



Manual para la solicitud de licencias de software versión 8 y 9

Control de cambios	
Fecha de Creación	Número de Versión
<i>2017.Oct.27</i>	<i>Versión 1</i>
<i>2018.Mar.3</i>	<i>Versión 2</i>
Cargo	Responsable
<i>Gerente Preventa LATAM</i>	<i>Cesar Echeverria Castillo</i> <u>Cesar.echeverria@arandasoft.com</u>
<i>Redactor Técnico - Preventa</i>	<i>Ana Maria Estupiñan Díaz</i> <u>Anamaria.estupinan@arandasoft.com</u>

Tabla de Contenido

Introducción	4
Solicitud de Licencias Versión 8.....	5
Solicitud de Licencias Versión 9.....	13

Introducción

Todos los productos de Aranda Software necesitan de una licencia para su funcionamiento; el presente manual tiene como propósito dar a conocer el proceso de solicitud de licencias de productos de versión ocho y nueve.

Solicitud de Licencias Versión 8

Para realizar la solicitud de licencias de las soluciones de Aranda Versión 8, es necesario que el servidor desde el cual se realizará la solicitud tenga los servicios y las aplicaciones de Aranda instaladas y la conexión a la base de datos de Aranda establecida.

Una vez estén listos los requisitos nombrados, el siguiente paso es cargar la aplicación **Registry** y ejecutarla como usuario Administrador.



Seleccione la aplicación de la cual requiere la licencia y la opción *Siguiente*.

Registro

Aranda
Aranda SERVICE DESK

Nombre empresa
ARANDA SOFTWARE

Nombre usuario
ARANDA SOFTWARE

Email de contacto
daniel.zipa@arandasoft.com

Atrás Siguiente Salir

Es importante diligenciar y recordar los campos de esta ventana ya que hacen parte de la solicitud de la licencia.

Nombre Empresa: Nombre la empresa que realizará la solicitud de licencias de Aranda. (Sensible a las mayúsculas y minúsculas)

Nombre Usuario: Nombre de usuario responsable del licenciamiento de Aranda (Sensible a las mayúsculas y minúsculas)

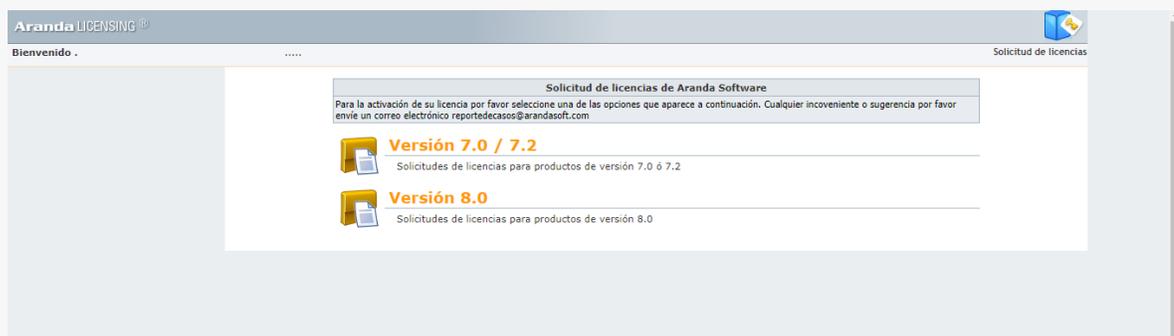
Email de contacto: Dirección de correo electrónico a la cual se enviará toda la información relacionada a las licencias solicitadas. (Sensible a las mayúsculas y minúsculas)

Una vez finalizado este paso seleccione **Siguiente**.

En la siguiente ventana visualizará la opción *Nueva CD Key* al seleccionarla se genera un identificador único por servidor donde está instalado Aranda.



Posteriormente ingrese al sitio Web <http://www.arandasoft.com/serials/>.



Seleccione Versión 8.0 y en la siguiente ventana debe completar el formulario con la siguiente información:

- **País:** País en el cual se realiza la solicitud de licencias.
- **Compañía:** Compañía diligenciada en la aplicación.
- **Nombre:** Nombre de usuario diligenciado en la aplicación.
- **Contacto Aranda:** Nombre del comercial o Ingeniero encargado por parte de Aranda.
- **E-Mail:** Correo electrónico diligenciado en la aplicación *Registry*.

- **Tipo Serial:** Es el tipo de seriales solicitados (Compra, Demo o Renta), diligenciar el apropiado.
- **Numero Días:** En caso de ser una licencia Demo o de Renta, especificar el número de días solicitados para la licencia.

Nota: Esta información debe diligenciarse exactamente igual como lo hizo en *Registry* teniendo en cuenta que los campos son sensibles a las mayúsculas y minúsculas. (Case Sensitive)

[Solicitud de licencias](#) > Solicitud 8.0

Para la activación de su licencia por favor diligencie el formulario que aparece a continuación. Cualquier inconveniente o sugerencia por favor envíe un correo electrónico reportedecasos@arandasoft.com

Los campos con asterisco (*) son requeridos para completar su envío

Datos de la solicitud			
Pais	<input type="text" value="Albania"/>	Versión	8.0
Compañía	<input type="text"/>	Nombre	<input type="text"/>
Contacto Aranda	<input type="text"/>	E-mail	<input type="text"/>
Tipo Serial	<input type="text" value="Demo"/>	Número días	<input type="text"/>
Observaciones			
<input type="text"/>			

Productos	
Seleccione los productos por los que desea solicitar el serial. El CD-KEY es único por servidor.	
<input type="checkbox"/> Aranda ASSET MANAGEMENT	<input type="checkbox"/> Aranda SELF SERVICE
<input type="checkbox"/> Aranda SOFTWARE METRIX	<input type="checkbox"/> Aranda NETWORK MONITOR
<input type="checkbox"/> Aranda SOFTWARE DELIVERY	<input type="checkbox"/> Aranda PATCH MANAGEMENT
<input type="checkbox"/> Aranda SERVICE DESK	<input type="checkbox"/> Aranda QUERY MANAGER
<input type="checkbox"/> Aranda PRINT MANAGER	<input type="checkbox"/> Aranda POWER MANAGEMENT
<input type="checkbox"/> Aranda CMDB	<input type="checkbox"/> Aranda VIRTUAL SUPPORT
<input type="checkbox"/> Aranda DASHBOARD	<input type="checkbox"/> Aranda VIRTUAL SUPPORT (servicio)

En la parte inferior, seleccione los productos de los que solicitará licenciamiento, de acuerdo a lo pactado con el área comercial de Aranda Software.

Productos	
Seleccione los productos por los que desea solicitar el serial. El CD-KEY es único por servidor.	
<input type="checkbox"/> Aranda ASSET MANAGEMENT	<input type="checkbox"/> Aranda SELF SERVICE
<input type="checkbox"/> Aranda SOFTWARE METRIX	<input type="checkbox"/> Aranda NETWORK MONITOR
<input type="checkbox"/> Aranda SOFTWARE DELIVERY	<input type="checkbox"/> Aranda PATCH MANAGEMENT
<input type="checkbox"/> Aranda SERVICE DESK	<input type="checkbox"/> Aranda QUERY MANAGER
<input type="checkbox"/> Aranda PRINT MANAGER	<input type="checkbox"/> Aranda POWER MANAGEMENT
<input type="checkbox"/> Aranda CMDB	<input type="checkbox"/> Aranda VIRTUAL SUPPORT
<input type="checkbox"/> Aranda DASHBOARD	<input type="checkbox"/> Aranda VIRTUAL SUPPORT (servicio)
<input type="button" value="Limpiar selección"/> <input type="button" value="Seleccionar todos"/> <input type="button" value="Seleccionar"/>	

Luego de seleccionar los productos, presione la opción *Seleccionar*.

En la parte inferior se habilitarán los productos seleccionados y los campos donde debe diligenciar la cantidad de licencias concurrentes o nombradas, estaciones de trabajo y módulos a activar en cada producto para el licenciamiento de acuerdo a lo pactado con el área comercial de Aranda Software.

Aranda ASSET MANAGEMENT			
Usuarios nombrados	<input type="text" value="0"/>	Usuarios concurrentes	<input type="text" value="3"/>
Versión	Aranda Asset Management <input type="button" value="v"/>	Estaciones	<input type="text" value="1"/>
Aranda SOFTWARE METRIX			
Usuarios nombrados	<input type="text" value="0"/>	Usuarios concurrentes	<input type="text" value="1"/>
Aranda SERVICE DESK			
Usuarios nombrados	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Módulo incidentes	<input type="checkbox"/> Módulo cambios
Usuarios concurrentes	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Módulo problemas	<input type="checkbox"/> Módulo llamadas de servicio
Aranda CMDB			
Usuarios nombrados	<input type="text" value="0"/>	Usuarios concurrentes	<input type="text" value="1"/>
Versión	Standard <input type="button" value="v"/>	Cantidad de CIs	<input type="text" value="1"/>
Aranda SELF SERVICE			
Usuarios nombrados	<input type="text" value="0"/>	Usuarios concurrentes	<input type="text" value="1"/>
Aranda QUERY MANAGER			
Usuarios nombrados	<input type="text" value="0"/>	Usuarios concurrentes	<input type="text" value="1"/>

Una vez diligenciados todos los campos, debe ingresar el CD Key de instalación generado con la aplicación Registry (No debe contener espacios ni caracteres adicionales a los generados por la aplicación)

CDKey Instalación	
* CD-KEY	<input type="text"/>

Al finalizar seleccionar la opción *Enviar* se cargará el formulario y se enviará la solicitud de licenciamiento. Usted recibirá un correo electrónico como el siguiente, confirmando la solicitud del licenciamiento.

Su solicitud ha sido procesada.

Recuerde que si ya tiene productos **Aranda SOFTWARE** registrados, estos nuevos seriales remplazarán su licenciamiento actual.

Estos son los datos para la generacion del serial:

País	Colombia
Versión	8.0
Compañía	ACME
CD-KEY	7JKDHASJKDHAJKNM,SCN -34ZCM.C-2NCFKDCNAKS.CNASD-IID
Tipo Solicitud	Compra
Cliente	ACME
Cliente EMail	daniel.zipa@arandasoft.com
Contacto Aranda	Daniel Fernando Zipa
Observaciones	
-	-

Una vez aprobada la licencia, usted recibirá un nuevo correo electrónico con la aprobación del licenciamiento y los seriales respectivos.

Su solicitud ha sido procesada.

Recuerde que si ya tiene productos **Aranda SOFTWARE** registrados, estos nuevos seriales remplazarán su licenciamiento actual.

Estos son los datos para la generacion del serial:

País	Colombia
Versión	8.0
Compañía	ACME
CD-KEY	Ffiklsifksdifkl-4klnhklnkld-4cfsad.7iklhdklashdki
Tipo Solicitud	Compra
Cliente	CESA
Cliente EMail	daniel.zipa@arandasoft.com
Contacto Aranda	Daniel Fernando Zipa
Observaciones	
-	-
Producto	Aranda SERVICE DESK

Observaciones	
Producto	Aranda SERVICE DESK
Número	Concurrentes: 11 - Nombradas: 0
Módulos	(X) Incidentes, () Cambios, () Problemas, (X) Llamadas de servicio
Serial	Fhweruiweifjcnksjfnck<IOJFREFNKLNSFKLSDJFÑ-2345FVSFGVAEF-24523
Producto	Aranda CMDB
Cantidad de CIs	1100
Número	Concurrentes: 1 - Nombradas: 0
Versión	Standard
Serial	FFHDSFHSKDFHKLJÑLKÑÑK VN VMXCBVM-9889LKDJKLASJKLAS

En la aplicación *Registry* ingrese los seriales nuevos de los productos en esta ventana.

Registro
X



Aranda
Aranda SERVICE DESK

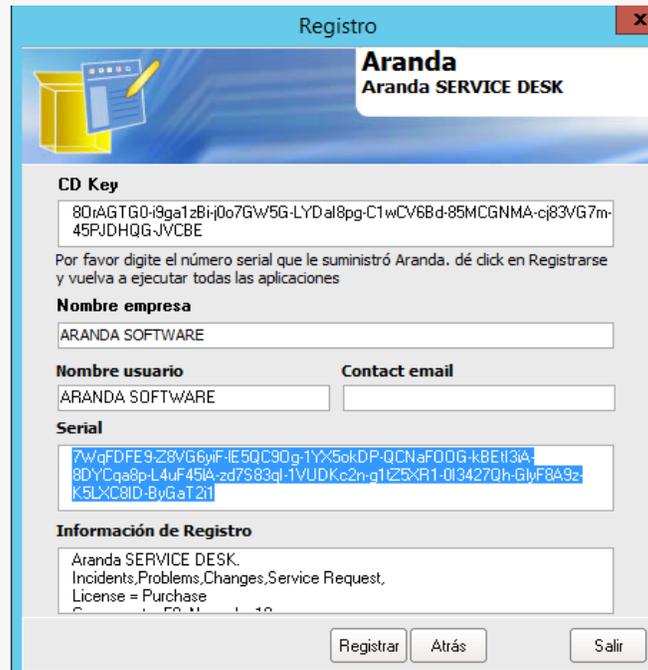
CD Key

80xAGTG0-i9ga1zBi-j0o7Gw5G-LYD al8pg-C1wCV6Bd-85MCGNMA-cj83VG7m-45PJDHQG-JVCBE

Para obtener su número de licencia por favor ingrese al siguiente link:
<http://www.arandasoft.com/serials/>

Nueva CD Key
Atrás
Siguiete
Salir

Seleccione la opción *Siguiente* y copie el serial correspondiente a cada producto en el campo *Serial*.



Registro

Aranda
Aranda SERVICE DESK

CD Key
80rAGTG0:9ga1zBi0o7Gw5G-LYDal8pg-C1wCV6Bd-85MCGNMA-cj83VG7m-45PJDHQG-JVCBE

Por favor digite el número serial que le suministró Aranda. dé click en Registrarse y vuelva a ejecutar todas las aplicaciones

Nombre empresa
ARANDA SOFTWARE

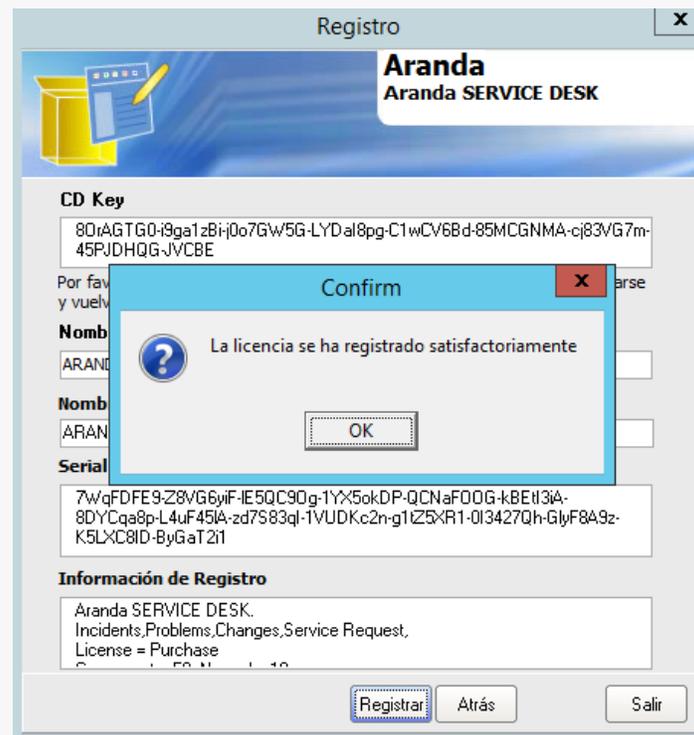
Nombre usuario **Contact email**
ARANDA SOFTWARE

Serial
7wqFDFE9-z8VG6yIF-IE5QC90g-1YX5okDP-QCNaFOOG-kBEt13IA-8DYCqa8p-L4uF45IA-zd7S83ql-1VUDKc2n-g1Z5XR1-0I3427Qh-GlyF8A9z-K5LXC8D-ByGaT2t

Información de Registro
Aranda SERVICE DESK.
Incidents,Problems,Changes,Service Request.
License = Purchase

Registrar Atrás Salir

Seleccione la opción *Registrar* y podrá ver el mensaje de confirmación *La licencia se ha registrado exitosamente*, en caso contrario realizar nuevamente la revisión de todos los pasos.



Registro

Aranda
Aranda SERVICE DESK

CD Key
80rAGTG0:9ga1zBi0o7Gw5G-LYDal8pg-C1wCV6Bd-85MCGNMA-cj83VG7m-45PJDHQG-JVCBE

Por favor digite el número serial que le suministró Aranda. dé click en Registrarse y vuelva a ejecutar todas las aplicaciones

Nombre empresa
ARANDA SOFTWARE

Nombre usuario **Contact email**
ARANDA SOFTWARE

Serial
7wqFDFE9-z8VG6yIF-IE5QC90g-1YX5okDP-QCNaFOOG-kBEt13IA-8DYCqa8p-L4uF45IA-zd7S83ql-1VUDKc2n-g1Z5XR1-0I3427Qh-GlyF8A9z-K5LXC8D-ByGaT2t

Información de Registro
Aranda SERVICE DESK.
Incidents,Problems,Changes,Service Request.
License = Purchase

Registrar Atrás Salir

Confirm

La licencia se ha registrado satisfactoriamente

OK

Solicitud de Licencias Versión 9

La solicitud de licenciamiento de productos de Aranda versión 9 se realiza desde el portal USDK <https://asdk.arandasoft.com/usdkv8> ingresando al proyecto Preventa y al servicio Licenciamiento Versión 9.

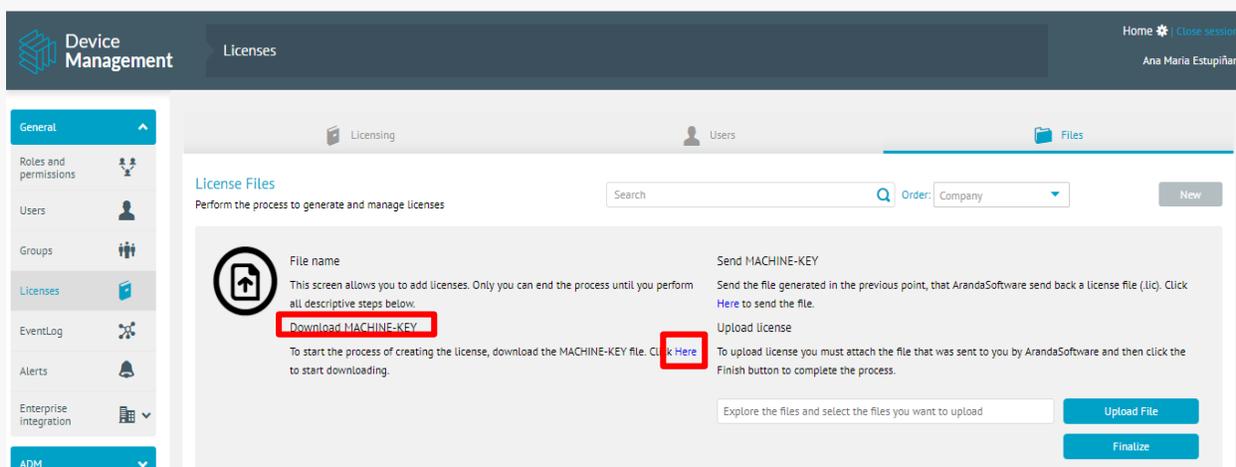
Usted podrá crear casos para la solicitud de licencias de los siguientes productos:

- *Aranda Device Management*
- *Aranda Field Service Aranda*
- *Aranda Mobile Device Management*
- *Aranda Query Manager*

Machine Key

El Machine Key corresponde al identificador único del servidor de Aranda, en donde se instalarán todos los productos de Versión 9.

Para obtener el Machine Key, hacer clic en la pestaña **Licencias** de los productos mencionados, hacer clic en el botón **Nuevo** y descargar el MACHINE- KEY; guardar el archivo generado para posteriormente adjuntarlo al caso.



The screenshot shows the 'License Files' section of the Aranda Software portal. The page title is 'License Files' and the subtitle is 'Perform the process to generate and manage licenses'. There is a search bar and a 'New' button. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'File name' and contains the text: 'This screen allows you to add licenses. Only you can end the process until you perform all descriptive steps below.' Below this text is a red box containing the text 'Download MACHINE-KEY'. Underneath, it says 'To start the process of creating the license, download the MACHINE-KEY file. Click Here', with 'Click Here' also highlighted by a red box. The right column is titled 'Send MACHINE-KEY' and contains the text: 'Send the file generated in the previous point, that ArandaSoftware send back a license file (.lic). Click Here to send the file.' Below this is the section 'Upload license' with the text: 'To upload license you must attach the file that was sent to you by ArandaSoftware and then click the Finish button to complete the process.' At the bottom of the page, there is a file explorer input field, an 'Upload File' button, and a 'Finalize' button.

Al crear el caso se direccionará al área encargada, que dará solución al caso adjuntando un archivo.lic.

Cuando le sea notificado la solución del caso, proceda a descargar el archivo.lic y cárguelo al servidor haciendo clic en la opción **Seleccionar archivo** y en **Finalizar**.

Device Management Licenses Home | Close session Ana María Estupiñán

General Roles and permissions Users Groups Licenses EventLog Alerts Enterprise integration ADM

Licensing Users Files

License Files

Perform the process to generate and manage licenses

Search Order: Company New

File name
 This screen allows you to add licenses. Only you can end the process until you perform all descriptive steps below.
 Download MACHINE-KEY
 To start the process of creating the license, download the MACHINE-KEY file. Click [Here](#) to start downloading.

Send MACHINE-KEY
 Send the file generated in the previous point, that ArandaSoftware send back a license file (.lic). Click [Here](#) to send the file.
 Upload license
 To upload license you must attach the file that was sent to you by ArandaSoftware and then click the Finish button to complete the process.

Explore the files and select the files you want to upload

Registro de casos para el servicio de licenciamiento

Ingresar al portal y hacer clic en **Registrar Caso**.

Aranda Service Desk | Portal del Cliente Daniel Fernando Zipa Guerra | Cerrar sesión

Bienvenidos al centro de soporte de Aranda SOFTWARE

Buscar en el portal

Artículos
 Consulte artículos que le pueden ayudar a resolver su caso

Registrar caso
 Registre su caso y en breve daremos una respuesta

Mis casos
 Haga un seguimiento de los casos registrados

Noticias del sector que te pueden interesar
 22 AGO 2017 UpdatePack/Scripts Version de Base de Datos 8.0.75
 Están disponibles los scripts de DBTools para aplicar la actualización 8.0.75 de Base de datos...

Artículos para resolver tu caso

Otros Accesos
 Wikipedia COLOMBIA
 Colombia, oficialmente República de Colombia, es un país soberano situado en

NOVEDADES

A continuación, debe seleccionar el proyecto **Preventa**:

Preventa

Proyecto Servicio Categoría Solicitud



Preventa

En el Area de Preventa encontrara todo el conocimiento técnico-comercial a los procesos de Venta, garantizando actividades efectivas y eficientes que apoyen el crecimiento en Ventas de nuestra organización.



Soporte

En el Area de Preventa encontrara todo el conocimiento técnico-comercial a los procesos de Venta, garantizando actividades efectivas y eficientes que apoyen el crecimiento en Ventas de nuestra organización.

Seleccionar el servicio **Licenciamiento Versión 9**.

Preventa

Proyecto Servicio Categoría

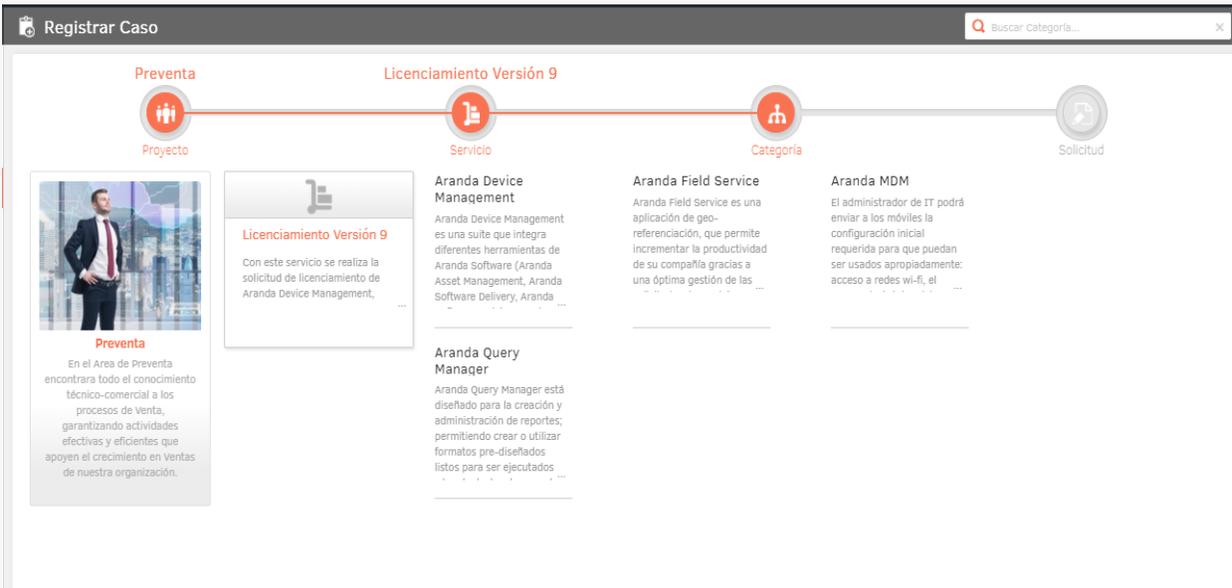


Preventa

En el Area de Preventa encontrara todo el conocimiento técnico-comercial a los procesos de Venta, garantizando actividades efectivas y eficientes que apoyen el crecimiento en Ventas de nuestra organización.

 Evento Solicitud de apoyo al área de Preventa para cualquier evento.	 Licenciamiento Versión 9 Con este servicio se realiza la solicitud de licenciamiento de Aranda Device Management, ...	 Oferta Técnica Elaboración de la Ofertas Técnica, Requerimientos de Infraestructura y de alcances ...	 Piloto Piloto o Prueba de Concepto: Implementación de la solución en el Cliente por un periodo ...
 Revisión RFP Realizar la revisión de un RFP.	 Seguimiento Clientes y Partners ... Para realizar los seguimientos mensuales o bimensuales a los Partners y Clientes. ...	 Seguimiento de Propuestas ... Para realizar los seguimientos a las ofertas comerciales enviadas, se crea un unico caso ...	 Soporte Soporte realizado desde Preventa a Partners, a Clientes.

Seleccionar la **Categoría (Producto):**



Preventa

Proyecto

Licenciamiento Versión 9

Servicio

Categoría

Solicitud

Aranda Device Management
Aranda Device Management es una suite que integra diferentes herramientas de Aranda Software (Aranda Asset Management, Aranda Software Delivery, Aranda ...

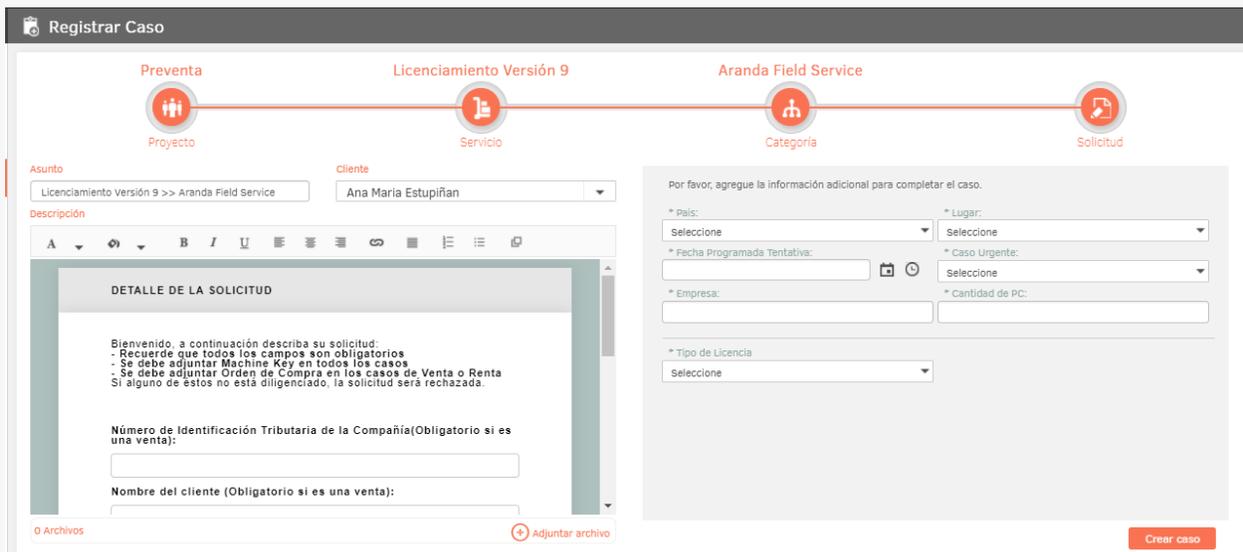
Aranda Field Service
Aranda Field Service es una aplicación de geo-referenciación, que permite incrementar la productividad de su compañía gracias a una óptima gestión de las ...

Aranda MDM
El administrador de IT podrá enviar a los móviles la configuración inicial requerida para que puedan ser usados apropiadamente: acceso a redes wi-fi, el ...

Aranda Query Manager
Aranda Query Manager está diseñado para la creación y administración de reportes; permitiendo crear o utilizar formatos pre-diseñados listos para ser ejecutados ...

Preventa
En el Area de Preventa encontrara todo el conocimiento técnico-comercial a los procesos de Venta, garantizando actividades efectivas y eficientes que apoyen el crecimiento en Ventas de nuestra organización.

Digitar los datos solicitados por el formulario y adjuntar el **Machine Key** generado en el paso anterior.



Preventa

Licenciamiento Versión 9

Aranda Field Service

Solicitud

Asunto
Licenciamiento Versión 9 >> Aranda Field Service

Cliente
Ana Maria Estupiñan

Descripción

DETALLE DE LA SOLICITUD

Bienvenido, a continuación describa su solicitud:
 - Recuerde que todos los campos son obligatorios
 - Se debe adjuntar Machine Key en todos los casos
 - Se debe adjuntar Orden de Compra en los casos de Venta o Renta
 Si alguno de estos no está diligenciado, la solicitud será rechazada.

Número de Identificación Tributaria de la Compañía(Obligatorio si es una venta):

Nombre del cliente (Obligatorio si es una venta):

0 Archivos Adjuntar archivo

Por favor, agregue la información adicional para completar el caso.

* País: * Lugar:

* Fecha Programada Tentativa: * Caso Urgente:

* Empresa: * Cantidad de PC:

* Tipo de Licencia:

Crear caso

Diligenciar los campos de la plantilla **Detalle De Caso**:

Número de Identificación Tributaria de la Compañía (Obligatorio si es una venta): Número de identificación tributaria de la compañía sobre la cual se solicita el licenciamiento.

Nombre del cliente (Obligatorio si es una venta): Nombre del contacto en la compañía que requiere el licenciamiento.

Número factura u orden de compra (Archivo, obligatorio si es una venta): Número de identificación de la orden de compra o factura; en caso de ser una licencia de compra debe adjuntar el documento escaneado.

Cantidad usuarios nombrados: Número de usuarios con licencia nombradas solicitadas. (Los usuarios nombrados corresponden a los usuarios con acceso permanente a la consola)

Cantidad usuarios concurrentes: Número de usuarios con licencia concurrentes solicitadas. (Los usuarios concurrentes corresponden a los usuarios con acceso limitado un usuario a la vez en la consola).

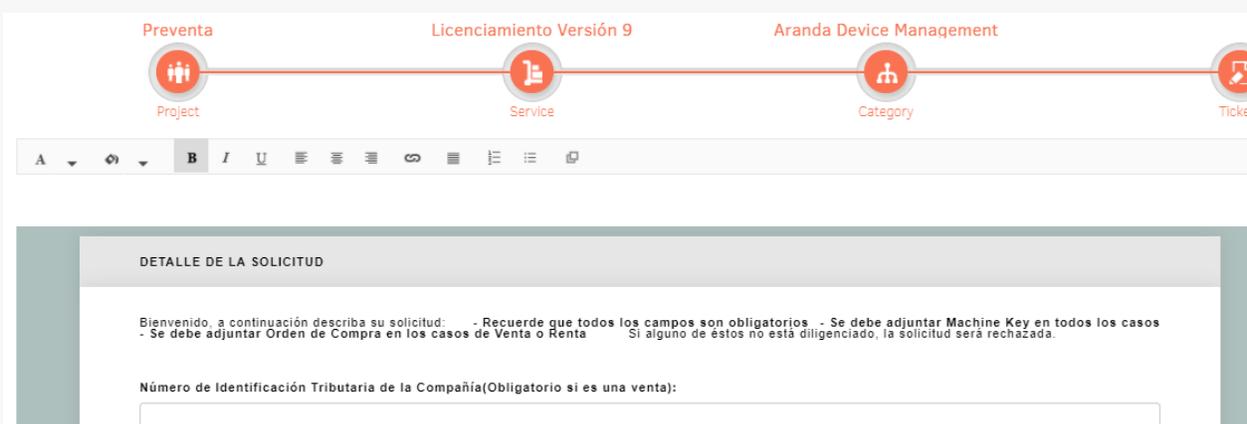
Cantidad Estaciones de trabajo: Número de equipos que requieren la licencia.

Duración del demo (Días): Cantidad de días empleados en caso de ser una licencia demo.

Comentarios Adicionales: Información adicional necesaria para la aprobación de la licencia.

Nota:

- Todos los campos son obligatorios
- Es obligatorio adjuntar el Machine Key.
- Es obligatorio adjuntar la orden de compra/factura en los casos de venta o renta de licencias.



The screenshot shows the top navigation bar with four items: 'Preventa' (Project), 'Licenciamiento Versión 9' (Service), 'Aranda Device Management' (Category), and a 'Ticket' icon. Below the navigation bar is a rich text editor toolbar with various icons for text formatting and alignment. The main content area is titled 'DETALLE DE LA SOLICITUD' and contains a welcome message with instructions: 'Bienvenido, a continuación describa su solicitud: - Recuerde que todos los campos son obligatorios - Se debe adjuntar Machine Key en todos los casos - Se debe adjuntar Orden de Compra en los casos de Venta o Renta Si alguno de éstos no está diligenciado, la solicitud será rechazada.' Below the message is a text input field with the label 'Número de Identificación Tributaria de la Compañía(Obligatorio si es una venta):'.

Nombre del cliente (Obligatorio si es una venta):

Número factura u orden de compra (Archivo, obligatorio si es una venta):

Cantidad usuarios nombrados:

Cantidad usuarios concurrentes:

También es necesario diligenciar los siguientes campos:

País: País de la solicitud del servicio.

Lugar: Especificar si el servicio es en sitio, remoto o En Aranda.

Fecha Programada Tentativa: Fecha en la cual se estima se puede agendar el servicio, tener en cuenta que esta fecha no puede ser la definitiva, el Área de Preventa se encargará de coordinar las agendas y confirmará dicha fecha o propondrá algunas alternativas.

Caso Urgente: Especificar si el caso es urgente o no, Si un caso debe ser ejecutado en menos de 5 días se seleccionar "SI".

Empresa: Especificar el nombre de la empresa en la cual se prestará el servicio.

Cantidad de PC: Especificar la cantidad estimada de equipos/máquinas que tiene el cliente.

Please add additional information to complete the case.

* País:	<input type="text" value="Select"/>	* Lugar:	<input type="text" value="Select"/>
* Fecha Programada Tentativa:	<input type="text"/>  	* Caso Urgente:	<input type="text" value="Select"/>
* Empresa:	<input type="text"/>	* Cantidad de PC:	<input type="text"/>

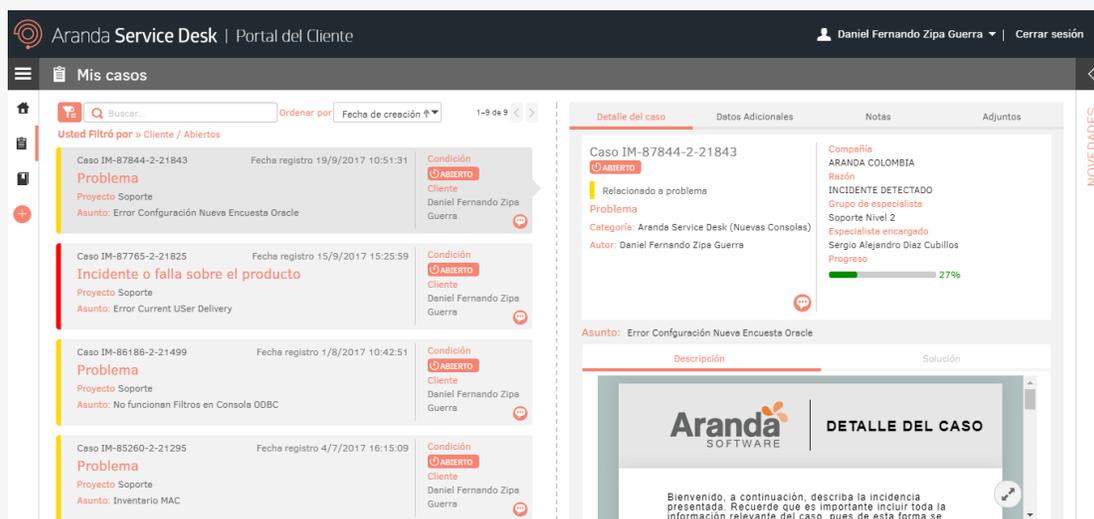
Para crear la solicitud (Caso), seleccione la opción **Crear Caso**.

Crear caso

En la parte inferior de la consola aparecerá la confirmación y el número del caso.

✓ El caso RF-115-1-53 fue creado con éxito

En la opción **Mis Casos**, podrá realizar modificaciones y seguimiento a los casos creados.



The screenshot displays the 'Aranda Service Desk | Portal del Cliente' interface. The top navigation bar includes the user name 'Daniel Fernando Zipa Guerra' and a 'Cerrar sesión' option. The main content area is divided into two sections:

- Mis casos:** A list of cases with columns for 'Fecha registro', 'Condición', 'Cliente', and 'Asunto'. The cases listed are:
 - Caso IM-87844-2-21843: Fecha registro 19/9/2017 10:51:31, Condición ABERTO, Cliente Daniel Fernando Zipa Guerra, Asunto: Error Configuración Nueva Encuesta Oracle.
 - Caso IM-87765-2-21825: Fecha registro 15/9/2017 15:25:59, Condición ABERTO, Cliente Daniel Fernando Zipa Guerra, Asunto: Error Current User Delivery.
 - Caso IM-86186-2-21499: Fecha registro 1/8/2017 10:42:51, Condición ABERTO, Cliente Daniel Fernando Zipa Guerra, Asunto: No funcionan Filtros en Consola ODBC.
 - Caso IM-85260-2-21295: Fecha registro 4/7/2017 16:15:09, Condición ABERTO, Cliente Daniel Fernando Zipa Guerra, Asunto: Inventario MAC.
- Detalle del caso:** A detailed view of 'Caso IM-87844-2-21843'. It shows the case is 'ABERTO', related to a problem, and categorized as 'Aranda Service Desk (Nuevas Consolas)'. The assigned specialist is Sergio Alejandro Diaz Cubillos, and the progress is 27%. The description area contains a placeholder for the case details.