*TS 1163254*

*Transferencia de tickets a bandeja SF origen Sprint 5*

1. Descripción

Integración Dashboard Web SF - SDM – Sprint 5  
Se requiere crear un campo en las plantillas de tickets de incidentes y solicitudes para los tickets provenientes del Dashboard Web SF con nombre "BandejaRetornoSF", el cual será usado para almacenar el dato de bandeja de Salesforce que enviará el DBW al momento de escalar un ticket hacia SD.  
También se requiere que al resolver el ticket por un N2 o superior en Service Desk, el dato guardado en el campo BandejaRetornoSF sea enviado a SF, lo que significará que se está devolviendo el ticket a esa bandeja en SF.

**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 N2 o superior requiero que una vez que resuelva un ticket en Service Desk, proveniente de la integración Dashboard Web SF, sea enviado a la bandeja de SF que me transfirió el ticket.  Criterios de aceptación:   * El ticket deberá ser transferido a la bandeja SF de origen. |

1. Requerimientos funcionales

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | Descripción |
| RF1 | Se requiere crear un campo en las plantillas de tickets de incidentes y solicitudes para los tickets provenientes del Dashboard Web SF con nombre "BandejaRetornoSF", el cual será usado para almacenar el dato de bandeja de Salesforce que enviará el DBW al momento de escalar un ticket hacia SD.  Criterios de aceptación:   * Cuando un usuario de SF transfiera un ticket a Service Desk para su atención, se debe registrar en el campo "BandejaRetornoSF” la bandeja de SF que transfirió el ticket. |
| RF2 | Cuando un usuario de Service Desk resuelva un ticket proveniente del Dashboard Web, consumir servicio expuesto por el DBW-SF para que SD envíe el ticket a la bandeja registrada en el campo "BandejaRetornoSF".  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. |
| RNF2 | Al requerir consumir el servicio de Middleware/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. |

1. Información adjunta

* [Contrato de Interfaz BPEL – ChangeStatusTicket.](#_Contrato_de_interfaz)

1. Aprobaciones

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

## **Contrato de interfaz BPEL – ChangeStatusTicket**

|  |
| --- |
| **WADL Desarrollo:** |
| [**http://10.216.47.28/soa-infra/resources/SalesForce/ChangeStatusTicketSF/RestChangeStatus/ChangeStatus**](http://10.216.47.28/soa-infra/resources/SalesForce/ChangeStatusTicketSF/RestChangeStatus/ChangeStatus) |

|  |
| --- |
| **WADL QA:** |
| [**http://10.216.47.35/soa-infra/resources/SalesForce/ChangeStatusTicketSF/RestChangeStatus/ChangeStatus**](http://10.216.47.28/soa-infra/resources/SalesForce/ChangeStatusTicketSF/RestChangeStatus/ChangeStatus) |

|  |
| --- |
| **WADL Producción:** |
| [**http://10.216.8.68/soa-infra/resources/SalesForce/ChangeStatusTicketSF/RestChangeStatus/ChangeStatus**](http://10.216.47.28/soa-infra/resources/SalesForce/ChangeStatusTicketSF/RestChangeStatus/ChangeStatus) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Definición de WSDL – BPEL**  **Parámetros de entrada** | | | |
| Parámetro | Tipo | Definición | Ejemplo |
| UserId | String | Identificador de usuario que consume el servicio | User: 574011 |
| Password | String | Contraseña de usuario que consume el servicio | Password: SalesF0rc31557$ |
| Ip | String | IP de usuario que consume el servicio | Ip: 10.216.8.40 |
| NoTicket | String | Número del Ticket | Número de ticket: 12345 |
| Status | String | Estatus del ticket que se cambiara | Status:’Cerrado’ |
| SubStatus | String | SubStatus Ticket | SubStatus:’NA’ |
| Comment | String | Comentarios | Comment:’Ejemplo comentario’ |
| Bandeja | String | Nombre de la bandeja a la cual se cambiará | Bandeja: ‘CARE GOBIERNO’ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Definición de WSDL – BPEL**  **Parámetros de salida** | | |
| Parámetro | Tipo | Definición |  |
| ResultID | 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. |  |