**Integración Aranda ServiceDesk**

**Plataforma de Pruebas**

Las pruebas fueron efectuadas bajo un ambiente funcional y debidamente configurado, el mismo cuenta con la siguiente configuración:

**Base de datos:** Aranda 8.0.68

**Sitios Web - WebService:** Aranda Service Desk Web Edition 8.13.0

**Información:** Los datos enviados y recibidos en los ejemplos del documento son para el ambiente puntual de pruebas y cambiarán siempre en todos los escenarios donde sean usados, cada implementación de Aranda ServiceDesk cuenta con su propia base de datos e información de referencia

**Caso de Uso**

El cliente presenta como necesidad la integración de su herramienta de gestión de desarrollos con Aranda Servidesk en 3 escenarios puntuales, para cumplir con dicha necesidad se detalla los métodos a consumir a continuación.

**Escenario 1:**

Obtener la información registrada en Aranda ServiceDesk de un requerimiento a través de su número de registro

**Acción:**

Se debe realizar el consumo del servicio Web <http://localhost/ASDKWS/ServiceCall.asmx?wsdl> método “**ListGrdSearch“** de la siguientemanera:

**Importante:**  en el url del servicio web debe ser reemplazado “localhost” por la dirección ip del servidor, el servicio web en mención obtiene únicamente requerimientos de servicio, en caso de requerir un incidente consumir incidents.asmx.

**Petición:**

<tem:ListGrdSearch>

<tem:lstItem>

<tem:SearchCondition>

<tem:FilterOperator> **=** </tem:FilterOperator>

<tem:Field>**serv\_id\_by\_project**</tem:Field>

<tem:FieldValueTxt>**20**</tem:FieldValueTxt>

</tem:SearchCondition>

</tem:lstItem>

<tem:projectId>**1**</tem:projectId>

</tem:ListGrdSearch>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

El valor 20 ocupado dentro del parámetro “**FieldValueTxt**” hace referencia a el número de caso que se desea buscar, el valor 1 ocupado en el parámetro “**projectId**” indica el proyecto en el cual será buscado el número de requerimientos de servicio, lo anterior es necesario debido a que Aranda ServiceDesk es una herramienta multiproyecto.

La respuesta entregada por el servicio web donde se almacena toda la información del caso se detalla a continuación:

<ServiceCallInfo>

<currentTime>98634</currentTime>

<currentProgress>661</currentProgress>

<Solved>0</Solved>

<canceled>0</canceled>

<Servicio>CAMBIO DE EQUIPOS</Servicio>

<Edificio>Seguros HLD</Edificio>

<Sede>Carrera 15</Sede>

<Pais>Colombia</Pais>

<Ciudad>Barranquilla</Ciudad>

<Piso>Piso 1</Piso>

<Departamento>PROCESOS</Departamento>

<Author>APPLICATION ADMINISTRATOR</Author>

<Id>505</Id>

<IdbyProject>20</IdbyProject>

<ProjectName>Tecnología e Infraestructura</ProjectName>

<ProjectId>1</ProjectId>

<StatusName>Registrado</StatusName>

<CustomerName>Abelardo Cifuentes Méndez</CustomerName>

<CategoryName>Board</CategoryName>

<ResponsibleName>Armando Gil Perea</ResponsibleName>

<ExpiredDate>2016-11-18T16:40:00</ExpiredDate>

<PriorityName>LOW</PriorityName>

<GroupName>SOPORTE SITIO</GroupName>

<ForegroundColor>16711680</ForegroundColor>

<BackgroundColor>16777215</BackgroundColor>

<BackgroundColorRgb>255.255.255</BackgroundColorRgb>

<ForegroundColorRgb>0.0.255</ForegroundColorRgb>

<UrgencyName>LOW</UrgencyName>

<RegistryTypeName>Telefónico</RegistryTypeName>

<ImpactName>LOW</ImpactName>

<CategoryHierarchy>Hardware.Desktop.Board</CategoryHierarchy>

<OpenedDate>2016-10-16T22:31:09.527</OpenedDate>

<StateId>2</StateId>

<FinalStatus>1</FinalStatus>

<StatusId>60</StatusId>

</ServiceCallInfo>

**Escenario 2:**

Realizar la actualización del estado y adición de notas a un requerimiento de servicio existente en Aranda a través de servicios Web

**Acción:**

Dentro del mismo servicio web debe ser consumido el método “**Update**” de la siguiente manera:

<tem:item>

<tem:Id>Parámetro obtenido al consumir el método **ListGrdSearch** </tem:Id>

<tem:ProjectId>Id del proyecto al que pertenece el requerimiento de servicio</tem:ProjectId>

<tem:StatusId>Estado al que se actualizará el Ticket</tem:StatusId>

</tem:item>

El valor enviado al parámetro “**id**” no es el número de caso, hace referencia la id global de base de datos que referencia al requerimiento de servicio, por lo cual se debe capturar al momento de obtener respuesta del método **ListGrdSearch**

Si el estado a actualizar es un estado de solución se debe asociar la solución del caso enviándola dentro del siguiente parámetro “<tem:Commentary></tem:Commentary>”

Para agregar notas de seguimiento al requerimiento de servicio se debe consumir el servicio web <http://localhost/ASDKWS/HistoryNotes.asmx> método “**add**” de la siguiente manera

**Petición:**

<tem:item>

<tem:Author>1</tem:Author>

<tem:Description>nota de prueba</tem:Description>

<tem:ItemId>4</tem:ItemId>

<tem:RowType>1</tem:RowType>

<tem:Visible>1</tem:Visible>

</tem:item>

“**Author**” es básicamente el Id del usuario que inserta la nota , es este caso Id = 1 hace referencia a Application Administrator, “**ItemID**” = 4 indica que la nota será agregada a un requerimiento de servicio, los parámetros “**rowtype**” y “**visible**” van por defecto con el valor 1

**Escenario 3:**

**Paso 1:**

Crear un requerimiento de servicio en Aranda ServiceDesk a través de servicios Web, se debe ocupar el método “**add**” del servicio web “**servicecall.asmx**” de la siguiente manera:

**Petición:**

<tem:item>

<tem:AuthorId> **Id del autor del requerimiento de servicio** </tem:AuthorId>

<tem:CategoryId> **Id de la categoría** </tem:CategoryId>

<tem:StatusId> **Id del estado** </tem:StatusId>

<tem:CustomerId> **Id del Cliente** </tem:CustomerId>

<tem:ResponsibleId> **ID del Responsable del requerimiento de servicio** </tem:ResponsibleId>

<tem:Description> **Descripción del Caso** </tem:Description>

<tem:ProjectId> **Id del proyecto** </tem:ProjectId>

<tem:GroupId> **Grupo Responsable del requerimiento** </tem:GroupId>

<tem:ServiceId> **Id del Servicio** </tem:ServiceId>

<tem:SlaId> **Id del Sla** </tem:SlaId>

<tem:Subject> **Asunto del caso (últimas versiones RC)** </tem:Subject>

<tem:DescriptionNoHtml> **Descripción del caso** </tem:DescriptionNoHtml>

<tem:ImpactId> **Id del impacto** </tem:ImpactId>

<tem:PriorityId> **Id de la prioridad** </tem:PriorityId>

<tem:UrgencyId> **Id de la urgencia** </tem:UrgencyId>

<tem:RegistryTypeId> **Id del tipo de Registro** </tem:RegistryTypeId>

</tem:item>

Como se puede evidenciar el método solicita todos los ids necesarios para crear un requerimiento dentro de Aranda ServiceDesk, al tratarse de Id’s que son únicos en cada implementación es necesario contar con el apoyo del administrador de la herramienta para obtenerlos.

La respuesta obtenida en caso de un consumo exitoso se relaciona a continuación:

**Respuesta:**

<soap:Body>

<AddResponse xmlns="http://tempuri.org/">

<AddResult> **Id Interno del Caso (Serv\_id**)</AddResult>

</AddResponse>

</soap:Body>

El método como resultado entrega el Id general de la base de datos, este no es el número de Ticket por lo cual es necesario realizar un consumo adicional para hacer posible la entrega del Ticket al usuario.

**Paso 2:**

La aplicación debe buscar el número de Ticket para entregarlo al usuario tomando como parámetro base el Id general de la base de datos obtenido al consumir el método “**add**” de “**Serviciocall.asmx**”

**Acción:**

Debe ser ocupado el método “**GetObject**” para la consulta de los datos del caso, lo anterior de la siguiente manera:

<tem:GetObject>

<tem:id>**Id General Base de datos**</tem:id>

</tem:GetObject>

Dentro del parámetro “**id**” debe ser enviado el id obtenido al consumir el servicio web “**servicall.asmx**”, método “**add**”.

**Respuesta:**

<GetObjectResponse xmlns="http://tempuri.org/">

<GetObjectResult>

<ProcedureId xsi:nil="true"/>

<AuthorId></AuthorId>

<ClosureId xsi:nil="true"/>

<Id> **Id Interno del Caso (Serv\_id**) </Id>

<CategoryId></CategoryId>

<StatusId>**Id del Estado**</StatusId>

<CustomerId></CustomerId>

<ReceptorId></ReceptorId>

<ResponsibleId></ResponsibleId>

<Description></Description>

<EstimatedCost xsi:nil="true"/>

<OpenedDate></OpenedDate>

<AttentionRealDate xsi:nil="true"/>

<AttentionEstimatedDate></AttentionEstimatedDate>

<SolutionRealDate xsi:nil="true"/>

<ClosedDate xsi:nil="true"/>

<ExpiredDate></ExpiredDate>

<IdbyProject>**Número del Requerimiento de Servicio**</IdbyProject>

<ModifierId></ModifierId>

<ProjectId></ProjectId>

<GroupId></GroupId>

<ImpactId></ImpactId>

<InvolvedCi xsi:nil="true"/>

<InvolvedCompany xsi:nil="true"/>

<InvolvedUser xsi:nil="true"/>

<PriorityId></PriorityId>

<CurrentProgress></CurrentProgress>

<RealCost xsi:nil="true"/>

<ServCost xsi:nil="true"/>

<RegistryTypeId></RegistryTypeId>

<ServiceId></ServiceId>

<SlaId></SlaId>

<CurrentTime></CurrentTime>

<UrgencyId></UrgencyId>

<CompanyId></CompanyId>

<CiId xsi:nil="true"/>

<AttentionTime></AttentionTime>

<SolutionTime></SolutionTime>

<SdbLastShot></SdbLastShot>

<RoutingType xsi:nil="true"/>

<Subject> </Subject>

<UcId xsi:nil="true"/>

<DescriptionNoHtml> </DescriptionNoHtml>

<CommentaryNoHtml/>

<effort xsi:nil="true"/>

<ProjectName></ProjectName>

<CategoryHierarchy> </CategoryHierarchy>

<BackgroundColorRgb></BackgroundColorRgb>

<ForegroundColorRgb></ForegroundColorRgb>

<AutorName></AutorName>

<PriorityName></PriorityName>

<GroupName></GroupName>

<ResponsibleName></ResponsibleName>

<CategoryName></CategoryName>

<CompanyName></CompanyName>

<CustomerName></CustomerName>

<StatusName>**Nombre del estado actual para el Requerimiento de Servicio**</StatusName>

<BackgroundColor></BackgroundColor>

<ForegroundColor></ForegroundColor>

<ServiceName></ServiceName>

<ImpactName></ImpactName>

<ModifierName></ModifierName>

<ReceptorName></ReceptorName>

<SlaName></SlaName>

<UrgencyName></UrgencyName>

<RelationChild xsi:nil="true"/>

<FinalStatus></FinalStatus>

<emaildate xsi:nil="true"/>

</GetObjectResult>

</GetObjectResponse>

El número de caso con el cual el usuario realizará seguimiento a sus Requerimientos de Servicio es el que se obtiene en el parámetro “**IdbyProject**”.