

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>		ARANDA SERVICE DESK WEB	
<b>VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:</b>		8.7.0	
<b>LISTADO DE ARCHIVOS</b>			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)

**DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO**

**CASO 9820:**

- ✓ Se corrige el procedimiento encargado de realizar los filtros en la consola ASDK Web, al aplicar un filtro por prioridad "sin definir" este arrojará los resultados de forma correcta.

**CASO 9830:**

- ✓ Se realiza corrección en el orden de creación de "Preguntas" para una "Encuesta", los registros que se creen se visualizarán en la consola USDK el orden en que fueron creados.
- ✓ De igual manera se visualizará en la consola ASDK, al momento de validar los resultados de la encuesta.

**CASO 9832:**

- ✓ Se corrige falla en la consola de especialistas para que permita editar las vistas personalizadas de casos (La solución aplica en Motor Oracle)

**CASO 9833:**

- ✓ Se corrige consola USDK para que el usuario solo pueda buscar y/o visualizar los artículos que estén aprobados y públicos.

**CASO 9838:**

- ✓ Se realiza corrección al procedimiento encargado de cargar y eliminar archivos en "Tareas", se cargan los archivos de forma correcta y no genera error al momento de "Eliminar".

**CASO 9839:**

- ✓ Se soluciona falla en la validación de permisos de creación de casos (NEW SERVICE REQUEST, NEW INCIDENT, NEW PROBLEM, NEW CHANGE), según el permiso que se tenga configurado se activa la opción de creación de caso y creación de caso relacionado.

**CASO 9842:**

- ✓ Para la consola ASDK Web, se implementan dos tab`s que agrupan la información del histórico, ya sea por "Todos" o "Notas".



- ✓ Al dar clic en alguna de estas opciones se visualizara la información correspondiente al filtro que se está realizando.
- ✓ Solo las “Notas” tienen la opción de “Público” y “Privado”, los demás registros que deja el sistema no tienen esta opción.

**CASO 9843:**

- ✓ Se adiciona el título “Fecha Real” en la opción de “Tiempos/ANS” para cualquier tipo de caso.

**CASO 9845:**

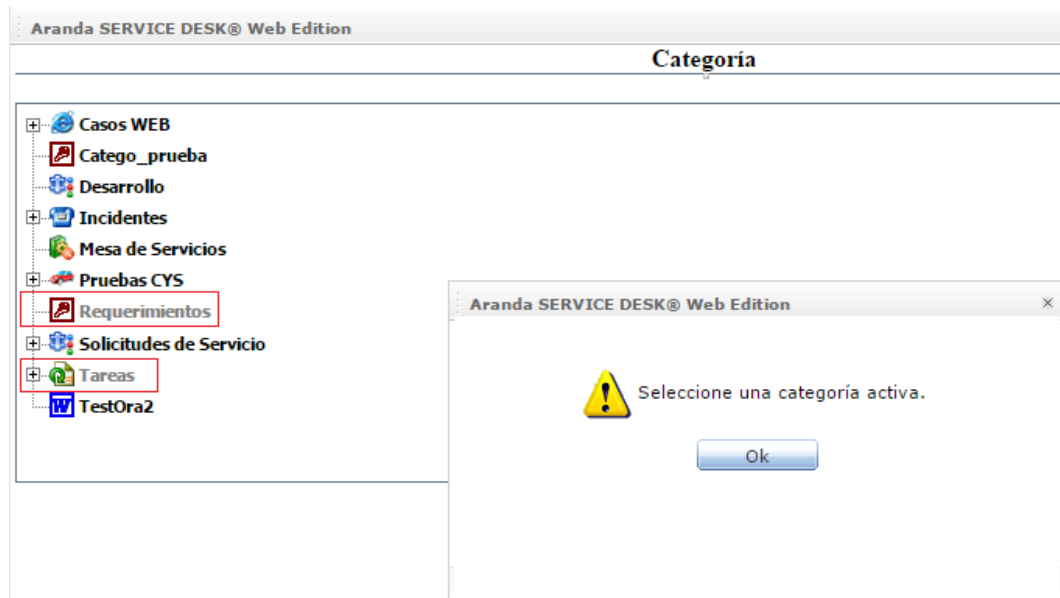
- ✓ Se ajusta procedimiento para que no se pierda tiempo de vida del caso luego de registrarlo y pasarlo a un estado suspendido.

**CASO 9856:**

- ✓ Se realiza ajuste en base de datos para que el llamado de funciones de tiempo no genere error al ser invocadas por el DBManager.

**CASO 9858:**

- ✓ Se soluciona falla en el árbol de categorías de la consola de especialistas cuando se tienen categorías inactivas, los nombres de las categorías inactivas van a mostrarse con un color diferente (opaco) para que puedan identificarse fácilmente (este cambio fue implementado en la consola ASDK, USDK, BASDK y ASS), al tratar de seleccionar una categoría inactiva se mostrará un mensaje como se aprecia en la imagen a continuación:

**CASO 9860:**

- ✓ Se realiza modificación en la configuración de **días de las reglas** para que la ejecución de la regla se realice teniendo en cuenta únicamente los días que tengan horas hábiles en el calendario, es decir, que los días no marcados como hábiles o días marcados como no laborales serán excluidos del número de días asignado en la consola de configuración. Adicionalmente se incluyó en la consola BASDK el campo **Hora de ejecución** que permite definir la hora en la cual se va a ejecutar la regla una vez se cumpla el número de días.

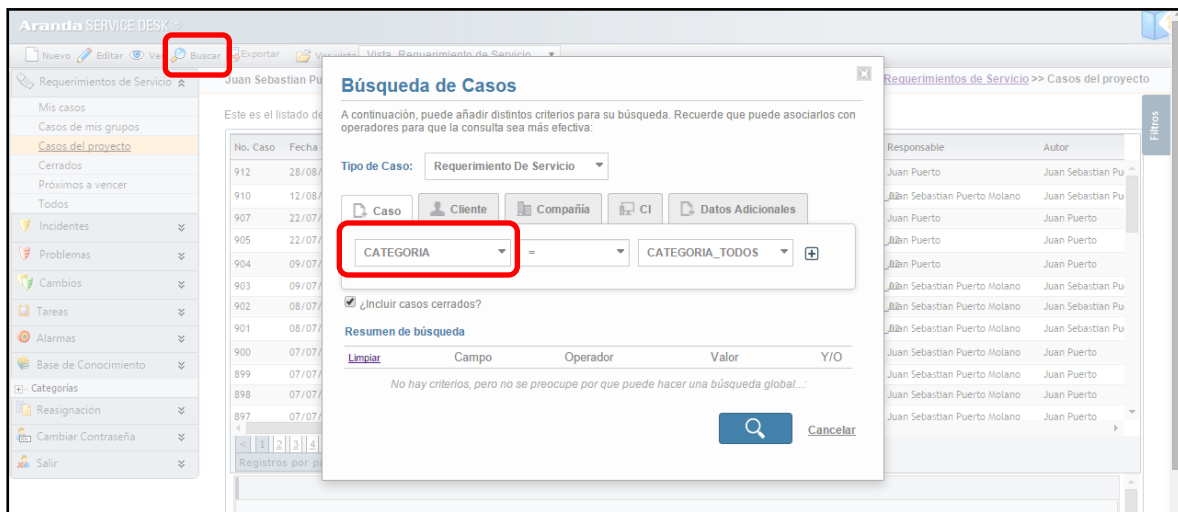
## Días de las Reglas

	Requerimientos de Servicio	Incidentes	Problemas	Cambios
Días Fecha Atención	1	1	3	3
Días Fecha Registro	1	3	3	3
Días Fecha Solución	1	3	3	
Hora de ejecución:	05:00 p.m.			

## DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

## CASO 8736:

- ✓ Se implementa en la búsqueda general, la persistencia en la última búsqueda realizada por el usuario en la lista desplegable "Campo".



- ✓ Esta búsqueda se mantiene si la ventana se cierra, se cambia de tipo de caso, se cambia de pestaña o si se sale de la aplicación.
- ✓ Al momento de agregar una búsqueda con varios ítems, la ventana mantiene el último ítem agregado
- ✓ De igual manera se mantendrá la búsqueda que realice el usuario al momento de seleccionar la pestaña Cliente, Compañía o CI.
- ✓ Al editar un caso y seleccionar Usuario, Compañía o CI, se visualizara la última búsqueda realizada por el usuario.

Aranda SERVICE DESK

Guardar Salir Encontrar Equivalente Enviar correo electrónico

Juan Sebastian Puerto Molano Proyecto: Regresion Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio

**Editar / Detalles - Requerimientos de servicio**

**Código del Caso: 900**

Cliente Sebastian Estado EN\_PROCESO

Compañía Razón Actividad Evaluada

CI Tipo de Registro Chat

Urgencia Baja Categoría CATEGORIA\_SERVICIO

Prioridad Baja Servicio SERVICIO

Grupo de Especialistas GRUPO\_2

Especialista Juan Sebastian Puerto Molano

ANS ANS\_SERVICIO\_01

Jerarquía: CATEGORIA\_TODOS.CATEGORIA\_SERVICIO

Descripción

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

Fecha: Tue, 7 Jul 2015 23:23:52 +0000

De: From: Google - Address: no-reply@accounts.google.com - Host: accounts.g - User: no-reply

Detalles - Cliente

NOMBRE	Sebastian
ALIAS	juan3
GRUPO DE TRABAJO	
DIRECCIÓN UNO	
TELÉFONO UNO	
EXTENSIÓN	
Fax	
TELÉFONO MOVIL	
CORREO ELECTRONICO	juan.puerto@a
Cargo	
COMENTARIO	
Estado usuario	
TIPO DE DOCUMENTO	
NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	
ADICIONAL 1	
ADICIONAL 2	
ADICIONAL 3	

**CASO 8834:**

- ✓ Se adiciona la opción envío de correo a “Contacto de la Compañía” a la configuración de reglas en Blogik.
- ✓ Esta opción está habilitada solamente para los tipos de caso (Requerimiento de Servicios, Incidentes y Cambios.)
- ✓ Para que el envío de correo a “Contacto de la Compañía” sea exitoso, hay que tener en cuenta que la “Compañía” debe tener diligenciado el correo del contacto y que al momento de crear el caso se asocie la “Compañía”.

Aranda SERVICE DESK

Guardar Adicionar Editar Borrar Salir

Reglas Juan Sebastian Puerto Molano 06/10/2015 18:56:21

Config. de condiciones

Config. de acciones

**Regresion**

**Editar / Regla**

Tipo de Acción ENVIAR CORREO

Nombre	Orden
ENVIAR CORREO	1
ENVIAR CORREO	2
ENVIAR CORREO	3
ENVIAR CORREO	4
ENVIAR CORREO	5
ENVIAR CORREO	6
ENVIAR CORREO	7

Enviar Contacto de la Compañía

Asunto Requerimiento Servicio /ID\_BY\_ Agregar Tag

Cuerpo

/ID\_BY\_PROJECT/ Contacto de la Compañía

**CASO 8963:**

- ✓ Se implementa nueva funcionalidad que permite configurar un flujo condicional en los procedimientos de tareas.  
El concepto de tareas predecesoras desaparece de la configuración y se implementa la definición de flujos condicionales en los procedimientos de tareas para cambios y requerimientos de servicio.
- ✓ Los procedimientos creados bajo la anterior versión podrán seguir siendo utilizados

Antes de realizar la configuración de un flujo de tareas se debe tener en cuenta las siguientes modificación implementadas:

Aparece concepto de razones en los estados de las tareas.

**Condiciones:** Combinación de estado y razón que permite activar una(s) tarea(s) o dar continuidad al flujo de tareas

**Transición de retorno:** Línea de flujo que permite devolverse a una tarea para gestionarla nuevamente

**Acciones:** Respuesta de una condición que permite definir el nuevo estado y condición de una tarea cuando se utiliza una transición de retorno.

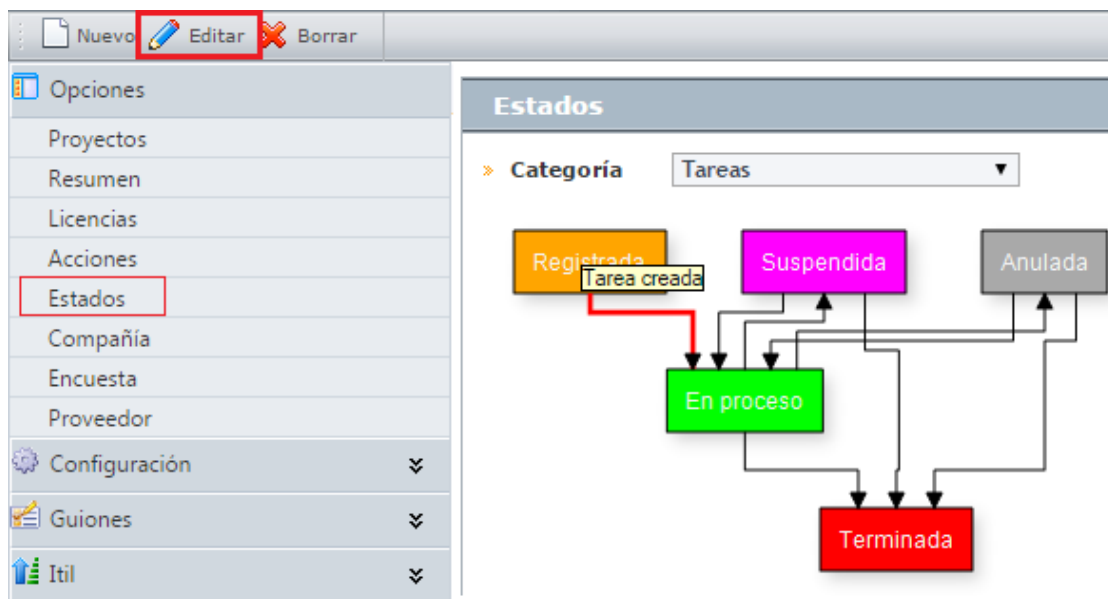
**Tareas opcionales:** Propiedad de una tarea que permite decidir en un flujo sí la tarea se gestiona o no

**Nivel:** Determina el orden jerárquico de las tareas en el flujo.

Una vez definidos estos conceptos se puede proceder a definir los flujos de tareas de la siguiente manera:

Asociar razones en los estados en las transiciones de estado de tareas:

Ingresar a la consola de configuración – Opciones – Estados – en categoría escoger Tareas, luego seleccionar una transición y dar clic en editar:



Se abrirá una ventana como la siguiente en donde se pueden asociar las razones que se consideren necesarias:

Después de haber asociado las razones a los estados se debe ir a la pestaña de configuración – Procedimientos tareas, seleccionar cambios o requerimientos dependiendo la necesidad:

Nuevo Procedimiento | Nueva Tarea | Editar Tarea | Borrar Tarea

Configuración
 

- Grupos de Especialistas
- Balanceo
- Procedimientos - tareas**
- Plantilla
- Interfaz
- Configurar correo
- Banner
- Noticias
- Plantilla correo
- Matriz prioridades

» Soporte Soporte

Puede configurar los procedimientos y las tareas.

Procedimientos - tareas	
» Categoría	Cambios
Arrastre un encabezado de columna aquí para ordenar por esa columna	Cambios
Requerimientos de Servicio	
Nombre	Descripción
Procedimiento	Procedimiento
NuevoPro	NuevoPro

Crear el procedimiento dando clic en *Nuevo Procedimiento* – diligenciar el formulario y clic en guardar.

Nuevo / Procedimiento	
Título	Procedimiento
Descripción	Procedimiento

Seleccione el procedimiento y continúe creando las tareas dando clic en *Nueva Tarea* diligenciando el siguiente formulario:

Título	Revisar 1
Descripción	Tarea opcional de revisión
Calendario	Soporte L-V 8am - 8pm
Duración	30
Opcional	<input checked="" type="checkbox"/>
Nivel	2

En el anterior formulario aparecen dos nuevos campos:

**Opcional:** Se recomienda usar este check en caso de tener varias decisiones en el flujo sin embargo, no es obligatorio para completar el flujo de tareas.

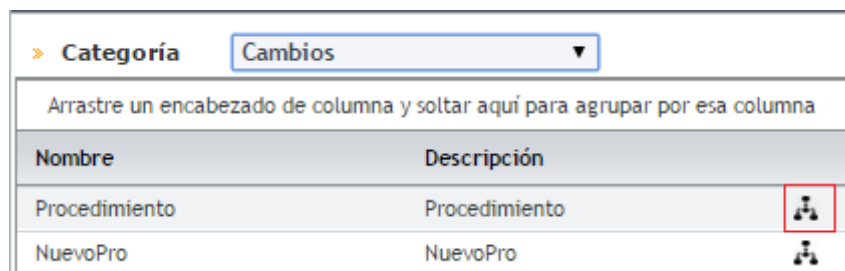
**Nivel:** define el orden jerárquico de la tarea en el flujo ([ver ejemplo](#)) para el cálculo de fechas en la gestión de la tarea, se sugiere establecer siempre el nivel de la tarea.

En este punto es necesario tener claro el comportamiento que va a tener el flujo para definir las tareas correctamente (se sugiere plasmar el flujo en borrador para su correcta configuración).

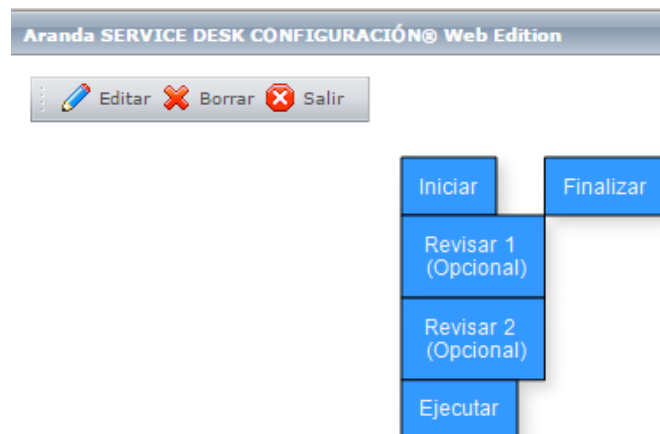
En este caso crearemos 5 (cinco) tareas así:

Nombre	Descripción
Iniciar	Iniciar
Revisar 1	Revisar 1
Revisar 2	Revisar 2
Ejecutar	Ejecutar
Finalizar	Finalizar

Ahora, para iniciar la configuración del flujo se debe dar clic en el icono mostrado a continuación:

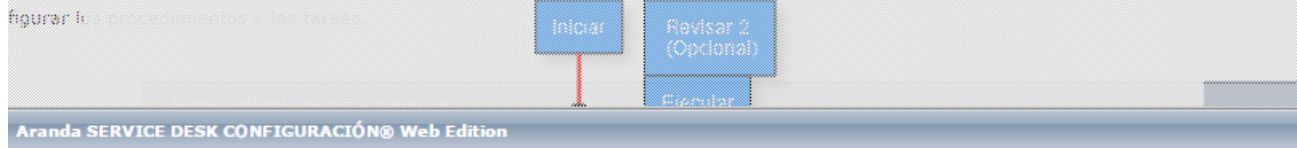


Se muestra la siguiente ventana en donde se visualizan las tareas creadas y se realiza la configuración de transiciones del flujo:



Para crear la transición se selecciona la tarea origen "Iniciar" y después la destino "Revisar 1" (similar al proceso de creación de transiciones de requerimientos, incidentes, etc...). Una vez creada la transición se procede a asignar la condición que permitirá activar la tarea del flujo, en la siguiente imagen se aprecia la condición: Estado "Terminada" y acción "Actividad cerrada", cuando se produzca esta combinación en la gestión de la tarea "Iniciar" se activará la siguiente "Revisar1".

**Nota:** Las tareas se van activando a medida que el especialista las gestione y se cumpla la condición definida en el flujo, una tarea que se active debe terminarse para no bloquear el flujo.



Guardar Salir

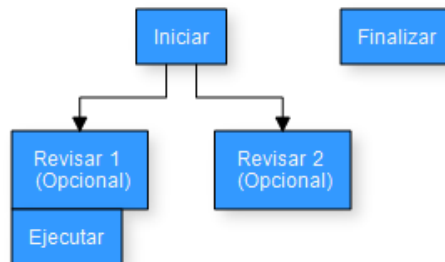
Condición		Acción	
Estados	Terminada	Razones	Actividad Cerrad
<input type="checkbox"/> Marque el check si la transición es de retorno		Nuevo Estado	(Seleccionar...)
		Nueva razón	(Seleccionar...)
La acción solo será editable cuando la transición es de retorno			

---

Luego se crea la transición entre la tarea “Iniciar” y “Revisar 2”, en este punto se debe tener en cuenta las diferentes maneras de crear una decisión para el flujo de tareas. Es posible tener dos tareas opcionales que deberán tener condiciones distintas para crear dos caminos diferentes en el flujo, también se pueden definir dos tareas obligatorias que deben tener la misma condición para que se activen al mismo tiempo, ya que al tener dos condiciones diferentes una de las dos tareas no podrá ser gestionada. Otro posible escenario sería tener una tarea obligatoria y otra opcional en un mismo nivel de jerarquía, estas deben tener condiciones diferentes y debe ser claro que si se gestiona la tarea opcional también debe gestionarse la obligatoria.

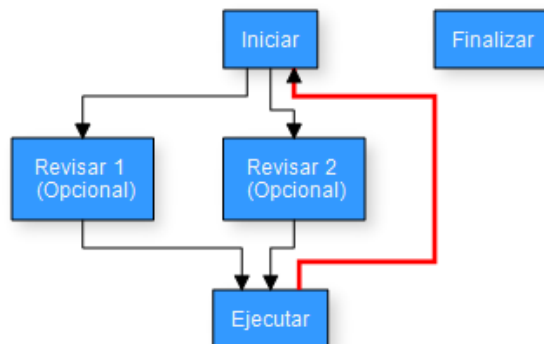
En este caso se tienen definidas dos tareas opcionales:

Editar Borrar Salir



En la siguiente imagen se muestra una transición de retorno (línea roja) tarea “Ejecutar” -> “iniciar”

Editar Borrar Salir





Para configurar este escenario se debe marcar la opción “Marque el check si la transición es de retorno”, posteriormente se activaran los campos de Acción, allí se define el estado y acción que tendrá la tarea “iniciar”, para este ejemplo, cuando la tarea “Ejecutar” tenga el estado “Suspendida” y la acción “Actividad Evaluada” la tarea “iniciar” pasará a estado “En proceso” y acción “Actividad Programada” como se muestra en la siguiente imagen:

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN@ Web Edition

Guardar Salir

Condición Acción

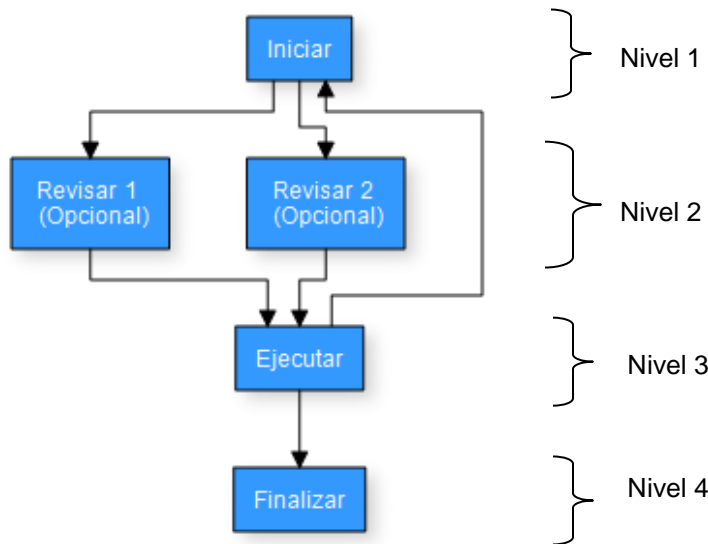
Estados Suspendida Razones Actividad Evalua Nuevo Estado En proceso Nueva razón Actividad Progra

Marque el check si la transición es de retorno

La acción solo será editable cuando la transición es de retorno

Finalmente se crea otra transición entre la tarea “Ejecutar” y “Finalizar” que debe tener una condición diferente a la utilizada para la transición de retorno de tal manera que se le dé continuidad al flujo y este pueda ser terminado :

Editar Borrar Salir



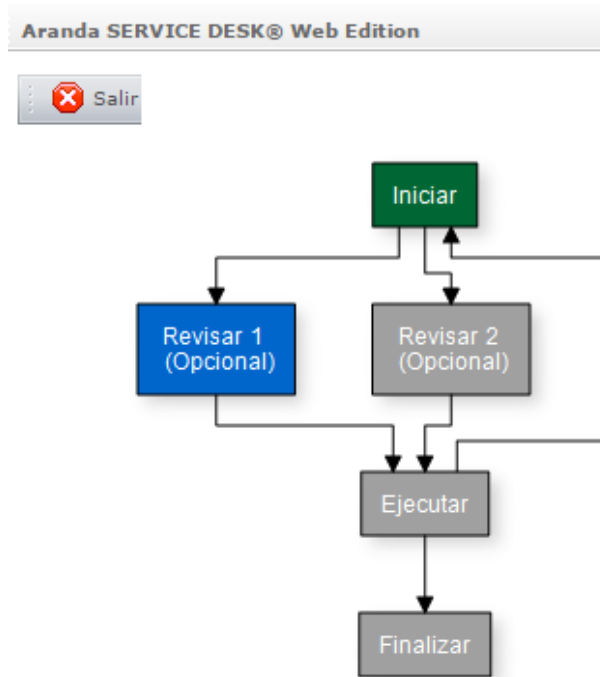
[Volver](#)

- ✓ En la consola de especialistas ASDK, en las tareas para cambios o requerimientos de servicio se adicionó el botón “flujo de tareas” para que el especialista pueda ver el comportamiento del flujo:

Procedimiento: Procedimiento Borrar Flujo de tareas Agregar tarea Borrar tarea

	Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Grupo de Especialistas	Especia
<input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a>	914	Iniciar	Registrada	23/10/2015 10:39:30	23/10/2015 11:09:30		
<input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a>	915	Revisar 1	Registrada				
<input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a>	916	Revisar 2	Registrada				
<input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a>	917	Ejecutar	Registrada				
<input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a>	918	Finalizar	Registrada				

Al dar clic en el botón “Flujo de tareas” se presenta el gráfico correspondiente al procedimiento de tareas:



El especialista puede ir observando el comportamiento del flujo según los colores de la tarea:

- Tarea activa
- Tarea Inactiva
- Tarea terminada

En la grilla de tareas se va visualizando la fecha de inicio y fin de la tarea que se va activando:

<input type="checkbox"/>	Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	919	Iniciar	Terminada	23/10/2015 10:53:23	23/10/2015 11:23:23
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	920	Revisar 1	Registrada	23/10/2015 11:23:23	23/10/2015 11:53:23
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	921	Revisar 2	Registrada		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	922	Ejecutar	Registrada		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Detalles</a>	923	Finalizar	Registrada		

#### 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 8.0.56.