

NOMBRE DEL PRODUCTO:		ARANDA SERVICE DESK WEB	
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:		8.10.1	
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
<p>CASO 9998:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se corrige el error que se presentaba al momento de cambiar el estado de un caso, de igual manera se implementó una mejora a la consola, bloqueando la barra superior mientras carga la página, esto con el fin de permitir al navegador cargar toda la información relacionada con el caso de forma correcta. <p>CASO 10014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza corrección a la visualización de campos para la consola USDK, al momento de realizar la configuración, se visualizaran solo los campos que se marquen como visibles desde la consola BASDK. <p>CASO 10043:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se corrige procedimiento en base de datos para que inserte correctamente el registro de un calendario nuevo en la respectiva tabla. <p>CASO 10051:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza ajuste en la configuración de relaciones entre campos adicionales (combo) para que los datos lookups se puedan reutilizar sin importar las veces que se hayan relacionado a otros campos. <p>CASO 10034:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se corrige falla en el buscador de usuarios que van a ser asociados a un servicio para que permita utilizar cualquier campo por el que se desee realizar la búsqueda. 			
DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS			
<p>CASO 8830:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se implementa nuevo módulo de encuestas en la consola de configuración BASDK. Este módulo permite la creación de múltiples encuestas por proyecto, envió de encuestas de forma manual a cualquier usuario asociado al proyecto sin depender de la acción de una regla. <p>Para activar el nuevo módulo de encuestas se debe acceder a la consola de configuración – Opciones – Resumen, en el campo <i>Dirección API de encuestas</i> ingresar la URL del nuevo sitio de encuestas (ASDK.Survey.API) que se incluye en el instalador “Aranda.ASDK.Web.Installer.exe”. Se debe realizar la respectiva configuración de la cadena de conexión a la DB para este sitio:</p> <p>Motor SQL: Realizar la configuración normalmente a través del AWCF como se hace con los demás sitios de Aranda Service Desk.</p> <p>Motor ORACLE: Editar el archivo Web.Config ubicado en la ruta de instalación del sitio de encuestas, ejemplo: <code>C:\inetpub\wwwroot\ASDK.Survey.API\web.config</code>, y realizar las siguientes modificaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicar la etiqueta entityFramework, modificar el defaultConnectionFactory, por defecto está predeterminado Motor SQL, por tal razón es necesario eliminar la etiqueta de comentario (<code><!-- --></code>) de Oracle y poner como comentario el defaultConnectionFactory de SQL, debe quedar como se muestra a continuación: <pre><entityFramework> <defaultConnectionFactory type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.OracleConnectionFactory, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework" /></pre>			

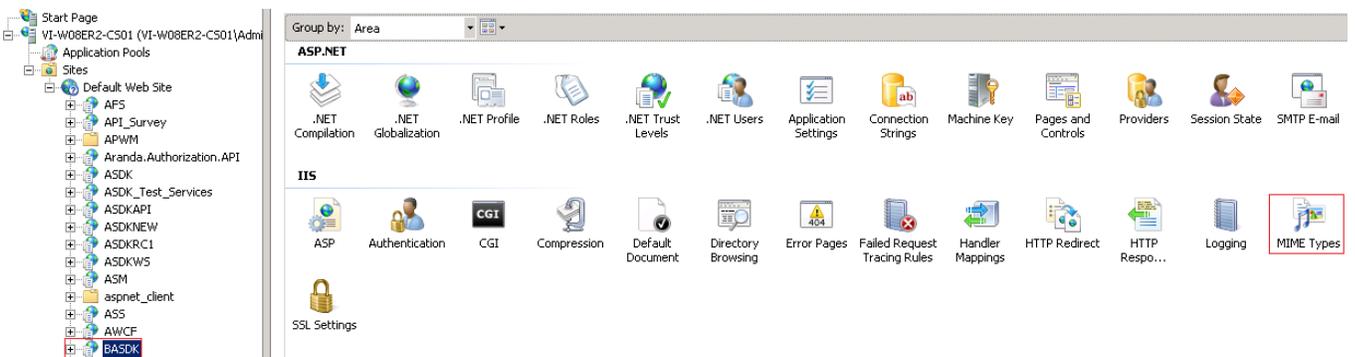
```
<!--<defaultConnectionFactory type="System.Data.Entity.Infrastructure.SqlConnectionFactory, EntityFramework" />-->
```

- Ubicar la etiqueta **connectionStrings** y modificarla para configurar la cadena de conexión a la base de datos con la estructura que se muestra a continuación:

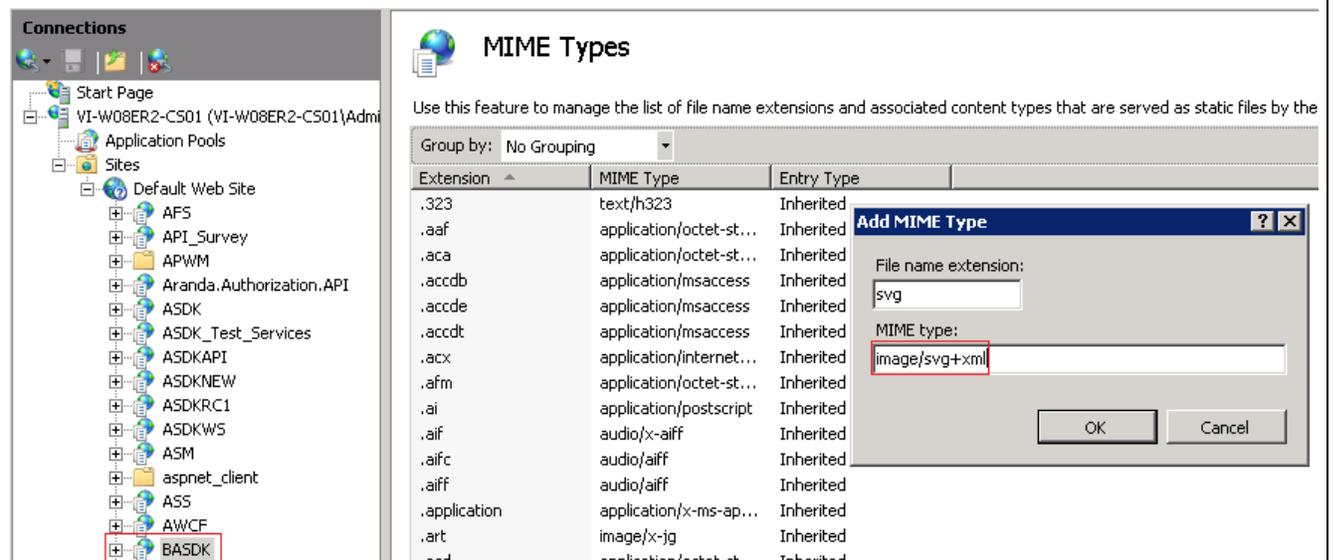
```
<connectionStrings>
  <add name="Arandaconn" providerName="Oracle.ManagedDataAccess.Client" connectionString="User
  Id=USUARIO;Password=CLAVE;Data
  Source=(DESCRIPTION=(ADDRESS=(PROTOCOL=TCP)(HOST=SERVER)(PORT =
  1521))(CONNECT_DATA=(SERVER = DEDICATED)(SERVICE_NAME = nombre del servicio)))" />
</connectionStrings>
```

Después de haber realizado la configuración a la base de datos se debe agregar la extensión: **image/svg+xml** en los MIME Types del sitio BASDK.

Ingresar a la configuración del ISS seleccionar el sitio BASDK y dar doble clic en la opción MIME Types:



Dar clic en Add y agregar la extensión indicada como se muestra en la siguiente imagen:



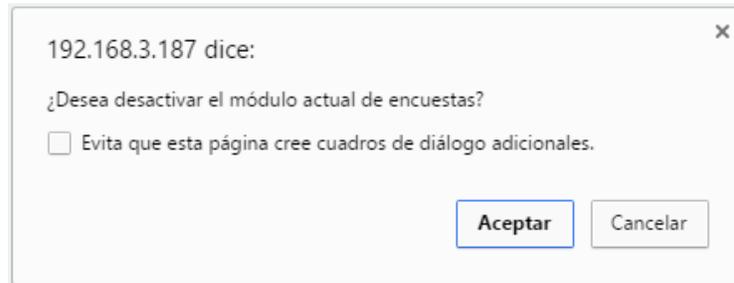
Ingresar la dirección del sitio de encuestas como se muestra en la siguiente imagen:

Resumen	
Adjuntar archivos a casos	
Dirección del servidor de archivos	<input type="text" value="http://Server/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://Server/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://Server/AAM/"/>
Tiempo de vida licencia	Opciones específicas
	<input type="checkbox"/> Activar filtro de servicios en la creación de casos
	<input type="checkbox"/> Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos
	<input checked="" type="checkbox"/> Habilitar integración con Aranda Field Services
	Dirección del servidor web
	<input type="text" value="http://local.dev/AFLS/"/>
	Dirección del Api REST
	<input type="text" value="http://Server/ASDKAPI/"/>
	Sitio de autorizacion
	<input type="text" value="http://Server/Aranda.Authorization.API/"/>
	Dirección API de encuestas
	<input type="text" value="http://Server/ASDK.Survey.API/"/>
Tiempo que debe transcurrir para el vencimiento de la licencia (min) <input type="text" value="60"/>	

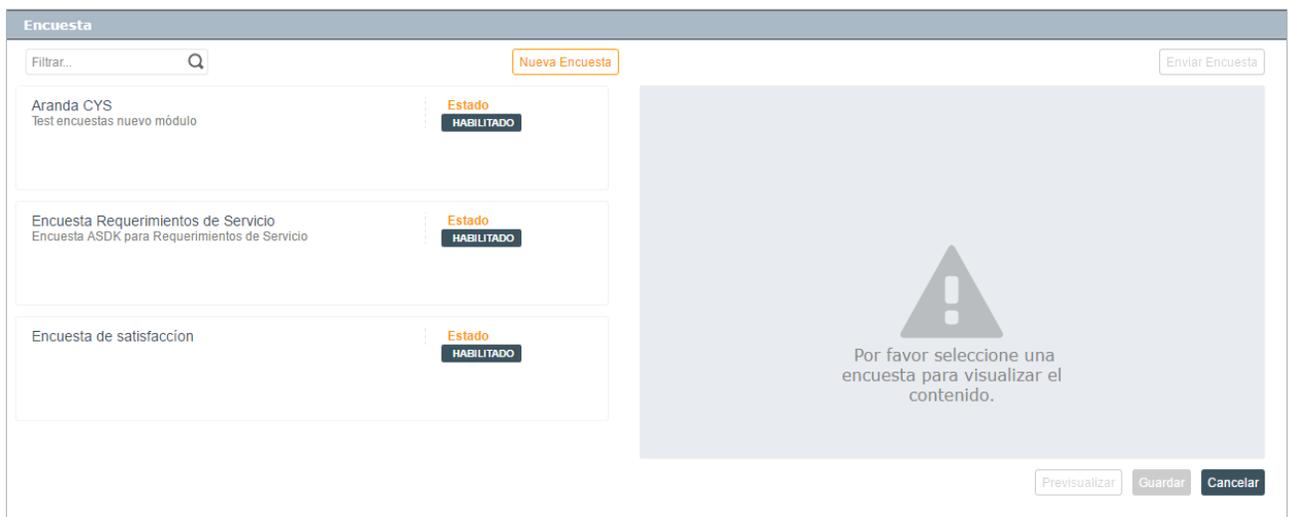
Adicionalmente se debe acceder a la pestaña Opciones – Encuestas en la consola de configuración y dar clic en el botón *Usar nuevo módulo* como se muestra a continuación. **Tenga en cuenta que en el momento de activar el nuevo módulo no se puede volver a gestionar o configurar la encuesta existente, el módulo antiguo desaparece completamente.**

Encuesta			
 Guardar	<input type="button" value="Usar nuevo módulo"/>		
Pregunta	Activo	Obligatorio	Pregunta para regla
La disponibilidad de nuestros ingenieros de soporte fue:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La actitud y disposición del ingeniero(a) de soporte quien le atendió fue:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La preparación y conocimiento del ingeniero(a) de soporte es:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La solución al problema por el cual Ud. recurrió a Soporte Técnico fue:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo de entrega de la solución fue:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La facilidad para acceder al servicio de Soporte Técnico es:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nivel de satisfacción general en relación al Soporte Técnico es:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

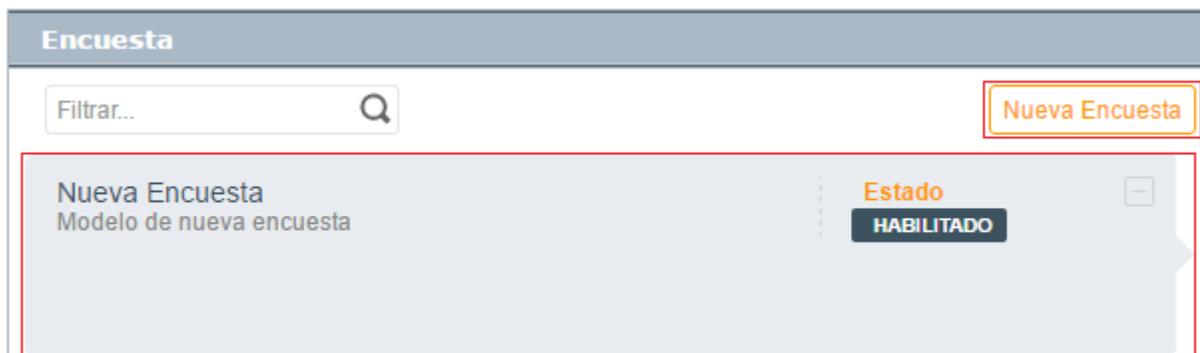
Aparece el siguiente mensaje informando la desactivación del módulo, por tal razón se sugiere realizar una copia de las preguntas de la encuesta actual.



Luego de activar el nuevo módulo de encuestas aparece la siguiente el siguiente formulario para la respectiva configuración:



Para crear una nueva encuesta se debe dar clic en el botón **Nueva Encuesta** ubicado en la parte superior central, inmediatamente aparece el formulario creación de encuesta:



En el panel derecho del formulario pestaña *Información General* se encuentran los campos para definir Nombre, Título y Descripción de la encuesta:

The screenshot shows the 'Información General' tab. At the top, there are two tabs: 'Información General' (active) and 'Preguntas'. Below the tabs, there are several fields:

- Habilitar Encuesta:** A toggle switch set to 'Si'.
- Nombre de la encuesta:** A text input field containing 'Encuesta Aranda Software'.
- Título de la encuesta:** A text input field containing 'Encuesta de satisfacción'.
- Descripción de la encuesta:** A text input field containing 'Encuesta de satisfacción de clientes Aranda Software'.

En la pestaña *Preguntas* se definen las preguntas que van a hacer parte de la encuesta, para crear una pregunta de debe dar clic en el botón *+Nueva Pregunta*:

The screenshot shows the 'Preguntas' tab. At the top, there are two tabs: 'Información General' and 'Preguntas' (active). Below the tabs, there is a dashed box containing the survey title and description: 'Encuesta de satisfacción' and 'Encuesta de satisfacción de clientes Aranda Software'. Below this box is a large orange button with a plus sign and the text '+ Nueva Pregunta'.

Posteriormente aparece el formulario para la creación de preguntas de la encuesta en donde se encuentran los campos: Pregunta, Texto de ayuda y Tipo de pregunta, adicionalmente se puede definir si la pregunta va a ser obligatoria y finalmente el botón *Aceptar* para guardar la pregunta.

El campo Tipo de pregunta permite elegir cuatro (4) opciones diferentes:

Abierta: Pregunta que permitirá el usuario ingresar comentario u observación según corresponda.

Verdadera o Falsa: Pregunta de tipo SI o NO (cerrada), cuenta con la opción de habilitar una justificación de acuerdo a la respuesta del usuario, adicionalmente se puede definir si la justificación es obligatoria de la siguiente manera:

The screenshot shows the configuration options for a 'Verdadera o Falsa' question. On the left, under the heading 'Si la respuesta es:', there are three radio buttons: 'Cualquiera', 'Si' (selected), and 'No'. On the right, under the heading 'Título para indicar la justificación de la respuesta', there is a text input field containing '¿Por qué?' and a checked checkbox labeled 'Justificación obligatoria' with a help icon.

Calificación: Permite establecer un rango de calificación entre 1 y 10, de igual forma que el tipo de pregunta anterior se permite habilitar justificación.

Personalizada: Este tipo de pregunta permite definir respuestas (como mínimo 2) de acuerdo a la necesidad requerida.

En los siguiente pantallazos se muestra el formulario de configuración de la información general de la encuesta y la creación de preguntas:

Información General

Preguntas

Encuesta de satisfacción

Encuesta de satisfacción de clientes Aranda Software

1

Pregunta *

Escriba una pregunta. Ej. ¿El soporte cumplió con sus expectativas?

Texto de ayuda (Opcional)

Ej. Indique el soporte prestado en el último mes.

Tipo *

Abierta

Pregunta abierta con respuesta libre.

Obligatoria Habilitar justificación Incluir en las estadísticas

Aceptar

+ Nueva Pregunta

1

Pregunta *

Escriba una pregunta. Ej. ¿El soporte cumplió con sus expectativas?

Texto de ayuda (Opcional)

Ej. Indique el soporte prestado en el último mes.

Tipo *

Seleccionar

Abierta

Pregunta abierta con respuesta libre.

Verdadera o Falsa

Pregunta cerrada con respuesta Si o No.

Calificación

Puntuación entre el mínimo y máximo valor.

Personalizada

Selección múltiple con única respuesta.

Después de definir las preguntas necesarias se finaliza la creación dando clic en el botón *Guardar* al final del formulario de la encuesta.

La eliminación de una encuesta se realiza seleccionando la encuesta y dando clic en el icono eliminar mostrado en la siguiente imagen:



*Tenga en cuenta que únicamente se pueden eliminar encuestas que no hayan sido respondidas, si la encuesta fue contesta en algún momento aparece el siguiente mensaje informativo:

Esta encuesta ya se encuentra respondida por lo tanto no se puede eliminar

Para realizar el envío de encuestas manuales debe seleccionar la encuesta que se desea enviar y luego dar clic en el botón *Enviar Encuesta*:

En la siguiente ventana se diligencian los campos Asunto y Cuerpo del mensaje, la opción buscar permite realizar la búsqueda de usuarios por los criterios: Nombre, Alias o Correo, del listado del resultado de la búsqueda se selecciona el usuario deseado, se agrega dando clic en el botón con el símbolo “+” y se finaliza dando clic en el botón “Enviar”.

Enviar encuesta "Encuesta de satisfacción" ✕

Encuesta

Por favor diligenciar la siguiente encuesta:

test Buscar

Nombre	Correo Electrónico
Usuario de pruebas 1	test@arandasoft.com
Usuario de pruebas 2	test@arandasoft.com
Usuario de pruebas 3	test@arandasoft.com
Usuario de pruebas 4	test@arandasoft.com
Usuario de pruebas 5	test@arandasoft.com
Usuario de pruebas 6	test@arandasoft.com

+
-
Total registros 10

Usuario de pruebas 1 (test@arandasoft.co

Enviar

- ✓ Se implementó la opción **ENVIAR ENCUESTA** en las acciones de las reglas para realizar el envío de una encuesta mediante una condición (Ej: Estado = Cerrado) tal cual como se ha venido manejando hasta el momento:



Luego de seleccionar la acción, en el campo Encuesta se listan todas las encuestas creadas en el nuevo módulo, se debe seleccionar una de ellas y proceder a diligenciar los demás campos:

	Nombre	Orden	
Seleccionar ✖	ENVIAR C ORREO	1	Encuesta
Seleccionar ✖	ENVIAR ENCUESTA	2	Enviar

Asunto

Cuerpo

Encuesta Requerimientos de ser ▼
Encuesta Requerimientos de servicio
 Encuesta Incidentes
 Encuesta Cambios
 Encuesta de satisfacción

 Agregar Tag

Por último en el cuerpo del mensaje de deben incluir los TAGS de la encuesta (tal como ha venido haciendo con el módulo actual) para que sea enviada al cliente mediante correo como se muestra a continuación:

> Tipo de Acción **ENVIAR ENCUESTA** 

	Nombre	Orden	
Seleccionar ✖	ENVIAR C ORREO	1	Encuesta
Seleccionar ✖	ENVIAR ENCUESTA	2	Enviar

Asunto

Cuerpo

Encuesta Requerimientos de ser ▼
 Cliente ▼
 Su caso ha sido cerrado

 Agregar Tag

 Agregar Tag

 Aplicar Cambios

Cordial saludo:

Le informamos que el caso que usted registró en Aranda Support Center ha sido cerrado. Le invitamos a responder la encuesta de satisfacción:

/SURVEY_LINK_START/Clic aquí para responder/SURVEY_LINK_END/

Cuando el usuario final recibe el link de encuesta y lo abre, aparece una ventana como la que se muestra a continuación con la información de la encuesta. En el botón *VER DETALLE* se puede ver la descripción completa del caso solucionado:

Encuesta de Satisfacción al Cliente

Encuesta Incidentes
Encuesta Incidentes

Número de caso
27409
Descripción
5765456

[VER DETALLE](#)

01 **Incidentes solucionado, explique**

02 **El tiempo de solución del requerimiento se cumplió?**

Si No

03 **Califique el nivel de atención de 1 - 10 ***

Calificación

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

04 **Seleccione el tipo de atención:**

Bueno
 Malo

[Enviar Encuesta](#)

Para ver los resultados de las encuestas nuevas en la consola de Especialistas ASDK se debe dar clic en la pestaña *Resultados* allí se muestra el link: [Ver resultado de encuestas](#), este link abre una página que permite conocer el resultados de la(s) encuesta(s) del caso:

-  Solicitudes
-  Requerimientos de Servicio
- Caso
- Datos Adicionales
- Histórico
- Relaciones
- Tiempos/ANS
- Soluciones
- Tareas
- Resultados**

Ver / Detalles - Requerimientos de servicio

Código del Caso: 48605

[Ver resultado de encuestas](#)

Si un caso tiene varias encuestas se activan los botones de desplazamiento derecha-izquierda señalados en la imagen siguiente, así se podrán ver todas las encuestas del caso:

Encuesta de Satisfacción al Cliente

Encuesta Especial para todos los casos

Número de caso
48605
Descripción
dddd
Número de caso
AR605
VER DETALLE

01 Pregunta A *

02 Pregunta B *

03 Pregunta C *

Si No

Enviar Encuesta

De igual manera aplica la visualización en la consola USDK, en caso de que un caso tenga varias encuestas el usuario final puede verlas y diligenciarlas desplazándose como se menciona en la descripción de la imagen anterior.

Nota: Es posible que la encuesta actual se continúe enviando luego de activar el nuevo módulo, para que esto no ocurra se debe desactivar o modificar la regla que envía la encuesta antigua y desactivar las preguntas de la encuesta antigua.

CASO 8844:

- ✓ Se implementa nuevo módulo de programación de encuesta, que permite definir una encuesta para programar su envío mediante condiciones de regla, adicionalmente se cuenta con la opción de establecer un porcentaje de envío dependiendo de la cantidad de casos que cumplan con la condición de regla.

El módulo de programación se activa únicamente al activar el nuevo módulo de encuestas de forma automática

Para hacer uso de esta funcionalidad se debe ingresar en la consola de configuración a la pestaña Configuración - Notificación de Encuesta – Programación, aparece una ventana como la que se muestra a continuación:

Notificación de Encuesta

Programación Recordatorio

Puede configurar el envío periódico de las encuestas, y usarlo en las acciones de una regla para informar a los usuarios.

Listado de notificaciones Adicionar

Identificador	Asunto	Fecha de Inicio
Total registros 0		

Para agregar una programación se debe dar clic en el botón *Adicionar*, después aparece el siguiente formulario que debe ser diligenciado con la información de la programación:

Configuración General

Estado: Activo Inactivo

Encuesta:

Periodicidad:

Frecuencia: Día

Ejecutar desde: Hora de ejecución:

Configuración del Mensaje

Asunto:

Mensaje:

Guardar ó Cancelar

El campo *Encuesta* lista las encuestas disponibles para programación creadas desde el nuevo módulo:

Encuesta

Periodicidad

Día del mes

- Encuesta Cambios
- Encuesta Requerimientos de Servicio**
- Encuesta Incidentes
- Encuesta Cambios
- Encuesta para envío manual
- Encuesta Especial para todos los casos

En el campo *Periodicidad* muestra las siguientes opciones de envío de la programación:

En el campo *Frecuencia* se define cada cuanto tiempo se envía la encuesta programada, si la frecuencia es 2 como se define en la siguiente imagen, el acumulado de encuestas que cumplen la condición de regla se realiza diario pero se envía cada 2 (dos) días desde la última fecha de envío.

Como se muestra a continuación el primer envío de encuesta programada se realizó el día 20/05/2016 a las 6:00pm, de ahí en adelante se acumulan las encuestas programadas y el envío se realiza cada dos días a partir la última fecha de envío.

El siguiente paso es diligenciar la *configuración del mensaje* y se finaliza dando clic en el botón Guardar. La programación creada se visualiza en la grilla de programaciones, si se desea eliminar debe darse clic derecho Borrar como se muestra a continuación:

Listado de notificaciones

[Adicionar](#)

Identificador	Asunto	Fecha de Inicio
37	Borrar esta programada Requerimientos	20/05/2016 18:00:00

< 1 > Total registros 1

Teniendo la encuesta programada definida se precede a configurar la regla para que se realice el respectivo envío. Desde la consola de configuración Itil – reglas, crear una regla, definir la condición deseada para el envío de la encuesta programada.

En las acciones de la regla se debe seleccionar la nueva acción **PROGRAMAR ENCUESTA** como se muestra en la siguiente imagen:

Nuevo / Regla

» Tipo de Acción **PROGRAMAR ENCUESTA** 

Nombre

- ENVIAR CORREO
- GENERAR ALARMA
- MODIFICAR ITEM
- MODIFICAR RELACIONADOS
- CREAR ITEM
- INVOCAR WEB SERVICE
- ASOCIAR
- ENVIAR ENCUESTA
- PROGRAMAR ENCUESTA**

En el formulario que aparece a continuación se debe seleccionar la encuesta programada, a quien se va a enviar la encuesta (Cliente), y finalmente el porcentaje de envío. Se finaliza dando clic en *Aplicar Cambios* y luego en el botón *Guardar* de la regla:

Editar / Regla

» Tipo de Acción **PROGRAMAR ENCUESTA** 

Nombre	Orden
Seleccionar  ENVIAR ENCUESTA A 1	1
Seleccionar  PROGRAMAR ENCUESTA 2	2

Programación

Enviar

Enviar al siguiente porcentaje de casos:

 **Aplicar Cambios**

Notificación de encuesta programada **Cliente**

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 8.0.62.