

Ticket API para Tableros

REST API

Versión
11/05/2021

Contrato de interfaz: TicketAPI para Tableros**Control de Cambios**

Versión	Fecha	Secciones	Asunto	Autor	Revisado
v12/08/2020	12/08/2020	Creación de documento	Creación de documento	Vanessa Tello	José Carlos Ramón
v12/08/2020	22/08/2020	Todas	Reestructura de métodos para utilizarse por el Dashboard Web. Completar descripciones. Correcciones técnicas.	José Carlos Ramón	---
v04/03/2021	v04/03/2021	Métodos de creación de ticket incidente	Se agregan campos de impacto y urgencia en métodos de crear ticket cliente y crear ticket masivo. Se agrega método de Adjuntar archivo a ticket.	Vanessa Tello	José Carlos Ramón
v08/03/2021	08/03/2021	Método de adjuntar archivo	Se agrega campo de folioSF al método de Adjuntar archivo a ticket.	Vanessa Tello	José Carlos Ramón
v31/03/2021	31/03/2021	Método de adjuntar liga de archivo	Se elimina el método de adjuntar archivo y se agrega el método de adjuntar liga de archivo	Zugey Bahena	José Carlos Ramón
V10/05/2021	10/05/2021	Método de adjuntar archivo	Se elimina el método de adjuntar liga de archivo y se agrega el método de adjuntar archivo	Vanessa Tello	José Carlos Ramón
V11/05/2021	11/05/2021	Método de transferir grupo	Se agrega método de Transferencia de grupo.	Vanessa Tello	José Carlos Ramón

Índice

GENERAR TOKEN.....	4
CREAR TICKET INCIDENTE DE CLIENTE.....	6
CREAR TICKET INCIDENTE MASIVO.....	11
CREAR TICKET DE SOLICITUD.....	15
AGREGAR COMENTARIOS A TICKET.....	17
ACTUALIZAR ESTATUS TICKET DE INCIDENTE O SOLICITUD	19
CONSULTAR CATÁLOGO DE CATEGORÍAS	22
CONSULTAR CATÁLOGO DE GRUPOS.....	25
CONSULTAR CATÁLOGO REGIÓN-CIUDAD PARA TICKET INCIDENTE MASIVO.....	27
ADJUNTAR ARCHIVO A TICKET.....	29
TRANSFERENCIA DE GRUPO.....	32

GENERAR TOKEN

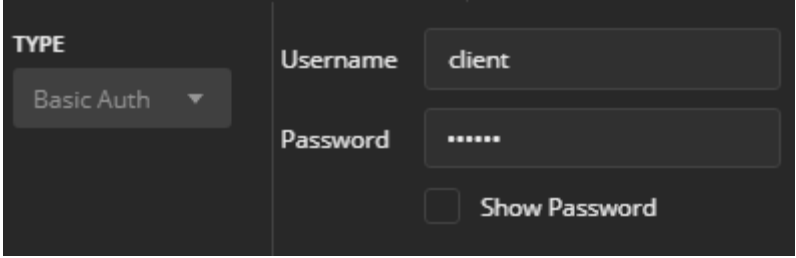
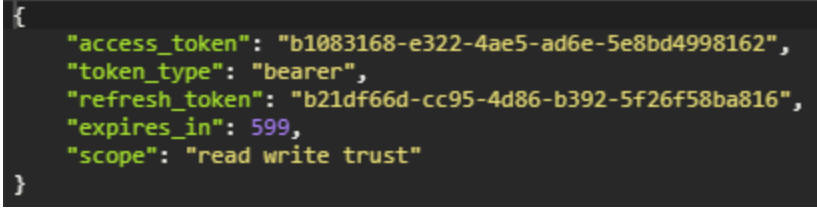
Para poder tener acceso a los recursos del API de TicketAPI se debe generar un token, posteriormente pasar el campo "access_token" al recurso que se desea consumir.

Para generar el token es necesario contar con usuario y contraseña, estos datos se usarán para colocarlos en la URL del servicio como se muestra en la siguiente tabla, en los campos username y password se debe colocar el nombre de usuario y contraseña que se asignó para utilizar el API, ambos campos son obligatorios.

Se deben enviar los headers con user y password "client" como se muestra en el ejemplo, esto es para autenticar el servicio por lo tanto son obligatorios.

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/oauth/token?grant_type=password&username=usuario&password=password			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/oauth/token?grant_type=password&username=usuario&password=password			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
usuario	Usuario asignado para generar token	Si	{usuario de la aplicación autorizada}	DashboardWeb
password	Password asignado para generar token	Si	{password de la aplicación autorizada}	
DATOS DE SALIDA				
Campo	Descripción	Dominio	Observaciones	
access_token	Token que se genera para acceder a los métodos	{Valor alfanumérico}	Ejemplo: 2ec13e9a-6f2b-4c53-a96b-99bceb7d772e	
token_type		{bearer}		
refresh_token	Token que se genera para acceder a los recursos	{Valor alfanumérico}	NO UTILIZAR	
expires_in	Tiempo en el que expira el token	{milisegundos}	Ejemplo: 10799	
scope	Tipo de operación que se puede realizar	{Texto de tipo scope}	NO UTILIZAR	

Ejemplos:

Headers	
Request	N/A
Response	 <pre>{ "access_token": "b1083168-e322-4ae5-ad6e-5e8bd4998162", "token_type": "bearer", "refresh_token": "b21df66d-cc95-4d86-b392-5f26f58ba816", "expires_in": 599, "scope": "read write trust" }</pre>

CREAR TICKET INCIDENTE DE CLIENTE

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TcrearTicketCliente?access_token= pegar el token que se obtuvo			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TcrearTicketCliente?access_token= pegar el token que se obtuvo			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
nombreOperador	Es el nombre del operador que solicita crear el ticket	Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPoperador	Número de empleado de Totalplay del operador que está creando el ticket	Si	{Número de empleado TP del operador}	Ejemplo: 65008793
numeroCuentaCliente	Número de cuenta del cliente (es la empresa u organización) correspondiente al dispositivo o servicio que se está reportando con falla	Si	{Número de cuenta BRM}	Número de cuenta a 10 dígitos (el de la facturación en BRM). Ejemplo: 0200185349
organizacionCliente	Nombre de la empresa u organización (es el cliente) como se le conoce en los sistemas de Totalplay correspondiente al número de cuenta de cliente del campo anterior	Si	{Nombre de la organización}	Ejemplos: BANAMEX IWAN BIMBO SA DE CV
numeroCuentaSitio	Número de cuenta del sitio donde se encuentra el dispositivo o el servicio reportado con falla	Si	{Número de cuenta del sitio}	Número de cuenta del sitio del dispositivo o servicio (el de la facturación en BRM).
cotSitio	Identificador cot-sitio del sitio del dispositivo o servicio correspondiente al campo número de cuenta de sitio (campo anterior)	Si	{Número cot-sitio de SF}	Ejemplo: CS5721490
nombreSitioDispositivo	Nombre o identificador del sitio como el cliente lo nombra donde está instalado el dispositivo o servicio, correspondiente a los identificadores cot-sitio y al num de cuenta de sitio (dos campos	Si	{Texto descripción de sitio}	Ejemplos: SUC5150

	anteriores)			Tienda27 DelegaciónXI BANAMEX JARDINES DE TULANCINGO HIDALGO
numeroCuentaServicio	Número de cuenta del servicio contratado por el cliente en el sitio del reporte de falla, que corresponde al campo cotSitioPlan en SF	Si	{Número de cuenta del servicio}	Número de cuenta del servicio (el de la facturación en BRM).
cotSitioPlan	Identificador de cotización-sitio-plan en SF que identifica al servicio contratado por el cliente en el sitio del reporte de falla, que corresponde al campo número de cuenta de servicio del campo anterior	Si	{Número de cot-sitio-plan de SF}	Ejemplo: CSP6988385
servicioFalla	Nombre o descripción del servicio contratado por el cliente que reporta con falla, que corresponde al cotSitioPlan de SF del campo anterior	Si	{Texto descripción del servicio}	Ejemplo: Súper internet avanzado Premium MICROONDAS 10 PMP.
categoria	Texto de categoría de falla del catálogo de Service Desk, que debe consultarse previamente con el método correspondiente en este API y copiarlo a este campo	Si	{Un valor del catálogo de categoría SD}	Ejemplo: SERVICIO DE DATOS ESTRATEGICOS.IN TERNET.SIN NAVEGACION
diagnosticoInicial	Texto del diagnóstico inicial o información para el diagnóstico que captura el operador al crear el ticket	Si	{Texto diagnóstico de la falla}	Ejemplo: No responde ICMP. [ehernandezc@localhost ~]\$ ping 10.225.21.93 PING 10.225.21.93 (10.225.21.93) 56(84) bytes of data. ^C --- 10.225.21.93 ping statistics --- 13 packets transmitted, 0 received, 100% packet loss, time 11999ms
grupo	Grupo (bandeja) del Service Desk al que se va a dirigir el ticket, el cual se debe consultar el catálogo previamente a la creación con el método correspondiente en este API y copiar el texto a este campo	Si	{un valor del catálogo de grupos SD}	Ejemplo: CARE GOBIERNO
proactivoReactivo	Tipo de generación de ticket, lo determina el operador, normalmente es REACTIVO porque se	Si	{PROACTIVO,	

	atiende una llamada del cliente		REACTIVO}	
descripcionFalla	Descripción de la falla que captura el operador que está creando el ticket	Si	{Texto de la falla}	
folioSF	Folio o ticket de Salesforce asociado a este ticket al cual se le actualizará el estado cuando sea atendido en Service Desk	Si	{Folio o ticket SF}	Ejemplo: 0100000002-71411596
urgencia	Indica la importancia de un ticket en función del grado en que afecta las tareas del usuario. Los códigos de urgencia son: 1-Crítica 2-Alta 3-Media 4-Baja	Si	{1,2,3,4 }	Service Desk con base a urgencia e impacto calcula la prioridad. Por ejemplo: Estas combinaciones producen un valor de prioridad Crítico Urgencia = 1 Impacto = 1 ***** Urgencia = 2 Impacto = 1 ***** Urgencia = 1 Impacto = 2 Estas combinaciones producen un valor de prioridad Alta Urgencia = 3 Impacto = 1 ***** Urgencia = 2 Impacto = 2 ***** Urgencia = 1 Impacto = 3
impacto	Especifica un código de impacto, que indica cómo un ticket afecta el trabajo que se está realizando. Los códigos de impacto son: 1-Crítico 2-Alto 3-Medio 4-Bajo	Si	{1,2,3,4 }	Service Desk con base a urgencia e impacto calcula la prioridad. Por ejemplo: Estas combinaciones producen un valor de prioridad Crítico Urgencia = 1 Impacto = 1 ***** Urgencia = 2 Impacto = 1 ***** Urgencia = 1 Impacto = 2

				<p>Estas combinaciones producen un valor de prioridad Alta</p> <p>Urgencia = 3 Impacto = 1 *****</p> <p>Urgencia = 2 Impacto = 2 *****</p> <p>Urgencia = 1 Impacto = 3</p>
DATOS DE SALIDA				
Campo	Descripción	Dominio	Observaciones	
respuestaBoolean	<p>Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una evaluación rápida del resultado.</p> <p>True representa un codigoRespuesta = 000</p> <p>False es cualquier otro valor diferente a 000 en el codigoRespuesta</p>	{true, false}	<p>True, significa código 000 – exitoso sin mensajes</p> <p>False, significa que existe algún mensaje o condición en el procesamiento de la petición que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000.</p>	
codigoRespuesta	<p>Código de respuesta específico formado de 3 dígitos.</p> <p>Los códigos están organizados en centenas que representan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al programador le sería suficiente en la mayoría de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción.</p>	{000...999}	<p>000 representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)</p> <p>- 0xx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto 000 que significa éxito sin mensajes adicionales.</p> <p>- 1xx son códigos relacionados a datos incorrectos dado que no cumplieron con alguna validación</p> <p>- 2xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación hacia el punto de procesamiento, por lo que no se alcanzó al end point o nodo donde se ejecuta el programa/query/función/API, por ej. un “resource not available”</p> <p>- 3xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación desde el punto de procesamiento del programa/query/función/API cuando ya se ejecutó el servicio, pero la comunicación falló durante la recepción de la respuesta, por ejemplo “sesion ended by server” o un “time out” y por lo tanto se desconoce el resultado del procesamiento</p> <p>- 9xx códigos asociados a terminación anormal o descontrolada del programa/query/función/API en el end point o nodo donde se procesa la petición, por ej. cuando el programa “truena” y la sesión termina</p>	

			abruptamente o cuando un llamado HTTP devuelve un código 500
descripcionRespuesta	Descripción del código de respuesta del campo anterior	{Texto de la descripción}	El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta
mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo ejecutado	{Texto mensaje del servicio aplicativo}	Mensaje que entrega el servicio web del sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
ticketSD	Número de ticket generado en Service Desk	{numérico}	

CREAR TICKET INCIDENTE MASIVO

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TcrearTicketMasivo?access_token= pegar el token que se obtuvo			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TcrearTicketMasivo?access_token= pegar el token que se obtuvo			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
nombreOperador	Es el nombre del operador que solicita crear el ticket	Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPoperador	Número de empleado de Totalplay del operador que está creando el ticket	Si	{Número de empleado TP del operador}	Ejemplo: 65008793
region	Región de la falla conformado por la letra “R” y un número, el cual debe coincidir con los primeros caracteres del texto en el campo siguiente “Ciudad” conforme a la consulta que se realiza previamente al catálogo de region-ciudad por el método correspondiente en este API	Si	Alfanumérico {R1...Rn} donde n es un número entero	Ejemplo: R2
ciudad	Ciudad de la falla conforme a la consulta previa en el catálogo de region-ciudad de la región del campo anterior “Region” por el método correspondiente en este API, copiando y pegando el valor en este campo	Si	{Un valor del catálogo de region-ciudad del SD}	Ejemplo: R2-Sonora Norte.Hermosillo
descripcionImpacto	Descripción del impacto de la falla masiva que captura el operador que está creando el ticket	Si	{Texto descripción de impacto}	
categoria	Texto de categoría de falla del catálogo de Service Desk, que debe consultar previamente con el método correspondiente en este API y copiarlo a este campo	Si	{Un valor del catálogo de categoría SD}	
diagnosticoInicial	Diagnóstico inicial o información/evidencias para el diagnóstico	Si	{Texto diagnóstico de la falla}	Ejemplo: No responde ICMP. [ehernandezc@localhost ~]\$ ping 10.225.21.93 PING 10.225.21.93 (10.225.21.93) 56(84)

				bytes of data. ^C --- 10.225.21.93 ping statistics --- 13 packets transmitted, 0 received, 100% packet loss, time 11999ms
grupo	Grupo (bandeja) al que va a dirigir el ticket	Si	{un valor del catálogo de grupos SD}	Ejemplo: CARE ESTRATEGICOS
proactivoReactivo	Valor que identifica la actuación de TP ante la falla, lo determina el operador al crear el ticket, normalmente es REACTIVO porque se deriva de la llamada de un cliente	Si	{PROACTIVO, REACTIVO}	Ejemplo: REACTIVO
descripcion	Descripción de la falla que captura el operador que está creando el ticket	Si	{Texto de la falla}	
folioSF	Folio o ticket de Salesforce asociado a este ticket al cual se le actualizará el estado cuando sea atendido en Service Desk	Si	{Folio o ticket SF}	Ejemplo: 0100000002-71411596
urgencia	Indica la importancia de un ticket en función del grado en que afecta las tareas del usuario. Los códigos de urgencia son: 1-Crítica 2-Alta 3-Media 4-Baja	No	{1,2,3,4 }	Service Desk con base a urgencia e impacto calcula la prioridad. Por ejemplo: Estas combinaciones producen un valor de prioridad Crítico Urgencia = 1 Impacto = 1 ***** Urgencia = 2 Impacto = 1 ***** Urgencia = 1 Impacto = 2 Estas combinaciones producen un valor de prioridad Alta Urgencia = 3 Impacto = 1 ***** Urgencia = 2 Impacto = 2 ***** Urgencia = 1 Impacto = 3
impacto	Especifica un código de impacto, que indica	No	{1,2,3,4 }	Service Desk con

	<p>cómo un ticket afecta el trabajo que se está realizando.</p> <p>Los códigos de impacto son:</p> <p>1-Crítico</p> <p>2-Alto</p> <p>3-Medio</p> <p>4-Bajo</p>			<p>base a urgencia e impacto calcula la prioridad.</p> <p>Por ejemplo:</p> <p>Estas combinaciones producen un valor de prioridad Crítico</p> <p>Urgencia = 1 Impacto = 1 *****</p> <p>Urgencia = 2 Impacto = 1 *****</p> <p>Urgencia = 1 Impacto = 2 Estas combinaciones producen un valor de prioridad Alta</p> <p>Urgencia = 3 Impacto = 1 *****</p> <p>Urgencia = 2 Impacto = 2 *****</p> <p>Urgencia = 1 Impacto = 3</p>
--	--	--	--	--

DATOS DE SALIDA

Campo	Descripción	Dominio	Observaciones
respuestaBoolean	<p>Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una evaluación rápida del resultado.</p> <p>True representa un codigoRespuesta = 000</p> <p>False es cualquier otro valor diferente a 000 en el codigoRespuesta</p>	{true, false}	<p>True, significa código 000 – exitoso sin mensajes</p> <p>False, significa que existe algún mensaje o condición en el procesamiento de la petición que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000.</p>
codigoRespuesta	<p>Código de respuesta específico formado de 3 dígitos.</p> <p>Los códigos están organizados en centenas que representan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al programador le sería suficiente en la mayoría de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción.</p>	{000...999}	<p>000 representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)</p> <p>- 0xx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto 000 que significa éxito sin mensajes adicionales.</p> <p>- 1xx son códigos relacionados a datos incorrectos dado que no cumplieron con alguna validación</p> <p>- 2xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación hacia el punto de procesamiento, por lo que no se alcanzó al end point o nodo donde se ejecuta el</p>

			<p>programa/query/función/API, por ej. un “resource not available”</p> <p>- 3xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación</p> <p>desde el punto de procesamiento del programa/query/función/API cuando ya se ejecutó el servicio, pero la comunicación falló durante la recepción de la respuesta, por ejemplo “sesion ended by server” o un “time out” y por lo tanto se desconoce el resultado del procesamiento</p> <p>- 9xx códigos asociados a terminación anormal o descontrolada del programa/query/función/API en el end point o nodo donde se procesa la petición, por ej. cuando el programa “truená” y la sesión termina abruptamente o cuando un llamado HTTP devuelve un código 500</p>
descripcionRespuesta	Descripción del código de respuesta del campo anterior	{Texto de la descripción}	El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta
mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo ejecutado	{Texto mensaje del servicio aplicativo}	Mensaje que entrega el servicio web del sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
ticketSD	Número de ticket generado en Service Desk	{numérico}	

CREAR TICKET DE SOLICITUD

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TcrearSolicitud?access_token= pegar el token que se obtuvo			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TcrearSolicitud?access_token= pegar el token que se obtuvo			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
nombreOperador	Es el nombre del operador que está creando el ticket	Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPoperador	Número de empleado de Totalplay del operador que está creando el ticket	Si	{Número de empleado TP del operador}	Ejemplo: 65008793
categoriaSolicitud	Texto de categoría de solicitud del catálogo de Service Desk, que debe consultarse previamente con el método correspondiente en este API y copiarlo a este campo	Si	{Un valor del catálogo de categorías SD}	
descripcionSolicitud	Texto de descripción e información de lo que se solicita que captura el operador al generar el ticket	Si	{Texto de la solicitud}	
grupo	Grupo (bandeja) de Service Desk al que va a dirigirse el ticket	Si	{un valor del catálogo de grupos SD}	Ejemplo: OPTIMIZACION Y SOPORTE
folioSF	Folio o ticket de Salesforce asociado a este ticket al cual se le actualizará el estado cuando sea atendido en Service Desk	Si	{Folio o ticket SF}	Ejemplo: 0100000002-71411596
DATOS DE SALIDA				
Campo	Descripción	Dominio	Observaciones	
respuestaBoolean	Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una evaluación rápida del resultado. True representa un codigoRespuesta = 000 False es cualquier otro valor diferente a 000 en el codigoRespuesta	{true, false}	True, significa código 000 – exitoso sin mensajes False, significa que existe algún mensaje o condición en el procesamiento de la petición que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000 .	
codigoRespuesta	Código de respuesta específico formado de 3 dígitos.	{000...999}	000 representa éxito sin mensajes	

	Los códigos están organizados en centenas que representan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al programador le sería suficiente en la mayoría de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción.		<p>adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0xx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto 000 que significa éxito sin mensajes adicionales. - 1xx son códigos relacionados a datos incorrectos dado que no cumplieron con alguna validación - 2xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación hacia el punto de procesamiento, por lo que no se alcanzó al end point o nodo donde se ejecuta el programa/query/función/API, por ej. un “resource not available” - 3xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación desde el punto de procesamiento del programa/query/función/API cuando ya se ejecutó el servicio, pero la comunicación falló durante la recepción de la respuesta, por ejemplo “sesion ended by server” o un “time out” y por lo tanto se desconoce el resultado del procesamiento - 9xx códigos asociados a terminación anormal o descontrolada del programa/query/función/API en el end point o nodo donde se procesa la petición, por ej. cuando el programa “truena” y la sesión termina abruptamente o cuando un llamado HTTP devuelve un código 500
descripcionRespu esta	Descripción del código de respuesta del campo anterior	{Texto de la descripción}	El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta
mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo ejecutado	{Texto mensaje del servicio aplicativo}	Mensaje que entrega el servicio web del sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
ticketSD	Número de ticket generado en Service Desk	{numérico}	

AGREGAR COMENTARIOS A TICKET

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TagregarComentario?access_token= pegar el token que se obtuvo			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TagregarComentario?access_token= pegar el token que se obtuvo			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
nombreOperador	Es el nombre del operador que está insertando el comentario	Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPope rador	Número de empleado de Totalplay del operador que está insertando el comentario	Si	{Número de empleado TP del operador}	Ejemplo: 65008793
ticketSD	Número de ticket de Service Desk al que se le insertará el comentario	Si	{Número de ticket SD}	Ejemplo: 926025
comentario	Comentario que se agregará al ticket en la sección de comentarios de Service Desk	Si	{Texto de comentario}	- Se solicita estatus de folio 12795165 a CAC de telmex atiende Eduardo Lopanzio, indica que el folio sigue abierto y en proceso de atención, solicita validar status en sistema SEG - AHD05376: El contacto Proveedor no ha recibido una notificación. No se ha especificado ningún método de notificación para el nivel Normal. - Se solicita estatus de folio 12795165 a CAC de telmex atiende Eduardo Lopanzio, indica que el folio sigue abierto y en proceso de atención, solicita validar status en sistema SEG
DATOS DE SALIDA				
Campo	Descripción	Dominio	Observaciones	

respuestaBoolean	Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una evaluación rápida del resultado. True representa un codigoRespuesta = 000 False es cualquier otro valor diferente a 000 en el codigoRespuesta	{true, false}	True, significa código 000 – exitoso sin mensajes False, significa que existe algún mensaje o condición en el procesamiento de la petición que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000 .
codigoRespuesta	Código de respuesta específico formado de 3 dígitos. Los códigos están organizados en centenas que representan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al programador le sería suficiente en la mayoría de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción.	{000...999}	000 representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean) - 0xx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto 000 que significa éxito sin mensajes adicionales. - 1xx son códigos relacionados a datos incorrectos dado que no cumplieron con alguna validación - 2xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación hacia el punto de procesamiento, por lo que no se alcanzó al end point o nodo donde se ejecuta el programa/query/función/API, por ej. un “resource not available” - 3xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación desde el punto de procesamiento del programa/query/función/API cuando ya se ejecutó el servicio, pero la comunicación falló durante la recepción de la respuesta, por ejemplo “sesion ended by server” o un “time out” y por lo tanto se desconoce el resultado del procesamiento - 9xx códigos asociados a terminación anormal o descontrolada del programa/query/función/API en el end point o nodo donde se procesa la petición, por ej. cuando el programa “truena” y la sesión termina abruptamente o cuando un llamado HTTP devuelve un código 500
descripcionRespuesta	Descripción del código de respuesta del campo anterior	{Texto de la descripción}	El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta
mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo ejecutado	{Texto mensaje del servicio aplicativo}	Mensaje que entrega el servicio web del sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30

ACTUALIZAR ESTATUS TICKET DE INCIDENTE O SOLICITUD

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TactualizarEstatus?access_token= pegar el token que se obtuvo			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TactualizarEstatus?access_token= pegar el token que se obtuvo			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
nombreOperador	Es el nombre del operador que actualiza el estatus en el ticket	Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPoperador	Número de empleado de Totalplay del operador que actualiza el estatus en el ticket	Si	{Número de empleado TP del operador}	Ejemplo: 65008793
ticketSD	Número de ticket Service Desk al que se le actualizará el estatus	Si	{Número de ticket SD}	Ejemplo: 926025
nuevoEstatus	Estatus al que se cambiará el ticket. Se permite actualizar a: - “cerrado” si el ticket es de solicitud y está resuelto, si es de incidente debe tener un CI (elemento de configuración) válido, - “en curso” si el ticket no está cerrado o cancelado, - “cancelado” desde cualquier estado del ticket excepto si está cerrado.	Si	{WIP,CL,CNCL}	WIP – En curso CL – Cerrado CNCL – Cancelado
justificacion	Motivo por el cual se cambia a estatus Cerrado o Cancelado. Se requiere cuando el estatus se pasa a Cerrado (CL) o Cancelado (CNCL)	Si, si el estatus se cambia a Cerrado o Cancelado	{Texto de justificacion}	Ejemplo: Se comunica a COEG atiende el ing. Cesar Galvan quien valida servicios up
DATOS DE SALIDA				
Campo	Descripción	Dominio	Observaciones	
respuestaBoolean	Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una evaluación rápida del resultado. True representa un codigoRespuesta = 000 False es cualquier otro valor diferente a 000 en el	{true, false}	True, significa código 000 – exitoso sin mensajes False, significa que existe algún mensaje o condición en el procesamiento de la petición	

	codigoRespuesta		que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000 .
codigoRespuesta	<p>Código de respuesta específico formado de 3 dígitos.</p> <p>Los códigos están organizados en centenas que representan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al programador le sería suficiente en la mayoría de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción.</p>	{000...999}	<p>000 representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)</p> <p>- 0xx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto 000 que significa éxito sin mensajes adicionales.</p> <p>- 1xx son códigos relacionados a datos incorrectos dado que no cumplieron con alguna validación</p> <p>- 2xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación hacia el punto de procesamiento, por lo que no se alcanzó al end point o nodo donde se ejecuta el programa/query/función/API, por ej. un "resource not available"</p> <p>- 3xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación desde el punto de procesamiento del programa/query/función/API cuando ya se ejecutó el servicio, pero la comunicación falló durante la recepción de la respuesta, por ejemplo "sesion ended by server" o un "time out" y por lo tanto se desconoce el resultado del procesamiento</p> <p>- 9xx códigos asociados a terminación anormal o descontrolada del programa/query/función/API en el end point o nodo donde se procesa la petición, por ej. cuando el programa "truena" y la sesión termina abruptamente o cuando un llamado HTTP devuelve un código 500</p>
descripcionRespuesta	Descripción del código de respuesta del campo anterior	{Texto de la descripción}	El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta

mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo ejecutado	{Texto mensaje del servicio aplicativo}	Mensaje que entrega el servicio web del sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30

CONSULTAR CATÁLOGO DE CATEGORÍAS

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/Tcategorias?access_token= pegar el token que se obtuvo			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/Tcategorias?access_token= pegar el token que se obtuvo			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
nombreOperador	Es el nombre del operador que está haciendo la consulta	Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPoperator	Número de empleado de Totalplay del operador que está haciendo la consulta	Si	{Número de empleado TP del operador}	Ejemplo: 65008793
tipoCategoria	Campo que indica cual catálogo de categorías se consultará. IC para incidentes de clientes IM para incidentes masivos S para solicitudes	Si	{IC,IM,S}	Ejemplo: IC
textoPrimerNivel	Texto de consulta al catálogo de Service Desk del primer nivel del árbol de categorías con al menos 4 caracteres de longitud. Se devolverá el número de coincidencias y los renglones que coinciden con un límite de 15 renglones.	Si	{Texto de consulta}	Ejemplo: MONITOREO
textoSegundoNivel	Texto de consulta al catálogo de Service Desk del segundo nivel del árbol de categorías con al menos 4 caracteres de longitud. Se devolverá el número de coincidencias y los renglones que coinciden con un límite de 15 renglones.	No	{Texto de consulta}	Ejemplo: CORE
textoTercerNivel	Texto de consulta al catálogo de Service Desk del tercer nivel del árbol de categorías con al menos 4 caracteres de longitud. Se devolverá el número de coincidencias y los renglones que coinciden con un límite de 15 renglones.	No	{Texto de consulta}	Ejemplo: Configuración
DATOS DE SALIDA				
Campo	Descripción	Dominio	Observaciones	
respuestaBoolean	Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una	{true, false}	True, significa código 000 – exitoso sin mensajes	

	<p>evaluación rápida del resultado. True representa un codigoRespuesta = 000 False es cualquier otro valor diferente a 000 en el codigoRespuesta</p>		<p>False, significa que existe algún mensaje o condición en el procesamiento de la petición que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000.</p>
codigoRespuesta	<p>Código de respuesta específico formado de 3 dígitos. Los códigos están organizados en centenas que representan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al programador le sería suficiente en la mayoría de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción.</p>	{000...999}	<p>000 representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)</p> <p>- 0xx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto 000 que significa éxito sin mensajes adicionales.</p> <p>- 1xx son códigos relacionados a datos incorrectos dado que no cumplieron con alguna validación</p> <p>- 2xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación hacia el punto de procesamiento, por lo que no se alcanzó al end point o nodo donde se ejecuta el programa/query/función/API, por ej. un "resource not available"</p> <p>- 3xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación desde el punto de procesamiento del programa/query/función/API cuando ya se ejecutó el servicio, pero la comunicación falló durante la recepción de la respuesta, por ejemplo "sesion ended by server" o un "time out" y por lo tanto se desconoce el resultado del procesamiento</p> <p>- 9xx códigos asociados a terminación anormal o descontrolada del programa/query/función/API en el end point o nodo donde se procesa la petición, por ej. cuando el programa "truena" y la sesión termina abruptamente o cuando un llamado HTTP devuelve un código 500</p>
descripcionRespuesta	Descripción del código de respuesta del campo anterior	{Texto de la descripción}	El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta
mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo ejecutado	{Texto mensaje del servicio aplicativo}	Mensaje que entrega el servicio web del sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
categoriasEncontra	Lista de coincidencias encontradas en el árbol de categorías de incidentes o de solicitudes del	{lista de	Ejemplo: {"totalCoincidenciasBusqueda": "4",

das	catálogo de Service Desk con base al texto proporcionado en los campos textoPrimerNivel y/o textoSegundoNivel y/o textoTercerNivel, se realizará la consulta en el orden de búsqueda de primer nivel, luego segundo nivel y por último tercer nivel y subsecuentes. Se devolverá el número de coincidencias encontradas en la consulta junto con los renglones encontrados limitado a un máximo de 25 renglones, por lo que si el número de coincidencias es mayor a 25 y el operador no encuentra la categoría requerida, deberá aumentar los caracteres que introduce en la consulta.	coincidencias}	"categorias": [{ "descripcion": "MONITOREO SM C PROACTIVO" }, { "descripcion": "MONITOREO PRO ACTIVO NOC.CORTE DE ENERGÍA" }, { "descripcion": "MONITOREO PRO ACTIVO NOC.CORTE DE FIBRA ÓPTICA" }, { "descripcion": "Servicios de Red.C ORE.Configuración L2.Configuración pa ra monitoreo (SNMP, ACL, IPs de gestió n)" }] }
-----	---	----------------	---

CONSULTAR CATÁLOGO DE GRUPOS

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/Tgrupos?access_token= pegar el token que se obtuvo			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/Tgrupos?access_token= pegar el token que se obtuvo			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
nombreSolicitante	Es el nombre del operador que realiza la consulta	Si	{Nombre y Apellidos}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPSolicitante	Número de empleado de Totalplay del operador que realiza la consulta	Si	{Número de empleado TP}	Ejemplo: 12345678
textoConsultaGrupo	Texto de al menos 4 caracteres de longitud para la búsqueda en el catálogo de grupos (bandejas) de Service Desk. Se limitará el resultado a un máximo de 25 coincidencias.	Si	{Texto de grupo}	Ejemplo: CARE
DATOS DE SALIDA				
Campo	Descripción	Dominio	Observaciones	
respuestaBoolean	Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una evaluación rápida del resultado. True representa un codigoRespuesta = 000 False es cualquier otro valor diferente a 000 en el codigoRespuesta	{true, false}	True, significa código 000 – exitoso sin mensajes False, significa que existe algún mensaje o condición en el procesamiento de la petición que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000 .	
codigoRespuesta	Código de respuesta específico formado de 3 dígitos. Los códigos están organizados en centenas que representan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al programador le sería suficiente en la mayoría de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción.	{000...999}	000 representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean) - 0xx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto 000 que significa éxito sin mensajes adicionales. - 1xx son códigos relacionados a datos incorrectos dado que no cumplieron con alguna validación - 2xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación hacia el punto de procesamiento, por lo	

			<p>que no se alcanzó al end point o nodo donde se ejecuta el programa/query/función/API, por ej. un "resource not available"</p> <p>- 3xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación desde el punto de procesamiento del programa/query/función/API cuando ya se ejecutó el servicio, pero la comunicación falló durante la recepción de la respuesta, por ejemplo "sesion ended by server" o un "time out" y por lo tanto se desconoce el resultado del procesamiento</p> <p>- 9xx códigos asociados a terminación anormal o descontrolada del programa/query/función/API en el end point o nodo donde se procesa la petición, por ej. cuando el programa "trueno" y la sesión termina abruptamente o cuando un llamado HTTP devuelve un código 500</p>
descripcionRespuesta	Descripción del código de respuesta del campo anterior	{Texto de la descripción}	El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta
mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo ejecutado	{Texto mensaje del servicio aplicativo}	Mensaje que entrega el servicio web del sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
gruposEncontrados	<p>Lista de coincidencias encontradas en el catálogo de grupos (bandejas) de Service Desk con base al texto capturado en el campo textoBusquedaGrupos.</p> <p>El número de coincidencias estará limitado a un máximo de 25 renglones, por lo que si el número de coincidencias es mayor a 25 y el operador no encuentra la categoría requerida, deberá cambiar o aumentar los caracteres que introduce en la consulta.</p>	{lista de coincidencias}	<p>Ejemplo:</p> <pre>{ "totalCoincidenciasBusqueda": "4", "grupos": [{ "descripcion": "CARE CARRIER S" }, { "descripcion": "CARE ALTO VALOR PYME" }, { "descripcion": "CARE ESTRATEGICOS" }, { "descripcion": "CARE SOPORTE N2 - DATOS" }] }</pre>

CONSULTAR CATÁLOGO REGIÓN-CIUDAD PARA TICKET INCIDENTE MASIVO

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/Tciudades?access_token= pegar el token que se obtuvo			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/Tciudades?access_token= pegar el token que se obtuvo			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
nombreSolicitante	Es el nombre del operador que realiza la consulta	Si	{Nombre y Apellidos}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPSolicitante	Número de empleado de Totalplay del operador que realiza la consulta	Si	{Número de empleado TP}	Ejemplo: 12345678
regionConsulta	Región a consultar sus ciudades en el catálogo de Service Desk	Si	Alfanumérico {R1...Rn} donde n es un número entero	Ejemplo: R1
DATOS DE SALIDA				
Campo	Descripción	Dominio	Observaciones	
respuestaBoolean	Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una evaluación rápida del resultado. True representa un codigoRespuesta = 000 False es cualquier otro valor diferente a 000 en el codigoRespuesta	{true, false}	True, significa código 000 – exitoso sin mensajes False, significa que existe algún mensaje o condición en el procesamiento de la petición que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000 .	
codigoRespuesta	Código de respuesta específico formado de 3 dígitos. Los códigos están organizados en centenas que representan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al programador le sería suficiente en la mayoría de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción.	{000...999}	000 representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean) - 0xx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto 000 que significa éxito sin mensajes adicionales. - 1xx son códigos relacionados a datos incorrectos dado que no cumplieron con alguna validación - 2xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación hacia el punto de procesamiento, por lo	

			<p>que no se alcanzó al end point o nodo donde se ejecuta el programa/query/función/API, por ej. un "resource not available"</p> <p>- 3xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación desde el punto de procesamiento del programa/query/función/API cuando ya se ejecutó el servicio, pero la comunicación falló durante la recepción de la respuesta, por ejemplo "sesion ended by server" o un "time out" y por lo tanto se desconoce el resultado del procesamiento</p> <p>- 9xx códigos asociados a terminación anormal o descontrolada del programa/query/función/API en el end point o nodo donde se procesa la petición, por ej. cuando el programa "trueno" y la sesión termina abruptamente o cuando un llamado HTTP devuelve un código 500</p>
descripcionRespuesta	Descripción del código de respuesta del campo anterior	{Texto de la descripción}	El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta
mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo ejecutado	{Texto mensaje del servicio aplicativo}	Mensaje que entrega el servicio web del sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
regionCiudades	Lista de region-ciudad de la consulta con base a la región capturada en el campo regionConsulta	{lista de ciudades}	<p>Ejemplo:</p> <pre>{ "ciudades": [{ "descripcion": "R1-BC Norte.Tijuana" }, { "descripcion": "R1-BC Norte.Ensenada" }, { "descripcion": "R1-BC Norte.Tecate" }, { "descripcion": "R1-BC Norte.Mexicali" }] }</pre>

ADJUNTAR ARCHIVO A TICKET

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TadjuntarArchivo?access_token= pegar el token que se obtuvo			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/ TadjuntarArchivo?access_token= pegar el token que se obtuvo			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
nombreOperador	Es el nombre del operador que está adjuntando el archivo al ticket.	Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPoperador	Número de empleado de Totalplay del operador que está adjuntando el archivo.	Si	{Número de empleado TP del operador}	Ejemplo: 65008793
ticketSD	Número de ticket Service Desk al que se le adjuntará el archivo.	Si	{Número de ticket SD}	Ejemplo: 926025
folioSF	Folio o ticket de Salesforce asociado al ticket Service Desk al cual se le adjuntará el archivo.	Si	{Folio o ticket SF}	Ejemplo: 0100000002-71411596
nombreArchivo	Nombre y extensión del archivo que se adjuntará al ticket en Service Desk.	Si	{caracteres (1...255 . ext(1...n))}	Ejemplos: SOLICITUD DE ACCESO A MSO CEYLAN_ATENCION A TICKET INC000004796800.msg TRAZA COMPLETA DESDE CUBITOS6.jpg CamScanner 01-14-2021 01.04_3(1).pdf PGF-PAC03 Plan de actividades (minuto a minuto) & Roll back RFC 124862.docx MOP AT&T ATT Conexion x consola al POP ALU Toluca.xlsx
archivo	Archivo que se adjuntara al ticket de Service Desk. El archivo debe enviarse codificado en Base64.	Si	{caracteres}	Los tipos y tamaños admitidos a la fecha de creación de este método

	Se podrá adjuntar el archivo solo de los tipos admitidos en el sistema Service Desk (consultar los tipos admitidos y tamaños con el Administrador del Service Desk).			(10/Mayo/2021) son: Todos los tipos de archivos de máximo 5MB de tamaño.
DATOS DE SALIDA				
Campo	Descripción	Dominio	Observaciones	
respuestaBoolean	Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una evaluación rápida del resultado. True representa un codigoRespuesta = 000 False es cualquier otro valor diferente a 000 en el codigoRespuesta	{true, false}	True, significa código 000 – exitoso sin mensajes False, significa que existe algún mensaje o condición en el procesamiento de la petición que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000 .	
codigoRespuesta	Código de respuesta específico formado de 3 dígitos. Los códigos están organizados en centenas que representan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al programador le sería suficiente en la mayoría de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción.	{000...999}	000 representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean) - 0xx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto 000 que significa éxito sin mensajes adicionales. - 1xx son códigos relacionados a datos incorrectos dado que no cumplieron con alguna validación - 2xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación hacia el punto de procesamiento, por lo que no se alcanzó al end point o nodo donde se ejecuta el programa/query/función/API, por ej. un “resource not available” - 3xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación desde el punto de procesamiento del programa/query/función/API cuando ya se ejecutó el servicio, pero la comunicación falló durante la recepción de la respuesta, por ejemplo “sesion ended by server” o un “time out” y por lo tanto se desconoce el resultado del procesamiento - 9xx códigos asociados a terminación anormal o descontrolada del programa/query/función/API en el end point o nodo donde se procesa la petición, por ej. cuando el programa “trueno” y la sesión termina abruptamente o cuando un llamado HTTP devuelve un código 500	
descripcionRespuesta	Descripción del código de respuesta del campo anterior	{Texto de la descripción}	El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta	
mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo	{Texto}	Mensaje que entrega el servicio web del	

	ejecutado	mensaje del servicio aplicativo}	sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
folioDocumento	Número de folio del attachement en Service Desk.	{numérico}	

TRANSFERENCIA DE GRUPO

URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TtransferenciaGrupo?access_token= pegar el token que se obtuvo			
URL PROD	http://ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TtransferenciaGrupo?access_token= pegar el token que se obtuvo			
Método	POST			
DATOS DE ENTRADA				
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones
nombreOperador	Es el nombre del operador que está transfiriendo el grupo.	Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPoperador	Número de empleado de Totalplay del operador que está transfiriendo el grupo.	Si	{Número de empleado TP del operador}	Ejemplo: 65008793
ticketSD	Número de ticket Service Desk al que se le transferirá el grupo.	Si	{Número de ticket SD}	Ejemplo: 926025
folioSF	Folio o ticket de Salesforce asociado al ticket Service Desk.	No	{Folio o ticket SF}	Ejemplo: 0100000002-71411596
grupo	Grupo (bandeja) del Service Desk al que se va a dirigir el ticket, el cual se debe consultar el catálogo previamente a la transferencia de grupo con el método correspondiente en este API y copiar el texto a este campo.	Si	{un valor del catálogo de grupos SD}	Ejemplo: OPTIMIZACIÓN Y SOPORTE
justificacion	Motivo por el cual se transfiere de grupo (bandeja).	Si	{Texto de justificacion}	Ejemplo: Se comunica a COEG atiende el ing. Cesar Galvan quien valida servicios up
DATOS DE SALIDA				
Campo	Descripción	Dominio	Observaciones	
respuestaBoolean	Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una evaluación rápida del resultado. True representa un codigoRespuesta = 000 False es cualquier otro valor diferente a 000 en el codigoRespuesta	{true, false}	True, significa código 000 – exitoso sin mensajes False, significa que existe algún mensaje o condición en el procesamiento de la petición que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000.	

codigoRespuesta	<p>Código de respuesta específico formado de 3 dígitos.</p> <p>Los códigos están organizados en centenas que representan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al programador le sería suficiente en la mayoría de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción.</p>	{000...999}	<p>000 representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)</p> <p>- 0xx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto 000 que significa éxito sin mensajes adicionales.</p> <p>- 1xx son códigos relacionados a datos incorrectos dado que no cumplieron con alguna validación</p> <p>- 2xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación hacia el punto de procesamiento, por lo que no se alcanzó al end point o nodo donde se ejecuta el programa/query/función/API, por ej. un "resource not available"</p> <p>- 3xx códigos que reflejan fallas en los protocolos de comunicación desde el punto de procesamiento del programa/query/función/API cuando ya se ejecutó el servicio, pero la comunicación falló durante la recepción de la respuesta, por ejemplo "sesion ended by server" o un "time out" y por lo tanto se desconoce el resultado del procesamiento</p> <p>- 9xx códigos asociados a terminación anormal o descontrolada del programa/query/función/API en el end point o nodo donde se procesa la petición, por ej. cuando el programa "trueno" y la sesión termina abruptamente o cuando un llamado HTTP devuelve un código 500</p>
descripcionRespuesta	Descripción del código de respuesta del campo anterior	{Texto de la descripción}	El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta
mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo ejecutado	{Texto mensaje del servicio aplicativo}	Mensaje que entrega el servicio web del sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30