

FUNCIONALIDAD SOLICITUDES

Componentes Afectados

- Base de datos SQL y Oracle
- Instalador Aranda Service Desk Web
- Instalador Aranda Service Desk Windwos
- Instalador Aranda Case Creator
- Instalador Aranda File Server (AFS)

A continuación se describen los cambios realizados en los diferentes módulos, para la nueva funcionalidad:

Aranda Profile

- Se agrega el permiso “View Tickets” para los usuarios especialistas en grupos de trabajo

Aranda Case Creator (ACC)

- Se adicionó la opción de creación de solicitudes desde este servicio.

Aranda File Server (AFS)

- Se ajustó para permitir la gestión de archivos para solicitudes.
- Nueva funcionalidad del AFS: Permite transferencia de archivos de Solicitudes hacia Incidentes, Cambios y requerimientos de servicio.

CONSOLA DE CONFIGURACION BLOGIK

Windows /Web

- **Estados**

Se adiciona la opción de configuración de estados para el tipo de caso Solicitudes. Únicamente se permite la configuración de dos estados y una transición para este tipo de caso.

- **Campos Adicionales**

Se permite la configuración de todos los tipos de campos adicionales para solicitudes (Numérico, Texto Corto, Texto Largo, Fecha, Check y Combo). Se restringe el tamaño del texto corto a 150 Caracteres y se coloca en la etiqueta del campo el número de caracteres permitidos.

- **Consola usuario y activación del modulo**

Se cambia el nombre del menú **Precasos** por Consola usuario y se adiciona la opción de activar o desactivar Solicitudes.

Para Activar el modulo solicitudes se deben tener configurados previamente los dos estados y la transición. En caso de que el modulo se encuentre activo y se borre la transición de la configuración de estados el modulo se desactivará automáticamente y deberá activarlo nuevamente.

- **Mapeo de Campos Adicionales**

Se permite realizar una asociación de campos equivalentes de Solicitudes hacia Incidentes, Cambios y Requerimientos de servicio.

Web

- **Conector**

Se adiciona la opción de solicitudes para la configuración del guion, del cual hará uso el servicio de Case Creator.

CONSOLA ESPECIALISTAS ASDK

Windows /Web

- **Crear solicitud**

Permite al usuario especialista crear una solicitud. La información necesaria (obligatoria) para la creación de una solicitud por parte de un especialista es: Proyecto, Cliente y/o Compañía y descripción.

La información opcional corresponderá a campos adicionales configurados por un administrador y/o archivos adjuntos.

- **Editar solicitud**

Permite al usuario modificar o adicionar información a la solicitud antes de ser clasificada como: incidente, cambio o requerimiento de servicio. El usuario podrá modificar toda la información (incluye adjuntar y borrar archivos) excepto el proyecto donde fue creada.

- **Listar solicitudes**

El especialista tendrá disponibles tres vistas en el proyecto seleccionado: Sin Clasificar, Clasificadas y Del Proyecto.

Las solicitudes desaparecen de los listados cuando el caso al que se convirtió llega a su estado final (Cerrado)

CONSOLA ESPECIALISTAS ASDK

Windows /Web

- **Convertir solicitudes**

Permite al usuario especialista convertir una solicitud en un incidente, cambio o requerimiento de servicio.

Los datos de la solicitud incluyendo los archivos adjuntos son cargados en el formulario del caso en que se convierte, el especialista deberá diligenciar la información adicional para crear el tipo de caso correspondiente.

En los relacionados del incidente, cambio o requerimiento de servicio, aparece una nueva pestaña que corresponde a solicitudes, en esta el especialista verá reflejada la siguiente información de la solicitud: Id, autor, fecha de creación y descripción

Cuando la solicitud es convertida en cualquier tipo de caso, este pasa a estado finalizado, impidiendo la edición y una nueva conversión. También se muestra el tipo de caso al que se convirtió y un enlace al caso convertido, siempre y cuando el usuario tenga permisos para ver ese tipo de caso; de lo contrario solo se muestra el número de caso sin enlace.

- **Búsqueda de solicitudes**

El especialista podrá realizar búsquedas de solicitudes.

- **Exportar solicitudes**

El especialista podrá exportar las solicitudes a los siguientes formatos: Pdf, Excel, Word, Xml y Csv (En la consola Windows únicamente se puede exportar a Excel y html)

CONSOLA USUARIOS USDK

- **Crear solicitud**

Permite al usuario crear una solicitud. La información necesaria (obligatoria) para la creación de una solicitud por parte de un usuario es: Proyecto y descripción.

La información opcional corresponderá a campos adicionales configurados por un administrador y/o archivos adjuntos.

- **Editar solicitud**

Permite al usuario modificar o adicionar información a la solicitud antes de ser clasificada por un especialista como: incidente, cambio o requerimiento de servicio. El usuario podrá modificar toda la información (incluye adjuntar y borrar archivos) excepto el proyecto donde fue creada.

- **Listar solicitudes**

El usuario podrá ver la lista todas las solicitudes creadas por él. Esto incluye solicitudes creadas por Case Creator o por un especialista a nombre del usuario.

Las solicitudes desaparecen de la lista cuando el caso al que se convirtió llega a su estado final (Cerrado)

- **Búsqueda de solicitudes**

El usuario podrá realizar búsquedas de solicitudes.

CONSOLA USUARIOS USDK

- **Ver solicitudes convertidas**

Cuando la solicitud es convertida en cualquier tipo de caso, este pasa a estado finalizado, impidiendo la edición. También se muestra el tipo de caso al que se convirtió y un enlace al caso convertido, siempre y cuando el usuario tenga permisos para ver ese tipo de caso; de lo contrario solo se muestra el número de caso sin enlace.

ASDK/USDK

- **Envió de notificación vía mail**

Cuando el usuario o el especialista crean una solicitud se le envía un correo al cliente con el Id de la solicitud creada, el proyecto y la descripción.