NOMB	RE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK WEB 8.19.3
VERS	ÓN DE ACTUALIZACIÓN Q	UE SE LIB	ERA:	8.19.3
FECH	A DE LIBERACION:			04/02/2019
Nomb	re de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
				·
DESC	RIPCION DE CADA ERROR	CORREG	IDO	
CASO	11315:			
~	Se soluciona problema pre que se cumpla la condición	sentado al "Estado" la	momento de e regla será ejec	jecutar la regla creada en la consola BASDK, cada vez utada.
CASO ✓	11258 Se soluciona problema pro solamente (Incidentes y Re	esentado c querimiento	con la consola os de Servicio).	de configuración BASDK, cuando se tiene licenciado
CASO	11291:			
✓	Se soluciona problema p configuration", al momento BASDK.	resentado de borrar	en la consola este permiso d	a BASDK al momento de quitar el permiso "View lesde Profile se oculta la opción de vista en la consola
CASO	11292:			
~	Se soluciona problema pr "Unassociate User" permitie en la consola BASDK.	esentado endo visuali	al momento de zar de manera	e auditar los permisos "Associate Specialist User" & correcta en el EventLog de acuerdo a la acción realizada
CASO	11231:			
✓	Se soluciona problema pre adicionales de forma ascen	esentado e dente o des	n la consola B scendente.	ASDK permitiendo cambiar la posición de los campos
CASO	11261:			
✓	Se soluciona problema pre (Activo o inactivo).	sentado er	n la consola BA	SDK permitiendo editar las reglas sin afectar el estado
CASO	11178:			
√	Se soluciona el problema pe '\$' antepuesto a otros carac	resentado o teres.	con la creación	de casos desde Case Creator cuando se incluía el signo
CASO	11222:			
✓	Se soluciona el problema p Campos Adicionales" tenier	resentado ido deshab	en la consola d ilitado el permis	de configuración web (BASDK) al ingresar a "Mapeo de so de edición EDIT MAPPING OF ADDITIONAL FIELDS.
	Si el permiso mencionado n	o se encue	entra habilitado,	el botón "Guardar" se muestra deshabilitado.



CYS Team Sprint 1 2019 - Micros 🗙 🗋 Aranda SERVICE DESK CO	ONFIGUE × +					-	٥	×
← → C ☆ ③ No seguro 192.168.3.116/BASDK/Mai	in/Pages/MapFie	elds.aspx			☆		Θ	:
👖 Aplicaciones 🙆 Súmate 😋 TFS 💿 ServiceDesk-PRD 🌓 1	BLOGIK(SQL)	ASDKV8(SQL) 💿 USDKV8(SQL)	🕅 AFLS(SQL) 🎦 BLOGIK(ORA) 🧔	ASDKV8(ORA) 💿 USDKV8(ORA)	AFLS(ORA)			~
Arranda SERV/GE DESK ® Configuración	ron.	22/01/2010 12:12:45						
Grupos de Especialistas Relacione cada campo adicional	l de Solicitudes a s	su correspondiente campo adicional er	n Incidente, Cambio o Requerimiento d	e servicio				- 1
Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantila	l de Solicitudes a s Mapeo de C	su correspondiente campo adicional er	n Incidente, Cambio o Requerimiento d	e servicio				
Grupos de Especialistas Relacione cada campo adiciona Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz	de Solicitudes a s Mapeo de C	su correspondiente campo adicional er Campos Adicionales	n Incidente, Cambio o Requerimiento d	e servicio Requerimientos de Servicio	1			
Grupos de Especialistas Relacione cada campo adiciona Balanceo Procedimientos - tareas Pintnilla Interfaz Configurar correo	Mapeo de C Solicitudes	su correspondiente campo adicional er Campos Adicionales Incidentes	n Incidente, Cambio o Requerimiento d Cambios	e servicio Requerimientos de Servicio				
Grupos de Especialistas Relacione cada campo adiciona Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner	de Solicitudes a s Mapeo de C Solicitudes OTipo OReferencia	su correspondiente campo adicional er Campos Adicionales Incidentes	n Incidente, Cambio o Requerimiento d Cambios	e servicio Requerimientos de Servicio				
Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias	Mapeo de C Solicitudes OTipo OReferencia Eecha0	su correspondiente campo adicional er Campos Adicionales Incidentes	Cambios	Requerimientos de Servicio				
Grupos de Especialistas Relacione cada campo adiciona Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos	Mapeo de C Solicitudes OTipo OReferencia Fecha0 Fecha1	su correspondiente campo adicional er Campos Adicionales Incidentes	Cambios Cambios V V V V V V V V V V V V V V V V V V	Requerimientos de Servicio				
Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Naticia de correo	Mapeo de C Solicitudes OTipo OReferencia Fecha0 Fecha1 Fecha2	su correspondiente campo adicional er Campos Adicionales Incidentes V V V V V V V V V	Cambios Cambios V V V V V V V V V V V V V V V V V V V	Requerimientos de Servicio				
Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Camora estimantes	l de Solicitudes a s Mapeo de C Solicitudes OTipo OReferencia Fecha0 Fecha1 Fecha2 Fecha3	su correspondiente campo adicional er incidentes V V V V V V V V V V V V V	Cambios Cambios V V V V V V V V V V V V V V V V V V V	Requerimientos de Servicio				
Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Mateo de Campos adicionales	de Solicitudes a s Mapeo de C Solicitudes OTipo OReferencia Fecha0 Fecha1 Fecha2 Fecha3 ReplicaP11301	su correspondiente campo adicional er campos Adicionales Incidentes	Cambios Cambio	Requerimientos de Servicio				

Si el permiso mencionado se encuentra habilitado, se habilita el botón "Guardar".

Aranda SERVICE DESK ® Co	onfig	uración				
Guardar						
Opciones	¥	APPLICATION ADMINISTRA	TOR	22/01/2019 12:20:32		•
Configuración		Mesa de Servicio	S TI Mesa	de Servicios TI 🔹		
Grupos de Especialistas		Relacione cada campo adiciona	l de Solicitudes a s	u correspondiente campo adicional er	n Incidente, Cambio o Requerimiento (de servicio
Balanceo						
Procedimientos - tareas						
Plantilla			Mapeo de C			
Interfaz			Solicitudes	Incidentes	Cambios	Requerimientos de Servicio
Configurar correo			Joneneous	inclusives.	Cambros	
Banner			OTipo	•	•	•
Noticias			OReferencia	•	•	*
Otros Accesos			Fecha0	•	•	٣
Plantilla correo			Fecha1	Ŧ	•	
Matriz prioridades			Fecha2	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	•	
Campos adicionales			Fecha3	T	•	
Mapeo de Campos Adicionales			ReplicaP11301	P11301 •	CasoP11301	ReplicaP11301
Formularios de campos adicionales	s					

CASO 11212:

✓ Se soluciona el problema presentado en la consola de configuración web (BASDK) al utilizar las reasignaciones de aprobaciones con una licencia sin el módulo de Cambios.

Con el ajuste realizado, si la licencia de Service Desk registrada incluye el módulo de Cambios y/o el de Requerimientos, se habilita el módulo de reasignaciones de aprobaciones en BASDK.

Si la licencia de Service Desk registrada no incluye el módulo de Cambios ni el de Requerimientos, no se habilita el módulo de reasignaciones de aprobaciones en BASDK.

CASO 11246:

Se modifica el texto del check "Permitir búsqueda de casos de todos los proyectos y usuarios" de la opción de "Consola de usuarios" / "Búsqueda de casos" en la consola de configuración web (BASDK). El nuevo texto es "Permitir búsqueda de casos en los que el usuario es cliente y/o autor".

, comparation	*	» Presa de Servicios II mesa de servicios II *
🐔 Guiones	¥	Esta opción permite que el usuario autenticado pueda realizar búsqueda de casos en todos los proyectos asociados y de todos los usuarios. iAplica para todos los proyectos
111 161	*	
喧 Consola de Usuario		Búsqueda de casos en consola de usuarios
Creación de Casos		
Cerrado de casos		Permitir búsqueda de casos en los que el usuario es cliente y/o autor
Detalles - Cliente		
Búsqueda de casos		
Enlaces de redirección		
Opciones de Acceso		

CASO 11215:



✓ Se agrega la funcionalidad de eliminación de Banner en la consola de configuración web (BASDK).

La eliminación del Banner se puede realizar desde el botón "Borrar" o seleccionando la opción "Borrar" al dar clic derecho sobre el Banner.

Aranda SERVICE DESK ® Con	liguración	
🧷 Edit <mark>u</mark> r 💥 Borrar		
🖸 Opciones 🛛 🕹	APPLICATION ADMINI	STRATOR 04/01/2019 10:18:37 > <u>Inicio</u> > Banner
Configuración	» Mesa de Serv	VICIOS TI Mesa de Servicios TI 🔻
Grupos de Especialistas Balanceo	Aquí podrá ingresar o m	odificar la información sobre los Banners.
Procedimientos - tareas		
Plantilla		Banner
Interfaz		Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna
Configurar correo		Press.
Banner		banner
Noticias		Banner Proyecto Mesa de Serv cios
Otros Accesos		
Plantilla correo		
Matriz prioridades		

Nota: El permiso para eliminar Banner (DELETE BANNER) se puede administrar desde Profile.

CASO 11204:

✓ Se modifica la ubicación y el texto del check "Plantilla para acciones programadas" de la opción de "Configuración" / "Plantilla" en la consola de configuración web (BASDK). El nuevo texto es "El campo descripción es usado en la creación de casos para la función de acciones programadas" y el campo ahora se muestra después del "Asunto".

rdar 🐸 Salir			
	APPLICATION AD	MINISTRATOR 09/01/2019 12:25:23	
	» Mesa de S	Servicios TI	
		Nuevo / Plantilla	
		Nombre	
		Impacto	LOW T
		Urgencia	LOW T
		Prioridad	LOW T
		Tipo de Registro	Incidentes
		Categoría	▼ 🖉
		Servicio	T
		Grupo de Especialistas	T
		Especialista	Y
		ANS	T
		Cliente	▼ 2 ×
		Compañía	v 🖉 🗶
		Ci	▼ ₽ ¥
		Asunto	
		El campo descripción es usa	do en la creación de casos para la función de acciones programadas

Se habilita el campo "Asunto" para que sea usado en la configuración de plantillas para creación de casos manual al igual que para acciones programadas. Dicho campo es obligatorio solamente cuando se encuentra marcado el check de "El campo descripción es usado en la creación de casos para la función de acciones programadas".

El campo "Descripción" es obligatorio y se muestra solamente cuando se encuentra marcado el check de "El campo descripción es usado en la creación de casos para la función de acciones programadas".



		Asunto	
		El campo descripción es usado en la creación de casos para la función de acciones programadas	I.
		Descripcion	L
			L
	En ASDKV8, a seleccionada.	Il seleccionar una plantilla se dejará en el caso el "Asunto" configurado para la plantil	lla
	Nota: El campo debido que entr	descripción no es habilitado para las plantillas que se usan en la creación manual de cas ra en conflicto con la posible plantilla que pueda tener el Servicio.	о,
CASO [·]	11316:		
	_		
✓	Se soluciona el	problema presentado con la validación de reglas con condición PROGRESO, TIEMPO	У
	operador igual ((=).	
	operador igual ((=).	
DESCR	operador igual ((=). 	
DESCR	operador igual (IPCIÓN DE CAN	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS	
DESCR	operador igual (<u>IPCIÓN DE CAN</u> 9324:	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS	
DESCR	operador igual (<u>IPCIÓN DE CAI</u> 9324:	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS	
DESCR CASO S	operador igual (IPCIÓN DE CAI 9324: Se agrega el ca	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e	ən
DESCR CASO S	operador igual (IPCIÓN DE CAI 9324: Se agrega el ca la consola de co	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK).	ən
DESCR CASO S	operador igual (IPCIÓN DE CAI 9324: Se agrega el ca la consola de co	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK).	ən
DESCR CASO S	operador igual (<u>RIPCIÓN DE CAI</u> 9324: Se agrega el ca la consola de co	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK).	en
DESCR CASO :	operador igual (<u>RIPCIÓN DE CAI</u> 9324: Se agrega el ca la consola de co <u>Aranda SERVICE DESK © C</u> <u>Guardar</u> <u>Adicionar</u> (el co	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK).	ən
DESCR CASO (V	operador igual (RIPCIÓN DE CAI 9324: Se agrega el ca la consola de co Aranda SEIVICE DESK © C Guardar © Adicionar 2º Ed M Reglas	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK). forfiguración ter * Borer & Salir aPPLICATION ADMINISTRATOR 01/02/2019 11:15:02	en
DESCR CASO 9	operador igual (RIPCIÓN DE CAI 9324: Se agrega el ca la consola de co Aranda SERVICE DESK © C Guardar CAIconar C Ed Reglas Config. de condiciones Config. de condiciones	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK). filer * Borser @ Bair * APPLICATION ADMINISTRATOR 01/02/2019 11:15:02 * Mesa de Servicios TI	en
DESCR CASO 9	operador igual (RIPCIÓN DE CAI 9324: Se agrega el ca la consola de co Aranda SERVICE DESK © C Guardar @ Adiconar @ Ed I Reglas Config. de condiciones Config. de acciones	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK).	en
DESCR CASO 9	operador igual (RIPCIÓN DE CAI 9324: Se agrega el ca la consola de co Aranda SERVICE DESK © C Maranda SERVICE DESK © C Maranda SERVICE DESK © C Maranda SERVICE DESK © C Config. de acciones	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK).	en
DESCR CASO 9	operador igual (RIPCIÓN DE CAI 9324: Se agrega el ca la consola de co Arando SEIVICE DESK © C i Reglas Config. de acciones Config. de acciones	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK).	en
DESCR CASO 9	operador igual (RIPCIÓN DE CAI 9324: Se agrega el ca la consola de co Arando SEIVICE DESK © C i Reglas Config. de acciones Config. de acciones	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK).	en
DESCR CASO !	operador igual (RIPCIÓN DE CAI 9324: Se agrega el ca la consola de co Aranda SERVICE DESK © C e Guardar © Adiciones Config. de acciones	(=). MBIOS IMPLEMENTADOS ampo TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS en la "Condición 3" de la opción de "Reglas" e onfiguración web (BASDK).	en

Dicho campo puede ser utilizado para configurar reglas relacionadas con el cierre de las tareas de campo asociadas a un caso.

C1 TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS

Condiciones de la regla Ingrese en este espacio la expresión que desea validar con las condiciones que definió (ej. (C1 and C2) or C3).

=1

Cuando se utiliza el operador TRUE en la condición, la regla se ejecuta cuando todas las tareas de campo asociadas al caso están finalizadas.

En la acción de MODIFICAR ITEM se agrega el check "Crear una nota que contiene la solución de las tareas de campo", el cual se puede marcar para que la solución de la orden de trabajo en AFLS se registre en el caso de ASDK como una nota. Si se deja sin marcar el check, la solución de la orden de trabajo en AFLS se registra en la solución del caso en ASDK.



🛛 🖬 Guardar 🗋 Adicionar 🧷 Editar	💥 Borrar 🔯 Salir				
🕍 Reglas 🛛 😽 🕹	APPLICATION ADMINISTRATOR	01/02/2019 16:45:09			
Config. de condiciones	Mesa de Servicios	ТІ			
Config. de acciones		Editar / Regla			
		> Tipo de Acción E	NVIAR CORREO	*	
		Nombre	Orden		🗖 Aplicar Cambios
		Seleccionar 💥 MODIFICA	RITEM 1	Estado	Resuetto
		Seleccionar 💥 CREAR ITE	4 2	Razón	Se entrega una solución al caso g 🤝
				Prioridad	·
				Impacto	
				Urgencia	·
				Servicio	-
				ANS	
				Grupos de Especialistas	
				Especialista	
				Crear una nota que contiene la solución de las tareas de campo	

Observación: Si el caso en ASDK tiene más de una tarea de campo asociada, las soluciones de las ordenes de trabajo de AFLS se registran concatenadas en la nota o solución (según como esté configurada la regla) del caso.

Se deben tener en cuenta las siguientes precondiciones para asegurar el correcto funcionamiento de las reglas con condición de TAREAS DE CAMPO FINALIZADAS:

- Configurar el mapeo de estados de AFLS ASDK en el AESB (Aranda Enterprise Services Bus).
- Crear en módulos de AFLS el campo adicional que contendrá la solución de la orden de trabajo que se envía a ASDK.
- Configurar el campo adicional de AFLS para la solución en el AESB (Aranda Enterprise Services Bus).

CASO 10078:

✓ Se agrega la funcionalidad de guion para solicitudes en las consolas de configuración web (BASDK), ASDKV8 y USDKV8.

Al ingresar a "Guiones" / "Guion" en BASDK se muestra la nueva columna "Guion solicitud" en la cual se identifica con una marca (check) el guion que se está utilizando para las solicitudes (sólo se puede tener un guion configurado por proyecto).

🛛 🗋 Nuevo 🧷 Editar 💥 B	orrar		_				~
Opciones	¥	APPLICATION ADMINIS	TRATOR	t .	01/02/2019 16:10:31	Inicio > Guiones	
Configuración	¥	» Mesa de Servi	cios	TI 🛛	hesa de Servicios TI 🔹		
🛃 Guiones		Este es el listado de todo	s los Gui	iones. Sel	eccione un ítem para editar.		
Guion							
👔 Itil	×		Cuio	205			
눱 Consola de Usuario	×		Guiu	nes		1	
🔓 Cambiar Contraseña	×		Arrast	re un encat	ezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna		
🔔 Salir	· •		Por Defecto	Guion solicitud	Título		
an oun	•				Welcome Script		
					INCIDENTES (IM)		
					REQUERIMIENTOS DE SERVICIO (RF)		
					PROBLEMAS (PM)		
					CAMBIOS (CHG)		
					ACCESO REMOTO (VPN)		
				\$	APLICACIONES COMERCIALES		
					Replica 11166		



Al ingresar a crear/editar guiones, se muestra el nuevo check "Guion para solicitudes", el cual se puede marcar para dejar el guion habilitado como guion para solicitudes.

rdar 🔯 Salir				
	APPLICATION AD	MINISTRATOR 01/02/2019 16:18:26		
	→ Mesa de S	ervicios TI		
		Nuevo / Guion		
		Título		
		Por Defecto		
		Guion para solicitudes		
		Descripción		
		AA 🎿 👗 🗈 🕰 🖏 📸 🖻) • ° • I 🔄 🖬 • I 😣 😣 © • B I 🖳 🗏 등 🚍 🚍 🗄 🗄	
		崔佳 唐 x' × A 🛛 請	i Nombre de la fue 🗙 Tam. 🗙 🗛 🔹 Anlique clase CS' 🔹 Normal 🔹 🚿 🔹	

Si ninguno de los guiones configurados está marcado como guion para solicitudes, al ingresar a crear solicitudes desde ASDKV8 o USDKV8 se muestra el campo "Descripción" en blanco.

Si alguno de los guiones configurados está marcado como guion para solicitudes, al ingresar a crear solicitudes desde ASDKV8 o USDKV8 se muestra el guion en el campo "Descripción".

El guion para solicitudes también puede ser marcado como guion por defecto.

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 8.0.91.
- ✓ Las consolas de Aranda Service Desk que usen el control de texto enriquecido solo están soportadas hasta IE10. Como alternativa pueden usarse otros navegadores como Chrome o Firefox.
- ✓ Las configuraciones del AESB (Aranda Enterprise Services Bus) se encuentran en el documento "Instalacion AESB.docx".

