

DESCRIPCIÓN DE REQUERIMIENTOS ITSM

Documento de Totalplay

Fecha de emisión: Mayo, 2021

TS 1107921

Envío de información de SDM al Dashboard Web SF al resolver tickets

1. Descripción

Integración Dashboard Web SF con SD - Sprint 3

Se requiere que al momento de que un ticket de Service Desk que haya sido creado desde el Dashboard Web SF sea puesto en resuelto, se envíen los datos de los siguientes campos de Service Desk al Dashboard Web SF:

- Área resolutora.
- Diagnóstico Final.
- Solución.
- Usuario que resuelve ticket.
- Justificación ingresada al resolver ticket.

Clasificación

☒ Service Desk ☒ Desarrollo a la medida ☐ Configuración / Instalación de productos

Interfaces aplicativas

- Dashboard Web-SF (DBW-SF)
- Service Desk.
- Ticket API.

2. Historias de usuario

Identificador	Descripción
HU1	<p>Como usuario de Service Desk requiero que cuando un ticket proveniente del DBW-SF sea resuelto, la siguiente información correspondiente al ticket pueda ser consultada desde el DBW-SF:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área resolutora. • Diagnóstico final. • Solución. • Usuario que resuelve ticket. • Justificación ingresada al resolver ticket. <p>Criterios de aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando un usuario del DBW-SF consulte un ticket que fue resuelto en Service Desk, debe poder visualizar el área que resolvió el ticket, el diagnostico final y solución, usuario que resolvió el ticket y la justificación que registro el usuario para poder resolver el ticket.

DESCRIPCIÓN DE REQUERIMIENTOS ITSM

Documento de Totalplay

Fecha de emisión:

Mayo, 2021

3. Requerimientos funcionales

Identificador	Descripción
RF1	<p>Cuando un usuario de Service Desk resuelva un ticket proveniente del Dashboard Web, consumir servicio expuesto por el DBW-SF para que SD envíe la siguiente información del ticket:</p> <ul style="list-style-type: none"> No. de Ticket. Área resolutora. Diagnóstico final. Solución. <p>Criterios de aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe registrar en el log del ticket de Service Desk, el resultado y mensaje de salida del servicio consumido por el DBW-SF.
RF2	<p>Cuando un usuario de Service Desk resuelva un ticket proveniente del Dashboard Web, consumir servicio expuesto por el DBW-SF para que SD envíe la siguiente información del ticket:</p> <ul style="list-style-type: none"> No. de Ticket. Usuario que resuelve ticket. Justificación ingresada al resolver ticket. <p>Criterios de aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe registrar en el log del ticket de Service Desk, el resultado y mensaje de salida del servicio consumido por el DBW-SF. El usuario que resuelve el ticket y la justificación ingresada al resolver el ticket tienen que ser enviados en el mismo campo (concatenado).

4. Requerimientos no funcionales

Identificador	Descripción
RNF1	<p>Todas las actividades que sean ejecutadas en los tickets de Service Desk, deben ser guardadas en el log de actividad del ticket, como por ejemplo creación del ticket, cambios de estado, ingreso de archivos adjuntos indicando el nombre, eliminación de archivos adjuntos, registro de comentarios, resultado y mensajes de salida de los servicios consumidos, Operador de Salesforce que modificó el ticket, etc.</p>

DESCRIPCIÓN DE REQUERIMIENTOS ITSM

Documento de Totalplay

Fecha de emisión:

Mayo, 2021

RNF2	Al requerir consumir un método de Salesforce y este no se encuentre disponible, se debe realizar el reintento de consumo del método cada segundo x 3 intentos, si sigue no exitoso, cada 5 minutos x 6 intentos, si sigue no exitoso, cada 30min x 6 intentos, si sigue no exitoso entonces cada hora hasta que se logre o se intervenga manualmente.
RNF3	Crear un sub sistema de mantenimiento donde se pueda configurar si la integración esta en mantenimiento, se reactiva o si se detienen los reintentos de algún servicio.
RNF4	Los textos a enviar en el campo "Justificación" deben llevar "escapados" los retornos de carro y los cambios de línea si el texto los tuviera.
RNF5	Las reglas de negocio que se implementen en Service Desk deben ser realizadas en la capa de objeto.

5. Información adjunta

- [Contrato de Interfaz EnvioJustificacionSF.](#)
- [Contrato de Interfaz UpdateInfoTicketSF.](#)

6. Aprobaciones

Nombre y Apellido	Cargo	Versión de documento	Fecha	Firma

DESCRIPCIÓN DE REQUERIMIENTOS ITSM

Documento de Totalplay

Fecha de emisión:

Mayo, 2021

Contrato de interfaz BPEL – EnvioJustificacionSF

WADL Desarrollo:

<http://10.216.47.28/soa-infra/resources/ServiceDesk/EnvioJustificacionSF/RestEnvioJustificacionSF/EnvioJustificacionSF>

WADL QA:

<http://10.216.47.35/soa-infra/resources/ServiceDesk/EnvioJustificacionSF/RestEnvioJustificacionSF/EnvioJustificacionSF>

WADL Producción:

<http://10.216.8.68/soa-infra/resources/ServiceDesk/EnvioJustificacionSF/RestEnvioJustificacionSF/EnvioJustificacionSF>

Definición de WADL – BPEL Parámetros de entrada

Parámetro	Tipo	Definición	Ejemplo
Justificacion	String	Campo donde se pone la justificación del cambio de estado.	'Cambio de status al ticket 12345'
Noticket	String	Numero de ticket	'013243242'

Definición de WADL – BPEL Parámetros de salida

Parámetro	Tipo	Definición
IdResult	String	Código de respuesta del servicio
Result	String	Identificador de instancia de flujo en el consumo del servicio. Un valor "0" es respuesta exitosa. Un valor de "1" respuesta fallida.
ResultDescription	String	Descripción de respuesta del servicio.

DESCRIPCIÓN DE REQUERIMIENTOS ITSM

Documento de Totalplay

Fecha de emisión:

Mayo, 2021

Contrato de interfaz BPEL – UpdateInfoTicketSF

WADL Desarrollo:

<http://10.216.47.28/soa-infra/resources/ServiceDesk/UpdateInfoTicketSF/RestUpdateInfoTicketSF/UpdateInfoTicketSF>

WADL QA:

<http://10.216.47.35/soa-infra/resources/ServiceDesk/UpdateInfoTicketSF/RestUpdateInfoTicketSF/UpdateInfoTicketSF>

WADL Producción:

<http://10.216.8.68/soa-infra/resources/ServiceDesk/UpdateInfoTicketSF/RestUpdateInfoTicketSF/UpdateInfoTicketSF>

Definición de WADL – BPEL Parámetros de entrada

Parámetro	Tipo	Definición	Ejemplo
numeroTicket	String	Número del ticket a actualizar.	65008793
aResolutoria	String	Texto del campo Área Resolutoria.	"PROVEEDOR VIDEO"
causa	String	Texto del campo Causa.	"FALLA VÍDEO"
tsolucion	String	Texto del campo Tipo Solución	"FALLA TV"

DESCRIPCIÓN DE REQUERIMIENTOS ITSM

Documento de Totalplay

Fecha de emisión:

Mayo, 2021

Definición de WADL – BPEL Parámetros de salida		
Parámetro	Tipo	Definición
IdResult	String	Código de respuesta del servicio
Result	String	Identificador de instancia de flujo en el consumo del servicio. Un valor "0" es respuesta exitosa. Un valor de "1" respuesta fallida.
ResultDescription	String	Descripción de respuesta del servicio.