|  |
| --- |
|  |
| INTEGRACIÓN SF - SD |
| REST API |
|  |
| **Versión** |
| **21/05/2021** |

Contrato de interfaz: API

Control de Cambios

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Secciones** | **Asunto** | **Autor** | **Revisado** |
| v21/05/2021 | 21/05/2021 | Creación de documento | Creación de documento |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Índice

[Recibir documento adjunto desde Salesforce a ServiceDesk 4](#_Toc66093457)

[Transferir ticket en SD solicitado desde SF 6](#_Toc66093458)

**Recibir documento adjunto desde Salesforce a ServiceDesk**

La funcionalidad de esta API va a consistir en adjuntar algún archivo de algún tipo en especifico al ticket que sea requerido. Esta API cuenta con las siguientes características

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| **URL QA** | http://[HOSTNAME][:PUERTO]/ APIRecibirDocumentos/rest/salesforce/recibir/adjunto | | | |
|  | | | | |
| **URL PROD** | http://[HOSTNAME][:PUERTO]/ APIRecibirDocumentos/rest/salesforce/recibir/adjunto | | | |
| **Método** | POST | | | |
| **DATOS DE ENTRADA** | | | | |
| **Campo** | **Descripción** | **Requerido** | **Dominio** | **Observaciones** |
| usuario | Cuenta de usuario de SD | SI | String | “servicedesk”, “usuario01”, “jmendez” |
| password | Password de usuario de SD | SI | String | N/A |
| ticketServiceDesk | Número de ticket en SD al cual se le va a adjuntos el archivo. | SI | String | 1046972 |
| ticketSalesForce | Número de ticket de SF que está relacionado con el ticket de SD | SI | String | INC0085507250 |
| nombreArchivo | Nombre del archivo que se va a enviar a SD con el servicio | SI | String | “Acta de Nacimiento JZN.pdf” |
| tipoArchivo | Referencia del tipo de archivo que se esta enviando | SI | String | text/html |
| archivoBase64 | Contenido del archivo codificado en Base64 | SI | String | image/jpeg |
| comentario | Notas y comentarios | SI | String | application/pdf |
| **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. | String | Ejemplo  true | |
| codigoRespuesta | Código de respuesta específico formado de 3 dígitos. | String | Ejemplo  000 | |
| descripcionRespuesta | Descripción del código de respuesta del campo anterior | String | El archivo 1586804100\_1ro Pag 80 v3.24.pdf se adjuntó correctamente en el ticket Numero: 1048172 | |
| mensajeServicio | Mensaje que devuelve el servicio aplicativo | String | Se adjuntó correctamente el documento: 1586804100\_1ro Pag 80 v3.24.pdf en el ticket: 1048172 | |
| fechaSolicitud | Fecha y hora en la que se recibió esta petición | String | “2021-05-24 08:00:00” | |
| fechaRespuesta | Fecha y hora en la que se envía esta respuesta | String | “2021-05-24 08:00:15” | |
| folioDocumento | Número de folio del attachement en Service Desk | String | "attmnt:1557362" | |

Ejemplo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Request** | {  "comentario":"prueba de comentario desde el cliente APIRest de crome invocando el POST correspondiente",  "nombreArchivo":"1586804100\_1ro Pag 80 v3.24.pdf",  "ticketSalesForce":"0200124318-5003f000009FmqHAAS",  "ticketServiceDesk":"1048172",  "tipoArchivo":"pdf",  "usuario":"servicedesk",  "password":"\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*",  "archivoBase64":  "JVBERi0xLjQKJeLjz9MKMSAwIG9iago8PAovQ3JlYXRpb25EYXRlIChEOjIwMjA  wNDEzMTM0NjAxLTA1JzAwJykKL0NyZWF0b3JUb29sIChQREYtWENoYW5nZSBQcm  ludGVyIExpdGUgVjYgXCg2LjAgYnVpbGQgMzE3LjFcKSBbV2luZG93cyA3IEVud  GVycHJpc2UgeDY0IFwoQnVpbGQgNzYwMTogU2VydmljZSBQYWNrIDFcKV0pCi9N  b2REYXRlIChEOjIwMjAwNDEzMTM0NjA2LTA1JzAwJykKPj4KZW5kb2JqCjIgMCB  vYmoKPDwKL01ldGFkYXRhIDMgMCBSCi9QYWdlcyA0IDAgUgovVHlwZSAvQ2F..."  } |
| **Response** | {  "codigoRespuesta": "000",  "descripcionRespuesta": "El archivo 1586804100\_1ro Pag 80 v3.24.pdf se adjuntó correctamente en el ticket Numero: 1048172",  "fechaRespuesta": "2021-05-23 20:49:32",  "fechaSolicitud": "2021-05-23 20:49:12",  "folioDocumento": "attmnt:1557362",  "mensajeServicio": "Se adjuntó correctamente el documento: 1586804100\_1ro Pag 80 v3.24.pdf en el ticket: 1048172",  "respuestaBoolean": "true"  } |
| **Salida de los Logs** | C:\APIs\APIRecibirDocumentos\Logs\ APIRecibirDocumentos.log |

**Transferir ticket en SD solicitado desde SF**

La funcionalidad de esta API va a consistir en transferir algún ticket en particular hacia algún grupo en especifico

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| **URL QA** | http://[HOSTNAME][:PUERTO]/ APITransferenciaSFtoSD/rest/ticket/transferir/grupo | | | |
|  | | | | |
| **URL PROD** | http://[HOSTNAME][:PUERTO]/ APITransferenciaSFtoSD/rest/ticket/transferir/grupo | | | |
| **Método** | POST | | | |
| **DATOS DE ENTRADA** | | | | |
| **Campo** | **Descripción** | **Requerido** | **Dominio** | **Observaciones** |
| usuario | Cuenta de usuario de SD | SI | String | “servicedesk”, “usuario01”, “jmendez” |
| password | Password de usuario de SD | SI | String | N/A |
| responsable | Nombre del responsable | SI | String | Integracion SF Dashboard Web |
| numRefTicket | Número de ticket del SD | SI | String | 1438433 |
| nuevoGrupo | Nombre del grupo al cual se va a transferir el ticket | SI | String | “Proveedor”,”Cliente” |
| descripción | Notas y comentarios | SI | String | “Se transfiere el ticket por prioridades internas” |
| **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. | | String | Ejemplo  true |
| codigoRespuesta | Código de respuesta específico formado de 3 dígitos. | | String | Ejemplo  000 |
| descripcionRespuesta | Descripción del código de respuesta del campo anterior | | String | El archivo 1586804100\_1ro Pag 80 v3.24.pdf se adjuntó correctamente en el ticket Numero: 1048172 |
| mensajeServicio | Mensaje que devuelve el servicio aplicativo | | String | Se adjuntó correctamente el documento: 1586804100\_1ro Pag 80 v3.24.pdf en el ticket: 1048172 |
| fechaSolicitud | Fecha y hora en la que se recibió esta petición | | String | “2021-05-24 08:00:00” |
| fechaRespuesta | Fecha y hora en la que se envía esta respuesta | | String | “2021-05-24 08:00:15” |
| folioDocumento | Número de folio del attachement en Service Desk | | String | "attmnt:1557362" |

Ejemplos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Request** | {  "usuario":"servicedesk",  "password":"DeskService01",  "responsable":" Integracion SF Dashboard Web ",  "numRefTicket":"1438433",  "descripcion":"prueba de descripción en demo",  "nuevoGrupo":"Proveedor"  } |
| **Response** | {  "codigoRespuesta": "000",  "descripcionRespuesta": "La transferencia del ticket: 1047933 al grupo MANTENIMIENTO EMPRESARIAL PACHUCA se realizó satisfactoriamente",  "fechaRespuesta": "2021-05-23 20:59:35",  "fechaSolicitud": "2021-05-23 20:57:35",  "mensajeServicio": "Se transfirió correctamente el ticket:1047933 al grupo: MANTENIMIENTO EMPRESARIAL PACHUCA",  "respuestaBoolean": "true"  } |
| **Salida de los Logs** | C:\APIs\APITransferenciaSFtoSD\Logs\ APITransferenciaSFtoSD.log |