

# Manual de integración API ASDK





Número de Revisión	Fecha de Revisión	Descripción	Responsable
1.0	Junio 2017	Creación	Alvaro Tarrifa
1.1	Mayo 2018	Modificación	Juan Puerto



## Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	2
Introducción .....	3
Generalidades .....	3
Descripción de operaciones .....	3
Manejo de Sesión.....	3
Inició de sesión.....	3
Renovación de sesión.....	5
Cierre de sesión.....	6
Manejo de Caso.....	6
Creación.....	6
Consulta.....	9
Edición .....	13
Bloquear por concurrencia.....	15
Liberar bloqueo de concurrencia .....	15
Escenarios básicos.....	16
Iniciar sesión.....	16
Renovar sesión .....	17
Crear un caso.....	17
Obtener detalle de un caso .....	17
Actualizar un caso .....	17



## Introducción

Este documento se presenta como una guía general de integración con la consola Service Desk. Se presentan algunas operaciones de manera detallada incluyendo datos de petición, parámetros, respuestas y códigos de error.

## Generalidades

A continuación se listan algunas generalidades que deben tenerse en cuenta para el correcto funcionamiento del API de ASDK.

- Versión compatible con consola de Aranda Service Desk 8.10.0 versión de base de datos 8.0.61
- Las operaciones sobre el API deben realizarse con usuarios que tengan los permisos correspondientes asignados desde Profile.
- El uso del API requiere licencias disponibles, las cuales tendrán el mismo comportamiento como si un especialista iniciara sesión en la consola.
- La creación de casos mediante el API cumple las mismas reglas de licencias disponibles, tal como si se crearan desde la consola.

## Descripción de operaciones

A continuación esta sección se describe detalladamente cómo se consume cada uno de los servicios correspondientes a cada método. Se incluyen detalles como URI, tipo de operación, parámetros (requeridos y opcionales) y sus tipos, respuestas, códigos y mensajes de error.

## Manejo de Sesión

En esta sección se describen las operaciones relacionadas con el manejo de sesiones (autenticación de usuarios, renovación de token y cierre de sesión).

### Inició de sesión

#### *Detalles de la petición:*

- URI: api/v8.6/user/login
- Tipo: POST
- Encabezados requeridos:
  - Content-Type: application/json



*Parámetros:*

Nombre	Tipo de dato	Obligatorio	Descripción
USERNAME	Texto	Si	Usuario que iniciará sesión.
PASSWORD	Texto	Si	Contraseña correspondiente al usuario.
LANGUAGEID	Número	No	Idioma con que se registrará la sesión. Las posibles opciones son: 1. Inglés 2. Español 3. Portugués Si no se provee, por defecto se registra en inglés.
CONSOLEID	Número	No	
CONSOLEVERSION	Texto	No	Versión de la consola desde la que se inicia sesión.
DEVICEIMEI	Texto	No	IMEI del dispositivo móvil desde el que se inicia sesión.
DEVICEBRANDID	Número	No	Marca del dispositivo desde el que se inicia sesión. Las posibles opciones son: 1. Android 2. iOS
DEVICENAME	Texto	No	Nombre del dispositivo móvil desde el que se inicia sesión.
DEVICEREGISTRATIONID	Texto	No	RegistrationId del dispositivo móvil, utilizado para mensajes push.

*Cuerpo de la petición:*

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los posibles parámetros según se requiera. Ejemplo:

```
[
  {"Field":"username","Value":"USUARIO_AS DK"},
  {"Field":"password","Value":"CONTRASEÑA_DEL_USUARIO"},
  {"Field":"consoleid","Value":1},
  {"Field":"IsAnonymous","Value":false}
]
```



*Respuesta:*

Como respuesta se obtiene un objeto json, con la siguiente información:

```
[
  {
    "Field": "userId",
    "Value": "#####"
  },
  {
    "Field": "sessionId",
    "Value": ""###AAABBBCCC###"
  },
  {
    "Field": "result",
    "Value": "True"
  }
]
```

*Mensajes de error:*

Código	Estado HTTP	Mensaje de error
400	BadRequest	InvalidUserName
400	BadRequest	InvalidPassword
400	BadRequest	InvalidConsoleId
400	BadRequest	InvalidConsoleVersion
400	BadRequest	InvalidDeviceId
400	BadRequest	InvalidDeviceBrandId
400	BadRequest	InvalidDeviceName
400	BadRequest	InvalidLangId
400	BadRequest	DeviceNameIsRequired

*Renovación de sesión*

*Detalles de la petición:*

- URI: api/v8.6/session/renew
- Tipo: POST
- Encabezados requeridos:
  - Content-Type: application/json
  - Authorization: TOKEN



#### *Parámetros:*

#### *Cuerpo de la petición:*

#### *Respuesta:*

No existe un cuerpo de respuesta, la validación del resultado de la operación se puede realizar analizando el código http obtenido: 200 OK para una operación exitosa.

#### *Mensajes de error:*

#### *Cierre de sesión*

#### *Detalles de la petición:*

- URI: api/v8.6/user/logout
- Tipo: POST
- Encabezados requeridos:
  - Content-Type: application/json
  - Authorization: TOKEN

#### *Parámetros:*

Solo se requiere realizar solicitud enviando el token de autenticación como encabezado http.

#### *Cuerpo de la petición:*

Vacía.

#### *Respuesta:*

No existe un cuerpo de respuesta, la validación del resultado de la operación se puede realizar analizando el código http obtenido: 200 OK para una operación exitosa.

#### *Mensajes de error:*

Código	Estado HTTP	Mensaje de error
400	BadRequest	InvalidToken
500	InternalServerError	FailureCloseSession

#### *Manejo de Caso*

En esta sección se describen las operaciones relacionadas con el manejo de casos (creación, edición, consulta y concurrencia).

#### *Creación*

#### *Detalles de la petición:*

- URI: api/v8.6/item/add/{itemType}
- Tipo: POST
- Encabezados requeridos:
  - Content-Type: application/json
  - Authorization: TOKEN



*Parámetros:*

Nombre	Tipo de dato	Obligatorio	Descripción
AuthorId	Número	Si	Id del usuario que se registrará como autor del caso.
CategoryId	Número	Si	Id de la categoría asociada al caso.
CustomerId	Número	No	Id del cliente al que se le registrará el caso. Solo se requiere si el tipo de caso es diferente a problema.
Description	Texto	Si	Descripción del caso.
GroupId	Número	Si	Id del grupo de especialistas encargado de gestionar el caso.
ServiceId	Número	Si	Id del servicio relacionado al caso.
SlId	Número	Si	Id del SLA relacionado al caso.
ProjectId	Número	Si	Id del proyecto en el que se creará el caso.
itemType	Número	Si	Tipo de caso a crear. Las opciones son: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incidente</li> <li>2. Problema</li> <li>3. Cambio</li> <li>4. Requerimiento de servicio</li> </ol>
RegistryTypeId	Número	Si	Id del medio por el cual se registra el caso.
CId	Número	No	Id del CI asociado al caso. Solo se requiere si el tipo de caso es problema.

*Cuerpo de la petición:*

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los posibles parámetros según se requiera. Ejemplo:

```
[
  {"Field": "AuthorId", "Value": 3913},
  {"Field": "CategoryId", "Value": 2499},
  {"Field": "CustomerId", "Value": 8},
  {"Field": "Description", "Value": "Item description"},
  {"Field": "Subject", "Value": "Item asunto"},
  {"Field": "GroupId", "Value": 33},
  {"Field": "ProjectId", "Value": 2},
  {"Field": "RegistryTypeId", "Value": 6},
  {"Field": "ServiceId", "Value": 2418},
  {"Field": "SlId", "Value": 2454},
  {"Field": "UrgencyId", "Value": 3}
]
```





]

- Para caso tipo Problema (ítem type 2), se debe enviar  
{"Field": "CIId", "Value": "Valor ID"}  
Remplazando {"Field": "CustomerId", "Value": "8"}.

*Respuesta:*

Como respuesta se obtiene un objeto json, con la siguiente información:

```
[
  {
    "Field": "itemId",
    "Value": "4158"
  },
  {
    "Field": "qs",
    "Value":
"?64B24DED26791E23A72364E9AF0E0430E93E2CF2F6D66AA4CB23CAAF7D8F"
  },
  {
    "Field": "composedItemId",
    "Value": "IM-55175-2-19537"
  },
  {
    "Field": "isClosed",
    "Value": "False"
  },
  {
    "Field": "result",
    "Value": "True"
  }
]
```

*Mensajes de error:*

Código	Estado HTTP	Mensaje de error
400	BadRequest	InvalidCaseData
400	BadRequest	InvalidAuthorId
400	BadRequest	InvalidCategory
400	BadRequest	InvalidCompany
400	BadRequest	InvalidDescription
400	BadRequest	InvalidGroup
400	BadRequest	InvalidItemType
400	BadRequest	InvalidStateConfiguraton
400	BadRequest	InvalidRegistryType



400	BadRequest	InvalidService
400	BadRequest	InvalidSla
400	BadRequest	InvalidUrgencyId
400	BadRequest	InvalidSessionId
401	Unauthorized	UnauthorizedIncidentCreation
401	Unauthorized	UnauthorizedChangeCreation
401	Unauthorized	UnauthorizedProblemCreation
401	Unauthorized	UnauthorizedServiceCallCreation
500	InternalServerError	FailureAddItem

### Consulta

#### Detalles de la petición:

- URI: `api/v8.6/item/{id}/{itemType}/{userId}?level={level}`
- Tipo: GET
- Encabezados requeridos:
  - Content-Type: application/json
  - Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

Nombre	Tipo de dato	Obligatorio	Descripción
Id	Texto	Si	Id del caso a consultar
itemType	Número	Si	Tipo de caso a crear. Las opciones son: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incidente</li> <li>2. Problema</li> <li>3. Cambio</li> <li>4. Requerimiento de servicio</li> </ol>
userId	Número	Si	Id del medio por el cual se registra el caso.
Level	Número	No	Nivel de detalle que se quiere consultar. Las opciones son: <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Bajo</li> <li>1. Medio</li> <li>2. Alto</li> </ol> Si no se provee, por defecto retorna el detalle alto.

#### Respuesta:

Como respuesta retornara un objeto json, con la siguiente información:

```
{
  "Annulled": null,
```



```
"AttentionDate": {
  "Expected": "/Date(1457966400000-0500)/",
  "Real": null
},
"AttentionDateExpected": null,
"AttentionDateReal": null,
"AuthorId": 3828,
"AuthorName": "Jorge Osorio",
"Building": null,
"BuildingDate": {
  "Attention": null,
  "Solution": null
},
"CABDate": {
  "Attention": null,
  "Solution": null
},
"CaseType": 2,
"CategoryHierarchy": null,
"CategoryId": 2499,
"CategoryName": "Registro Web",
"CauseId": null,
"CauseName": null,
"CiId": 4,
"CiName": "* Aranda 360",
"City": null,
"ClassifiedId": null,
"ClassifiedIdByProject": null,
"ClassifiedName": null,
"ClassifiedType": null,
"ClosedDate": null,
"Commentary": null,
"CompanyId": null,
"CompanyName": null,
"ComposedId": "PM-55134-2-8696",
"Cost": {
  "Current": null,
  "Expected": null,
  "Real": null
},
"Country": null,
"CustomerId": null,
"CustomerName": null,
"Department": null,
```



```
"Description": "aa",
"Effort": null,
"EmailDate": null,
"Floor": null,
"GroupId": 13,
"GroupName": "Aranda Colombia",
"HasCurrentVoting": false,
"HasKnownError": false,
"HasSurvey": false,
"HeadQuarter": null,
"Id": 55134,
"IdByProject": 8696,
"ImpactId": -1,
"ImpactName": "NONE",
"ImplementationDate": {
  "Attention": null,
  "Solution": null
},
"InterfaceId": null,
"IsClosed": false,
"IsStateProvider": true,
"KnownError": null,
"PriorityId": 1,
"PriorityName": "LOW",
"ProcedureId": null,
"ProcedureName": null,
"Progress": 0,
"ProjectId": 2,
"ProjectName": "Soporte",
"ProviderId": null,
"ProviderName": null,
"RFCDate": {
  "Attention": null,
  "Solution": null
},
"ReasonId": null,
"ReasonName": null,
"ReceptorId": 243,
"RegistrationDate": "/Date(1457731263700-0500)/",
"RegistryTypeId": 1,
"RegistryTypeName": "Web",
"ReviewDate": {
  "Attention": null,
  "Solution": null
```



```

},
"RoutingType": null,
"ServiceId": 2420,
"ServiceName": "CAMBIOS",
"Slaid": 2456,
"Slaname": "Cambios",
"SolutionDate": {
  "Expected": null,
  "Real": null
},
"SolutionDateExpected": null,
"SolutionDateReal": null,
"SpecialistId": 243,
"SpecialistName": "Jorge Osorio",
"StageId": null,
"StageName": null,
"StateId": 199,
"StateName": "Registrado",
"TestingDate": {
  "Attention": null,
  "Solution": null
},
"Time": 0,
"UrgencyId": -1,
"UrgencyName": "NONE",
"UserCanEdit": true,
"VotingProcessId": null,
"VotingProcessName": null
}

```

*Mensajes de error:*

Código	Estado HTTP	Mensaje de error
400	BadRequest	InvalidToken
400	BadRequest	InvalidUserId
400	BadRequest	InvalidItemId
400	BadRequest	InvalidItemType
400	BadRequest	InvalidUserId
400	BadRequest	InvalidLevelOfDetail
403	Forbidden	UnauthorizedIncidentView
403	Forbidden	UnauthorizedChangeView
403	Forbidden	UnauthorizedProblemView
403	Forbidden	UnauthorizedServiceCallView
404	NotFound	InvalidItemId



500	InternalServerError	FailureGetItem
-----	---------------------	----------------

## Edición

### Detalles de la petición:

- URI: api/v8.6/item/update/{id}/{itemType}/{userId}
- Tipo: POST
- Encabezados requeridos:
  - Content-Type: application/json
  - Authorization: TOKEN

### Parámetros:

Nombre	Tipo de dato	Obligatorio	Descripción
Id	Texto	Si	Id del caso a consultar
itemType	Número	Si	Tipo de caso a crear. Las opciones son: <ul style="list-style-type: none"> <li>5. Incidente</li> <li>6. Problema</li> <li>7. Cambio</li> <li>8. Requerimiento de servicio</li> </ul>
userId	Número	Si	Id del usuario que consulta el caso.

Adicionalmente es posible enviar como parámetros en el cuerpo de la petición los valores que se quieren editar. Estos valores corresponden a los mismos disponibles en el proceso de creación, sin embargo existen algunos que no son editables, por ejemplo el id del autor.

### Cuerpo de la petición:

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los posibles parámetros según se requiera. Ejemplo:

```
[
  {"Field": "SpecialistId", "Value": "####"},
  {"Field": "ImpactId", "Value": "#"},
  {"Field": "Description", "Value": "New description"}
]
```

### Respuesta:

Como respuesta se obtiene un objeto json, con la siguiente información:

```
[
  {
    "Field": "itemId",
    "Value": "4158"
  },
  {
```



```

    "Field": "qs",
    "Value":
"?64B24DED26791E23A72364E9AF0E0430E93E2CF2F6D66AA4CB23CAAF7D8F"
  },
  {
    "Field": "composedItemId",
    "Value": "IM-55175-2-19537"
  },
  {
    "Field": "isClosed",
    "Value": "False"
  },
  {
    "Field": "result",
    "Value": "True"
  }
]

```

*Mensajes de error:*

Código	Estado HTTP	Mensaje de error
400	BadRequest	InvalidToken
400	BadRequest	InvalidUserId
400	BadRequest	InvalidItemId
400	BadRequest	InvalidItemType
400	BadRequest	InvalidComposedItemId
400	BadRequest	InvalidCaseData
400	BadRequest	InvalidAuthorId
400	BadRequest	InvalidCategory
400	BadRequest	InvalidCompany
400	BadRequest	InvalidDescription
400	BadRequest	InvalidGroup
400	BadRequest	InvalidItemType
400	BadRequest	InvalidStateConfiguraton
400	BadRequest	InvalidRegistryType
400	BadRequest	InvalidService
400	BadRequest	InvalidSla
400	BadRequest	InvalidUrgencyId
401	BadRequest	UnauthorizedDescriptionModification
401	Unauthorized	UnauthorizedIncidentModification
401	Unauthorized	UnauthorizedChangeModification
401	Unauthorized	UnauthorizedProblemModification
401	Unauthorized	UnauthorizedServicecallModification
404	NotFound	InvalidItemId
500	InternalServerError	FailureUpdateItem



## Bloquear por concurrencia

### Detalles de la petición:

- URI: `api/v8.6/concurrency/lock`
- Tipo: POST
- Encabezados requeridos:
  - Content-Type: `application/json`
  - Authorization: `TOKEN`

### Parámetros:

Nombre	Tipo de dato	Obligatorio	Descripción
Id	Texto	Si	Id del caso a bloquear.
itemType	Número	Si	Tipo de caso a crear. Las opciones son: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incidente</li> <li>2. Problema</li> <li>3. Cambio</li> <li>4. Requerimiento de servicio</li> </ol>

### Cuerpo de la petición:

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los parámetros requeridos.

Ejemplo:

```
[
  {"Field":"ItemId","Value":####},
  {"Field":"ItemType","Value":#}
]
```

### Respuesta:

Valor booleano indicando el resultado de la operación.

### Mensajes de error:

Código	Estado HTTP	Mensaje de error
400	BadRequest	InvalidToken
400	BadRequest	InvalidUserId
400	BadRequest	InvalidItemId
400	BadRequest	InvalidItemType
500	InternalServerError	FailureBlockConcurrency

## Liberar bloqueo de concurrencia

### Detalles de la petición:

- URI: `api/v8.6/concurrency/free`





- Tipo: POST
- Encabezados requeridos:
  - Content-Type: application/json
  - Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

Nombre	Tipo de dato	Obligatorio	Descripción
Id	Texto	Si	Id del caso a bloquear.
itemType	Número	Si	Tipo de caso a crear. Las opciones son: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incidente</li> <li>2. Problema</li> <li>3. Cambio</li> <li>4. Requerimiento de servicio</li> </ol>

#### Cuerpo de la petición:

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los parámetros requeridos.  
Ejemplo:

```
[
  {"Field":"ItemId","Value":####},
  {"Field":"ItemType","Value":#}
]
```

#### Respuesta:

Valor booleano indicando el resultado de la operación.

#### Mensajes de error:

Código	Estado HTTP	Mensaje de error
400	BadRequest	InvalidToken
400	BadRequest	InvalidUserId
400	BadRequest	InvalidItemId
400	BadRequest	InvalidItemType
500	InternalServerError	FailureBlockConcurrency

#### Escenarios básicos

A continuación se describen los pasos necesarios para realizar algunas de las operaciones más comunes.

#### Iniciar sesión

1. Llamar servicio de inicio de sesión enviando los parámetros requeridos.



2. Obtener la respuesta del servicio.
3. Almacenar datos como Id del usuario y token de autorización pues serán requeridos para servicios posteriores.

#### Renovar sesión

1. Llamar el servicio de renovación de sesión enviando el token de autorización que se tenga almacenado.
2. Si la respuesta del servicio es exitosa, el token sigue siendo válido.
3. Si la respuesta del servicio no es exitosa, es necesario obtener un nuevo token de acuerdo a lo indicado en el escenario de inicio de sesión.

#### Crear un caso

1. Obtener un token de autenticación de acuerdo a lo indicado en los escenarios de inicio de sesión o renovar sesión, según corresponda.
2. Consumir el servicio de creación enviando encabezado de autenticación y cuerpo de petición con los datos correspondientes al caso según corresponda.
3. Gestionar según corresponda los datos obtenidos como resultado de consumo del servicio.

#### Obtener detalle de un caso

1. Obtener un token de autenticación de acuerdo a lo indicado en los escenarios de inicio de sesión o renovar sesión, según corresponda.
2. Consumir servicio de obtener detalle de caso enviando los datos correspondientes al caso a consultar.
3. Gestionar según corresponda la respuesta obtenida de consumir el servicio.

#### Actualizar un caso

1. Obtener un token de autenticación de acuerdo a lo indicado en los escenarios de inicio de sesión o renovar sesión, según corresponda.
2. Consumir el servicio de edición de caso enviando encabezado de autenticación y cuerpo de petición con los datos a editar.
3. Gestionar según corresponda los datos obtenidos como resultado de consumo del servicio.