# 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**

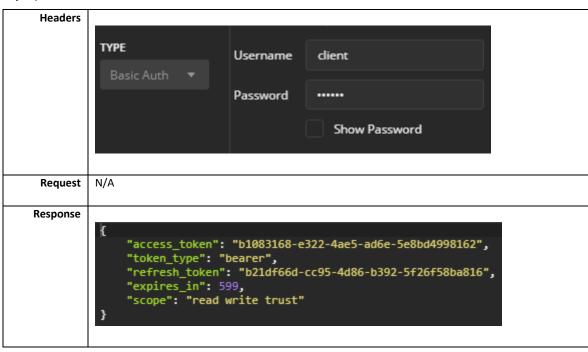
Para poder tener acceso a los recursos del API de TicketAPI se debe generar un token, posteriormente pasar el campo "access\_token" al recurso que se desea consumir.

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://ticketani.ga.totalplay.com:80	)80/ticketani/oauth/t	token?grant_tyne=na	ssword&username=						
5112 Q/1	usuario&password=password	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/oautl	h/token?grant_type=	password&usernam						
	e=usuario&password=password									
Método	POST									
	DATOSI	DE ENTRADA								
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones						
usuario	Usuario asignado para generar	Si	{usuario de la aplicación							
usuario	token	31	autorizada}	DashboardWeb						
			, , , , , ,							
password	Password asignado para generar	Si	{password de la aplicación							
	token		autorizada}							
	DATOS	DE SALIDA								
Commo	December 14 m	Dominio	Ohaam							
Campo	Descripción	Dominio	Observ	vaciones						
	Token que se genera para acceder		Ejemplo:							
access_token	a los métodos	{Valor alfanumérico}	2ec13e9a-6f2b-4c5	53-a96b-						
		allallulllerico	99bceb7d772e							
token_type		{bearer}								
refresh_token	Token que se genera para acceder	{Valor	NO UTILIZAR							
_	a los recursos  Tiempo en el que expira el token	alfanumérico}	Ejemplo:							
expires_in	riempo en el que expira el token	{milisegundos}	10799							
scope	Tipo de operación que se puede	{Texto de tipo	NO UTILIZAR							
	realizar	scope}								

#### Ejemplos:



## **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	
numeroEmpleadoTPope rador	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:	
organizacionCliente	Nombre de la empresa u organización (es el cliente) como se le conoce en los sistemas de Toltalplay 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	

	antorioros		T	Tionds27
	anteriores)			Tienda27
				DelegaciónXI
				BANAMEX
				JARDINES DE
				TULANCINGO
				HIDALGO
numeroCuentaServicio	Número de cuenta del servicio contratado por el	Si	{Número de cuenta del	Número de
	cliente en el sitio del reporte de falla, que corresponde al campo cotSitioPlan en SF		servicio}	cuenta del servicio (el de la
			50. 110.0)	facturación en
				BRM).
cotSitioPlan	Identificador de cotización-sitio-plan en SF que	Si	{Número de cot-	Ejemplo:
	identifica al servicio contratado por el cliente en el sitio del reporte de falla, que corresponde al		sitio-plan de SF}	CSP6988385
	campo número de cuenta de servicio del campo			
	anterior			
servicioFalla	Nombre o descripción del servicio contratado	Si	{Texto	Ejemplo:
	por el cliente que reporta con falla, que		descripción del	Súper internet
	corresponde al cotSitioPlan de SF del campo anterior		servicio}	avanzado
	antenoi			Premium
				MICROONDAS 10
				PMP.
categoria	Texto de categoría de falla del catálogo de	Si	{Un valor del	Ejemplo:
	Service Desk, que debe consultarse previamente con el método correspondiente en este API y		catálogo de categoría SD}	SERVICIO DE
	copiarlo a este campo		categoria 3D)	DATOS
	·			ESTRATEGICOS.IN
				TERNET.SIN
				NAVEGACION
diagnosticolnicial	Texto del diagnóstico inicial o información para	Si	{Texto	Ejemplo:
	el diagnóstico que captura el operador al crear el		diagnóstico de la	No responde ICMP. [ehernandezc@localho
	ticket		falla}	st ~]\$ 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	Si	{un valor del	Ejemplo:
	dirigir el ticket, el cual se debe consultar el catálogo previamente a la creación con el		catálogo de grupos SD}	CARE GOBIERNO
	método correspondiente en este API y copiar el		P. abo3 301	CARE GODIERNO
	texto a este campo			
proactivoReactivo	Tipo de generación de ticket, lo determina el	Si	{PROACTIVO,	
p	operador, normalmente es REACTIVO porque se			

	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 **********************************
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 = 1 Impacto = 1 Impacto = 1 Impacto = 1

	DATOS DE SALIE	DA			Estas combinaciones producen un valor de prioridad Alta Urgencia = 3 Impacto = 1 ********* Urgencia = 2 Impacto = 2 ********* Urgencia = 1 Impacto = 3
Campo	Descripción	ı	Dominio	Observa	ciones
respuestaBoolean  codigoRespuesta	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  Código de respuesta específico formado de 3	{t	rue, false}	True, significa código mensajes False, significa que ex o condición en el proc petición que arrojó ur diferente de 000.	iste algún mensaje sesamiento de la
	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.	{0	000999}	adicionales. (Deja en campo booleano: responsamo dicionales.)  - 0xx códigos de éxito adicional informativo 000 que significa éxito adicionales.  - 1xx son códigos relatincorrectos dado que alguna validación  - 2xx códigos que refleprotocolos de comunipunto de procesamiens es alcanzó al end poinejecuta el programa/opor ej. un "resource nortocolos de comunipunto de procesamiens programa/query/funcise ejecutó el servicio, comunicación falló du de la respuesta, por el ended by server" o un tanto se desconoce el procesamiento  - 9xx códigos asociado anormal o descontrola programa/query/funcipor grama/query/funcipor o nodo donde se petición, por ej. cuano "truena" y la sesión te	con algún mensaje o warning, excepto o sin mensajes cionados a datos no cumplieron con ejan fallas en los cación hacia el nto, por lo que no et o nodo donde se query/función/API, ot available" ejan fallas en los cación desde el nto del ción/API cuando ya pero la crante la recepción jemplo "sesion es a terminación ada del ción/API en el end el procesa la do el programa

			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	
numero Empleado TPope rador	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 {R1Rn} donde n es un número entero	Ejemplo:	
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@localho st ~]\$ ping 10.225.21.93  PING 10.225.21.93 (10.225.21.93) 56(84)	

	T			h
				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	Ejemplo:
			catálogo de grupos SD}	CARE ESTRATEGICOS
proactivoReactivo	Valor que identifica la actuación de TP ante la	Si	{PROACTIVO,	Ejemplo:
	falla, lo determina el operador al crear el ticket, normalmente es REACTIVO porque se deriva de		REACTIVO}	REACTIVO
	la llamada de un cliente			
descripcion	Descripción de la falla que captura el operador	Si	{Texto de la falla}	
	que está creando el ticket			
folioSF	Folio o ticket de SalesForce asociado a este ticket	Si	{Folio o ticket SF}	Ejemplo:
	al cual se le actualizará el estado cuando sea atendido en Service Desk			0100000002-
	atendido en service besk			71411596
	Ladia la importante de la Maria la la Constante de la Constant	NI -	(4.2.2.4.)	Service Desk con
urgencia	Indica la importancia de un ticket en función del grado en que afecta las tareas del usuario.	No	{1,2,3,4 }	base a urgencia e
	Los códigos de urgencia son:			impacto calcula la
	1-Crítica			prioridad.
	2-Alta			Por ejemplo:
	3-Media			Estas combinaciones
	4-Baja			producen un valor
				de prioridad <b>Crítico</b>
				Urgencia = 1
				Impacto = 1 ******
				Urgencia = 2
				Impacto = 1 *******
				Urgencia = 1
				Impacto = 2
				Estas combinaciones
				producen un valor
				de prioridad <b>Alta</b>
				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
L	ı			

cómo un ticket afecta el trabajo que se está			base a urgencia e
			impacto calcula la
realizando.			prioridad.
Los códigos de impacto son:			Por ejemplo:
1-Crítico			
2-Alto			Estas
3-Medio			combinaciones
4-Bajo			producen un valor
- <del>1 - Б</del> ајо			de prioridad <b>Crítico</b>
			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
DATOS DE SALIDA			

Campo	Descripción	Dominio	Observaciones
respuesta Boolean	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.	{000999}	ooo representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)  - Oxx 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
ticketSD	Número de ticket generado en Service Desk	{numérico}	

## **CREAR TICKET DE SOLICITUD**

				01127111		0 2:0::02
URL QA	http://ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tableros/TcrearSolicitud?access_token= pegar el token que se obtuvo					
URL PROD	http://se obtu	ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/ta uvo	ableros,	/TcrearSolici	tud?access_token=	pegar el token que
Método	POST					
		DATOS DE ENTRA	DA			
Campo		Descripción		Requerido	Dominio	Observaciones
nombreOperador		Es el nombre del operador que está creando e ticket	el	Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoT rador	-	Número de empleado de Totalplay del operad que está creando el ticket	lor	Si	{Número de empleado TP del operador}	Ejemplo: 65008793
categoriaSolicitud		Texto de categoría de solicitud del catálogo de Service Desk, que debe consultarse previamer 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 s solicita que captura el operador al generar el ticket	se	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 tic al cual se le actualizará el estado cuando sea atendido en Service Desk	cket	Si	{Folio o ticket SF}	Ejemplo: 0100000002- 71411596
		DATOS DE SALID	A			
Campo		Descripción	Do	ominio	Obser	vaciones
respuesta Boolean	del m del re True False	uesta en formato booleano de la ejecución nétodo para facilitar una evaluación rápida esultado. representa un codigoRespuesta = 000 es cualquier otro valor diferente a 000 en el oRespuesta	{tru	e, false}	True, significa cód sin mensajes False, significa que mensaje o condici procesamiento de arrojó un codigoR de 000.	e existe algún ón en el
codigoRespuesta	Códig dígito	go de respuesta específico formado de 3 os.	{00}	0999}	<b>000</b> representa éx	ito sin mensajes

	Los códigos están organizados en centenas que		adicionales. (Deja en True el valor del
	representan tipos de resultados en		campo booleano: respuestaBoolean)
	correspondencia al tipo de respuesta que se		campo booleano. respuestabooleany
	obtuvo del procesamiento, de esta forma al		- <b>0xx</b> códigos de éxito con algún
	programador le sería suficiente en la mayoría de		mensaje adicional informativo o
	los casos solo evaluar la centena (el primer		warning, <b>excepto 000</b> que significa
	dígito) para determinar su siguiente acción.		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	Descripción del código de respuesta del campo	{Texto de la	El texto será de acuerdo al catálogo
esta	anterior	descripción}	de códigos de respuesta
mensajeServicio	Mensaje que devuelve el servicio aplicativo	223011001011	Mensaje que entrega el servicio web
mensajeser vicio	ejecutado	{Texto mensaje	del sistema destino. Para este API en
		del servicio	particular serán los mensajes que
		aplicativo}	entrega ServiceDesk o el motor
		αριιτατίνος	RDBMS al acceder a los catálogos
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	(fooboy k = ==)	
rechasolicituu	recha y nora en la que se recibio esta petición	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	Ifecha y horal	Ejemplo:
rechancipuesta	cond y mora em la que se emvia esta respuesta	{fecha y hora}	2019-09-12 13:38:30
ticketSD	Número de ticket generado en Service Desk	{numérico}	
	<u> </u>	(	<u>l</u>

# **AGREGAR COMENTARIOS A TICKET**

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		//ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/tab	eros/Tagreg	arComentario?access	s_token= pegar el token
	que s	se obtuvo			
Método	POST				
		DATOS DE ENTRA	DA		
Campo		Descripción	Reque	rido Dominio	Observaciones
nombreOperador		Es el nombre del operador que está insertando comentario	el Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleado rador	TPope	Número de empleado de Totalplay del operado que está insertando el comentario	Si	{Número de empleado TF del operador	C= 000=00
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 SALID	A		
Campo		Descripción	Dominio	Obs	ervaciones

respuesta Boolean	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.	{000999}	ooo representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)  - Oxx 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
descripcionRespues	Descripción del código de respuesta del campo	{Texto de la	El texto será de acuerdo al catálogo de
ta	anterior	descripción}	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	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/tableroque se obtuvo	os/TactualizarEs	tatus?access_tok	en= pegar el token
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
numeroEmpleado1 perador	Po 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 Cl (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	Obse	rvaciones
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}	exitoso sin r False, signif mensaje o c	ca código 000 – nensajes ca que existe algún ondición en el nto de la petición

	codigoRespuesta		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.	{000999}	ooo representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)  - Oxx 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		El texto será de acuerdo al
	anterior	{Texto de la descripción}	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**

		601130	) L 1 /	AIT CATI	ALOGO DE CA	TEGOTIAS
URL QA	http:/obtuv	//ticketapi.qa.totalplay.corp:8080/ticketapi/tabl / <mark>/</mark> 0	eros/	Tcategorias	?access_token= peg.	ar el token que se
URL PROD	http:/	//ticketapi.prod.totalplay.corp:8080/ticketapi/ta / <mark>/</mark> 0	ıblero	s/Tcategori	as?access_token= pe	egar el token que se
Método	POST					
		DATOS DE ENTRA	DA			
Campo		Descripción		Requerid	lo Dominio	Observaciones
nombreOperador		Es el nombre del operador que está haciendo consulta	la	Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoT rador	Pope	Número de empleado de Totalplay del operad que está haciendo la consulta	lor	Si	{Número de empleado TP del operador}	Ejemplo: 65008793
tipoCategoria		Campo que indica cual catálogo de categorías consultará.  IC para incidentes de clientes  IM para incidentes masivos  S para solicitudes	se	Si	{IC,IM,S}	Ejemplo: IC
textoPrimerNivel		Texto de consulta al catálogo de Service Desk primer nivel del árbol de categorías con al me 4 caracteres de longitud.  Se devolverá el número de coincidencias y los renglones que coinciden con un límite de 15 renglones.	nos	Si	{Texto de consulta}	Ejemplo: MONITOREO
textoSegundoNivel		Texto de consulta al catálogo de Service Desk 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 tercer nivel del árbol de categorías con al mer 4 caracteres de longitud. Se devolverá el número de coincidencias y los renglones que coinciden con un límite de 15 renglones.	ios	No	{Texto de consulta}	Ejemplo: Configuración
		DATOS DE SALID	Α			
Campo		Descripción	D	ominio	Obser	vaciones
respuestaBoolean		espuesta en formato booleano de la ecución del método para facilitar una	{tru	ue, false}	True, significa códi mensajes	go 000 – exitoso sin

	evaluación rápida del resultado. True representa un codigoRespuesta = 000 False es cualquier otro valor diferente a 000 en el codigoRespuesta		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.	{000999}	ooo representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)  - Oxx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto ooo 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
descripcionRespues ta	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 coincidencias} "categorias": [{ proporcionado en los campos textoPrimerNivel "descripcion": "MONITOREO SM C PROACTIVO" y/o textoSegundoNivel y/o textoTercerNivel, se realizará la consulta en el orden de búsqueda }, de primer nivel, luego segundo nivel y por "descripcion": "MONITOREO PRO último tercer nivel y subsecuentes. Se ACTIVO NOC.CORTE DE ENERGÍA" devolverá el número de coincidencias }, encontradas en la consulta junto con los renglones encontrados limitado a un máximo "descripcion": "MONITOREO PRO de 25 renglones, por lo que si el número de ACTIVO NOC.CORTE DE FIBRA ÓPTICA" coincidencias es mayor a 25 y el operador no }, encuentra la categoría requerida, deberá aumentar los caracteres que introduce en la "descripcion": "Servicios de Red.C consulta. 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 ENTRA	ADA			
Campo		Descripción		Requerido	Dominio	Observaciones
nombreSolicitante		Es el nombre del operador que realiza la cons	ulta	Si	{Nombre y Apellidos}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPSoli citante		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 SALII	DΑ			
Campo	Campo Descripción		Dominio Observaciones		vaciones	
respuestaBoolean	ejo ev Tr Fa	espuesta en formato booleano de la ecución del método para facilitar una valuación rápida del resultado. rue representa un codigoRespuesta = 000 alse es cualquier otro valor diferente a 000 en codigoRespuesta	{tı	rue, 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	díg Lo re co ob pr <b>de</b>	ódigo de respuesta específico formado de 3 gitos. os códigos están organizados en centenas que expresentan tipos de resultados en correspondencia al tipo de respuesta que se otuvo del procesamiento, de esta forma al rogramador le sería suficiente en la mayoría e los casos solo evaluar la centena (el primer gito) para determinar su siguiente acción.	{c	000999}	000 representa éx adicionales. (Deja campo booleano:  - 0xx códigos de é mensaje adicional warning, excepto éxito sin mensaje: - 1xx son códigos datos incorrectos cumplieron con al - 2xx códigos que	en True el valor del respuestaBoolean)  xito con algún linformativo o 000 que significa s adicionales. relacionados a dado que no guna validación reflejan fallas en comunicación hacia

descripcionRespues ta mensajeServicio	Descripción del código de respuesta del campo anterior  Mensaje que devuelve el servicio aplicativo ejecutado	{Texto de la descripción}  {Texto mensaje del servicio aplicativo}	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  El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta  Mensaje que entrega el servicio web del sistema destino. Para este API en particular serán los mensajes que entrega ServiceDesk o el motor
fechaSolicitud	Fecha y hora en la que se recibió esta petición	{fecha y hora}	RDBMS al acceder a los catálogos  Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
		(reand y nord)	· ·
fechaRespuesta	Fecha y hora en la que se envía esta respuesta	{fecha y hora}	Ejemplo: 2019-09-12 13:38:30
gruposEncontrados	Lista de coincidencias encontradas en el catálogo de grupos (bandejas) de Service Desk con base al texto capturado en el campo textoBusquedaGrupos.  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.	{lista de coincidencias}	Ejemplo: {"totalCoincidenciasBusqueda":"4",     "grupos": [{

# 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/t o	ablerc	os/Tciudades?a	iccess_token= peg	ar el token que se
Método	POST					
		DATOS DE ENTRA	ADA			
Campo		Descripción		Requerido	Dominio	Observaciones
nombreSolicitante		Es el nombre del operador que realiza la consulta		Si	{Nombre y Apellidos}	Ejemplo: Javier López Pérez
numeroEmpleadoTPSoli citante		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 {R1Rn} donde n es un número entero	Ejemplo:
		DATOS DE SALII	)A			
Campo Descripción Dominio Observaciones			vaciones			
respuestaBoolean	eje ev Tr Fa	espuesta en formato booleano de la ecución del método para facilitar una valuación rápida del resultado. ue representa un codigoRespuesta = 000 lse es cualquier otro valor diferente a 000 en codigoRespuesta	{tr	rue, 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	díg Lo re co ob pr de	digo de respuesta específico formado de 3 gitos. Is códigos están organizados en centenas que presentan tipos de resultados en presentan tipos de respuesta que se presentan tipo de respuesta que se presentan de la procesamiento, de esta forma al cogramador le sería suficiente en la mayoría e los casos solo evaluar la centena (el primer gito) para determinar su siguiente acción.	{c	000999}	O00 representa éxito sin mensajes adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)  - Oxx 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	

		1	
descripcionRespues ta mensajeServicio	Descripción del código de respuesta del campo anterior  Mensaje que devuelve el servicio aplicativo	{Texto de la descripción}	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  El texto será de acuerdo al catálogo de códigos de respuesta  Mensaje que entrega el servicio web
	ejecutado	{Texto mensaje	del sistema destino. Para este API en
		del servicio	particular serán los mensajes que
		aplicativo}	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		Ejemplo:
	a la región capturada en el campo		{"cuidades": [{
	regionConsulta		"descripcion": "R1-BC
			Norte.Tijuana"
			},
			"descripcion": "R1-BC
			Norte.Ensenada"
		{lista de	},
		ciudades}	{
			"descripcion": "R1-BC
			Norte.Tecate"
			}, {
			"descripcion": "R1-BC
			Norte.Mexicali"
			}]
			}

#### **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 {Nombre y nombreOperador Es el nombre del operador que está adjuntando Ejemplo: Apellidos del el archivo al ticket. Javier López Pérez operador} numeroEmpleadoTPope Número de empleado de Totalplay del operador Si {Número de Ejemplo: rador que está adjuntando el archivo. empleado TP del 65008793 operador} ticketSD {Número de ticket Número de ticket Service Desk al que se le Si Ejemplo: adjuntará el archivo. SD} 926025 folioSF Folio o ticket de SalesForce asociado al ticket Si {Folio o ticket SF} Ejemplo: 0100000002-Service Desk al cual se le adjuntará el archivo. 71411596 nombreArchivo Si {caracteres (1...255 Nombre y extensión del archivo que se adjuntará Ejemplos: al ticket en Service Desk. . ext(1...n))} 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 Si {caracteres} Los tipos y Desk. tamaños admitidos a la El archivo debe enviarse codificado en Base64. fecha de creación de este método

Se podrá adjuntar el archivo solo de los tipos	(10/Mayo/2021)
admitidos en el sistema Service Desk (consultar	son:
los tipos admitidos y tamaños con el	
Administrador del Service Desk).	Todos los tipos de
	archivos de
	máximo 5MB de
	tamaño.

#### **DATOS DE SALIDA** Campo Descripción Dominio **Observaciones** True, significa código 000 – exitoso sin Respuesta en formato booleano de la ejecución del método para facilitar una mensajes evaluación rápida del resultado. False, significa que existe algún mensaje o {true, false} respuestaBoolean condición en el procesamiento de la True representa un codigoRespuesta = 000 False es cualquier otro valor diferente a 000 en petición que arrojó un codigoRespuesta diferente de 000. el codigoRespuesta Código de respuesta específico formado de 3 codigoRespuesta dígitos. **000** representa éxito sin mensajes Los códigos están organizados en centenas que adicionales. (Deja en True el valor del representan tipos de resultados en campo booleano: respuestaBoolean) correspondencia al tipo de respuesta que se obtuvo del procesamiento, de esta forma al - **0xx** códigos de éxito con algún mensaje programador le sería suficiente en la mayoría adicional informativo o warning, excepto **000** que significa éxito sin mensajes de los casos solo evaluar la centena (el primer dígito) para determinar su siguiente acción. 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 {000...999} 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 Descripción del código de respuesta del campo {Texto de la El texto será de acuerdo al catálogo de descripcionRespuesta anterior descripción} códigos de respuesta Mensaje que devuelve el servicio aplicativo Mensaje que entrega el servicio web del mensajeServicio {Texto

	ejecutado	mensaje del	sistema destino. Para este API en particular	
		servicio	serán los mensajes que entrega	
		aplicativo}	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	
-conuncespaceta	redita y mera em la que de em la esta respuesta	(iccita y flora)		
folioDocumento	Número de folio del attachement en Service	{numérico}		
	Desk.			

## **TRANSFERENCIA DE GRUPO**

		HVAIN	SPERENCIA DE	ditor o	
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/ta	ahlaros/Ttransferen	ociaGrupo?access token	- negar el token que	
ONETHOD	se obtuvo	abier 037 Feruitsteren	icia di apo : access_token	- pegui ei token que	
Método	POST				
	DATOS DE ENT	RADA			
Campo	Descripción	Requerido	Dominio	Observaciones	
nombreOperador	Es el nombre del operador que está transfirier el grupo.	ndo Si	{Nombre y Apellidos del operador}	Ejemplo: Javier López Pérez	
numeroEmpleado rador	Prope Número de empleado de Totalplay del operad que está transfiriendo el grupo.	dor 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: 010000002- 71411596	
grupo	Grupo (bandeja) del Service Desk al que se va dirigir el ticket, el cual se debe consultar el catálogo previamente a la transferencia de gr con el método correspondiente en este API y copiar el texto a este campo.		{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 SA	LIDA			
Campo	Descripción	Dominio	Observa	ciones	
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 C mensajes False, significa que exis condición en el proces petición que arrojó un diferente de 000.	ste algún mensaje o amiento de la	

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.	{000999}	adicionales. (Deja en True el valor del campo booleano: respuestaBoolean)  - Oxx códigos de éxito con algún mensaje adicional informativo o warning, excepto O00 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