

Lo nuevo de LANDesk Service Desk Suite - Versión 7.6

RESUMEN

Este documento destaca las nuevas funciones y mejoras que se introdujeron en la versión 7.6 de LANDesk® Service Desk Suite.

Creación de documentos: 14 de marzo de 2013. Service Desk 7.6 GA: 28 de marzo de 2013

Hasta el máximo permitido por la legislación aplicable, LANDesk no asume ninguna responsabilidad y no asume ninguna garantía, expresa o implícita, respecto a la venta y/o el uso de los productos de LANDesk, incluyendo la responsabilidad o garantía de idoneidad para un propósito en particular, la comerciabilidad o la infracción de cualquier patente, derecho de autor u otro derecho de propiedad intelectual, sin limitar los derechos de autor.

LANDesk se reserva el derecho de modificar el presente documento, o las especificaciones y descripciones de producto relacionadas, en cualquier momento y sin previo aviso. LANDesk no se hace responsable del uso de este documento, ni asume responsabilidad alguna por los errores que puedan aparecer en él ni se compromete a actualizar la información contenida en el mismo. Para obtener la información más actualizada del producto, visite www.landesk.com.

Copyright © 2013 LANDesk Software, Inc. y sus empresas filiales. Reservados todos los derechos. LANDesk y sus logotipos son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de LANDesk Software, Inc. o de sus empresas afiliadas en los Estados Unidos y/o en otros países. Puede que se reclamen otras marcas o nombres como propiedad de otros

Tabla de contenidos

1) Nuevas funciones de la versión 7.6.....4

LANDesk® Mobile Self Service..... 4

Multilingual Service Desk..... 4

Administración de programas..... 5

Ventanas dinámicas..... 6

2) Funciones adicionales a los productos existentes6

¿Dónde estoy? En Web Access..... 6

De la prueba al sistema real 7

Informe del Tiempo de resolución..... 7

Seleccione la estructura de Service Desk Framework en la pantalla de inicio de sesión 8

3) Mejoras en la funcionalidad existente.....8

Visualizar la gestión en un Administrador de ventanas simplificado..... 8

LANDesk® Service Desk Product Suite - Soporte de idiomas adicionales..... 8

LANDesk® Service Desk y otras mejoras..... 8

Resumen de los cambios de las plataformas compatibles 8

Introducción

La versión 7.6 de LANDesk® Service Desk suite ofrece funciones adicionales para los productos existentes y una serie de mejoras en las funciones existente. Este documento explora algunas de las funcionalidades clave que se agregaron a la versión 7.6 . Para obtener una lista total y completa del contenido de la versión 7.6, consulte la documentación de Nuevas funciones, que se proporciona con Service Desk 7.6.

A menos que se indique lo contrario, estas nuevas funciones están disponibles tanto para los clientes de las instalaciones como los clientes de Service Desk as a Service (SDaaS).

PRECAUCIÓN: *Antes de actualizar, asegúrese de haber preparado la infraestructura de TI con la nueva versión de LANDesk Service Desk. Consulte el documento Plataformas compatibles y compatibilidad de las funciones (SupportedPlatforms.pdf) para obtener más detalles acerca de las plataformas compatibles actualmente. Consulte la guía de Nuevas funciones de la versión 7.6 (76NewFeatures.pdf) para obtener más información sobre las plataformas que ya no son compatibles.*

1) Nuevas funciones de la versión 7.6

LANDesk® Mobile Self Service

LANDesk Mobile Self Service les permite a los usuarios finales tener acceso al Autoservicio a través de un navegador web de un dispositivo móvil. La interesante interfaz de usuario, optimizada al tacto, les proporciona a los usuarios finales acceso a los procesos de ITSM particulares de sus negocios.

Funciones clave

Usuario final - desde un dispositivo móvil compatible:

- Crear/registrar cualquier proceso de ITSM (incidente, solicitud, cambio) que se le publique al usuario final.
- Ver y trabajar con ventanas reformateadas al tacto y factor de forma pequeño.
- Utilizar consultas.
- Guardar enlaces a los procesos de ITSM en los favoritos o en los escritorios de los dispositivos móviles.
- Access Mobile Self Service procedente de enlaces de correo electrónico o enlaces directos.

Funciones de diseño

- El contenido de tableros de resultados, accesos directo, ventanas y consultas diseñado en otras interfaces de Service Desk aparece (con diseño optimizado) en Mobile Self Service.
- Se admite inicio de sesión explícito o integrado al sitio web.

Beneficios del cliente

- ✓ Permitir a los usuarios finales acceder a Service Desk desde cualquier lugar.
- ✓ Mantenerse al día con el crecimiento en el uso de dispositivos móviles.
- ✓ Tener acceso a información sobre el progreso en el soporte técnico y los estados clave en las reuniones acerca de los dispositivos móviles.
- ✓ Permitir a los usuarios finales registrar asuntos de soporte técnico desde los dispositivos móviles.

Multilingual Service Desk

Service Desk 7.6 amplía la capacidad para ofrecer un sistema multilingüe para registrar y dar curso a procesos. Los analistas y los usuarios finales puedan acceder a los procesos del

Service Desk en su propio idioma. Las acciones de los procesos, los estados, los títulos de las consultas y los encabezados de las columnas de consulta se pueden traducir al idioma adecuado de cada usuario en el sistema, y se puede utilizar una sola definición de ventana que contenga varios idiomas.

El texto que se ingrese en los cuadros de texto permanecerá sin alterarse cuando vuelva a aparecer, lo cual mantiene la integridad de los datos, pero todos los estados, diseños de ventana y valores seleccionados en las listas desplegables se muestra automáticamente en el idioma del usuario actual. Internamente, los datos se almacenan en el idioma predeterminado del sistema y luego aparecen en el idioma del usuario durante la ejecución.

Funciones clave

Funciones de los usuarios finales y los analistas

- Todos los usuarios finales y los analistas pueden registrar y dar curso a procesos en su propio idioma.
- Las ventanas aparecen en diferentes idiomas, para diferentes usuarios.
- El estado del proceso aparece en el idioma del usuario actual.
- Las acciones de proceso aparecen en el idioma del usuario actual.
- Los títulos y encabezados de columna de las consultas aparecen en el idioma del usuario actual.

Funciones de diseño

- Se pueden agregar traducciones de todos los estados, las acciones y ventanas.
- Asociar a cada usuario del sistema con una cultura.

Beneficios del cliente

- ✓ Proporcionar acceso para admitir procesos en el propio idioma del usuario.
- ✓ Extender el suministro de servicios de Service Desk en todos los idiomas.

Administración de programas

Los diseñadores y administradores pueden asociar un calendario de citas con cualquier objeto en la base de datos de Service Desk (aunque el uso principal que se recomienda es para servicios, elementos de configuración y usuarios). Esto les permite a todos los usuarios ver fácilmente cuando están programadas las cosas respecto de los diferentes temas definidos en Service Desk en una vista de calendario. Por otra parte, la adición de citas a elementos ahora se puede integrar en los procesos, lo cual garantiza que el trabajo planificado se registre junto con otros datos de ese proceso.

Funciones clave

- Posibilidad de agregar citas a cualquier objeto definido en Service Desk. Por ejemplo, la programación de las tareas de los usuarios o la implementación de cambios en los elementos de configuración.
- Las citas se pueden ver en un calendario sobre los objetos mismos o en dispositivos con tableros de resultados.
- Las citas se pueden agregar como parte de un proceso.
- Las citas se pueden configurar para que se repitan.
- Los calendarios se encuentran disponibles en Web Desk, Self Service y Mobile Web Desk.

Beneficios del cliente

- ✓ Es fácil ver los horarios de los usuarios, los elementos de configuración y cualquier otra cosa en los tableros de resultados de Service Desk.
- ✓ Los horarios de los usuarios y los elementos de configuración se pueden administrar desde Service Desk.
- ✓ A las actualizaciones de los horarios se les puede hacer seguimiento como parte de un proceso.
- ✓ Es fácil comparar los horarios de todos los usuarios y los elementos de configuración asociados con algún cambio mediante el uso de una sola vista de calendario.
- ✓ Muestra los conflictos y, por tanto, los riesgos de realizar un cambio

Ventanas dinámicas

La nueva funcionalidad de ventanas dinámicas permite diseñar ventanas de Web Access que cambien su apariencia con base en los valores seleccionados en otras partes de la ventana. Las propiedades obligatorias, de sólo lectura y ocultas de los campos se pueden modificar en función de los valores seleccionados en otras partes de la ventana.

Funciones clave

Funciones de los usuarios finales y los analistas

- Actualización de ventanas de forma dinámica en función de los datos introducidos para facilitar la terminación adecuada de la ventana.
- Las ventanas que ya contienen datos se abren mostrando los campos dinámicos que correspondan.
- Los cuadros de grupo desaparecen automáticamente cuando todos los campos en ellos se encuentran ocultos.
- Disponible en Web Desk, Self Service y Mobile Web Desk.

Funciones de diseño

- El uso de los cálculos de ventana, permite especificar que los controles seleccionados en una ventana se visualicen correctamente.
- Establecer la propiedad Es de sólo lectura de un control con base en el valor de un control diferente.
- Establecer la propiedad Es obligatorio de un control con base en el valor de un control diferente.
- Establecer la propiedad Es oculto de un control con base en el valor de un control diferente.

Usos de ejemplo

- ✓ Cuando se selecciona un tipo de activo, se muestran los campos correspondientes a ese tipo de activo y se ocultan los que no lo son.
- ✓ Cuando se selecciona una alta gravedad o urgencia, se crean campos para registrar las razones por las cuales esa selección es obligatoria.

Beneficios del cliente

- ✓ Garantizar la seguridad de los datos capturados con eficacia.
- ✓ Asegurar que se capturen los datos requeridos con exactitud.
- ✓ Simplifica el diseño de ventanas al habilitar una sola ventana para capturar datos destinados a diferentes fines.

2) Funciones adicionales a los productos existentes

¿Dónde estoy? En Web Access

El diagrama *¿Dónde estoy?* ahora está disponible en Web Desk y Mobile Web Desk, y les muestra a los analistas el punto que el proceso actual ha alcanzado en el diagrama de proceso.

En el diagrama *¿Dónde estoy?* de Web Desk, también se pueden iniciar las acciones que estén disponibles en el estado actual haciendo clic en cada una de ellas en el diagrama de proceso. El diagrama *¿Dónde estoy?* estaba disponible solamente en la consola de Service Desk.

Funciones clave

- El diagrama *¿Dónde estoy?* aparece en Web Desk y Mobile Web Desk, con la situación actual centrada en la pantalla y resaltada.
- Observe que el diagrama *¿Dónde estoy?* NO está disponible en el Autoservicio.
- Las acciones disponibles se destacan con un color más brillante.
- En Web Desk, las acciones disponibles se pueden ejecutar en el diagrama haciendo clic en el icono correspondiente.

Beneficios del cliente

- ✓ Mediante el uso de Web Desk o Mobile Web Desk, los analistas pueden ver fácilmente el punto que el proceso actual ha alcanzado en el ciclo de vida del proceso y cuál será el resultado de las acciones disponibles.
- ✓ Mediante el uso de Web Desk, los analistas pueden dar curso a procesos en el diagrama *¿Dónde estoy?*

De la prueba al sistema real

Migrar sin problemas las actualizaciones de un sistema de prueba, en el cual se prueban los nuevos diseños de Service Desk, al sistema real. Esta función sólo está disponible en SQL Server.

Funciones clave

- Migrar nuevos objetos, procesos, ventanas, consultas, listas, grupos, roles y categorías que se hayan desarrollado en el sistema de prueba directamente al sistema real.
- Migrar nuevas funciones de diseño de un sistema de prueba al sistema real sin tener que migrar datos de prueba.

Beneficios del cliente

- ✓ Minimizar el tiempo de inactividad al extender el sistema de Service Desk.
- ✓ Aumentar la confianza en las actualizaciones del sistema.
- ✓ No hay necesidad de volver a implementar los cambios en los diseños probados.
- ✓ No hay necesidad de borrar los datos de prueba del sistema de prueba antes de migrar al sistema real.

Informe del Tiempo de resolución

El informe de Tiempo de resolución calcula la cantidad de horas de trabajo que han pasado desde el momento en el cual se abrieron las incidencias seleccionadas hasta la última vez que se resolvieron, excluyendo cualquier lapso de tiempo en cual se detuvo la incidencia.

Funciones clave

- Mostrar la Identificación, Descripción, Fecha de creación, Fecha de resolución, Duración, Detención de reloj y Duración real de todas las incidencias en el periodo de tiempo seleccionado.

Beneficios del cliente

- ✓ Ver cuánto tiempo en horas de trabajo están tomando las incidencias para llegar a su resolución final.

Seleccione la estructura de Service Desk Framework en la pantalla de inicio de sesión

Si utiliza varias estructuras de Service Desk Framework (por ejemplo, sistemas de desarrollo/prueba/real), ahora se puede seleccionar a qué estructura conectarse cuando se inicia la consola de Service Desk. Esta función sólo está disponible para los clientes de las instalaciones.

Funciones clave

- Seleccione la infraestructura apropiada en la pantalla de inicio de sesión.

Beneficios del cliente

- ✓ Fácil acceso a múltiples sistemas de Service Desk desde una sola consola de instalación de cliente.

3) Mejoras en la funcionalidad existente

Visualizar la gestión en un Administrador de ventanas simplificado

A la visualización de la gestión, el método para visualizar diferentes ventanas del mismo objeto en función del grupo actual, el rol o la etapa del proceso, se le simplificó la interfaz de usuario. Las vistas ahora se muestran en un árbol independiente, lo cual permite ver todos los objetos que tengan vistas asociadas con estos objetos en cada vista.

LANDesk® Service Desk Product Suite - Soporte de idiomas adicionales

La versión 7.6 de LANDesk Service Desk Suite está disponible en español y chino simplificado.

LANDesk® Service Desk y otras mejoras

Otras mejoras incluyen:

- Las acciones y ventanas necesarias para administrar el control de las versiones de los elementos de configuración están ahora disponibles en Web Access.
- Nuevas funciones y mayor facilidad de uso en el editor de cálculos.
- Microsoft SCCM ahora está disponible de Desktop Manager en la consola de Service Desk.
- La base de datos de Service Desk ahora siempre es Unicode.
- Mejoras del rendimiento en el componente de la estructura de los elementos de configuración.
- Capacidad para cambiar la descripción que se utiliza en el encabezado de resultados de consultas de Web Access del atributo que se desee filtrar.
- Paginación en las listas desplegadas de Mobile Web Desk.
- Nuevo informe de Crystal Reports para permitir la impresión de las solicitudes.

Resumen de los cambios de las plataformas compatibles

NOTA: Las versiones 7 y 8 de Internet Explorer ahora son compatibles con el complemento (plug-in) de Google Chrome Marco, el cual se les solicita a los usuarios que instalen si es necesario. Los usuarios pueden instalar el complemento de Google Chrome Marco sin necesidad de tener una cuenta de administrador. También, hay un instalador fuera de línea de Google Chrome Frame disponible en <http://www.google.com/chrome/frame/eula.html?msi=true>.

- Recién admitidos en 7.6:
 - › LANDesk Management Suite 9.5
 - › Windows Phone 7.5, 8
 - › Windows 8 como cliente
 - › Windows Server 2012 x64
 - › Microsoft SQL Server 2012
 - › Internet Explorer 10
 - › Lotus Notes/Domino 8.5.x
 - › Novell GroupWise 2012
 - › QGate Intelli CTI 2.5

- Ya no se admiten en 7.6:
 - › Cliente de Windows XP para la Consola de Service Desk
 - › Cliente de Windows Vista para la Consola de Service Desk
 - › Windows Server 2003
 - › Windows Server 2008 x86
 - › Active Directory 2003
 - › iOS 4
 - › SQL Server 2005
 - › SQL Server 2008 (SQL Server 2008 R2 todavía es compatible)
 - › Oracle 11g y 11g R1
 - › Microsoft Office 2003
 - › Lotus Notes/Domino 6.5.5, 7.0.2 y 8.0
 - › Novell GroupWise 6.5, 7.0.2 y 8.0
 - › LANDesk Management Suite 9.0 SP2
 - › QGate Intelli CTI 2.0 y 2.1
 - › Integración con el código postal Capscan

Para obtener una lista completa de las plataformas compatibles, consulte la documentación de las plataformas compatibles.