NOMBRE DEL PRODUCTO			ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8 12 0
VERSIÓN DE ACTUALIZAC	IÓN QUE SE	LIBERA:	8.12.0
FECHA DE LIBERACIÓN			14/10/2016
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
		,	
DESCRIPCIÓN DE CADA E			
CASO 10076:			
 Se ajusta procedimie 	ento de base	e de datos "AFW_PASSW	VORD_HISTORY" para solucionar el error que se
presentaba al momer	nto de intenta	r cambiar contraseña en	la consola USDK con base de datos Oracle.
CASO 10168:			
✓ Se adicionan validaci	ones en las c	consolas de ServiceDesk	para resolver las vulnerabilidades detectadas entre
las aplicadas se encu	uentran "X-Fra	ame", "X-XSS", "X-Conte	nt-Type" v "Autocomplete in input".
CASO 10191:		- I'ded en le severele de	
✓ Se implementa una r ol problema do paya	nueva funcior	nalidad en la consola de	configuración web de Aranda AWCF que soluciona
Https://a.continuación	se muestra l	a nueva onción "Conexió	n SSI " que se visualiza en la consola AWCF
🗾 🗋 Aranda SOFTWARE COM			and all all all all all all all all all al
	192.168.3.138/AWCF/	/Pages/DBConfigurator.aspx	☆ :
Aplicaciones 🗋 *ASDK	RC1-SQL 🗋 *ASDKRC1	1-ORACLE 🗋 ASDK-SQL 🖺 ASDK-ORACLI	AWCF-SQL D AWCF-ORACLE >> D Otros marcadores
			administrator 🔎 <u>Cerrar Sesión</u>
	Configurato	r®	
	configurator		
Sitios Web de A	randa	Tipo de autenticación Forms	Conexión por defecto
I. Aranda		 Tiempo de Expiración (minutos) 60 	Conexión SSL 🗹
in Sitios Web		Nombre de la Servidor d	e base de Base de datos Usuario Base de
⊡ Default Web	Site	conexión datos	datos
AFLS		Arandaconn BG-D-SER	VER18\TEST CYSPRODUCCION CYS MSSQL
ASS			
UASS Arada A	uthorization ADL		
AAM	uthonzation.API		
Survey			
····· ASDK			
ASDK.Sur	vey.API		
···· ASDKWS			
BASDK			
USDK	d Admin		
Para contar con esta	nuovo funcio	nalidad ca daha tanar an	cuenta los siguientes puntos

- Para contar con esta nueva funcionalidad se debe tener en cuenta los siguientes puntos
 - 1. La consola AWCF identifica cuales son los sitios que tienen servicios API y sólo en esos se muestra el chech "Conexión SSL"
 - 2. Cuando el check está desmarcado (por defecto viene así), la consola está por navegación Http
 - 3. Al marcar el check "Conexión SSL" no es necesario guardar cambios, automáticamente la consola AWCF modifica el archivo web.config insertando los parámetros para que la consola ahora soporte navegación segura Https
 - 4. Se debe contar con un ambiente correctamente configurado para garantizar la navegación segura por protocolo Https (Enlace Https en el IIS, Requerir SSL, etcétera).



CASO 10207:

✓ Se realiza ajuste en la consola USDK para optimizar los tiempos de respuesta de la misma al momento de realizar login, la modificación se realiza en el procedimiento que realiza la consulta de los casos que se debe mostrar para el usuario que se está autenticando.

CASO 10210:

✓ Se realiza ajuste en los servicios de la consola ASDKV8 para la vista de los casos "Próximos a vencer" adicionando el criterio "< 100%" del progreso, es decir, en la vista de "Próximos a vencer" se van a mostrar los casos cuyo progreso sea mayor o igual al 80% (>=80%) y menor que 100% (<100%).</p>

CASO 10215:

✓ Se realiza ajuste en el formulario de las encuestas para que se visualice correctamente el detalle del caso, la consola mostrará en el resumen del caso el ld compuesto y el asunto del mismo, al pulsar el botón de ver los detalles, se visualizará el ld compuesto del caso, la descripción y la solución del mismo.

CASO 10214:

 Se realiza ajuste en la consola ASDKV8 para solucionar el inconveniente que se presentaba en los campos adicionales mapeados al momento de convertir una solicitud a Requerimiento, incidente o cambio. Adicionalmente se ajusta conflicto que se detectó al intentar borrar campos tipo fecha y numéricos cuando no son obligatorios, no se podía limpiar los campos.

CASO 10217:

✓ Se realizan modificaciones al módulo de Tareas, esto con el fin de evitar vacíos en la gestión de las Tareas y que estas no queden activas por la selección previa de un Estado o una Razón que no se encuentran configuradas previamente. Para esto, al momento de asociar un Procedimiento, solo se visualizaran los Estados y Razones que intervienen en los diferentes flujos de las Tareas, con esto, el usuario las podrá gestionar y no quedaran vacíos que generen errores en el flujo.

CASO 10222:

✓ Se realiza ajuste del listado de casos en la consola ASDKV8, ya se visualiza la fecha estimada de solución y atención en el listado de casos para los Requerimientos de servicio y los Incidentes, el problema ya se encuentra resuelto en la liberación del parche correspondiente al mes de Agosto con versión de Bases de datos 8.0.65.

CASO 10224:

- Se realiza corrección al procedimiento encargado de cargar los archivos adjuntos al AFS, al momento de subir un archivo, guardara el link de forma correcta.
- ✓ Si el archivo viene con espacios al inicio del nombre, al momento de subirlo, el sistema lo validara y eliminara los espacios, dejando solo el texto del nombre.

CASO 10225:

✓ Se optimiza la consulta S-R del procedimiento PRC_ASDK_CATEGORY que obtiene las categorías activas dada una categoría padre, se logra una disminuir los tiempos de respuesta de la consola al desplegar el árbol de categorías.

CASO 10226:

✓ Se realiza modificación a las Reglas Modificar Item y Modificar Relacionado, para que permita dejar vacíos los campos Impacto, Urgencia y Prioridad, y no se carguen por defecto con algún valor.

CASO 10227:

 Se realiza ajuste en la consola ASDKV8 para solucionar el problema de desajuste del nombre del especialista que se evidenciaba al tratar de cerrar sesión en la consola utilizando explorador IE11 y FireFox Mozilla

CASO 10229:

✓ Se realiza validación y ajustes en las consolas ASDKV8 y USDKV8 para que funcionen correctamente con



Sigle Sign On, el problema ya se encuentra resuelto en la liberación del parche correspondiente al mes de Agosto con versión de Bases de datos 8.0.65.

CASO 10230:

- ✓ Se realiza actualización al módulo de autenticación, para que permita el ingreso y validación con el Dominio, ya sea que se conecte por el puerto 389 o por el puerto seguro 636.
- ✓ Sin embargo, para que la conexión con el puerto seguro 636 sea exitosa, en la configuración del dominio se debe actualizar el campo "Security" con el numero "2", esto indicaría que la conexión la realizara por puerto seguro. Esta configuración se realiza en la consola "Profile", ingresando en "Configuración/Tipo de Autenticación"; se debe seleccionar el Dominio, editarlo y en "Seguridad" colocar el número 2.

🏡 Configuración tipo de autenticación 💶 🗖 🗙
Tipo autenticación Configuración de tipo de autenticación
Nombre Seguridad
Ruta INTERSEQ\{0}
Cadena de usuario CYS\{0}
Aceptar Cancelar

CASO 10232:

✓ Se realiza ajuste en procedimiento de base de datos y en servicios API para generar snapshot al momento de realizar una modificación de campos adicionales en la edición de un caso o la creación de casos desde la consola ASDKV8 y USDKV8, con el objetivo de ejecutar las reglas configuradas para campos adicionales.

CASO 10234:

✓ Se realiza ajuste en la consola ASDRkC1 para solucionar el problema que se presentaba en la razón de un caso nuevo al ser creado a partir de un caso relacionado, la consola no estaba colocando la razón "New" al crear el caso a partir de uno relacionado, en su lugar se colocaba la razón del caso a partir del cual se creaba la relación.

CASO 10235:

✓ Se realiza ajuste en la capa de servicios para corregir el error que se presentaba en los campos adicionales anidados o relacionados, no se estaba realizando bien el filtro de los valores lookups que se debían mostrar al desplegar los campos tipo lista anidados.

CASO 10239:

Se realiza ajuste en la consola USDKV8 para solucionar inconsistencia al momento de visualizar los campos adicionales que se visualizaban, al mirar la sección de adicionales de un caso creado y proceder a crear un nuevo caso, la consola mostraba los campos adicionales que se estaban visualizando antes y no los correspondientes al caso que se va a crear, esto se debía a un retraso en los tiempos de los servicios para actualizar, el problema ya se encuentra resuelto en la liberación del parche correspondiente al mes de Agosto con versión de Bases de datos 8.0.65.

CASO 10240:

✓ Se realiza ajustes en el formulario de la encuesta que se lanza desde la consola de usuarios USDKV8 para



adicionar el campo descripción del caso, con el objetivo de para permitir al usuario final validar la solución que se le dio al caso y tener criterios para responder la encuesta.

CASO 10242:

Se implementa un nuevo criterio en la condición 3 de las reglas de tareas, este consiste en validar cuando una tarea se encuentra activa o no, al asociar este criterio a una condición de regla de tareas, se puede controlar que se lancen acciones de tareas sólo cuando las tareas estén activas o sólo cuando estén inactivas.

Editar / Regla					
» Tipo de Registro	TAREAS	Ŧ			
Tipo de condición					
🔍 Condición 1 👘 Cor	ndición 2 💿 Condic	ión 3 🔍 Condición	4		
Campo TAREA ACTIVA V			Operador FALSI V	Valor	
Tipo de condición	Nombre	Campo 1	TRUE	Valor Campo 2	
Condición 3	C1	TAREA ACTIVA	=1		
Condiciones de la regla Ingrese en este espacio	la expresión que de	sea validar con las c	ondiciones que definio	ó (ej. (C1 and C2) or C3).	
C1					

CASO 10246:

✓ Se realiza ajuste del link que se construye al lanzar la encuesta desde la barra de novedades en la consola de usuarios USDKV8, ya es posible visualizar y responder la encuesta satisfactoriamente desde el caso o desde la barra de novedades, el problema ya se encuentra resuelto en la liberación del parche correspondiente al mes de Agosto con versión de Bases de datos 8.0.65.

CASO 10252:

✓ Se realizan ajustes en procedimientos de bases de datos para solucionar el problema que se presentaba en los correos de recordatorio de encuestas pendientes por responder, donde se estaba abriendo un caso con un Id diferente al del link del correo.

CASO 10254:

✓ Se realiza ajuste en la consola USDKV8 para solucionar inconsistencia al momento de mostrar las etiquetas de las categorías en diferentes tipos de casos con un mismo servicio compartido, el problema ya se encuentra resuelto en la liberación del parche correspondiente al mes de Agosto con versión de Bases de datos 8.0.65.

CASO 10255:

✓ Se realiza ajuste de los campos Descripción, Solución (o comentario solución) y las notas, para que se registre en base de datos los valores No Html en los mismos, el problema ya se encuentra resuelto en la liberación del parche correspondiente al mes de Agosto con versión de Bases de datos 8.0.65.

CASO 10259:

✓ Se realiza ajuste gráfico en la consola ASDKV8 para generar un Scroll en la grilla de votantes dentro de un cambio que tenga un proceso de votación, anteriormente no se podía visualizar correctamente el resultado de la votación, adicionalmente se ajusta el filtro de la grilla y el campo descripción de la votación es mas visible.

CASO 10260:

✓ Se realiza ajuste en la consola ASDKV8 para solucionar el problema que se presentaba en el buscador de CI dentro de un caso para el criterio de búsqueda "Modelo" del CI, adicionalmente se identifica y se ajustan los criterios "Estado" y "Centro de costos".

CASO 10261:

✓ Se realiza ajuste en los servicios API para solucionar problema de visualización de casos en la consola móvil



ASDK cuando no se tiene el permiso VIEW MY PROJECTS SERVICE REQUESTS, el problema ya se encuentra resuelto en la liberación del parche correspondiente al mes de Agosto con versión de Bases de datos 8.0.65.

CASO 10263:

✓ Se realiza ajuste en el Case Creator para que al momento de leer un mensaje de una bandeja de correo y lo convierta a un caso en la consola ASDKV8, no se pierda el Html que tiene el mensaje en el cuerpo del correo, con el objetivo de que no se pierdan los hipervínculos de las URL que tienen los mensajes. Las validaciones se realizaron con conexión Imap a servidores Office365 (Outlook) y Gmail.

CASO 10270:

✓ Se realiza ajuste en la asignación de casos por balanceo para las consolas ASDKV8, USDKV8, ASDK Web, USDK, ASDK Windows, BASDK Windows y BASDK Web, el ajuste se implementa a nivel de base de datos en las funciones que realizan el cálculo de carga de los especialistas.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

CASO 8155:

✓ Se implementa un nuevo criterio en la condición 3 de las reglas de tareas, este consiste en validar cuando una tarea se encuentra activa o no, opción que permite configurar una nueva funcionalidad para notificar a los responsables de una tarea cuando haya sido asignada a través de procedimiento de tarea y está aún no se encuentre activa y volver a notificar cuando la tarea haya sido activada para que inicie la gestión, a continuación se da un ejemplo de cómo se puede implementar:

✓ Configurar regla que notifique tareas que aún no están activas

- 1. Configurar un procedimiento de tarea donde las tareas creadas ya cuenten con asignación de responsable.
- 2. Crear una nueva regla de tarea con los siguientes criterios (por ejemplo).

Tipo de Registro	TAREAS	T			
Tipo de condición	en c	10			
O Condición 1 O Co	ndición 2 🖲 Cor	ndición 3 🔍 Condició	n 4		
Campo			Operador		Valor
TAREA ACTIVA V			FALSI V		
Tipo de condición	Nombre	Campo 1	Operador	Valor	Campo 2
Condición 1	C1	ESTADO	=	Registrada	
Condición 3	C2	TAREA ACTIVA	=0		
Condiciones de la regla	1	Palestone Internet		5	
ingrese en este espacio	o la expresión que	desea validar con las	condiciones que a	erinio (ej. (CI an	a (2) or (3).
C1 AND C2					



Nuevo / Regla				
» Tipo de Acción ENVI	R CORREO V			
Nombre (den			🗖 Aplicar Cambios
<u>Seleccionar</u> COREO 1	Enviar Auto	or T		
	Cuerno	rea /ID_TASK/ asignada	Igregar Tag	0.1
		🔏 🐚 💦 B I U A 🗸	🖏 🔹 Verdana, Arial, 🔹 11px 🔹	
	Se ha registrado una	TAREA		
	Código : /I/ Responsable : /I	D_TASK/		
	Estado : /S	TAT_NAME/		
	Se le ha asignado la activada para que pue	tarea /ID_TASK/ en el caso / <u>CHAN_</u> ID eda gestionarla.	/, la tarea aún no se encuentra activa, se	le notificará cu <mark>an</mark> do sea
	1 42 9			
4. Crear un nue	vo caso y asocia	ar el procedimiento c	le tarea al mismo, se	notificará al responsat
cuando la tar	a haya sido aso	ciada, pero aún no es	stá activa, como se ve	a continuación.
Tarea 3223	asignada 📃	Recibidos x	÷	
🚊 juan.puerto	@arandasoft.com	n <jua (hace="" 20:15="" 2<="" td=""><td>21 minutos) ☆ 🛛 🔸</td><td>-</td></jua>	21 minutos) ☆ 🛛 🔸	-
para mí 💌				
Se ha regis	trado una Tarea:			
Código	:3223			
Responsable	Pedro Ferna	andez 2		
Estado	Registrado			
Se le ha asi	nado la Tarea 32	23 en el caso 58, la tar	ea aún no se encuentra	
activa, se le	notificara cuando	sea activada para que	pueda gestionaria.	
			_	
✓ Configurar regla que	notifique tarea	s que han sido activ	vadas	
1. Crear una nu	eregia de tarea	a con los siguientes c	riterios (por ejempio).	
Nuevo / Re	yla			
* Tipo de Reg	istro TAREAS	¥		
Tipo de condicio	n O cardinita o l	Cardinita a Manufacture		
Condición 1 Campo	Condición 2	Condición 3 Secondición	4 Operador	Valor
TAREA ACTIVA	T		TRUE v	
Tipo de condició	Nomb	re Campo 1	Operador \	/alor Campo 2
Condición 3	C1	TAREA ACTIVA	=1	
Condiciones de	a regla	ava dagas validas sas l	andicionas que definit (c) ((1 and (2) ar (2)
Ingrese en este	espacio la expresión	que desea validar con las (condiciones que definio (e). (C1 and C2) or C3).
2 Configurar ur	a acción de la si	quiente forma y quarc	lar la regla	
2. Comigatal u		galonio fornia y guard		



		Nuevo / Regla
		Tipo de Acción ENVIAR CORREO V
		Nombre Orden
		Seleccionar 🗱 ENVIAR 1 Enviar Especialista asignado a la tarea 🔻
		Tarea /ID_TASK/ activada
		Cuerpo → Agregar Tag → Agregar Tag → Agregar Tag → Agregar Tag
		Se ha activado una Tarea:
		La tarea /ID_TASK/ del caso / <u>CHAN_</u> ID/ ha sido activada, ya puede ingresar a la consola <u>ASDKRC1</u> e iniciar la gestión de la misma.
		/ 43 Q
	3.	Gestionar el flujo del procedimiento de tareas, activando las tareas del mismo, se notificará de la siguiente forme quendo uno tarea seo estivado.
		siguiente forma cuando una tarea sea activada.
		Tarea 3223 activada 📄 Recibidos x 🖶 🖬
		iuan.puerto@arandasoft.com <jua (hace="" 20:16="" 21="" minutos)="" p="" ☆<=""></jua>
		para mí 💌
		<u>Se ha activado una Tarea:</u>
		La tarea 3223 del caso 58 ha sido activada, va puede ingresar a la consola
		ASDKRC1 e iniciar la gestión de la misma.
	CASO 9549-	
	✓ Se impl	ementa una nueva página para realizar el proceso de votación de un cambio, el obietivo de la
	nueva fi	uncionalidad es facilitar a los especialistas la labor de realizar el proceso de votación sin tener que
	ingresar	y autenticarse a la consola de especialistas, para contar con una correcta implementación de esta
	nueva fu	uncionalidad se debe realizar la siguiente configuración.
	✓ Requer	imientos previos de configuración
	1.	Se debe configurar la ruta del sitio ASDKV8 en el resumen del proyecto en la consola Blogik
		A stime Sites de servicios en la servición de servi
		Activar filtro de servicios en la creación de casos Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos
		Dirección del Api REST
		Recuerde que al modificar la URL RESTAPI debe
		generar el código QR nuevamente.
		http://192.168.3.138/Aranda.Authorization.API/
Í		Dirección API de encuestas
		http://192.168.3.138/ASDK.Survey.API/
		http://192.168.3.138/ASDKV8/



2. Se debe contar con un proceso de votación correctamente configurado en un estado del cambio

✓ Como hacer uso de la funcionalidad

 En la consola de configuración Blogik, se adicionó un nuevo menú para configurar el contenido que opcionalmente se puede mostrar en la página de votación en la ruta "Configuración>Configuración de votación", otros valores como Descripción, Proyecto e ld del caso son obligatorios y no se pueden ocultar, tal como se ve a continuación

🔅 Configuración 🛛 🔺 🗛	MINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS
Grupos de Especialistas ADMIN	ISTRACIÓN MESA DE SERVICIC 🔻
Balanceo	
Procedimientos - tareas	
Plantilla	Configure sián de vete sián
Interfaz	
Configurar correo	Seleccione los campos que desea sean mostrados nor correo
Banner	
Noticias	Campos Obligatorios
Plantilla correo	Descripción
Matriz prioridades	Proyecto
Campos adicionales	Id del Caso
Mapeo de Campos Adicionales	Campos Opcionales
Vistas	🗹 Asunto
Case Creator	Campos Adicionales
Dias de las Reglas	🗹 Notas Públicas
Notificación de Encuesta	Adjuntos
Configuración de moneda	Mostrar Participantes De La Votación
Reasignaciones	
Turnos	Guardar
Personalizar títulos	
Configuración de votación	۲ <u>ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ</u>

2. Para evidenciar la funcionalidad, se debe crear un nuevo cambio y llevarlo a un estado que cuente con un proceso de votación configurado, como resultado, se enviará un correo a los responsables del proceso de votación tal como se ve a continuación



	Aranda Service Desk
	¡Usted tiene un cambio por aprobar!
\rightarrow	ProyectoNúmero de casoAlvaroTarrifa_QA(SQL)-0112673
	Asunto Caso para validar el cambio en los casos de tipo cambio
	Ver información completa

3. Para lanzar la página e iniciar el proceso de votación, se debe pulsar el botón "*Ver información completa*" que se encuentra en la plantilla del correo, la página se abrirá en una nueva pestaña del navegador por defecto y se mostrará de la siguiente forma.

scripción del caso					
		Asunto: Se requiere de la validación o relacionado con el objetivo d	lel comite administrativo e ser implementado	de la compañía para la apr	obación del cambio
Bienvenido, a c	ontinuación la descripción de CASO	Proyecto: Mesa de servicio Estado del caso: Aprobación		Número de caso: CHG-132187-19-12673 Estado de la votación:	
Sintoma/solicitud:		Campos Adicionales	Notas	Activo	Estado de la votación
Pasos para reproducirlo (Problem):		Fecha de inicio de la votac	ión: 11/10/2016 13:45:	34	
Ambiente (Problem):	Falla en consola (Wel	Responsable	Grupo Responsable	Fecha de Votación	Resultados
	Sistema operativo (Motor de base	Alvaro Tarrifa Velasquez	Votantes		
	Versión de parche	Usuario QA	Votantes		
	version de base de (
			Más Información	No Aprobado	Aprobado

Se evidencia que la votación se encuentra en un estado activo y se cuenta con las opciones de aprobar, desaprobar o requerir más información, el comportamiento de la consola frente a la nueva forma de realizar el proceso de votación, es exactamente el mismo que se venía manejando desde la consola de especialista (ASDK web o ASDKV8), con la variante que ahora no se requiere de realizar autenticación ni buscar el caso para realizar el proceso de votación, tan solo realizar un clic desde el correo.

El proceso de votación se realiza al pulsar cualquiera de las opciones e ingresando una descripción o razón del voto y pulsando el botón "Guardar", tal como se ve a continuación (por



	Aranda			Asunto: Se requiere de la validación o	el comite administrativo	de la compañi	a para la apro	bación del cambio
Bervenide, a contri With 33 437 43 28 33 43 10 1000 1000 1000 1000 1000 1000	S O F T W A R E			relacionado con el objetivo d	e ser implementado			
Sintenuisoidictud: Frida stintenuisoidi (in prasi realizer el proceso del proces		Bienvenido, a	contin	rmación	×	CHG-132187- Estado de la v	19-12673 otación:	
Se requirer reliance in a sintermedia para realizar el proceso de gradeministra el	Sintoma/solici	tud:				Activo		
Prove para reproduction (Problem): Republication (Problem): Ambiente (Problem): Republication (Problem): Control Service Desk			Se requiere más información aprobación	para realizar el proceso de	Notas			Estado de la vota
Image: Control of Contro	Pasos para rep Ambiente (Pro	blem):			10/2016 13:45	34 Fecha de 1		Resultados
Image: Service Deck Image: Service De					Votantes			
Name Name Name				Cancelar Guarda				
Més folomación No Aprobado Aprobado Ina vezz realizado el voto, la página se refresca automáticamente y se actualiza el est obación, tal como se ve en la siguiente imágen. Ararda Service Desk Decrepción del caso Bienvenido, a continuación la descripción de Sintoma/volicitud: Bienvenido, a continuación la descripción de Sintoma/volicitud: Fasta e envicio CASO Sintoma/volicitud: Fasta e peroducirlo (Problem): Falla en consola (Mel Sistema operativo i Motor de base Versión de parchi Versión de base Versión de base du			version de base de t		Votantes			
Mo tróomado Mo tróo de base Mo tróo Mo troomado Mo tróo de base Mo tróo Mo troomado Mo troo de base Mo tróo Mo troomado Mo troo de base Mo troo Mo troomado Mo troomado						_		
Una vez realizado el voto, la página se refresca automáticamente y se actualiza el est votación, tal como se ve en la siguiente imágen.			*		Más Informaciór	n No A		Aprobado
Bienvenido, a continuación la descripción de Número de caso: CASO Mesa de servicio Sintoma/solicitud: CASO Pasos para reproducirlo (Problem): Campos Adicioneles Ambiente (Problem): Falla en consola (Wei Sistema operativo e Motor de base de Versión de base de reproducirlo (Alvero Tarrifa Velasquez Votantes Usuario QA Votantes 11/10/2016 21:33:52	Una vez realizad votación, tal com Aranda Service Desk Descripción del esso	do el voto, la no se ve en la	a página se refres a siguiente imágen	ca automática	mente y	se ac	tualiza	a el est
Notation de descripción de Distribution de la voltación: CASO Sintoma/solicitud: CASO Passos para reproducirlo (Problem): Campos Adicionales Notas Adjuntos Estado de la voltación: Mais información Falla en consola (Wel Fecha de inicio de la voltación: 11/10/2016 13:45:34 Estado de la voltación: Motor de base Versión de base de voltación de base de voltación: Notas Adjuntos Estado de la voltación:	Una vez realizad votación, tal com Aranda Service Desk Descripción del ceso	do el voto, la no se ve en la	a página se refres a siguiente imágen	ca automática Aunto: Se requiere de la validación relacionado on el objetivo d	mente y :	SE AC	tualiza	a el est
CASO Sintoma/solicitud: Rechazado Aprobado Pasos para reproducirlo (Problem): Campos Adicionales Notas Adjuntos Estado de la vol Ambiente (Problem): Falla en consola (Wel Sistema operativo (Motor de base (Versión de base de (Grupo Responsable Grupo Responsable Fecha de Votación Resultados Motor de base de (Versión de base de (Usuario QA Votantes 11/10/2016 21:33:52 Más Información	Una vez realizad votación, tal com Manda Service Desk Descripción del caso	do el voto, la no se ve en la	a página se refres a siguiente imágen	ca automática Aunto: Se requier de la validación relacionado con el objetivo d Proyecto: Mase de acercitio	mente y : el comite administrativo e ser implementado	SE AC	a para la apro	a el est
Sintoma/solicitud: Campos Adicionales Notas Adjuntos Estado de la vot Pasos para reproducirlo (Problem): Falla en consola (Wel Sistema operativo Motor de base Versión de parche Versión de base de toto Facha de Inicio de la votación: 11/10/2016 13:45:34 Estado de la vot	Una vez realizad votación, tal com Aranda Service Desk Descripción de caso	do el voto, la no se ve en l Bienvenido, a	a página se refres a siguiente imágen continuación la descripción de	Asunto: Se requiere de la validación o relacionado con el objetivo d Proyecto: Mesa de servicio Estado del caso: Más información	mente y :	SE AC	a para la apro 19-12673 otación:	a el est
Pasos para reproducirlo (Problem): Falla en consola (Wel Fecha de Inicio de la votación: 11/10/2016 13:45:34 Fecha de Votación Resultados Ambiente (Problem): Falla en consola (Wel Sistema operativo r Motor de base Grupo Responsable Fecha de Votación Resultados Versión de base de r Versión de base de r Usuario QA Votantes 11/10/2016 21:33:52 Más Información	Una vez realizad votación, tal com Manda Service Desk Descripción del caso	do el voto, la no se ve en la Bienvenido, a	a página se refres a siguiente imágen continuación la descripción de CASO	ca automática Aurto: Se requiere de la validación o relacionado con el objetivo de Proyecto: Mesa de servicio Estado del caoo: Más información	mente y : el comite administrative ser implementado	Se ac	tualiza a para la apro lo: 19-12673 otación: Rechazado	a el est
Ambiente (Problem): Falla en consola (Wel Responsable Grupo Responsable Fecha de Votación Resultados Sistema operativo i Motor de base Motor de base Alvaro Tarrifa Velasquez Votantes Votantes 11/10/2016 21:33:52 Más Información Versión de base de Versión de base de Votantes 11/10/2016 21:33:52 Más Información	Una vez realizad votación, tal com Aranda Service Desk Decripción del caso Constructional Sorti Wards Sintoma/solici	do el voto, la no se ve en la Bienvenido, a	a página se refres a siguiente imágen continuación la descripción de CASO	ca automática Aunto: Se requiere de la validación relacionado con el objetivo d Proyecto: Mesa de servicio Estado del caso: Más información	mente y : el comite administrativo e ser implementado	de la compañil vide la compañil Número de cas CHG-132187- Estado de la v Mas Información	a para la apro 19-12673 stación: Rechazado ntos	a el est bación del cambio Probado Estado de la voti
Sistema operativo (Motor de base Versión de parch Versión de base de (Alvaro Tarrifa Velasquez Votantes Usuario QA Votantes 11/10/2016 21:33:52	Una vez realizad otación, tal com Aranda Service Desk Descripción del caso Controlador Sintoma/solici Pasos para reg	do el voto, la no se ve en la Bienvenido, a tud:	a página se refres a siguiente imágen continuación la descripción de CASO	Asunto: Se requiere de la validación e relacionado con el objetivo d Proyecto: Mesa de servicio Estado del caso: Més información Campos Adicionales Fecha de inicio de la votac	el comite administrativo el comite administrativo eser implementado	de la compañi Número de ca CHG-132187- Estado de la v Más Información Adju	a para la apro 19-12673 Stación Rechazado ntos	a el est bación del cambio Aprobado Estado de la vot
Versión de parche Versión de base de c	Una vez realizad otación, tal com Aranda Service Desk Descripción del caso Controlador Sintoma/solici Pasos para reg Ambiente (Pro	do el voto, la no se ve en la Bienvenido, a tud: tud: producírlo (Problem):	a página se refresa a siguiente imágen continuación la descripción de CASO Falla en consola (Wel	Asunto: Se requiere de la validación e relacionado con el objetivo d Proyecto: Mesa de servicio Ettado del caso: Más información Campos Adicionales Fecha de inicio de la votac Responsable	el comite administrative ser implementado Notas der: 11/10/2016 13:45 Grupo Responsable	SE aC	a para la apro 19-12673 atación: Rechazado ntos	a el est bación del cambio Aprobado Estado de la vol Resultados
Versión de base de (Una vez realizad otación, tal com Aranda Service Desk Descripción del caso Contractor Sintoma/solici Pasos para rep Ambiente (Pro	do el voto, la no se ve en la Bienvenido, a tud: producirlo (Problem):	a página se refres a siguiente imágen continuación la descripción de CASO Falla en consola (Wel Sistema operativo : Motor de base	Ca automática Asunto: Se requier de la validación de relacionado con el objetivo de Propecto: Mesa de servicio Estado del caso: Más información Campos Adicionales Fecha de inicio de la votac Responsable Alvaro Tarrife Velsaquez	el comite administrativo el comite administrativo el ser implementado Notas 6m: 11/10/2016 13:45 Grupo Responsable Votantes	se ac de la compañi Número de ca CUGe-132187- Estado de la v Mas Información Adju	a para la apro lo: 19-12673 tación: Rechazado ntos	a el est bación del cambio Porobado Estado de la vot Resultados
	Una vez realizad votación, tal com Aranda Service Desk Descripción del caso Contractor Sintoma/solici Pasos para rep Ambiente (Pro	do el voto, la no se ve en la Bienvenido, a tud:	a página se refres a siguiente imágen continuación la descripción de CASO Falla en consola (Wel Sistema operativo (Motor de base Versión de parche	Asunto: Se requiere de la validación e relacionado con el objetivo d Proyecto: Mesa de servicio Estado del caso: Más información Campos Adicionales Campos Adicionales Pecha de inicio de la votac Responsable Alvaro Tarrifa Velasquez Usuario QA	el comite administrativo el comite administrativo eser implementado Notas Notas Notas Grupo Responsable Votantes Votantes	se ac de la compañi Número de ca CHG-132187- Estado de la v Mas Información Adju 34 Fecha de 11/10/2011	a para la apro lo: 19-12673 atación: Rechazado ntos	a el est bación del cambio e Aprobado Estado de la votr Resultados



		Asúnto: Se requiere de la validación del comi relacionado con el objetivo de ser im	te administrativ plementado	o de la compañía para la apro	obación del cambio
Bienvenido, a c Sintome/solicitud:		Más Información		Número de caso: CHG-132187-19-12673 Estado de la votación: Más Información Adjuntos	Aprobado Estado de la votación
Pasos para reproducirlo (Problem): Ambiente (Problem):	Responsable Usuario QA	Solicitaron más Rechazaron Aprobaron Información Descripción Se requiere más información para realizar el proceso de aprobación	16 13:45 onsable es	:34 Fecha de Votación	Resultados
		_	es	11/10/2016 21:33:52	1 Más Información

Se evidencia además que el proceso de votación ya no se encuentra activo, por lo que está en un estado de "Más información" y los botones para votar ya no se encuentran disponibles. Este comportamiento es similar al aprobar o rechazar un proceso de aprobación de cambio.

CASO 8728:

Se implementa la asociación de Servicios a Procedimientos de Tareas en la consola BASDK, para esto se debe tener en cuenta:

Consola BASDK:

- ✓ Al dar clic en Configuración/Procedimientos Tareas, se visualizaran los Procedimientos asociados al proyecto
- ✓ Al editar un Procedimiento, se visualizara la opción "Asociar Servicio" y una nueva ventana llamada Servicios.

🕞 Guardar 🔎 Asociar servicio 🎉	Desasociar servicio 🔀 S Juan Puerto 14/10/2016	alir 16:19:51		
	Regresion	Editar / Procedimient	to	
		Título	PROCE_INCIDENTES_LINEAL	
		Descripción	PROCE_INCIDENTES_LINEAL	
	ſ	Servicios Arrastre un encabezado de colu	umna v soltar aquí para agrupar por esa columna	
		Nombre	Descripción	

✓ Al dar clic en la opción "Asociar Servicio", se visualizara una ventana con los servicios que se encuentran activos en el proyecto.



Seleccionar 🔀 Cerrar	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para	agrupar por esa columna
Nombre	Alias
SERVICIO_UNO	ASFDSADFS
SERVICIO	ASFDLKASJFDLKJASDFLKNLNLJDFHL
SERVICIO_PROBLEMAS	DFGSDFSAFASFSDFSD
SERVICIO_INCIDENTE	otra vez
SERVICIO_CAMBIOS	JSLDFJLSALFDJLKSAJFASJLDFJSKLDFJÑLAS
NUEVO_SERVICIO	SDAFSDFASDFAS
Pruebas_1	pruebas
SERVICIO_INCIDENTE_2	SDFASFSDFSAFASFSA
Servicio_Categoria_RS_03	Servicio_Categoria_RS_03
SERVICIOS_CAMBIOS_02	SERVICIOS_CAMBIOS_02

✓ Al seleccionar uno o más servicios y dar clic en Seleccionar, se asociaran al Procedimiento los Servicios seleccionados.



Seleccionar 🔯 Cerra	IT			
Arrastre un encabezado de colu	mna y soltar aquí para agrupar por esa co	olumna		
Nombre		Alias		
SERVICIO_UNO		ASFDSADFS		
SERVICIO		ASFDLKASJFDLKJASDFLKNLNLJDFHL		
SERVICIO_PROBLEMAS		DFGSDFSAFASFSDFSD		
SERVICIO_INCIDENTE		otra vez		
SERVICIO_CAMBIOS		JSLDFJLSALFDJLKSAJFASJLDFJSKLDFJ	ÑLAS	
NUEVO_SERVICIO		SDAFSDFASDFAS		
Pruebas_1		pruebas		
SERVICIO_INCIDENTE_2		SDFASFSDFSAFASFSA		
Servicio_Categoria_RS_03		Servicio_Categoria_RS_03		
SERVICIOS_CAMBIOS_02		SERVICIOS_CAMBIOS_02		
Navegación de paginas: 🔍	1 2 > Pagina actual 1 de 2.	registros 1 al 10 de 14.		
Navegación de paginas: < Guardar 🔊 Asociar servicio 💥 Desass	1 2 > I Pagina actual 1 de 2. ociar servicio 😵 Salir Martin 14/10/2015 16-19-51	reaistros 1 al 10 de 14.		
Naveαación de paαinas: ≪ Guardar & Asociar servicio ¥ Desaso Juan P	1 2 > Pagina actual 1 de 2. clar servicio Salir tuerto 14/10/2016 16:19:51	redistros 1 al 10 de 14.		
Navegación de paginas: < Guardar 🖉 Asociar servicio 💥 Desaso Juan P > Reg	1 2 → 1 Pagina actual 1 de 2. ociar servicio Salir Puerto 14/10/2016 16:19:51 gresion Editar / Procedimie	reaistros 1 al 10 de 14.		
Navegación de paginas: Guardar & Asociar servicio & Desasc Juan P > Reg	1 2 Pagina actual 1 de 2. ociar servicio Salir Salir ruerto 14/10/2016 16:19:51 Gresion Editar / Procedimie Titulo	nto		
Navegación de paginas: Guardar P Asociar servicio X Desaso Juan P > Reg	adiar servicio Salir puerto 14/10/2016 16:19:51 gresion Editar / Procedimie Titulo Descripción	nto		
Navegación de paginas: « Guardar » Asociar servicio X Desas Juan P » Reg	1 2 > I Pagina actual 1 de 2. sciar servicio Salir Puerto 14/10/2016 16:19:51 gresion Editar / Procedimie Titulo Descripción	nto PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL		
Navegación de paginas: Guardar & Asociar servicio & Desas Juan P > Reg	1 2 > Pagina actual 1 de 2, ociar servicio Salir ruerto 14/10/2016 16:19:51 gresion Editar / Procedimie Titulo Descripción Servicios	registros 1 al 10 de 14. nto PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL		
Navegación de Daginas: Guardar & Asociar servicio X Desas Juan P • Reg	1 2 > Pagina actual 1 de 2. ociar servicio Salir ruerto 14/10/2016 16:19:51 gresion Editar / Procedimie Titulo Descripción Servicios Arastre un encabezado de de	registros 1 al 10 de 14. nto PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL olumna y soltar aquí para agrupar por esa columna		
Navegación de Daginas: Guardar & Asociar servicio X Desas Juan P • Reg	1 2 > Pagina actual 1 de 2. ociar servicio Salir ruerto 14/10/2016 16:19:51 gresion Editar / Procedimie Titulo Descripción Servicios Arastre un encabezado de do Arastre un encabezado de do Nombre	registros 1 al 10 de 14. nto PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL olumna y soltar aquí para agrupar por esa columna Descripción		
Navegación de paginas: Guardar 🖉 Asociar servicio 🛠 Desaso Juan P > Reg	1 2 > Pagina actual 1 de 2. sciar servicio Salir ruerto 14/10/2016 16:19:51 gresion Editar / Procedimie Titulo Descripción Servicios Arastre un encabezado de co Arastre un encabezado de co Nombre SERVICIO_UNO SERVICIO_UNO SERVICIO_UNO SERVICIO_UNO	registros 1 al 10 de 14. nto PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL Olumna y soltar aquí para agrupar por ela columna Descripción ASFDSADFS		
Navegación de paginas: Suardar P Asociar servicio X Desaso Juan P • Reg	1 2 > I Pagina actual 1 de 2. oclar servicio Salir Image: Salir Image: Salir ruerto 14/10/2016 16:19:51 Image: Salir Image: Salir gression Editar / Procedimie Image: Salir Titulo Descripción Image: Salir Servicios Arrastre un encabezado de construction Nombre SERVICIO_UNO SERVICIO SERVICIO SERVICIO Image: Servicion SERVICIO	reaistros 1 al 10 de 14. nto PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL Olumna y soltar aquí para agrupar por esa columna Descripción ASFDSADFS ASFDL/AS/DFL/RILNLDF otx avez	н.	

✓ Al seleccionar Servicios en la ventana "Servicios" y dar clic en la opción "Desasociar Servicios", se eliminaran estos servicios de la asociación.



» Regresio	on		
	Editar / Procedimie	nto	
	Título	PROCE_INCIDENTES_LINEAL	
	Descripción	PROCE INCIDENTES LINEAL	
	Servicios		
	Arrastre un encabezado de c	olumna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
	Nombre	Descripción	
	SERVICIO_UNO	ASFDSADFS	
	SERVICIO	ASFDLKASJFDLKJASDFLKNLNLJDFHL	
	NUEVO_SERVICIO	SDAFSDFASDFAS	
	nicio 😭 Salir		
vicio 💥 Desasociar ser Juan Puerto	rvicio 🔀 Salir 14/10/2016 16:19:51		
vicio 💥 Desasociar ser Juan Puerto	rvicio 🔀 Salir 14/10/2016 16:19:51		
vicio 💥 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	rvicio 😵 Salir 14/10/2016 16:19:51		_
vicio 🗱 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	rvicio 😣 Salir 14/10/2016 16:19:51 iion Editar / Procedi	imiento	
vicio 🗶 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	rvicio 🔀 Salir 14/10/2016 16:19:51 Sion Editar / Procedi Título	imiento PROCE_INCIDENTES_LINEAL	
icio 💥 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	rvicio 😒 Salir 14/10/2016 16:19:51 iion Editar / Procedi Título Descripción	imiento PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL	
icio 💥 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	vicio 😒 Salir 14/10/2016 16:19:51 iion Editar / Procedi Titulo Descripción	imiento PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL	
ricio 💥 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	vicio 😒 Salir 14/10/2016 16:19:51 ion Editar / Procedi Título Descripción	imiento PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL	
vicio 💥 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	rvicio 😵 Salir 14/10/2016 16:19:51 ion Editar / Procedi Título Descripción	imiento PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL	
vicio 💥 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	rvicio 🔀 Salir 14/10/2016 16:19:51 Sion Editar / Procedi Título Descripción Servicios	imiento PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL	
vicio 💥 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	rvicio 😧 Salir 14/10/2016 16:19:51 iion Editar / Procedi Título Descripción Servicios Arrastre un encabezad	imiento PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL o de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
vicio 💥 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	vicio Salir 14/10/2016 16:19:51 iion Editar / Procedi Titulo Descripción Servicios Arrastre un encabezad Nombre	imiento PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL in de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna Descripción	
vicio 💥 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	Vicio Salir 14/10/2016 16:19:51 ion Editar / Procedi Título Descripción Servicios Arrastre un encabezad Nombre SERVICIO_UNO	imiento PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL INCIDENTES_LINEAL INCIDENTES_LINEAL INCIDENTES_LINEAL INCIDENTES_LINEAL INCIDENTES_LINEAL INCIDENTES_LINEAL INCIDENTES_LINEAL INCIDENTES_LINEAL INCIDENTES_LINEAL INCIDENTES_S INCIDENTES	
vicio 💥 Desasociar ser Juan Puerto > Regres	vicio Salir 14/10/2016 16:19:51 ion Editar / Procedi Titulo Descripción Servicios Arrastre un encabezad Nombre SERVICIO_UNO SERVICIO_INCIDENTE	imiento PROCE_INCIDENTES_LINEAL PROCE_INCIDENTES_LINEAL No de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna Descripción ASFDSADFS otra vez	

✓ Al dar clic en guardar, se actualizarán los cambios que tenga el Procedimiento.

Consola ASDK:

Para la visualización de los Procedimientos asociados a un Servicio en la consola ASDK, se debe tener en cuenta lo siguiente:

✓ Si un Servicio no está asociado por lo menos a un Procedimiento, al editar un caso asociado a este Servicio y dar clic en Tareas, se visualizaran todos los Procedimientos que se encuentran creados en el proyecto y para el tipo de caso seleccionado.





@ A	Aranda Service Desk		
0	Regresion Inicio >> Problemas >> Problema Caso No. 827	Relaciones Tareas	📥 Guar
	Información Básica Tipo de Registro Estado I Web REGISTRADO CI Asunto	Razón Categoría CATEGORIA_TODOS ANS Servicio GRUPO_3 VIANS General Especialista GRUPO_3 VIANS Juan Puerto Molano	Q Tiemp
φ¢.	Les un error conocido? Descripción Solución (Heredar) (Heredar) Caso creado a partir de una regla Id del Requerimiento: 1002	Defina el nivel de prioridad Impacto Urgencia Prioridad IMPACTO_01 ▼ ALTO ▼ BAJO ALTO ▼ BAJO BAJO BAJO BAJO BAJO	Progreso Adjunto



In Ca	nicio >> Proble aso No. 827	mas >> Pro		Relac	iones	Tareas		
	- Agregar tarea		Orden de	Seleccione u	n procedimiento	PROCE PROBLEMAS	- C5 Asociar	
		Coolgo	trabajo	npo de tarea	NULLUR	PROCE_PROBLEMAS_LINEAL PROCE_PROB_SOLO_ESTADOS PROCE_PROB_ESTADOS_RAZON PROCE_PROB_SOLO_UNA_RAZON PROCE_PROB_RAZON_INTERCALADA		Т
								۲

✓ Si un Servicio está asociado por lo menos a un Procedimiento, al editar un caso asociado a este Servicio y dar clic en Tareas, se visualizaran solo los Procedimientos que se encuentran asociados al Servicio, para el tipo de caso seleccionado.

🔚 Guardar 🔎 Asociar servicio 🎽	Desasociar servicio 😣 S	alir
	Juan Puerto 14/10/2010	17:20:58
	» Regresion	
		Editar / Projedimiento
		Título PROCE_PROBLEMAS
		Descripción PROCE_PROBLEMAS
	(Servicios
		Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna
		Nombre Descripción
		SERVICIO GENERAL SERVICIO GENERAL



)	Inicio >> Problema Caso No. 827	s >> Prob	lema		Relaci	ones				Таг	reas				
	Información Básic	а				Defina	a la ater	nción d	del clien	te					
ŀ	Tipo de Registro	Estado		Razón		Catego	oría								
	Web	REGIST	RADO	New	•	CATE	GORIA_T	ODOS						С	2
n e	СІ					Servici	0			ANS	5				
					Q	SERV	ICIO GEN	ERAL	•	🐵 🗛	IS Gener	ral		•	۲
Ľ.	Asunto					Grupo				Esp	ecialista	a .			_
à						GRUP	0_3			Ju	an Puert	to Mola	no		
2	¿Es un error con	ocido?				Defin	a el nive	el de p	rioridad						
						Impac	to	-	Urgend	cia	-	Priorie	dad		
	Descrinciór		Solue	ión		IMPA	010_01		ALIO		*	BAJO			
	Descripcion		30100	ion				_							_
			A		- 5	B I	U	E	≣ ≣	ග		1	i= 1	D	
	(Heredar) Caso creado a Id del Requerin	(Heredar partir de u miento: 10	ma regla											_	
Q A	(Heredar) Caso creado a Id del Requerir	(Heredar partir de u miento: 10	ma regla												
@ A	(Heredar) Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion Inicio >> Problema	(Heredar partir de v niento: 10 ce Desi s >> Probl	huma regla 2002 K		* U										2
	(Heredar) Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion - Inicio >> Problema Caso No. 827	(Heredar partir de u miento: 10 ce Des s >> Prob	ma regla 2002 k		Relacion	es				Tareas					4
	(Heredar) ▼ Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion ▼ Incio >> Problema Caso No. 827 ↓ Agregar tarea	(Heredar partir de u niento: 10	huma regla 2002 K	Se	Relacion	ies ocedimiento				Tareas			Asocia	ar	4
	(Heredar) ▼ Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion ▼ Inicio >> Problema Caso No. 827 ↓ Agregar tarea	(Heredar partir de u niento: 10 ce Des s >> Prob	ma regla 002 k lema	Se	Relacion Recione un pr	ies rocedimiente	PROC	E_PROE	ILEMAS	Tareas	•	5	Asocia	ar	ţ
	(Heredar) ▼ Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion ▼ Inicio >> Problema Caso No. 827 ↓ Agregar tarea	(Heredar partir de u miento: 10 s >> Prob	huma regla 2002 K lema Orden de trabajo	Se	Relacion eleccione un pr de tarea	es occedimiento Nombre	PROC	E_PROE	ILEMAS	Tareas	•		Asocia	ar	4
	(Heredar) Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion → Inicio >> Problema Caso No. 827 + Agregar tarea	(Heredar partir de u niento: 10 ce Des s >> Prob	Ama regla DO2 k lema Orden de trabajo	Se	Relacion de tarea	ies ocediniento Nombre	PROC	E_PROE	ILEMAS	Tareas	~		Asocia	ar	4
	(Heredar) ▼ Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion ▼ Inicio >> Problema Caso No. 827 ↓ Agregar tarea	(Heredar partir de u miento: 10 s >> Prob	hana regla 2002 K lema Orden de trabajo	Se	Relacion de tarea	ies ocedi niento Nombre	PROC	E_PROE	ILEMAS	Tareas	•	5	Asocia	ar	4
	(Heredar) Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion Id caso No. 827 Agregar tarea	(Heredar partir de u niento: 10 ce Des s >> Prob	y Ama regla 2002 K lema	Se	Relacion de tarea	es occedimiento Nombre	PROC	E_PROE	ILEMAS	Tareas	•		Asociz	ar	4
	(Heredar) ▼ Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion ▼ Inicio >> Problema Caso No. 827 ↓ Agregar tarea	(Heredar partir de u miento: 10 ce Des s >> Prob	na regla 002 k lema	Se	Relacion de tarea	es occedi niento Nombre	PROC	E_PROE	ILEMAS	Tareas	•		Asocia	ar	
	(Heredar) ▼ Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion ▼ Inicio >> Problema Caso No. 827 ↓ Agregar tarea	(Heredar partir de u miento: 10 ce Desi s >> Probi	huma regla 2002 K lema	Se	Relacion Ileccione un pr de tarea	es ocediniento Nombre	PROC	E_PROE	ILEMAS	Tareas	•	-	Asocia	ar	
	(Heredar) ▼ Caso creado a Id del Requerin Aranda Servio Regresion ▼ Incio >> Problema Caso No. 827 ↑ Agregar tarea	(Heredar partir de u niento: 10 ce Des s >> Prob	Ama regla 002 k lema Orden de trabajo	Se	Relacion eleccione un pr de tarea	es ocedimiento Nombre	PROC	E_PROD	ILEMAS	Tareas	-		Asocia	ar	

 ✓ El proceso de asociar "Procedimientos" de Tareas a los casos, no cambia y funcionará de la misma manera como se viene trabajando.



CASO 8934:

✓ La consola de especialistas USDK realiza la validación de qué tipo de caso va a crear de acuerdo a la selección de servicio y categoría al momento de la creación de casos, para contar con esta funcionalidad se requiere de una configuración previa en la consola de configuración Blogik, a continuación se describirá el paso a paso para lograr este objetivo.

Se debe ingresar al menú "Itil>Categorías" en la consola Blogik, donde se podrán visualizar las categorías y servicios que están configurados para el proyecto, en este ejemplo vamos a usar los casos de tipo "Requerimientos de servicio", esta configuración es por proyecto, se debe realizar el siguiente paso a paso.

1. Seleccionar el tipo de caso y la categoría que se va a configurar

Categorías				
> Categoría Requerimientos de Servici. T				
Asignación de activos	Arrastre un encabezado de	columna y soltar aquí para agn	upar por esa columna	
Bases de datos Bases de datos	Estado	Nombre	Descripción	Impacto
Cableado Estructurado Cableado Estructurado Esta categoría no se puede visualizar correctamente por el largo del nombre por eso es necesario aju Prestamos	Activo	Servicio de Bases de Datos	Este servicio permite admini strar todas las plataformas d e Base de Datos de la Organi zación, garantizando disponi bilidad, mantenimiento, y re spaldo.	BAJO

 Pulsar el botón "Editar categoría" el cual mostrará la configuración que tiene la misma y los tipos de casos para el cual está disponible. Seleccionar sólo "Requerimientos de servicio" y guardar los cambios. <u>Nota</u>: Recuerde que la visualización de la categoría en la consola de usuario USDK, depende de que la categoría esté configurada como visible.

Nombre	Bases de datos Producción
Padre	Bases de datos
Especialista	Alvaro Tarrifa Velasquez 🔹 🔊
Icono	access
Estado	ACTIVE v
Tipo de Registro	🗆 Incidentes 🕒 Problemas 🕒 Cambios 🕑 Requerimientos de Servicio 💭 Artículos 💭 Catálogo de Servicios
Visible	Categoría visible en la consola de usuario
Etiqueta	

3. Una vez realizado el paso 1 y 2, se procede a ingresar a la consola de especialista USDK y se inicia el proceso de creación de caso, se selecciona un servicio que contenga la categoría configurada en el paso 2 y la categoría en mención, y se da continuar, una vez estando en el formulario de creación de caso, se puede acceder a la pestaña "Ajustes del Caso" y se valida que para la selección realizada el usuario creará un "Requerimiento de Servicio" tal como se configuró en la consola Blogik.





Restricciones de la funcionalidad:

- ✓ La configuración se realiza sólo por categoría no por servicio, por tal motivo, todos los servicios que contengan esa categoría crearan un "Requerimiento de servicio" para el ejemplo tomado.
- ✓ Una categoría solo se puede usar para un tipo de caso si se desea contar con la funcionalidad descrita en los puntos anteriores, en caso de que se configure para más tipos de casos la misma categoría, al momento de crear el caso, el usuario contará con la opción de seleccionar los tipos de casos disponibles para categorizar el tipo de caso que va a crear.

CASO 8942:

✓ Se ajusta la funcionalidad de noticias en la consola USDKV8 que permite incluir hipervínculos en la descripción de la noticia que enlace a sitios internos y externos, adicionalmente se cuenta con la opción de convertir el título de una noticia a un link que re-direccione al usuario a un sitio interno o externo. A continuación se explicará paso a paso como hacer uso de la funcionalidad.

1. Crear noticia con hipervínculo en la descripción

- 2. Ingresar a la consola de configuración Blogik versión Web.
- 3. Ingresar al menú "Configuración>Noticias" y pulsar el botón "Adicionar Noticia".
- 4. En el campo descripción, ahora se cuenta con la opción de añadir enlaces a rutas externas o internas, tal como se ve a continuación, se debe ingresar la ruta URL a la cual se va a re-direccionar y el campo "Texto enlace" que será el texto link que se visualizará en la noticia, posteriormente pulsar el botón "Salvar".



Título (140 Máx)	Noticia de prueba para crear hipervínculos
	J Añadir enlaces
B <i>I</i> <u>U</u> ≣ ≣ ≣ ≣	😣 🕅 Times New Ror 🔹 3 🔹 A ▾ 🐎 ▾ 詰 詰 律 律 🔏
Para ampliar la noticia, i	Administrador de enlaces × © Enlaces RL: http://arandasoft.com/inseguridad-er Salvar exto enlace: Más información] Cancelar
1	
	(4000 Máx)
Url de redirección	
🕑 Publicar Inmediatamente	
ejemplo: B I U ≣ ≣ Para ampliar la not	icia, ingres Administrador de enlaces ★
Más información	le Enlaces
Si desea descargar	el formato URL: http://192.168.3.139/afs/DOCUMEN Salvar
Descarga	Texto enlace: Descarga Cancelar
1 9	
6. Para validar l noticias, tal c	la configuración, se debe acceder a la consola USDKV8 o USDK y ver la sección de omo lo vemos a continuación.





Ahora se cuenta con una nueva funcionalidad y es convertir una noticia en un link, esto quiere decir que el usuario final al pulsar la noticia, esta no se abrirá para leer la descripción sino que re-direccionará a una página que se haya configurado, la implementación será de la siguiente forma (Esta funcionalidad sólo se encuentra disponible para la consola USDKV8).

- 9. Ingresar a la consola de configuración Blogik versión Web.
- 10. Ingresar al menú "Configuración>Noticias" y pulsar el botón "Adicionar Noticia".
- 11. Ingresar el título de la descripción y una breve descripción, posteriormente diligenciar el campo "URL de redirección", tal como se ve a continuación.



	Título (140 Máx) Noticia de pru	ueba para crear link de noticias	
	B I U ≣ ≣ ≣ ≣ 😣 😣 "Times!	New Rom • 3 • A • ③ • 註 註 譯 譯 🛛	
	Contacto Aranda		
	A 0		
		(4000 Máx)
	Jrl de redirección http://arandasoft.com/	n/contactenos/	
	🗹 Publicar Inmediatamente		
		Guardar Borrador Guardar Ó	Cancelar
	12. Guardar y publicar la n	noticia, posteriormente validar la funcionalidad en la secci	ón de noticia en la
	Aranda Service Desk We: X Telefonos y dirección Ara X		
	Aplicaciones 🗅 *ASDKRC1-SQL 🕒 *ASDKRC1-ORACLE 🕒 ASDK-SS	A ASDK-ORACLE D AWCF-SQL D AWCF-ORACLE D USDKRC1 - SQL D USDKRC1-Oracle D ASDK SOPORTE *	Otros marcadores
	Aranda Service Desk Portal del Cliente	Le Le Alvaro Tarrifa Velasquez ▼	Cerrar sesión
		NOVEDA Incuestas Pendier	DES
			cerrados sin responder ita er encuestas
		Noticies Naticia de pruebr	a nara crear
		hipervinculos Para ampiar la noti enlace Más informas	tember 26th 2016 ia, ingresar al siguiente ión Si desea
	\frown	descargar el foc. Noticia de prueba	<u>i para crear link de</u>
			20012016
	Base de Conocimi	iento Registrar Caso Mis Casos	
		Powered by 🎯 Aranda Service Desk	
	13. Al púlsar en el título de	la noticia, automáticamente se abrirá en una nueva pesta	aña del navegador
	 Restricción: A 	Al configurar una noticia como link de acceso rápido, no	se podrá abrir la
	descripcion de y exclusivamen	la misma en la consola de usuario USDKV8, su funciona nte como acceso rápido a una URL.	imiento sera unica
	 Precondición: apertura de nue 	El navegador predeterminado utilizado no debe tel evas ventanas a partir de una acción.	her bloqueado la
1			



CASO 8856:

- ✓ Se realiza la implementación de un TAG en las reglas que permita construir un link para acceder de manera rápida a un caso que se haya registrado desde la consola de usuarios USDKV8, para acceder a la funcionalidad se debe realizar el siguiente paso a paso.
- ✓ En la consola de configuración BASDK (Web/Windows) iniciar la creación de una regla
- ✓ Seleccionar el tipo de caso que desea crear la regla (Requerimientos de servicio, Incidentes o Problemas)
- ✓ Configurar los criterios o condición de la ejecución de la regla
- ✓ Crear una acción en la regla de "Enviar correo"
- ✓ En el cuerpo del correo configurar los TAGs para construir el link, tal como se ve a continuación

		Nombre	Orden		Aplicar Cambios
ccionar		ENVIAR	1		
ccional	~	CORREO	1	Enviar	Autor 🔻
				Asunto	Cambio: /ID_BY_PROJECT/ reg PAgregar Tag
				Cuerpo	🔑 Agregar Ta
				🛃 🄊 🗸 (*	🔹 🔏 🐴 🖪 I U A 🔹 🐎 🔹 Verdana, Arial, 🔹 11px 🔹 🧮 🚍 🗮 📜
				Si desea validar Link al Cambio	la información o hacer seguimiento al mismo, lo podrá realizar mediante el siguiente Link : /CASE_ <u>LINK_START</u> / ENLACE /CASE_ <u>LINK_END</u> / Tag inicial para crear el enlace Texto del enlace

✓ Validar en la bandeja de correo del destinatario configurado en la acción de la regla, se evidenciará un correo de la siguiente forma (de acuerdo a la configuración de la estructura del correo).

Se ha registrado un CAMBIO, el código del caso es 12647

Si desea validar la información o hacer seguimiento al mismo, lo podrá realizar mediante el siguiente Link

Link al Cambio: ENLACE

✓ Al pulsar en el vínculo de la palabra "ENLACE", se abrirá en una nueva pestaña del navegador la consola USDKV8 con el filtro del caso "Cambio 12647" en este caso de ejemplo





Consideraciones

- 1. Si el ambiente tiene configurado Single Sign On, la consola requerirá las credenciales de usuario la primera vez que se acceda a través del link y lleva al usuario al caso directamente, a partir de la segunda vez, no requerirá credenciales de acceso e ingresará directamente al caso
- 2. Los links no tienen caducidad
- 3. Si tiene otro tipo de autenticación, al pulsar el link la consola lo llevará a la página de login, una vez autenticado automáticamente lo llevará directamente al caso, el filtro se mantiene.

CASO 8865:

- ✓ Se realiza la implementación del histórico de tareas, la nueva funcionalidad se encuentra disponible para las consolas ASDKV8 y ASDK Windows, en el histórico de las tareas se van a registrar los siguientes cambios.
 - 1. Cambios de estado
 - 2. Asignaciones
 - 3. Adjuntos
 - 4. Campos adicionales
 - 5. Campo Resultado
 - 6. Nombre de la tarea
 - 7. Razón
 - 8. Grupo especialista
 - 9. Anotaciones
 - 10. Descripción.

CASO 9112:

- ✓ Se implementa un Tag para las reglas de casos (Requerimiento de Servicio, Incidente, Problema y Cambio) que muestre todas las tareas relacionadas al mismo, incluye tareas manuales o tareas relacionadas por procedimientos, a continuación se relaciona un ejemplo de cómo implementar el Tag y como se visualiza en el correo electrónico las tareas relacionadas.
 - 1. Configuración de la acción con el Tag de tareas relacionadas



» Tipo de Acción ENVIAR COR	REO 🔻 🔓
Nombre Orden Seleccionar Seleccionar 1	Enviar Autor Autor Asunto Problema en estado Error Conc & Agregar Tag
	Cuerpo Pagregar Tag
	Buenas, El Problema /ID_BY_PROJECT/ ha pasado al estado /STATUS_DESC/. Casos Relacionados: /IDS_RELATED_CASES/ Tareas Relacionadas: Relacionadas Relacionadas

2. Cumplir la condición para la ejecución de la regla

Alvaro larrifa_QA(Oracle)-O1 Inicio >> Problemas >> Problema			🕍 Guardar 📕 Buscar casos similares 📩 Enviar correo 🕞 Salir
Caso No. 57	Relaciones	Tareas	Autor Alvaro Tarrifa Velasquez
+ Agregar tarea Flujo de tareas	Seleccione un procedimiento	imiento #1 Borrar	СІ
Código Orden de trabajo	Tipo de tarea Nombre		CATEGORIA : AlvaroTarrifa_CI Centro de costo : weww
Detalles 3139 Sin asignar	D Tarea #1		Más V CIUDAD : Tokio DEPARTAMENTO : Sistemas
Detalles 3140 Sin asignar	D Tarea #2		EDIFICIO :
Detalles 3141 Sin asignar	D Tarea #3		Tiempos/ANS Datos Adicionales Histórico
Detalles 3142 Sin asignar	© test		
			0 min.
			Progreso 0 %
			·
			Añadir adjunto
4		•	



Buenas,

El Problema 57 ha pasado al estado Error conocido.

Casos Relacionados:

CAMBIOS: [NO SE ENCONTRARON DATOS],

INCIDENTES: [NO SE ENCONTRARON DATOS],

ERRORES CONOCIDOS: [NO SE ENCONTRARON DATOS],

PROBLEMAS: [NO SE ENCONTRARON DATOS],

REQUERIMIENTOS DE SERVICIO: [NO SE ENCONTRARON DATOS]

Tareas Relacionadas:

3139,3140,3141,3142

CASO 9218:

- ✓ Se implementa un nuevo permiso en el Profile que será validado en las consolas ASDKV8 y en ASDK versión Windows, el permiso consiste en permitir o no, que un especialista cierre los casos o tarea de otro especialista, la funcionalidad de este permiso es de la siguiente forma:
 - 1. Se creó un permiso para cada tipo de caso y para las tareas.
 - 2. Los tipos de casos son: Requerimientos de servicio, Incidentes, Problemas y Cambios.
 - Cuando el permiso está asociado en el Profile a un grupo, las consolas ASDKV8 y ASDK Windows permitirán cerrar las tareas o casos de otros especialistas para los usuarios que pertenecen a ese grupo.
 - 4. Cuando el permiso no está asociado en el Profile a un grupo, las consolas ASDKV8 y ASDK Windows NO permitirán cerrar las tareas o casos de otros especialistas para los usuarios que pertenecen a ese grupo, en su lugar se mostrará un mensaje en pantalla indicando que no se cuentan con los permisos para realizar la acción.

CASO 9219:

- ✓ Se implementa un nuevo permiso en el Profile que será validado en las consolas ASDKV8 y en ASDK versión Windows, el permiso consiste en permitir o no a los especialistas adicionar notas o adjuntos a los casos en estado cerrado, la implementación de esta nueva funcionalidad se realiza teniendo en cuenta los siguientes puntos
 - 1. Se implementa para los casos de tipo Requerimientos de servicio, Incidentes, Problemas y Cambios.

2. Se crean los siguientes permisos para añadir notas a casos cerrados en la consola Profile ADD NOTES TO CLOSED CHANGES

ADD NOTES TO CLOSED INCIDENTS

ADD NOTES TO CLOSED PROBLEMS

ADD NOTES TO CLOSED SERVICE CALLS



3. Se crean los siguientes permisos para añadir adjuntos a casos cerrados en la consola Profile. ADD FILES TO CLOSED CHANGES

ADD FILES TO CLOSED INCIDENTS

ADD FILES TO CLOSED PROBLEMS

ADD FILES TO CLOSED SERVICE CALLS

- 4. El permiso se valida por grupos de trabajo de la consola Profile.
- 5. Si un usuario tiene el permiso para añadir nota a un caso cerrado asociado, la consola ASDKV8 y ASDK Windows permitirá a ese usuario añadir notas a los casos en estado cerrado.
- 6. Si un usuario tiene el permiso para añadir adjuntos a un caso cerrado asociado, la consola ASDKV8 y ASDK Windows permitirá a ese usuario añadir adjuntos a los casos en estado cerrado.
- 7. Las notas o adjuntos que se adicionen a un caso en **estado cerrado**, se registrarán en el histórico con una anotación adicional que dice "...en caso cerrado" para facilitar la identificación de los mismos, tal como se ve a continuación.

Consola WEB ASDKV8				Consola WINDOWS ASDK							
Tiempos/Al	NS	Datos Adicio	nales	Histórico	Ca	aso Campo	s adicionales	Soluciones	Tareas	Histórico	Relacio
TODOS LOS CAMBIOS NOTAS					esa columi						
				Añadir nota		Visibilidad 🔻	Tipo			💌 Fe	cha
_	al	15 - 14 - L	2 Jr.4				NOTA EN CA	ASO CERRAD	0	03	/10/2016
	Alvaro la	en caso cerrac	anadio			V	AGREGAR A	DJUNTO EN (ASO CER	RADO 03	/10/2016
03/10/2016	Nota de p	orueba				V	AGREGAR A	DJUNTO EN (ASO CER	RADO 03	/10/2016
1:52:54 PM							MODIFICAR	ITEM		30	/09/2016
	Alvaro Ta	arrifa Velasquez	añadió un			~	MODIFICAR	ITEM		30	/09/2016
archivo en caso cerrado				V	MODIFICAR	ITEM		30	/09/2016		
03/10/2016	Filename	: Imagen.bmp	Size: 13.6 I	(b		V	MODIFICAR	ITEM		30	/09/2016
1.49:39 PM							MODIFICAR	ITEM		30	/09/2016

8. Si no se cuenta con el nuevo permiso implementado, el usuario no contará con las opciones de añadir adjunto o nota dentro de un caso que se encuentre en estado cerrado.

CASO 9249:

✓ Se realiza ajuste en los servicios API para que en la consola USDKV8 se visualicen las categorías y/o las etiquetas de las categorías en un ordenamiento alfabético ascendente de la A a la Z, el ordenamiento se aplica automáticamente sobre las categorías, la combinación de categorías con etiquetas o sobre las etiquetas.

NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

Se modifica el nombre del instalador de la consola ASDK Web nueva versión gráfica y a su vez, el nombre por defecto de los sitios que se instalan, a continuación se muestra como queda el instalador y el nuevo nombre de los sitios.

ANTES	AHORA
Aranda.ASDK.WebRC.Installer.exe	Aranda.ASDK.WebV8.Installer.exe
ASDKRC1	ASDKV8
USDKRC1	USDKV8
ASDKAPI	ASDKAPI

✓ Ejecute el archivo "Aranda.ASDK.WebV8.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 8.0.66.

