# Integración CRM / Entidad Caso(incident)

## Obtener token Con este método se obtiene el token que se utiliza en las sucesivas llamadas a otros métodos de la api.

|  |  |
| --- | --- |
| Método | POST |
| Url | https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/token |
| Token | No |
| Response Status | 200 |
| Response: |  |
| {      "token\_type": "Bearer",      "scope": "user\_impersonation",      "expires\_in": "3599",      "ext\_expires\_in": "3599",      "expires\_on": "1624369593",      "not\_before": "1624365693",      "resource": "https://psegurosd.crm2.dynamics.com/",      "access\_token": "eyJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJSUzI1NiIsIng1dCI6Im5PbzNaRHJPRFhFSzFqS1doWHNsSFJfS1hFZyIsImtpZCI6Im5PbzNaRHJPRFhFSzFqS1doWHNsSFJfS1hFZyJ9..glKbjvHFYdF6Sk0wtO7hxSJCvStiS2k849UHb2PdKvXMNClJtWw6erfOxoGAG0LZhOuAMmtzbM5yLzBK7RSuTBMDjQD\_qTSACGHdOBKzZvGN6021q2KcZkmhlIY8wH5nKB0xKrOn-Yz-s3fsxmqoCAmFpicXMdmWSQR\_dlgyQxFBAYTqG5aFmnr1hJ5EanxwLcDO5A-WJKYa53duKc7N31TPYwcnztCJxhSLqgGM5NDU-ZhCf4927B9zN9WRhjerr2akkYshd5w2iZQey457dCbOIJyaVoA6ozHQrPjfpxUEHP4XiDpGMAvl1bluRGEYlxmiiCDMGXldvBR17p3IUA",      "refresh\_token": "0.ASUAXGFndNXnb0aoDXSoZ9Ln-8NV-hBRzZVFkhf7yH30O3clAM4.AgABAAAAAAD--DLA3VO7QrddgJg7WevrAgDs\_wQA9P\_r23Z4gYt6mO4\_jpuKOnS-koOhhPaBPAZwSbydNGNZ\_flmzT1HFF4kccNTz7fqzgxS7j\_33PFnRqjcify7GrySHJe5Ov6GgEPLx67WX1t2YssoxflIfM5dygN8Pl71Z9X6wzX8puuICSasoA0xIZDZg7rqLEEGAl2on5m6bTqvjL9tlH1Mjg6cwqLCn\_zX6TQr2scZRXQB2QBXbYYqvZ3l-73NFBrT-AqAKtQ-NMAfYdo4m4EI1YsPrDEMXdKZxa34fSO2LObmJFEQuRYa\_PAp7kD\_5S\_j5Gx6V\_-CuB2pXSKZs2gVTVDXZAR6KVoLldIykRCeGSga\_2Y8odyW-8bcJlEMaQASsbih\_xQfoYxor4p4XHcRwWbgibDuOsfzsps9yeoKybIhZM0bBTe4Opfg1FU\_O\_FghrhH\_ISg8QeHcFw8KPVMKAeOf1u2wA0U0xKwcNdIHdL6oLjbWESFMIALdnS-0hMveNDY1XaM64L8DKrbSSTk1muj6sKnKvuA1CEp\_hBZaxqXVy9xaHJITHpldj05ZQADrYKX\_ej28m9rcHP3Js2LrvQytMV8I3-U2gscVMozGHdOlUXb3clQIE0MjKHRNBQTathLxsESUsRarpNfFtg6e26KaMAZ55EQkulh\_4IYDMX6TpEDpu8h-\_h7jNLsp7ijx8P5cXPM7Kd3b2UGTJWIUkyNpWlGWjAjbSgvU20gcmU5VT3H7VautpDrkipqAM5Gnm6DJ4ZmFrwEDNdNX6NT9GLwrWZ-7F-Yh9xNe\_P2flswc9J0FNmFqt2\_S2kgce6FaN8cw22J-XzIdOnkj6HLX0xpdCTs2EPkg9TyAqQokVC0Tvzf-OlKbkAKFfYGk1i8ZscNSwjvtKk2pOAorvRxUwLQdtEpOZIN6-e2LyTyX-YqGyCa"  } | |

## Test conexión (opcional)

Este método devuelve datos de la conexión actual, sirve como forma de comprobar si la conexión fue exitosa.

|  |  |
| --- | --- |
| Método | GET |
| Url | https://psegurosd.crm2.dynamics.com/api/data/v9.1/WhoAmI |
| Token | Si |
| Response Status | 200 |
| Response: |  |
| {      "@odata.context": "https://psegurosd.crm2.dynamics.com/api/data/v9.1/$metadata#Microsoft.Dynamics.CRM.WhoAmIResponse",      "BusinessUnitId": "0fccce49-6966-e811-a84b-000d3ac0b098",      "UserId": "3a47c14a-bf95-e811-a968-000d3ac09449",      "OrganizationId": "bd9a55f7-35e1-4045-a565-214dcb70b74c"  } | |

## Obtener persona

Con este método se obtiene la referencia (UID) de la entidad Personas(account) de CRM. El método utiliza OData, por lo que el filtro se puede hacer por cualquier campo que se defina.   
**NOTA:** La búsqueda podría arrojar más de un resultado, por ese motivo value es una array.

**Obtener persona por DNI:**

|  |  |
| --- | --- |
| Método | GET |
| Url | https://psegurosd.crm2.dynamics.com/api/data/v9.1/accounts?$select=accountid&$filter=axx\_numerodocumento eq '22325609' |
| Token | Si |
| Response Status | 200 |
| Response: |  |
| {      "@odata.context": "https://psegurosd.crm2.dynamics.com/api/data/v9.1/$metadata#accounts(accountid)",      "value": [          {              "@odata.etag": "W/\"1586949\"",              "accountid": "309f6651-96a0-e811-a96e-000d3ac1bf27"          }      ]  } | |

**Obtener persona por ID Rector:**

|  |  |
| --- | --- |
| Método | GET |
| Url | https://psegurosd.crm2.dynamics.com/api/data/v9.1/accounts?$select=accountid&$filter=axx\_idrector eq '99996' |
| Token | Si |
| Response Status | 200 |
| Response: |  |
| {      "@odata.context": "https://psegurosd.crm2.dynamics.com/api/data/v9.1/$metadata#accounts(accountid)",      "value": [          {              "@odata.etag": "W/\"1586949\"",              "accountid": "309f6651-96a0-e811-a96e-000d3ac1bf27"          }      ]  } | |

## Alta de caso (datos mínimos)

Con este método se creará un caso en CRM con los datos especificados.   
Luego, desde response headers, podremos consultar el registro recién creado.

|  |  |
| --- | --- |
| Método | POST |
| Url | https://psegurosd.crm2.dynamics.com/api/data/v9.2/incidents |
| Token | Si |
| Body |  |
| {      "axx\_AseguradoId@odata.bind":"/accounts(309f6651-96a0-e811-a96e-000d3ac1bf27)",      "customerid\_account@odata.bind": "/accounts(309f6651-96a0-e811-a96e-000d3ac1bf27)",      "axx\_Motivoid@odata.bind": "/categories(c7cfb98f-7c7e-ea11-a811-000d3ac1703e)",      "axx\_rol": 282270000, // Asegurado      "caseorigincode": 3, // Web      "casetypecode": 4 // Reclamo      } | |
| Response Status | 204 |
| Response: | *Vacío* |
| Response Header: |  |
| **OData-EntityId:** https://psegurosd.crm2.dynamics.com/api/data/v9.2/incidents(a3c066b7-5bd3-eb11-bacc-0022483745ee) | |

**Mapping:**

*Axx\_AseguradoId*: UID que se obtuvo con la consulta de persona.  
*customerid\_account*: UID que se obtuvo con la consulta de persona.  
*axx\_Motivoid*: TBD. Es un UID de un motivo, iría fijo un valor.   
En el ejemplo se muestra “Ajuste ASO”.  
*axx\_rol*: Valor fijo correspondiente a “Asegurado”.  
*caseorigincode*: Valor fijo correspondiente a “Web”.  
*casetypecode*: Valor fijo correspondiente a “Reclamo”.

Caso creado en CRM con el mapping correspondiente:



Como se ve en el ejemplo, en el header de la respuesta (entre otros valores) obtendremos **OData-EntityId** con una url. Esa url corresponde al caso recién creado, con el que se puede hacer una GET y obtener los datos que queramos del caso.

**Obtener caso recién creado:**Haciendo un GET a la url que obtuvimos en el header de la llamada anterior, se obtiene el registro del caso completo donde, por ejemplo el campo “title” contendrá el ID único del caso en CRM.

|  |  |
| --- | --- |
| Método | GET |
| Url | https://psegurosd.crm2.dynamics.com/api/data/v9.2/incidents(a3c066b7-5bd3-eb11-bacc-0022483745ee) |
| Token | Si |
| Response Status | 200 |
| Response: |  |
| {      "@odata.context": "https://psegurosd.crm2.dynamics.com/api/data/v9.2/$metadata#incidents/$entity",      "@odata.etag": "W/\"52006798\"",      "versionnumber": 52006798,      "statecode": 0,      "resolvebyslastatus": 1,      "statuscode": 1,      "\_axx\_motivoid\_value": "c7cfb98f-7c7e-ea11-a811-000d3ac1703e",      "casetypecode": 4,      "createdon": "2021-06-22T13:14:14Z",      "ticketnumber": "CAS-01443-C2L5Y4",      "incidentstagecode": 1,      "severitycode": 1,      "\_ownerid\_value": "3a47c14a-bf95-e811-a968-000d3ac09449",      "servicestage": 0,      "modifiedon": "2021-06-22T13:14:18Z",      "title": "CAS-01443-C2L5Y4",      "decremententitlementterm": **true**,      "prioritycode": 2,      "\_axx\_aseguradoid\_value": "309f6651-96a0-e811-a96e-000d3ac1bf27",      "blockedprofile": **false**,      "ps\_motivo\_texto": "Ajuste ASO",      "\_modifiedby\_value": "3a47c14a-bf95-e811-a968-000d3ac09449",      "caseorigincode": 3,      "isdecrementing": **false**,      "axx\_rol": 282270000,      "firstresponseslastatus": 1,      "routecase": **true**,      "followuptaskcreated": **false**,      "firstresponsesent": **false**,      "\_createdby\_value": "3a47c14a-bf95-e811-a968-000d3ac09449",      "merged": **false**,      "activitiescomplete": **false**,      "checkemail": **false**,      "\_owningbusinessunit\_value": "0fccce49-6966-e811-a84b-000d3ac0b098",      "\_customerid\_value": "309f6651-96a0-e811-a96e-000d3ac1bf27",      "\_owninguser\_value": "3a47c14a-bf95-e811-a968-000d3ac09449",      "incidentid": "a3c066b7-5bd3-eb11-bacc-0022483745ee",      "isescalated": **false**,      "customercontacted": **false**,      "axx\_resolucionsegudonivel": **false**,      "\_kbarticleid\_value": **null**,      "productserialnumber": **null**,      "escalatedon": **null**,      "billedserviceunits": **null**,      "entityimage": **null**,      "\_createdbyexternalparty\_value": **null**,      "axx\_nrodecertificado": **null**,      "\_contractid\_value": **null**,      "entityimage\_url": **null**,      "\_axx\_quiensecontacta\_value": **null**,      "\_contractdetailid\_value": **null**,      "axx\_productorasociado": **null**,      "\_axx\_talleristaid\_value": **null**,      "\_resolvebykpiid\_value": **null**,      "axx\_texto": **null**,      "axx\_nrodesiniestro": **null**,      "\_parentcaseid\_value": **null**,      "\_accountid\_value": **null**,      "axx\_nrodepoliza": **null**,      "\_axx\_mensaje\_value": **null**,      "\_slainvokedid\_value": **null**,      "actualserviceunits": **null**,      "\_primarycontactid\_value": **null**,      "\_axx\_quieneselasegurado\_value": **null**,      "\_entitlementid\_value": **null**,      "\_contactid\_value": **null**,      "\_productid\_value": **null**,      "ps\_descuento": **null**,      "\_axx\_empleadobpbaid\_value": **null**,      "stageid": **null**,      "lastonholdtime": **null**,      "numberofchildincidents": **null**,      "\_modifiedonbehalfby\_value": **null**,      "entityimageid": **null**,      "description": **null**,      "processid": **null**,      "resolveby": **null**,      "\_axx\_gestionadorid\_value": **null**,      "sentimentvalue": **null**,      "ps\_urldelcaso": **null**,      "onholdtime": **null**,      "importsequencenumber": **null**,      "\_axx\_equipo\_value": **null**,      "axx\_hash": **null**,      "axx\_numerodeproductorlectura": **null**,      "axx\_nid": **null**,      "utcconversiontimezonecode": **null**,      "\_modifiedbyexternalparty\_value": **null**,      "\_existingcase\_value": **null**,      "responseby": **null**,      "traversedpath": **null**,      "\_createdonbehalfby\_value": **null**,      "axx\_fechadeinspeccion": **null**,      "\_firstresponsebykpiid\_value": **null**,      "emailaddress": **null**,      "\_axx\_terceroid\_value": **null**,      "\_owningteam\_value": **null**,      "\_axx\_beneficiarioid\_value": **null**,      "\_socialprofileid\_value": **null**,      "messagetypecode": **null**,      "\_axx\_ramo\_value": **null**,      "contractservicelevelcode": **null**,      "exchangerate": **null**,      "\_axx\_abogadoid\_value": **null**,      "followupby": **null**,      "timezoneruleversionnumber": **null**,      "overriddencreatedon": **null**,      "\_transactioncurrencyid\_value": **null**,      "\_subjectid\_value": **null**,      "customersatisfactioncode": **null**,      "\_msdyn\_iotalert\_value": **null**,      "\_masterid\_value": **null**,      "\_slaid\_value": **null**,      "influencescore": **null**,      "\_axx\_ennombredequien\_value": **null**,      "entityimage\_timestamp": **null**,      "\_axx\_nrodeproductor\_value": **null**  } | |