

NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK WEB 8.12.1
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)
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
CASO 10276: ✓ Se realiza ajuste en la consola de configuración Blogik para solucionar el problema que se presentaba al intentar relacionar campos adicionales avanzados tipo lista, el ajuste se implementa en los campos adicionales avanzados por Categoría, Servicio, Categoría/Servicio y Estado, la solución se encuentra disponible a partir de la versión 8.12.0 de Aranda Service Desk y versión de base de datos 8.0.66.			
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 10280: ✓ Se realiza corrección en la consola USDK para que sólo se visualicen las categorías activas al momento de realizar una búsqueda avanzada de artículos por el criterio categorías en la base de conocimientos.			
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 10297: ✓ Se realiza corrección al campo Descripción, para que tome de forma correcta la modificación de los permisos "Modify Incident Description", "Modify Service Call Description", "Modify Problem Description" y "Modify Change Description", permitiendo crear casos cuando no se cuente con alguno de ellos. ✓ De igual manera se corrige error al cargar plantillas en la creación de casos, cuando no se cuente con alguno de los permisos mencionados.			

CASO 10306:

- ✓ Se realiza ajuste en el módulo de Case Creator para que no se realice la creación de casos en un proyecto que se encuentre inactivo, aun cuando si estén llegando correos a la bandeja configurada, sin embargo, al momento de reactivar el proyecto, se crearán los casos para todos los correos que llegaron en el tiempo que se inactivó el proyecto.

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.

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:

Categoría	Tiempo de Atención
Incidentes	0
Problemas	0
Requerimientos de Servicio	5
Cambios	10

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

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”.

Estado	Registrada
Razón	Nuevo
Tipo de Registro	Móvil
Categoría	Asignación de activos
Servicio	Ventilador
Grupo de Especialistas	Especialista
Especialista	Alvaro Tarrifa Velasquez
ANS	ANS_R

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”.

Estado	Registrado
Razón	Nuevo
Tipo de Registro	MAIL
Categoría	Asignación de activos
Servicio	Ventilador
Grupo de Especialistas	Especialista
Especialista	Alvaro Tarrifa Velasquez
ANS	ANS_P
	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.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo "Aranda.ASDK.Web.Installer.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.