

StProcess

Guía de Utilización



Autor	Comentario	Versión
Manuel Molero	creación v1.0	v4.0
Manuel Molero	Se añade Calculate Date	v4.0
Manuel Molero	Se añade SINCRONIZE_WITH_OTHER_SERVICE	v.4.0
Manuel Molero	Se añade: UPDATE_LINKED_TICKETS UPDATE_LAST_LINKED_TICKET	v.5.0
Manuel Molero	Se añade: UPDATE_VALUE	v.5.0

	UPDATE_VALUE_LAST_LINKED_INCIDENT UPDATE_VALUE_LINKED_INCIDENTS UPDATE_VALUE_LAST_LINKED_CI UPDATE_VALUE_LINKED_CIS	

Índice

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	4
2. CONSIDERACIONES GENERALES.....	5
2.1. USO DE VARIABLES.....	5
2.2. FORMATO DE LOS VALORES DE LOS CAMPOS.....	5
3. FUNCIONALIDADES.....	6
3.1. LIMPIAR CAMPOS.....	6
3.2. ASIGNAR VALOR CAMPOS TICKET	6
3.3. SINCRONIZAR SUBTAREAS.....	6
3.4. SINCRONIZAR MAESTRO	7
3.5. ASIGNAR VALOR CAMPOS SUBTAREAS	7
3.6. ASIGNAR VALOR CAMPOS MAESTRO.....	7
3.7. SINCRONIZAR CON MAESTRO.....	8
3.8. RELACIONAR CI.....	8
3.9. RELACIONAR TICKET.....	8
3.10. CALCULAR FECHA.....	9
3.11. ASIGNAR POR TÍTULO DE EQUIPO Y USERNAME.....	9
3.12. COPIAR ADJUNTOS A UN DIRECTORIO	9
3.13. SINCRONIZAR TICKET CON DATOS DE SERVICIO AUXILIAR	10
3.14. ACTUALIZAR TICKETS VINCULADOS.....	10
3.15. ACTUALIZAR ÚLTIMO TICKET VINCULADO.....	11
3.16. NOTIFICACIÓN DE CONTACTOS RELACIONADOS	11
3.17. MODIFICAR VALORES DE LOS CIs VINCULADOS A UN TICKET.....	12
3.18. MODIFICAR VALORES DEL ÚLTIMO CI VINCULADO A UN TICKET	12
3.19. MODIFICAR VALORES DE LOS TICKETS VINCULADOS A UN CI.....	13
3.20. MODIFICAR VALORES DEL ÚLTIMO TICKET VINCULADOS A UN CI.....	13
3.21. ASIGNAR VALOR CAMPOS CI.....	13

1. Introducción y Objetivos

ServiceTonic ha desarrollado StProcess, una funcionalidad para ejecutar procesos internos que permiten realizar diversas operaciones.

Esta funcionalidad es llamada desde las reglas de negocio mediante un integrador de tipo proceso, es por eso que es necesario el módulo de integración para poder utilizar StProcess.

El presente documento tiene como principal objetivo detallar qué ofrece y como se utiliza StProcess.

La lista de funcionalidades se corresponde con la versión que aparece en el control de cambios que aparece en la primera página de este documento.

2. Consideraciones generales

2.1. *Uso de variables*

En la definición de todos los comandos StProcess se pueden utilizar variables que hagan referencia a campos del ticket. En el momento de ejecutar el StProcess se realiza la sustitución.

2.2. *Formato de los valores de los campos*

Cuando en una llamada se especifique el valor de campos se ha de tener en cuenta que se deberá indicar un valor acorde al tipo de campo:

- Desplegable/multiselección: el valor indicado se debe corresponder con los valores posibles definidos para el campo.
- Entero/doble: deberá ser un valor numérico válido.
- Fecha/fecha hora: el valor se expresará en formato yyyy-MM-dd HH:ss

3. Funcionalidades

3.1. Limpiar Campos

3.1.1. Descripción

Asigna el valor nulo a los campos del ticket que se le indiquen en la llamada al proceso.

3.1.2. Parámetros

- Código = CLEAN
- Nombre de los campos a limpiar.

3.1.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@CLEAN@@@campo1@@@campo2
```

Actualizaría a nulo los campos campo1 y campo2 del ticket.

3.2. Asignar Valor Campos ticket

3.2.1. Descripción

Asigna valores a campos del ticket.

3.2.2. Parámetros

- Código = UPDATE_VALUE
- En orden, los pares field_name/valor.

3.2.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@UPDATE_VALUE@@@campo1@@@valor1@@@campo2@@@valor2
```

Asignaría valor1 a campo1 y valor2 a campo2 en el ticket.

3.3. Sincronizar Subtareas

3.3.1. Descripción

Traspa el valor de determinados campos del ticket a todas sus subtareas.

3.3.2. Parámetros

- Código = SINCRONIZE_SUBTICKETS
- Nombre de los campos a sincronizar. Si en la lista de campos se incluye SYNC_HISTORY, se traspasará el historial del ticket maestro a todas las subtareas.

3.3.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@SINCRONIZE_SUBTICKETS@@@campo1@@@campo2
```

Traspararía el valor de los campos campo1 y campo2 a todas las subtareas del ticket.

3.4. Sincronizar Maestro

3.4.1. Descripción

Traspasa el valor de determinados campos del ticket a su maestro.

3.4.2. Parámetros

- Código = SINCRONIZE_MASTER
- Nombre de los campos a sincronizar. Si en la lista de campos se incluye SYNC_HISTORY, se traspasará el historial del subticket al maestro.

3.4.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@SINCRONIZE_MASTER@@@campo1@@@campo2
```

Traspasaría el valor de los campos campo1 y campo2 al maestro del ticket.

3.5. Asignar Valor Campos Subtareas

3.5.1. Descripción

Asigna valores a campos de las subtareas del ticket..

3.5.2. Parámetros

- Código = UPDATE_VALUE_SUBTICKETS
- En orden, los pares field_name/valor.

3.5.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@UPDATE_VALUE_SUBTICKETS@@@campo1@@@valor1@@@campo2@@@valor2
```

Asignaría valor1 a campo1 y valor2 a campo2 en todas las subtareas del ticket.

NOTA: En el caso de campos multiselección, los distintos valores seleccionados irán separados por ##.

Ejemplo:

```
StProcess@@@1@@@UPDATE_VALUE_SUBTICKETS@@@campoMultiseleccion@@@v1##v3##v6@@@campoTexto@@@valor2
```

3.6. Asignar Valor Campos Maestro

3.6.1. Descripción

Asigna valores a campos del maestro del ticket.

3.6.2. Parámetros

- Código = UPDATE_VALUE_MASTER
- En orden, los pares field_name/valor.

3.6.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@UPDATE_VALUE_MASTER@@@campo1@@@valor1@@@campo2@@@valor2
```

Asignaría valor1 a campo1 y valor2 a campo2 en el maestro del ticket.

3.7. Sincronizar Con Maestro

3.7.1. Descripción

La subtarea se actualiza con datos de su maestro.

3.7.2. Parámetros

- Código = SINCRONIZE_WITH_MASTER
- En orden, los pares field_name/valor.

3.7.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@SINCRONIZE_WITH_MASTER@@@campo1@@@campo2
```

Asignaría a campo1 y campo2 en ticket el valor que tuvieran esos campos en el maestro.

3.8. Relacionar CI

3.8.1. Descripción

Creará una relación de tipo AFFECTED entre el ticket y todos aquellos CI que cumplan `ci.campo_ci = ticket.campo_ticket`, siendo `campo_ticket` y `campo_ci` los nombres de los campos de ticket y CI que hay que vincular.

3.8.2. Parámetros

- Código = LINK_CI_AFFECTEDS
- El nombre del campo del ticket (`campo_ticket`) donde está el identificador del CI
- El nombre del campo del CI (`campo_ci`) donde está el identificador

3.8.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@LINK_CI_AFFECTEDS@@@NumSeriePC@@@SerialNumber
```

Vincularía al ticket todos los CI cuyo campo `SerialNumber` tenga el mismo valor que el ticket en su campo `NumSeriePC`.

3.9. Relacionar ticket

3.9.1. Descripción

Creará una relación de tipo AFFECTED entre el CI y todos aquellos tickets que cumplan `ci.campo_ci = ticket.campo_ticket`, siendo `campo_ticket` y `campo_ci` los nombres de los campos de ticket y CI que hay que vincular.

3.9.2. Parámetros

- Código = LINK_TICKET_AFFECTEDS
- El nombre del campo del CI (`campo_ci`) donde está el identificador
- El nombre del campo del ticket (`campo_ticket`) donde está el identificador del CI
- `idProject` donde estarán los tickets (puede haber n proyectos asociados a la CMDB)

3.9.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@LINK_TICKET_AFFECTEDS@@@idTicket@@@ID_INCIDENT_PROJECT@@@1
```


Vincularía al CI todos los tickets cuyo campo ID_INCIDENT_PROJECT tenga el mismo valor que el CI en su campo idTicket (en este caso sólo habrá uno).

3.10. Calcular fecha

3.10.1. Descripción

Calcula una fecha en base a unos parámetros y actualiza un campo de tipo fecha con el valor obtenido.

3.10.2. Parámetros

- Código = CALCULATE_DATE
- El nombre del campo a actualizar
- El nombre del campo origen (podrá ser NOW)
- La unidad a incrementar (hour, day, month, year)
- El número de unidades. Podrá ser negativo

3.10.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@CALCULATE_DATE@@@campoFechaDestino@@@campoFechaOrigen@@@day@@@3
```

Actualizaría el campo campoFechaDestino con el valor resultante de sumar 3 días al valor del campo campoFechaOrigen.

3.11. Asignar por título de equipo y username

3.11.1. Descripción

Asigna el ticket a un equipo y a un agente. Si el agente no se proporciona se asigna según las reglas del equipo.

3.11.2. Parámetros

- Código = ASSIGN_TEAMTITLE_USERNAME
- Título del equipo
- Username

3.11.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@ASSIGN_TEAMTITLE_USERNAME@@@tituloEquipo@@@usernameAgente
```

Asignará el ticket al equipo con título tituloEquipo y al agente usernameAgente.

3.12. Copiar adjuntos a un directorio

3.12.1. Descripción

Copia los archivos adjuntos del ticket a un directorio indicado. Los ficheros copiados tendrán la nomenclatura ID_NUM.EXT, donde:

- ID es el identificador del ticket
- NUM es un número secuencial de 3 posiciones
- EXT es la extensión del anexo

3.12.2. Parámetros

- Código = COPY_ATTACHEDS
- Directorio

3.12.3. Ejemplo

StProcess@@@1@@@COPY_ATTACHEDS@@@directorio

Copiar los archivos adjuntos del ticket al directorio.

3.13. Sincronizar ticket con datos de servicio auxiliar

3.13.1. Descripción

Actualiza el ticket con los datos de un ticket de otro servicio.

3.13.2. Parámetros

- Código = SINCRONIZE_WITH_OTHER_SERVICE
- Nombre del campo clave en el servicio principal. El campo deberá ser de tipo texto o desplegable.
- Nombre del campo clave en el servicio auxiliar. El campo deberá ser de tipo texto o desplegable.
- IdProject del servicio auxiliar
- Lista de los pares de campos a sincronizar: campo1ServicioPrincipal@@@campo1ServicioAuxiliar@@@campo2ServicioPrincipal@@@campo2ServicioAuxiliar... Los campos a sincronizar deberán tener el mismo tipo.

3.13.3. Ejemplo

StProcess@@@1@@@SINCRONIZE_WITH_OTHER_SERVICE@@@idSucursal@@@numSucursal@@@3@@@telSucursal@@@telefono@@@dirSucursal@@@dirección

En este ejemplo se haría lo siguiente:

1. Ir a buscar al servicio 3 el ticket auxiliar cuyo valor para el campo numSucursal coincida con el valor del campo idSucursal del ticket principal.
2. Actualizar el valor del campo telSucursal del ticket principal con el valor del campo teléfono del ticket auxiliar.
3. Actualizar el valor del campo dirSucursal del ticket principal con el valor del campo dirección del ticket auxiliar.

3.14. Actualizar tickets vinculados

3.14.1. Descripción

Actualiza los tickets linkados. Normalmente se utilizará para traspasar información a los tickets vinculados.

3.14.2. Parámetros

- Código = UPDATE_LINKED_TICKETS
- El tipo de relación: origin (tickets vinculados desde el ticket) o target (tickets desde los que se vinculó el ticket).
- lista de campos a sincronizar: campo1@@@campo2... Han de llamarse igual en todos los tickets a sincronizar.

3.14.3. Ejemplo

StProcess@@@1@@@UPDATE_LINKED_TICKETS@@@origin@@@TITLE@@@DESCRIPTION

En este ejemplo se haría lo siguiente:

1. Buscar todos los tickets que han sido vinculados desde el ticket en cuestión.
2. Actualizar los campos TITLE y DESCRIPTION en los tickets vinculados.

3.15. Actualizar último ticket vinculado

3.15.1. Descripción

Actualiza el último ticket linkado. Normalmente se utilizará para traspasar información al ticket recién vinculado.

3.15.2. Parámetros

- Código = UPDATE_LAST_LINKED_TICKET
- El tipo de relación: origin (tickets vinculados desde el ticket) o target (tickets desde los que se vinculó el ticket).
- lista de campos a sincronizar: campo1@@@campo2... Han de llamarse igual en todos los tickets a sincronizar.

3.15.3. Ejemplo

StProcess@@@1@@@UPDATE_LAST_LINKED_TICKET@@@origin@@@TITLE@@@DESCRIPTION

En este ejemplo se haría lo siguiente:

1. Buscar el último ticket que ha sido vinculado desde el ticket en cuestión.
2. Actualizar los campos TITLE y DESCRIPTION en el ticket vinculado.

3.16. Notificación de contactos relacionados

3.16.1. Descripción

Condiciones iniciales:

Dados dos tipos distintos de C1, C1 y C2, dado un tipo de relación R entre C1 y C2.

Cada C2, a su vez, tiene un campo f1 y cada contacto, perteneciente a una lista de contactos de un proyecto P, tiene un campo f2, de forma que el contacto está relacionado a C2 si f1=f2.

Dada una plantilla mt.

Ejecución del proceso:

Se aplica una regla de negocio sobre C1 que ejecuta el proceso.

El proceso recupera todos los C2 que estén relacionados a C1 mediante R. A continuación se recuperan todos los contactos del proyecto P, tales que los valores de los campos f1 y f2 coincidan. Por último, se notifica por correo a dichos contactos mediante la plantilla mt y se graba en el histórico.

3.16.2. Parámetros

- Código = NOTIFY_RELATED_CONTACTS
- Título del tipo de relación, R
- Nombre interno del campo f1
- Nombre interno del campo f2

- Identificador del proyecto (idProject de P)
- Identificador de la plantilla (idMailTemplate de mt)

3.16.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@NOTIFY_RELATED_CONTACTS@@@instaladoEn@@@idCliente
@@@MAIL@@@1@@@3
```

En este ejemplo se haría lo siguiente:

1. Se obtienen los CI relacionados por el tipo de relación “instaladoEn” con el CI principal (al que se aplica la regla de negocio).
2. Se obtienen todos los contactos de listas de contacto del proyecto con identificador de proyecto 1, relacionados con el cliente, es decir, en los que coincidan los valores de los campos idCliente y MAIL.
3. Se notifica por correo a dichos contactos mediante la plantilla con identificador de plantilla 3, y por último, se graba en el histórico.

3.17. Modificar valores de los CIs vinculados a un ticket

3.17.1. Descripción

Al ejecutar una regla de negocio sobre un ticket, poder actualizar los valores de los campos de los CI vinculados al ticket.

3.17.2. Parámetros

- Tipo de relación: USED, AFFECTED o REQUESTED.
- En orden, los pares field_name/valor.

3.17.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@UPDATE_VALUE_LINKED_CIS@@@AFFECTED@@@STATUS@@@Define
d@@@FechaComunicado@@@##CLOSE_DATE##
```

En este ejemplo se haría lo siguiente:

1. Se obtienen los CI enlazados al ticket por el tipo de relación “AFFECTED”.
2. Se actualiza el campo estado de los CIs a Defined.
3. Se actualiza el campo FechaComunicado de los CIs con la fecha de cierre del ticket.

3.18. Modificar valores del último CI vinculado a un ticket

3.18.1. Descripción

Al ejecutar una regla de negocio sobre un ticket, poder actualizar los valores de los campos del último CI vinculado al ticket.

3.18.2. Parámetros

- Tipo de relación: USED, AFFECTED o REQUESTED.
- En orden, los pares field_name/valor.

3.18.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@UPDATE_VALUE_LAST_LINKED_CI@@@AFFECTED@@@STATUS@@@
Defined@@@FechaComunicado@@@##CLOSE_DATE##
```

En este ejemplo se haría lo siguiente:

1. Se obtiene el último CI enlazado al ticket por el tipo de relación "AFFECTED".
2. Se actualiza el campo estado del CI a Defined.
3. Se actualiza el campo FechaComunicado del CI con la fecha de cierre del ticket.

3.19. Modificar valores de los tickets vinculados a un CI

3.19.1. Descripción

Al ejecutar una regla de negocio sobre un CI, poder actualizar los valores de los campos de los tickets vinculados al CI.

3.19.2. Parámetros

- Tipo de relación: USED, AFFECTED o REQUESTED.
- ID del Servicio donde estarán los tickets
- En orden, los pares field_name/valor.

3.19.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@UPDATE_VALUE_LINKED_INCIDENTS@@@AFFECTED@@@137@@@Nodo@@@###SERIAL_NUMBER###@@@STATUS@@@Proposed
```

En este ejemplo se haría lo siguiente:

1. Se obtienen los tickets del servicio 137 enlazados al CI por el tipo de relación "AFFECTED".
2. Se actualiza el campo Nodo de los tickets con el serial number del CI.
3. Se actualiza el campo estado de los tickets a Proposed.

3.20. Modificar valores del último ticket vinculados a un CI

3.20.1. Descripción

Al ejecutar una regla de negocio sobre un CI, poder actualizar los valores de los campos del último ticket vinculado al CI.

3.20.2. Parámetros

- Tipo de relación: USED, AFFECTED o REQUESTED.
- ID del Servicio donde estará el ticket
- En orden, los pares field_name/valor.

3.20.3. Ejemplo

```
StProcess@@@1@@@UPDATE_VALUE_LAST_LINKED_INCIDENT@@@AFFECTED@@@137@@@Nodo@@@###SERIAL_NUMBER###@@@STATUS@@@Proposed
```

En este ejemplo se haría lo siguiente:

4. Se obtienen el último ticket del servicio 137 enlazado al CI por el tipo de relación "AFFECTED".
5. Se actualiza el campo Nodo del ticket con el serial number del CI.
6. Se actualiza el campo estado del ticket a Proposed.

3.21. Asignar Valor Campos CI

3.21.1. Descripción

Asigna valores a campos del CI.

3.21.2. Parámetros

- Código = UPDATE_VALUE
- En orden, los pares field_name/valor.

3.21.3. Ejemplo

StProcess@@@1@@@UPDATE_VALUE@@@campo1@@@valor1@@@campo2@@@valor2

Asignaría valor1 a campo1 y valor2 a campo2 en el ticket.