*TS 1107921*

*Envió 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.

**Clasificación**

**Service Desk  Desarrollo a la medida  Configuración / Instalación de productos**

Interfaces aplicativas

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

1. Historias de usuario

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | Descripción |
| HU1 | 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:   * Área que resolvió el ticket. * Diagnóstico final. * Solución.   Criterios de aceptación:   * 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. |

1. Requerimientos funcionales

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | Descripción |
| RF1 | 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:   * Área resolutora. * Diagnóstico final. * Solución.   Criterios de aceptación:   * Se debe registrar en el log del ticket de Service Desk, el resultado y mensaje de salida del servicio consumido por el DBW-SF. |

1. Requerimientos no funcionales

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | Descripción |
| RNF1 | 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. |

1. Información adjunta

* Contrato de interfaz de TicketAPI para Tableros.

1. Aprobaciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre y Apellido | Cargo | Versión de documento | Fecha | Firma |
|  |  |  |  |  |