

NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK WEB
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:			8.6.0
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)

DESCRIPCIÓN DE CADA ERROR CORREGIDO**CASO 9791:**

- ✓ Se modifica consola de usuario USDK en ambientes SQL y Oracle para corregir la búsqueda personalizada de las solicitudes por campo "Código de solicitud", anteriormente traía solicitudes de todos los proyectos, en la actualidad solo trae resultados del proyecto en el cual se esté logueado.

CASO 9778:

- ✓ Se corrige error al visualizar el comentario de solución de los casos cuando estos contienen texto enriquecido, la solución se encuentra disponible a partir de la versión 8.5.1 y superior para la consola Aranda Service Desk Web.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS**CASO 8847:**

- ✓ Se realiza modificación en Aranda Service Desk para permitir al usuario responder el correo de las notificaciones enviadas a través de reglas, esta respuesta será agregada en el histórico del caso (sobre el cual se envía la respuesta) como una anotación.
- ✓ Se implementó una opción en la configuración de Aranda Case Creator que monitorea la cuenta utilizada por ASDK para enviar las notificaciones a los usuarios y agrega la anotación a partir de la respuesta enviada por el mismo, por consiguiente es necesario agregar la cuenta de correo que envía las notificaciones en la configuración de Aranda Case Creator y marcar la opción "Cuenta para adicionar anotaciones" como se muestra en la imagen a continuación:

General		Filtro	
Nombre	Cuenta de pruebas		
Tipo Protocolo			
<input checked="" type="radio"/> POP3 (Post Office Protocol)		<input type="radio"/> IMAP (Internet Message Access Protocol)	
Opciones			
Servidor	pop.gmail.com	Puerto	995
<input type="checkbox"/> No requiere contraseña			
Usuario	test@gmail.com	Contraseña
Guion	Test CR		
Seguridad	Implicit TLS/SSL		
<input type="checkbox"/> Borre los correos electrónicos de la carpeta o bandeja de entrada			
<input checked="" type="checkbox"/> Cuenta para adicionar anotaciones.			

Una vez marcada esta opción se activará la creación de anotaciones únicamente. Esta cuenta no podrá ser utilizada para la creación de casos, por tal motivo se sugiere tener cuentas diferentes para envío de notificaciones y creación de casos a través de ACC.

Los correos de notificaciones contendrán el siguiente mensaje (como parte de la respuesta):

---Mensaje Automático [115112_17]: Para responder hágalo encima de esta línea---

Tal y como lo indica el mensaje, debe responderse encima de él para que se agregue el comentario realizado al respectivo caso.

CASO 8837 / 8888 / 8668:

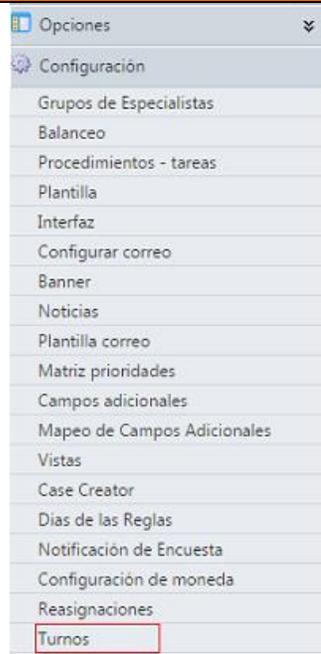
- ✓ Se actualizan los Tag's que se visualizan en la configuración de plantillas para la consola Aranda Service Desk Front End y se adicionan nuevos Tag's, para brindar mayor información al usuario.
- ✓ Cada Tag tendrá un texto inicial para diferenciar la información que muestra.
 - Para los campos asociados al caso los Tag's tendrán como texto inicial el "Tipo de caso" al que pertenece, ya sea Requerimiento de Servicio, Incidente, Problema o Cambio
 - Para los campos asociados al "Usuario" tendrán como texto inicial "Usuario:"
 - Para los campos asociados al "Compañía" tendrán como texto inicial "Compañía:"
 - Para los campos asociados al "CI" tendrán como texto inicial "CI:"
- ✓ Para el caso 8668 se adicionan los Tag's "Compañía: Descripción" y "Compañía: Ciudad"

CASO 8863:

- ✓ Se agrega nueva funcionalidad en la consola de configuración que permite definir turnos de trabajo, esta funcionalidad está destinada a administrar la disponibilidad de los especialistas en una mesa de servicios para proporcionar mayor cubrimiento a la gestión de casos.

Aplica para la asignación de casos a especialistas en turno activo tanto en creación por cualquier medio disponibles, como en edición de casos.

Para implementar esta funcionalidad se debe acceder a la consola de configuración (configuración > Turnos) como se muestra a continuación:



Luego de ingresar a la opción “*Turnos*” se procede a definir el tiempo de trabajo dando clic en el botón “*nuevo*”, en esta ventana (punto 1.) se selecciona el grupo de especialistas (si se desea aplicar la funcionalidad de turnos para varios grupos, es necesario crear un nuevo turno por cada grupo a configurar) y el periodo total de tiempo para el cual van a asignarse los turnos de trabajo como se muestra en la siguiente imagen, (**una vez haya finalizado el periodo definido no aplica la funcionalidad de turnos.**)

Agregar nuevo turno

Nombre

Test

Descripción

Semana de prueba

Grupos de Especialistas

1. Escoja un grupo de especialistas:

<input type="radio"/> Aranda Argentina	<input type="radio"/> Aranda Brasil	<input type="radio"/> Aranda Chile	<input type="radio"/> Aranda Colombia
<input type="radio"/> Aranda Costa Rica	<input type="radio"/> Aranda Guatemala	<input type="radio"/> Aranda Mexico	<input type="radio"/> Aranda Perú
<input type="radio"/> Aranda Preventa	<input type="radio"/> Aranda Venezuela	<input type="radio"/> CAB / CAB EC	<input type="radio"/> Comercial
<input type="radio"/> Control de Calidad	<input checked="" type="radio"/> CYS	<input type="radio"/> Desarrollo	<input type="radio"/> Dir Producto
<input type="radio"/> Grupo_test	<input type="radio"/> Investigación	<input type="radio"/> Mercadeo	<input type="radio"/> Release
<input type="radio"/> Reportes	<input type="radio"/> SOPORTE		

Ejecutar

Desde
Hasta

(Ejemplo: En este caso el grupo CYS va tener turnos de trabajo comprendidos entre el rango de fechas que se muestra en la imagen)

Después de dar clic en siguiente aparecerá la ventana (punto 2.) que se muestra a continuación la cual permite crear el horario del turno de trabajo:

Turnos

2. Revise y adicione los horarios que corresponden al grupo de especialistas

[Adicionar Horario](#)

Para agregar la configuración de horario se debe dar clic en el botón “*Adicionar Horario*”, se desplegará una ventana la cual permite definir el horario de trabajo para cada día de la semana:

Agregar un nuevo horario ✕

Nombre

Descripción

Lunes	Martes
Inicio <input type="text" value="08:00 a.m."/> Fin <input type="text" value="11:00 a.m."/>	Inicio <input type="text" value="08:00 a.m."/> Fin <input type="text" value="11:00 a.m."/>
Miércoles	Jueves
Inicio <input type="text" value="08:00 a.m."/> Fin <input type="text" value="11:00 a.m."/>	Inicio <input type="text" value="08:00 a.m."/> Fin <input type="text" value="11:00 a.m."/>
Viernes	Sábado
Inicio <input type="text" value="08:00 a.m."/> Fin <input type="text" value="11:00 a.m."/>	Inicio <input type="text"/> Fin <input type="text"/>
Domingo	
Inicio <input type="text"/> Fin <input type="text"/>	

Cuando se finalice la creación del turno de trabajo dar clic “guardar” para almacenar el turno, en caso de querer definir uno nuevo, se debe dar clic en el botón *guardar y añadir*.
Teniendo el (los) turno(s) creado(s) se procede a asignar los especialistas (punto 3.) que van a trabajar en ese horario seleccionando el turno y dando clic en el botón “Adicionar Usuarios”.

Especialistas asociados al turno

3. Añada los especialistas que apliquen con el horario seleccionado

En esta ventana que se despliega a partir de la acción anterior, muestra los especialistas asociados al proyecto y es el punto donde se seleccionan los especialistas del grupo que van a pertenecer al turno que se está configurando.

Asociar especialistas al turno ✕

Nombre

Turno 10 - 3 pm

Usuario Especialista

Usuario de pruebas 1 Usuario de pruebas 2

Por ultimo dar clic en “finalizar” para regresar a la pantalla principal de configuración almacenando la configuración realizada:

Turnos

Permitir reasignar casos a usuarios fuera de turno

Nombre	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Grupos de Especialistas
Test	Semana de prueba	05/08/2015	31/01/2016	CYS

Navegación de paginas: < 1 > | Pagina actual 1 de 1, registros 1 al 1 de 1.
 Cambiar página: 1 Ir Registros por página: 10 Cambiar

Para permitir que los especialistas de un turno reasignen (a través del módulo Reasignaciones) casos a otros especialistas que no hagan parte de su mismo turno, se debe marcar la opción “Permitir reasignar casos a usuarios fuera de turno” como se aprecia en la imagen anterior.

En la pestaña de licenciamiento se incluyó una nueva columna llamada “Turno” que permite visualizar el estado del turno de un especialista que se encuentre autenticado en la consola Front End:

Licencias

Licencias Licencias Nombradas Licencias concurrentes por proyecto

Listado de licencias vigentes
 Cantidad de licencias usadas =3 Cantidad de licencias registradas =45
 Cantidad de licencias nombradas =20

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Tipo	Usuario	Sesión	Fecha de Inicio	Fecha último acceso	Dirección Ip	Versión Windows	Turno
Licencia Concurrente	crey2	dkbi0yu4w3t	05/08/2015 16:32:17	05/08/2015 16:32:17	192.168.1.185		No
Licencia Concurrente	crey1	ppltof4543jr	05/08/2015 16:32:10	05/08/2015 16:32:10	192.168.1.185		Si
Licencia Concurrente	pcano	tiwdl045tl2rn	05/08/2015 16:32:44	05/08/2015 16:32:44	192.168.1.185		Sin configuración

Interpretación:

No: El especialista está utilizando una licencia fuera del turno de trabajo.

Si: El especialista está utilizando una licencia y se encuentra trabajando en turno.

Sin configuración: El especialista está utilizando una licencia pero no está asignado a ningún turno.

NOTAS:

1. El balanceo de casos se realiza teniendo en cuenta la definición de turnos de trabajo, es decir, el tipo de balanceo configurado asignara los casos únicamente a los especialistas de turno activo.
2. Si se tiene configurada la opción **Asignar al responsable de grupo**, los casos se asignan teniendo en cuenta esta configuración de balanceo aun cuando el responsable del grupo no se encuentre en un turno de trabajo activo.
3. Los especialistas que se encuentren fuera de turno podrán autenticarse a la consola ASDK, sin

embargo, al momento de crear un caso el especialista que se va a cargar por defecto es el autenticado.

4. Los especialistas de un grupo que no tengan turno asociado, aparecerán disponibles para la asignación de casos junto con los especialistas que tengan turno activo.

CASO 8889:

- ✓ Se crea un nuevo campo denominado "*Fecha recepción correo*", en este campo se guardará la fecha en que se creó el correo dentro del buzón. Para poder visualizar este campo hay que tener en cuenta:
 - El nuevo campo se visualizara en la pestaña de Tiempos/ANS
 - Se mostrara la fecha y hora de creación
 - Se visualizara el campo solo cuando el caso haya sido creado por medio del Case Creator
 - Se visualizaria solo para los casos tipo Requerimiento de Servicios, Incidente y Cambios.
 - Este campo no se podrá editar
 - Se visualiza junto con el campo "Fecha de Registro"
 - Este campo no es retroactivo, es decir aplicara solo para casos creados después de la actualización del parche.

CASO: 8861

- ✓ Desde la consola de Aranda ServiceDesk Windows y Web al editar un caso que se encuentre asociado a un CI creado a partir de una estación de Aranda Asset Management, se podrá tomar control remoto de esa estación de forma directa (La misma funcionalidad de Aranda Asset Management para control remoto).
- ✓ Esta nueva funcionalidad se puede ejecutar desde Aranda ServiceDesk en la edición de un caso, utilizando la opción que se muestra en la siguiente imagen:

The screenshot displays the Aranda SERVICE DESK interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Solicitudes', 'Requerimientos de Servicio', 'Incidentes', and 'Problemas'. The main area shows the 'Editar / Detalles - Problema' form for 'Código del Caso: 113'. The 'Autor' field is set to 'BG-D-ATARRIFA01' and is highlighted with a red box, indicating the remote control functionality. Other fields include 'Impacto: Alta', 'Urgencia: Alta', and 'Prioridad: Alta'. The 'Error Conocido' checkbox is unchecked. The 'Jerarquía: Asignación' and 'Descripción' fields are visible at the bottom.

- ✓ Para el uso de esta funcionalidad desde la consola web de ASDK, se requiere configurar la URL de Aranda Asset Management Web en la opción (Opciones - Resumen - Control remoto) de la consola de configuración de Aranda Service Desk "BLOGIK":

Resumen	
Adjuntar archivos a casos	
Dirección del servidor de archivos	<input type="text" value="http://192.168.3.188/afs/"/>
Tamaño máximo de archivos adjuntos (MB)	<input type="text" value="30"/>
Enviar link encuesta de satisfaccion	
Nombre del servidor web	<input type="text" value="http://192.168.3.188/usdk/"/>
Seleccione el idioma de las notificaciones del sistema	
<input checked="" type="radio"/> Español <input type="radio"/> Inglés <input type="radio"/> Portugués	
Control Remoto	<input type="text" value="http://192.168.1.123/Aranda.AAM.Web"/>
Tiempo de vida licencia	Opciones específicas
Tiempo que debe transcurrir para el vencimiento de la licencia (min)	<input type="checkbox"/> Activar filtro de servicios en la creación de casos
<input type="text" value="60"/>	<input type="checkbox"/> Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos
Tiempo de bloqueo registro	Estadísticas
Tiempo que podrá estar bloqueado un registro para edición (min)	Número de acciones existentes : 0
<input type="text" value="10"/>	Número de categorías existentes : 1171
	Número de reglas existentes : 63
Tipo de Registro predefinido - Consola Especialista	
Requerimientos de Servicio	Incidentes
<input type="text" value="TELEFONICAMENTE"/>	<input type="text" value="MAIL"/>
Problemas	Cambios
<input type="text" value="TELEFONICAMENTE"/>	<input type="text" value="WEB"/>

Nota: Para más información sobre el control remoto por favor verifique el siguiente link:

http://www.arandatraining.com/wiki/index.php?title=Toma_de_control_remoto_en_AAM_8.0

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 8.0.54.