarea que se encuentre abierta, aun cuando no sea el responsable de la tarea o del caso en la cual está relacionada ▪ Las modificaciones las podrá realizar desde el buscador de tareas, edición del caso relacionado a la tarea o desde el módulo de tareas. ○ Si NO se cuenta con el permiso 'EDIT ANOTHER USER'S TASKS' la consola debe comportarse de la siguiente forma ▪ Desde el caso, sólo podrá modificar la tarea el responsable del caso y el responsable de la tarea. ▪ Desde el buscador, sólo podrá modificar la tarea el responsable de la misma. ▪ Desde el módulo de tareas, sólo podrá modificar la tarea el responsable de la misma.			
DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS			
CASO 9477: Se adiciona la opción de “Jefe inmediato”, para los procesos de votación y el envío de correo en el módulo de reglas. Para hacer uso de esta nueva opción, se debe tener en cuenta lo siguiente: Proceso de votación. ✓ En la edición de un Estado, al configurar un “Proceso de votación”, se visualizan dos nuevas opciones: • Adicionar Jefe Inmediato Especialista al proceso de votación. • Adicionar Jefe Inmediato del cliente al proceso de votación.			

Proceso de Aprobación por estado

Estado: COMITE

Nombre: Validación de Cambio

Guardar Salir

Tipo de votación: Acción de Aprobación Acción de Desaprobación Acción para Mas Información

Tipo Votación:

☒ Al menos % de los votantes aprueban: 100

☐ Al menos N votantes aprueban: 1

☒ Adicionar jefe inmediato del especialista al proceso de votaci ☒ Adicionar jefe inmediato del usuario al proceso de votaci

Grupos:

GRUPO_7

Adicionar Remove

- ✓ Al seleccionar una de las dos opciones, se incluirá al “Jefe inmediato” en el “Proceso de votación”.
- ✓ Al estar incluido el “Jefe inmediato”, tendrá las mismas opciones de participación que los demás votantes.

Información de cambios [Juan Sebastian Puerto Molano] \ Regresion

Archivo | Buscar | Ver | Proyectos | Herramientas | Configurar BD | Ayuda

Herramientas: Visualización | Inserción/Edición

Soporte a servicio: Ver resumen Solicitudes Requerimientos de servicio Incidentes Problemas Cambios Tareas Otros

Gestión del Cambio: Crear anotación Buscar iguales Guardar Enviar correo electrónico Plantilla Es_Autor Salir

Caso | Campos adicionales | Soluciones | Tareas | Histórico | Relaciones | Tiempos/ANS | Archivos adjuntos | Proceso de votación

Proceso de aprobación actual

Usuario	Estado	Grupo	Fecha de creaci	Fecha de Votación	Resultado
Juan Puerto Molano	COMITE	GRUPO_7	30/11/2017 11:25:	30/11/2017 2:23:16 p	☐ Disapproval ☒ Approval ☐ More Informa
Raúl Alberto Guechá	COMITE		30/11/2017 11:25:		☐ Disapproval ☐ Approval ☐ More Informa
Alvaro Javier Tarrafa	COMITE		30/11/2017 11:25:		☐ Disapproval ☐ Approval ☐ More Informa

Información del Usuario:

Es_Nombre: JUAN CLIENTE
Es_Alias: Juan2
Es_Grupo Trabajo: Soporte
Es_Direccion Uno: DIRECCIÓN 1
Es_Telefono Uno: TELEFONO 1
Es_Extension: 789789
Es_Direccion Dos: Dirección 2
Es_Fax: FAX 1
Es_Telefono Movil: Celular_1
Es_Correo: juan.puerto@arandasoft.com
Es_Posicion: Analista
Es_Direccion Tres: Dirección 3
Es_Comentario: Comentario_1
Es_Estados: Activo
Es_Telefono_Dos: Telefono 2
Es_TIPO DE DOCUMENTO: CC
Es_NUMERO DE IDENTIFI: 456789123
Es_Telefono Tres: Telefono 3
Es_ADICIONAL 1: Dato_Adiconal_1

Registrado por: Juan Sebastian Puerto Molano

Reasignaciones: Caso No: 2456

Usuario: juan.puerto Ver: 8 B.D. Foránea

- ✓ El Jefe inmediato que no esté marcado, no influirá en el “Proceso de votación”.
- ✓ Al “Jefe inmediato” se le enviara correo de información y tendrá acceso a la página de votación.

Descripción del caso

Bienvenido, este es un template para la creación de casos.

Fecha: Mon, 25 Apr 2016 11:05:15 -0500

Asunto: Actualización de ARANDA - Solicitud IM833872

Descripción:

Buen día

Por favor hacer los siguientes ajustes:

El título "Reporte de Recursos Compartidos" (ver imagen) cambiarlo por "Reporte de Servi

Estado de la votación

Asunto: push

Proyecto: Regresión

Cliente: JUAN CLIENTE

Estado del caso: Evaluación

Número de caso: RF-181727-14-1220

Estado de la votación: Activa

Responsable	Grupo Responsable	Fecha de Votación	Resultados
Juan Puerto Molano	GRUPO_6		
Sebastian	GRUPO_6		
Raúl Alberto Guechá			
Alvaro Javier Tarrifa			

Más Información No Aprobado Aprobado

- ✓ De igual manera, podrá realizar la votación, desde la edición de un caso.
- ✓ Estas opciones están habilitadas para los procesos de votación que se configuran en los casos tipo Requerimientos y Cambios.
- ✓ Si el "Jefe inmediato" ya se encuentra dentro de uno de los grupos participantes, este no se duplica.
- ✓ Si el Especialista o el Cliente, no cuentan con "Jefe inmediato", no se adiciona el participante y no interviene en el proceso de votación.

Reglas, Envío de correo.

- ✓ Al realizar la creación o edición de una regla, en la acción "Enviar Correo", se visualizan las opciones de envío para "Jefe Inmediato Especialista" y "Jefe Inmediato Usuario".

Aranda SERVICE DESK Configuración

Reglas

Config. de condiciones

Config. de acciones

Regresión

Editar / Regla

Tipo de Acción: ENVIAR CORREO

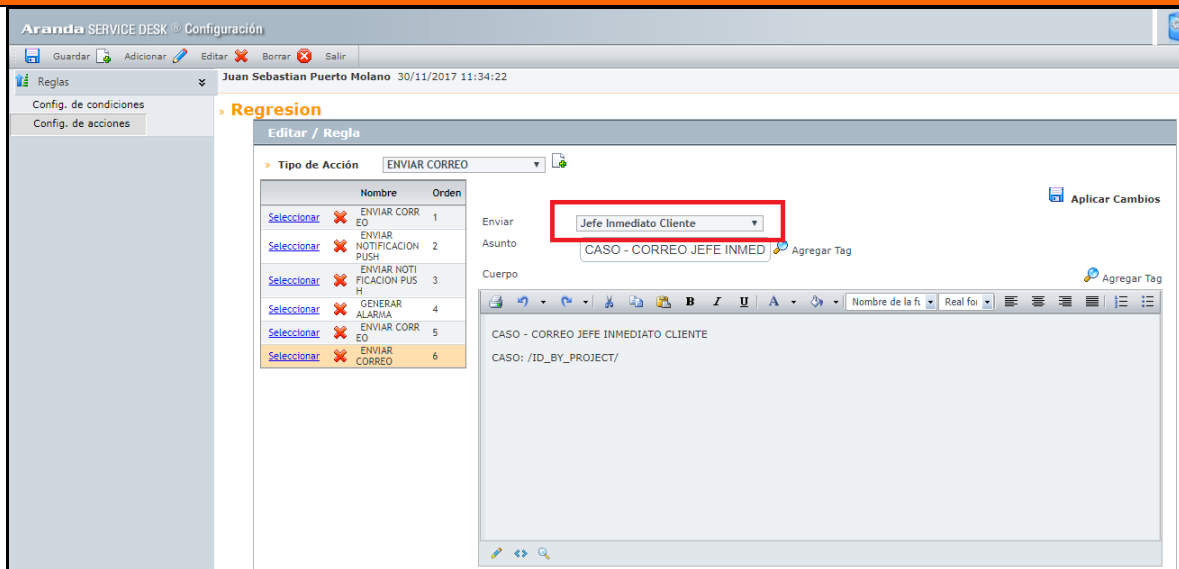
Nombre	Orden
ENVIAR CORREO	1
ENVIAR NOTIFICACION PUSH	2
ENVIAR NOTIFICACION PUSH	3
GENERAR ALARMA	4
ENVIAR CORREO	5
ENVIAR CORREO	6

Enviar: Jefe Inmediato Especialista

Asunto: CASO - CORREO JEFE INMED

Cuerpo: CASO - CORREO JEFE INMEDIATO ESPECIALISTA
CASO: /ID_BY_PROJECT/

Aplicar Cambios



- ✓ Si existe una regla configurada con la opción “Envío de correo” para el “Jefe inmediato”, al cumplirse la condición, propuesta en la regla, se enviará la notificación al correo que tiene configurado el “Jefe inmediato”.

NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo “asdk_8.16.0.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 8.0.78.
- ✓ 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”.