



Aranda Service Desk

Aranda Service Desk

Es una herramienta multiproyecto que permite gestionar diversos procesos de tu negocio a través de una misma consola y brindar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios.

La administración de los recursos tecnológicos de tu organización requiere un manejo eficiente, brindando una mayor satisfacción al usuario y ofreciendo una respuesta efectiva y de calidad en el servicio.

Consideraciones Bases de Datos ASDK

Copia de Respaldo de Datos

Preferiblemente tenga la base de datos sin acceso de usuarios desde las aplicaciones y servicios de Aranda para garantizar que las copias de respaldo sean consistentes. Para esto detenga los sitios, servicios y consolas con una conexión a la base de datos.

1. Haga una copia de todos los archivos y carpetas en el folder por defecto de Aranda FILE SERVER %systemdrive%\inetpub\wwwroot\afs o en la ruta que haya personalizado durante la instalación.
2. Realice un respaldo de la base de datos (Defina su estrategia de respaldo y recuperación de acuerdo con la importancia de los datos de su negocio).

Rutinas de Depuración de Bases de Datos

Utilice los scripts enumerados a continuación para realizar un borrado de los registros innecesarios.

1. Borrado del registro reglas ejecutadas por Aranda SERVICE DESK. Use el campo finished para limitar el periodo de tiempo que desea conservar/eliminar. Elimine únicamente los datos de reglas ejecutadas para casos cerrados usando el script:

```
DELETE FROM ASDK_RULES_EXECUTED_HIST
WHERE caseid NOT IN(
SELECT serv_id
FROM ASDK_SERVICE_CALL
WHERE serv_final_status = 0
UNION ALL
SELECT inci_id
FROM ASDK_INCIDENT
WHERE inci_final_status = 0
UNION ALL
SELECT chan_id
FROM ASDK_CHANGE
WHERE chan_final_status = 0
UNION ALL
SELECT prob_id
FROM ASDK_PROBLEM
WHERE prob_final_status = 0
)AND tableid IN (1, 2, 3, 15);
```

2. Borrado de los registros de seguimiento de errores de la base de datos.

```
TRUNCATE TABLE AFW_SQL_ERRORS;
```

3. Borrado de los registros de seguimiento de tiempos de ejecución de la base de datos.

```
TRUNCATE TABLE AFW_SQL_TIMES;S;
```

4. Borrado de los registros de seguimiento de tiempos de ejecución relacionados con el reemplazo de tokens para

notificaciones.

```
TRUNCATE TABLE DB_TIMES;
```

5.Borrado del histórico de los correos enviados por las aplicaciones de Aranda. Use el campo mail_date_to_send para limitar el periodo de tiempo que desea eliminar de la tabla AFW_MAIL_HISTORY.

Desfragmentar índices y Actualizar Estadísticas de la base de datos

Las tareas de desfragmentación de índices ayudan a mejorar el rendimiento de las bases de datos ya que permiten mejorar el acceso a los datos en el disco, es recomendable realizar estas tareas de forma periódica para garantizar un buen funcionamiento de la base de datos. Estas tareas ayudan a que los planes de ejecución se compilen con las estadísticas más recientes de la base de datos.

tenga en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Asegúrese que los especialistas no se encuentran editando, consultando o ingresando datos en las herramientas de la suite de Aranda. Para esto puede detener los servicios de Internet Information Services (IIS).
2. Detenga los servicios de la Suite de Aranda en el servidor de aplicaciones y realice un borrado de la tabla productkey mediante las sentencias:

```
EXEC PRC_ASDK_LICENCES'D','A', NULL, NULL;  
  
DELETE FROM PRODUCTKEY;
```

3. Ejecute este script. No es recomendable actualizar estadísticas con demasiada frecuencia pues esto invalida los planes de ejecución almacenados en la caché del servidor. Por este motivo en el script encontrará el parámetro @statistics con el valor 'OFF'. Cuando requiera actualizar las estadísticas cambie el parámetro mencionado al valor 'ON'.
4. Inicie nuevamente todos los servicios de la Suite Aranda e Internet Information Services (IIS).

Objetos de Base de Datos Aranda V8 para Réplica

AFW_ADD_FIELDS_CONFIG	ASDK_PROBLEM_SELF
AFW_ADD_FIELDS_CONFIG_LOOKUP	ASDK_PROJECTS
AFW_ADD_FIELDS_DATA	ASDK_REASON
AFW_ADD_FIELDS_HIST	ASDK_ROUTER_HIST
AFW_ADDITIONAL_FIELDS	ASDK_SERVICE
AFW_ADDITIONAL_FIELDS_LOOKUPS	ASDK_SERVICE_CALL
AFW_ADSYNCHRONIZATION_CONTROL	ASDK_SERVICE_CALL_CHANGE
AFW_CATALOG	ASDK_SERVICE_CALL_PROBLEM
AFW_CATALOG_CODE	ASDK_SERVICE_CALL_SELF
AFW_STATUS	ASDK_SERVICE_CATEGORY
AFW_STATUS_BEHAVIOR	ASDK_SERVICECALL_TASK
AFW_STATUS_TRANSTION	ASDK_SLA
AFW_SURVEY	ASDK_TASK
AFW_SURVEY_ANSWERS	ASDK_URGENCY
AFW_SURVEY_QRESP_CHOICE	ASM_LICENSE
AFW_SURVEY_QUESTION	ASM_LICENSING_TYPE
AFW_SURVEY_USER	CI_CONFIGURATION_ITEM
ASDK_ACTION_HIST	CI_TYPE_ITEM
ASDK_CALC_DATES	CONTRACT
ASDK_CALENDAR	COST_CENTER
ASDK_CATEGORY	FILTERTREE
ASDK_CATEGORY_TYPE_RECORD	GROUPHD
ASDK_CAUSE	LICENSE
ASDK_CHANGE	LICENSETYPE
ASDK_CHANGE_SELF	USUARIOS
ASDK_HIST_MODIFY	VENDOR
ASDK_HIST_NOTES	BRAND
ASDK_IMPACT	BUILDING
ASDK_INCIDENT	CHARGES
ASDK_INCIDENT_CHANGE	CITY
ASDK_INCIDENT_PROBLEM	COMPANY
ASDK_INCIDENT_SELF	COUNTRY
ASDK_INCIDENT_SERVICE_CALL	DEPARTAMENTOS
ASDK_INCIDENT_TASK	FLOOR
ASDK_PRECASE	NUMBERDEP
ASDK_PRECASE_CHANGE	REGISTRY_TYPE
ASDK_PRECASE_INCIDENT	SITE
ASDK_PRECASE_SERV_CALL	STATE
ASDK_PRIORITY	FN_TIMESPAN
ASDK_PROBLEM	FUN_ASDK_FINAL_DATE
ASDK_PROBLEM_CHANGE	