



## Connectors ASMS en Power Automate

O conector do Aranda Service Management para Microsoft PowerApps e Power Automate permite que você Gerenciar tíquetes do Aranda Service Management:.

- Adicionar anexo
- Adicionar nota
- Criar caso
- Baixar arquivo do artigo
- Baixar arquivo de caso
- Obter Caso
- Obtenha o histórico do caso
- Pesquisar artigos
- Pesquisar casos
- Pesquisar itens de configuração
- Caso de Atualização
- Atualizar itens de configuração

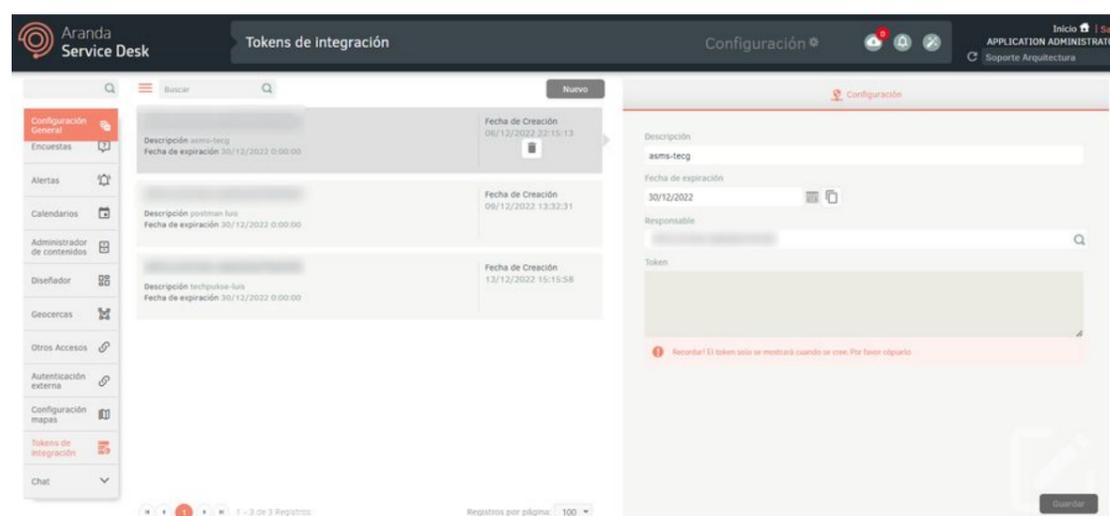
## Conector de gerenciamento de serviços Aranda

### Definição

### Configurar credenciais

### Token de integração

As APIs do ASMS exigem um Token de autenticação, para obter o token, considere as seguintes etapas:



1. Para configurar tokens de integración, accese o Console de Gerenciamento do ASMS no **Configurações gerais**. No menu principal, selecione o ícone **Tokens de integração**. Defina um projeto e, na visualização de informações, selecione o **Novo**.
2. Na visualização de detalhes, preencha as informações necessárias para criar o token de autenticação, clique no ícone **Salvar**, em seguida, copie e salve o token.

### API de ASMS

A conexão usando o conector do Power Automate requer o registro da API do ASMS, para obtê-la, considere as seguintes etapas:

- 1. Vá para o console de administração do ASMS, na seção **Configurações gerais** No menu principal, selecione o ícone **Configurações**.
- 2. Na visualização de informações, na lista de seleção, escolha a opção **ASMS**. Na lista de registros existentes, selecione o **APIUrl**.
- 3. Na visualização de detalhes da API, copie o valor do parâmetro **APIUrl**.

## Registrar credenciais no conector Gerenciamento de serviços Aranda:

- 1. Registre o Instância do ASMS.
- 2. Registre o Token de integração.

## Conector de gerenciamento de serviços Aranda

Você pode usar esse conector nos seguintes casos:

1. Crie, pesquise e atualize tickets, entre outras ações disponíveis.
2. Ele permite que as organizações resolvam suas solicitações de suporte interno, gerenciando e agilizando o processo de resolução de problemas técnicos.
3. Ele permite o rastreamento de comunicações entre solicitantes e agentes de suporte.
4. Forneça respostas automáticas para informar os solicitantes sobre o status de seu ticket.
5. Ofereça a capacidade de criar um ticket enviando um e-mail para um alias definido anteriormente.
6. Permite obter os artigos associados a um projeto, categoria e tipo.
7. Permite baixar os arquivos anexados ao artigo.

## Pré-requisitos

Observe os seguintes pré-requisitos para prosseguir:

- Uma assinatura e uma instância do Aranda Service Management Suite (ASMS). Comece aqui: [Registro](#)
- Uma assinatura ativa do Microsoft Power Automate com recursos de conector Premium.

## Ações

Função	Descrição
Adicione anexo ao caso:	Anexe um arquivo a um registro de caso específico no ASMS.
Adicione nota ao caso:	Adicione uma nota a um registro de caso específico no ASMS.
Criar caso:	Crie um novo registro de ocorrência no ASMS.
Criar item de configuração:	Crie um novo registro de um item de configuração no Aranda CMDB.
Baixar arquivo do artigo:	Baixe o anexo relacionado ao artigo.
Baixar arquivo de caso:	Baixe o anexo relacionado ao caso.
Obter caso:	Você obtém um registro de um caso no ASMS.
Obtenha o histórico do caso:	Você obtém a rastreabilidade de um caso no ASMS.
Obter item de configuração:	Obtém um registro de um item de configuração no Aranda CMDB.
Pesquisar artigos:	Recupera uma lista de artigos com base nos critérios de pesquisa adicionados na consulta.
Pesquisar casos:	Recupera uma lista de ocorrências com base nos critérios de pesquisa adicionados na consulta.
Pesquisar itens de configuração:	Recupera uma lista de itens de configuração com base nos critérios de pesquisa adicionados na consulta.
Caso de atualização:	Atualiza um registro para um caso de ASMS.
Atualizar item de configuração:	Atualiza um registro para um item de configuração no CMDB do Aranda.

## Problemas conhecidos e limitações

1. Quando a ação é usada **Pesquisar casos** Apenas os primeiros 50 casos relacionados aos critérios de busca agregados serão obtidos.
2. Quando a ação é usada **Pesquisar itens de configuração** Apenas os primeiros 50 casos relacionados aos critérios de busca agregados serão obtidos.
3. Quando a ação é usada **Pesquisar artigos** Apenas os primeiros 20 casos relacionados aos critérios de busca agregados serão obtidos.
4. Quando a ação é usada **Pesquisar casos**, a propriedade `ItemTypeName` só permite adicionar os seguintes valores: Incidentes Problema Mudar Chamada de Serviço, Soltar
5. Quando a ação é usada **Criar caso**, as propriedades `Serviço`, `Categoria`, `Grupos`, etc. perdem seus valores, deixando a propriedade em NULL, devido ao aninhamento e dependência entre as propriedades do ticket. Para redefinir o valor da propriedade do ticket, clique aqui
6. Ao atualizar os itens de configuração (ICs), ele não permite atualizar o `Risco` se na configuração do Aranda CMDB é um campo obrigatório.
7. As datas obtidas pelo conector estão no formato ISO 8601, não são convertidas para a região onde a solicitação é feita.

## Errores comunes y su posible solución

Código de Erro de Resposta HTTP	Nome	Descrição	Solução
Código de Erro de Resposta HTTP	Nome	Descrição	Solução
400	Solicitação BadRequest	CrteriosNeedsSomeArguments	Verifique se os parâmetros de pesquisa não estão vazios
400	Solicitação BadRequest	InvalidAdditionalFieldId	Verifique se os IDs dos campos adicionais estão corretos
400	Solicitação BadRequest	InvalidItemType	O tipo de caso está incorreto, altere o id do tipo de caso
400	Solicitação BadRequest	InvalidProjectId	O ID do projeto está incorreto, altere o ID do projeto ao qual você associará o caso
400	Solicitação BadRequest	InvalidStateld	Verifique o status adicionado ao criar ou atualizar um ticket
400	Solicitação BadRequest	Tipo de Upload Inválido	Ocorreu um erro ao anexar um arquivo, solicitando assistência de um administrador do sistema
400	Solicitação BadRequest	Nome do parâmetro: {Name parameter}	Verifique se as propriedades mencionadas no erro não são nulas
400	Solicitação BadRequest	RequestNeedsSomeArguments	Verifique os campos obrigatórios do ticket e adicione o valor correspondente destes no conector
400	Solicitação BadRequest	SearchListIsRequired	Solicite assistência de um administrador do sistema
400	Solicitação BadRequest	Is null nombre del parámetro: {Name parameter}	Verifique se as propriedades mencionadas no erro não são nulas
400	Solicitação BadRequest	ItemTypesRequired	Adicionar tipo de caso
400	Solicitação BadRequest	TypesListNeedsSomeArguments	Requer a adição do tipo de caso ao pesquisar tickets, solicitando assistência de um administrador do sistema
403	Proibido	DoNotHavePermissionForThisAction	Fale com o administrador do sistema para atribuir permissões
500	Erro de servidor interno		Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FalhaExportarExcel	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FailureGetAdditionalFields	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FailureGetCategoriesByService	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FalhaGetChangeFSC	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FalhaGetField	Solicite assistência de um administrador do sistema

500 Código de resposta HTTP	Erro de servidor interno	Nome Descrição	Solucite assistencia de um administrador do sistema Solução
500	Erro de servidor interno	FailureGetFieldsList	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FalhaGetFiles	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FailureGetLookupValues	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FalhaGetMailTemplates	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FailureGetModelByCategory	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FailureGetOperators	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FailureGetReassignmentReasons	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FailureGetSimilarItems	Solicite assistência de um administrador do sistema
500	Erro de servidor interno	FalhaSearchQuickManagement	Solicite assistência de um administrador do sistema

## Funções

### Criação de caso

Para criar ocorrências usando o conector **Gerenciamento de serviços Aranda** Considere as seguintes etapas:

1. Selecione a função **Create case**

Subject

Description

Case Type

Project

Service

Category

Reason

Group

Responsible

Company

Provider

Organizational Area

Parámetros avanzados

2. Digite ou relacione um campo para propriedades Subject (título do caso) e Description (descrição do caso).

3. Seleccione o tipo de caso que deseja criar:

- Tipo de caixa
- Incidentes
- Problema
- Mudar
- Chamada de serviço
- Soltar

Subject

Description

Case Type

Change

Incidents

Problem

Release

ServiceCall

[Escribir un valor personalizado](#)

4. Seleccione, digite ou relacione um campo para as propriedades necessárias:

- Project:Projeto
- Service:Serviço
- Category:Categoria

5. Seleccione, digite ou relacione um campo para as propriedades do caso:

Propriedades do caso	Propriedades avançadas
Razão	ID do solicitante
Grupo	ID do cliente
Responsável	CI ID
Companhia	Tipo de registro
Provedor	Urgência
Área organizacional	Impacto
	<a href="#">Campos adicionais</a>

## Campos adicionais

Os valores para os campos adicionais são adicionados conforme mostrado na próxima seção: [Campos adicionais](#)

Nota:

- As propriedades que são adicionadas selecionando em uma lista suspensa dependem umas das outras; Por exemplo, a propriedade Service depende da propriedade Project, porque os serviços estão associados a um projeto ASMS.
- As propriedades Applicant ID, Client ID e CI ID, não têm uma lista suspensa.

6. Execute o conector e verifique a resposta:

## statusCode

200

## headers

```
"X-Frame-Options": "SAMEORIGIN",
"X-Content-Type-Options": "nosniff",
"Referrer-Policy": "strict-origin-when-cross-origin",
"Permissions-Policy": "fullscreen=()",
"x-ms-apihub-cached-response": "false",
"x-ms-apihub-obo": "false",
>Date": "Fri, 23 Feb 2024 20:15:28 GMT",
"Content-Type": "application/json; charset=utf-8"
}
```

## body

```
{
  "id": "1234",
  "idByProject": "12345678"
}
```

7. Você pode verificar a criação do caso entrando em seu ambiente:

El conector responderá con un estado "200".

## body

```
{
  "id": "1234",
  "idByProject": "12345678"
}
```

## Atualização de caso

Para atualizar casos usando o conector Gerenciamento de serviços Aranda Considere as seguintes etapas:

1. Obtenha o Id By Project (insira o ambiente ASMS para obter a ID do caso).



The screenshot shows the Aranda Service Management interface. On the left, there is a sidebar with the 'Casos' menu expanded, showing options like 'Asignados a mi', 'De mis grupos', 'De mis proyectos', 'MI calendario (FSC)', and 'Mis aprobaciones'. The main area displays a table of cases with columns for 'Caso', 'Proyecto', and 'Estado'. The first row is highlighted in red and shows 'RF-5355' for the case ID, 'Soporte Arquitectura' for the project, and 'Registrado' for the status. The second row shows 'RF-5354' and the third row shows 'RF-5353', both with 'Registrado' status.

Caso	Proyecto	Estado
RF-5355	Soporte Arquitectura	Registrado
RF-5354	Soporte Arquitectura	Registrado
RF-5353	Soporte Arquitectura	Registrado

2. Seleccione a função Update Case



Id By Project \*

Code of the record

Subject

Subject

Description

Detailed description of the case

Solution

Case solution

Service ID

Service identifier

Category ID

Category identifier

Status ID

Status identifier

Parámetros avanzados

Mostrando 0 de 13

Mostrar todo

Borrar todo

3. Insira o valor necessário:

- ID por projeto

*Nota:* O registro dos demais campos não é obrigatório.

4. Digite o Id By Project (Código del caso) Na propriedade Id By Project.

5. Insira um valor ou relacione um campo para as propriedades do ticket que você deseja atualizar:

Propriedades do caso	Propriedades avançadas
Assunto	ID do motivo
Descrição	ID do grupo
Solução	ID responsável
ID do serviço	Tipo de requerente
ID da categoria	ID do cliente
Status ID	ID da empresa
	CI ID
	ID do provedor
	ID da área organizacional
	Tipo de registro
	Urgência
	Impacto
	<a href="#">Campos adicionais</a>

6. O conector responderá com um código de status de "200".

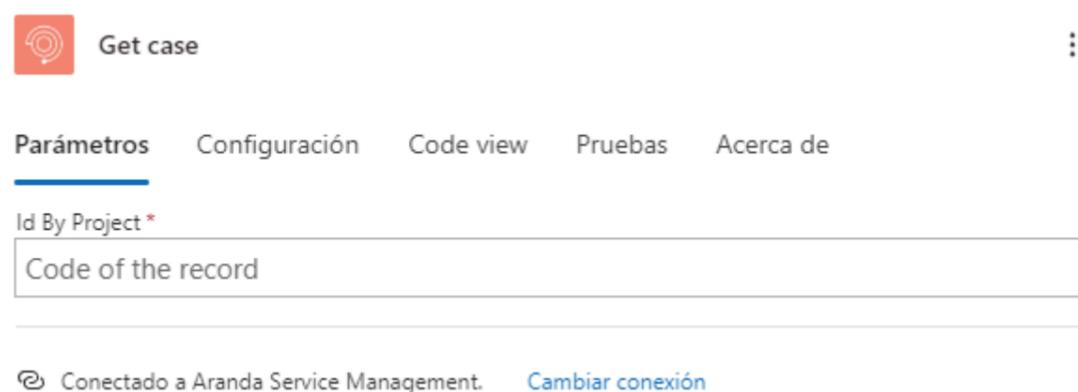
## Obter Caso

Para obter os detalhes do caso usando o conector **Gerenciamento de serviços Aranda** Considere as seguintes etapas:

1. Obtenha o Id By Project (insira o ambiente ASMS para obter a ID do caso).



2. Seleccione a função Get case



3. Insira o valor necessário:

- ID por projeto

Você obterá as seguintes respostas:



Get case

See less

**Case ID**

System identifier for the record

**Id by project**

Id by project for the record

**Subject**

Subject

**Description**

Detailed description of the case

**Solution**

Case solution

**Project ID**

Project identifier

**Project**

Project name

**Case type**

Case type name

**Case type ID**

Case type identifier

Nome	Identificador	Cara	Descrição
<a href="#">Campos adicionais</a>	Campos adicionais	Array	Campos de caso adicionais, dependendo do caso recuperado
<a href="#">Anexos</a>	Anexos	Array	Anexos ao estojo
ID do solicitante	applicantId	Inteiro	Identificador do Requerente
ID do autor	authorId	Inteiro	Identificador do autor
Autor	nome_do_autor	Corda	Nome do autor
ID por projeto	idByProject	Corda	Identificador de Projeto de Caso
ID do caso	Id	Inteiro	Identificador de caso
ID do tipo de caso	itemTypeId	Inteiro	Identificador de tipo de caso
Tipo de caixa	itemTypeName	Corda	Nome do tipo de caso
ID da categoria	ID da categoria	Inteiro	Identificador de categoria
Categoria	categoryName	Corda	Nome da categoria
CI ID	Cid	Inteiro	Identificador de item de configuração
CI	ciName	Corda	Nome do item de configuração
ID do cliente	ID do cliente	Inteiro	ID do cliente
Cliente	nome_do_cliente	Corda	Nome do cliente
Data de fechamento	data fechada	Corda	Data de encerramento
Fechado	está fechado	Booleano	Fechamento
ID da empresa	ID da empresa	Inteiro	Identificador da empresa
Companhia	nomeDaempresa	Corda	Nome da empresa
Custos	Custar	número	Custos

Nome Descrição	Identificador Descrição	Cara Corda	Descrição Descrição do caso
Custo estimado	custo estimado	número	Custos estimados
Data estimada	data estimada	Corda	Data estimada
Data final	data final	Corda	Data de término (disponível para casos de tarefa)
ID do grupo	ID do grupo	Inteiro	Identificador de Grupo Responsável
Grupo	nome_do_grupo	Corda	Nome do grupo responsável
ID do impacto	Identificação de impacto	Inteiro	Identificador de impacto
Impacto	nome do impacto	Corda	Nome do impacto
Interface ID	ID da interface	Corda	Interface ID
ID do modelo	ID do modelo	Inteiro	Identificador do modelo
Modelo	nome_modelo	Corda	Nome do modelo
IDENTIFICAÇÃO DA ONDA	Olá	Inteiro	Identificador OLA
ONDA	olaName	Corda	Nome OLA
ID da área organizacional	ID da unidade	Inteiro	Identificador de área organizacional
Área Organizacional	nome da unidade	Corda	Nome da área organizacional
Preço	Preço	número	Preço
ID de prioridade	ID de prioridade	Inteiro	Identificador de prioridade
Prioridade	nome da prioridade	Corda	Nome da prioridade
Progresso	progresso atual	Inteiro	Progresso
ID do projeto	ID do projeto	Inteiro	Identificador do projeto
Projeto	nome_do_projeto	Corda	Nome do Projeto
ID do provedor	ID do provedor	Inteiro	Identificador do provedor
Provedor	nome_do_provedor	Corda	Nome do provedor
Custo real	custo real	número	Custo real
Data real	datareal	Corda	Data real
ID do motivo	razão	Inteiro	Alterar identificador de motivo
Razão	reasonName	Corda	Alterar nome do motivo
Data de Registro	data aberta	Corda	Data de Registro
ID do tipo de registro	ID do tipo de registro	Inteiro	Identificador de tipo de registro
Tipo de Registro	nome_do_tipo do registro	Corda	Nome do tipo de registro

Nome	Identificador	Cara	Descrição
ID responsável	responsávelId	Inteiro	Identificador do controlador
Responsável	nome_responsável	Corda	Nome do responsável
ID do risco	riskId	Inteiro	Identificador de risco
Risco	nome do risco	Corda	Nome do risco
ID do serviço	ID do serviço	Inteiro	Identificador de serviço
Serviço	nome_do_serviço	Corda	Nome do serviço
SLA ID	Slald	Inteiro	Identificador de SLA
SLA	SlaName	Corda	Nome do SLA
Solução	comentário	Corda	Solução de caso
Status ID	Identificação do estado	Inteiro	ID do estado
Estado	nome_do_estado	Corda	Nome do estado
Assunto	Assunto	Corda	Objecto do processo
UC ID	UCID	Inteiro	Identificador de UC
UC	ucName	Corda	Nome da UC
ID de urgência	urgencyId	Inteiro	Identificador de urgência
Urgência	urgencyName	Corda	Nome da emergência

## Campos adicionais

Para os campos adicionais, um JSON é apresentado com a seguinte estrutura:

```

Additional Fields
[
  {
    "fieldId": 287,
    "fieldType": "ShortText",
    "nameField": "tipo short text mod 5",
    "values": []
  },
  r

```

```

{
  "additionalFields": [
    {
      "fieldId": 0,
      "fieldType": "",
      "nameField": "",
      "values": [
        ""
      ],
      "valueDetails": {
        "id": 0,
        "value": ""
      }
    }
  ]
}

```

```
}  
}  
}
```

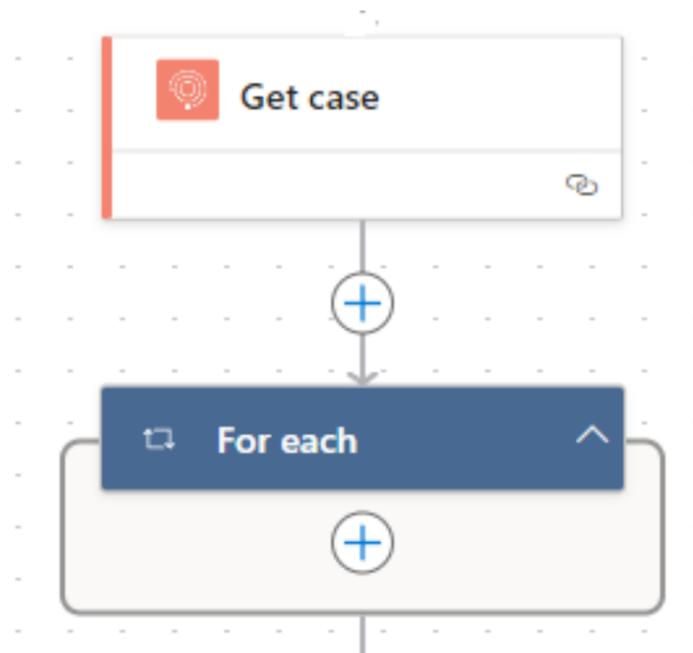
Onde:

- fieldId: ID do campo adicional.
- tipo de campo: Tipo de campo adicional.
- nameField: Nome do campo adicional.
- Valores: Valor de campo adicional, os valores que ele retorna são semelhantes aos inseridos quando um registro é criado ou atualizado, esse valor depende do tipo de campo, para mais informações consulte: [Campos adicionais](#)
- Detalhes do valor: Corresponde ao detalhe dos campos do tipo lista ou catálogo:

- **Id:** Corresponde à ID do sistema para o valor do catálogo.
- **valor:** Corresponde ao nome ou rótulo do valor do catálogo.

Para operar o conector, você pode usar as propriedades mostradas abaixo:

Usando a ação integrada:



## Anexos

Para anexos, um JSON é apresentado com a seguinte estrutura:

```
Additional Fields
[
  {
    "fieldId": 287,
    "fieldType": "ShortText",
    "nameField": "tipo short text mod 5",
    "values": []
  },
  ...
]
```

```
{
  "attachments": [
    {
      "id": 0,
      "name": ""
    }
  ]
}
```

Onde:

- id**: Corresponde à ID do sistema para o anexo.
- nome**: Corresponde ao nome do anexo.

Para operar o conector, você pode usar as propriedades mostradas abaixo:

 **Get case** See less

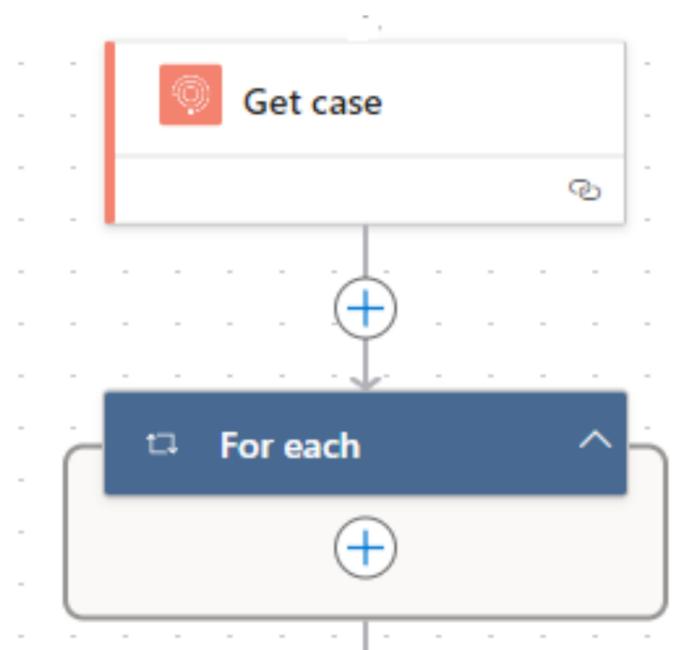
**Attachments ID**  
Attachment identifier

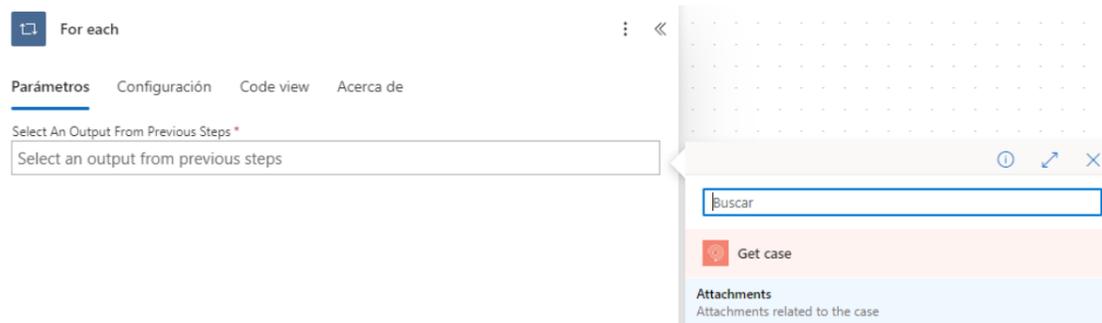
**Attachments name**  
Attachment name

**Attachments Elemento**

**Attachments**  
Attachments related to the case

Usando a ação integrada:

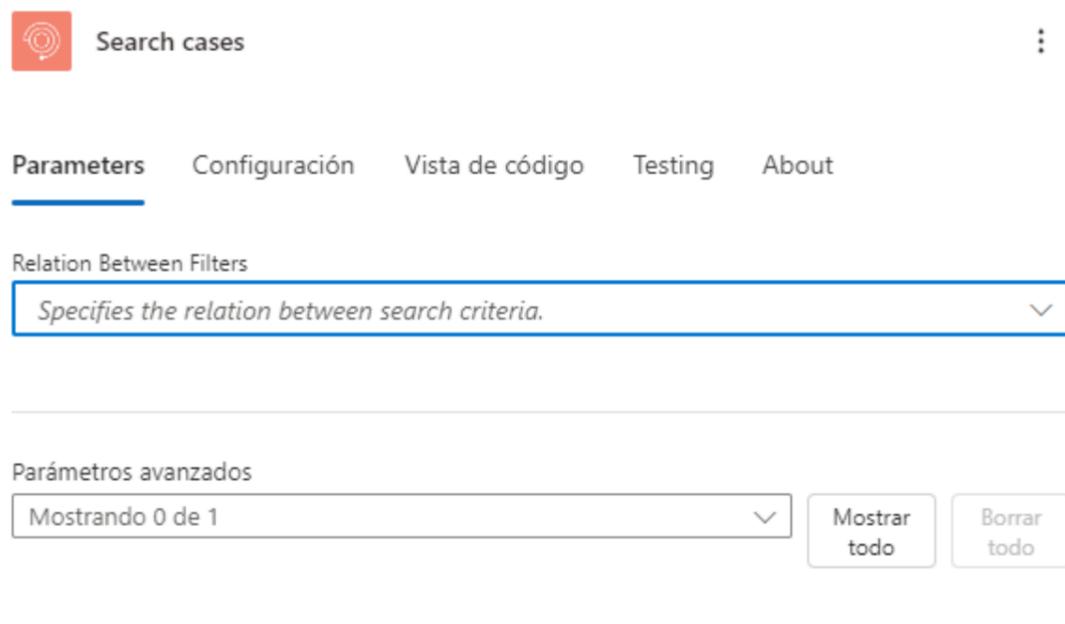




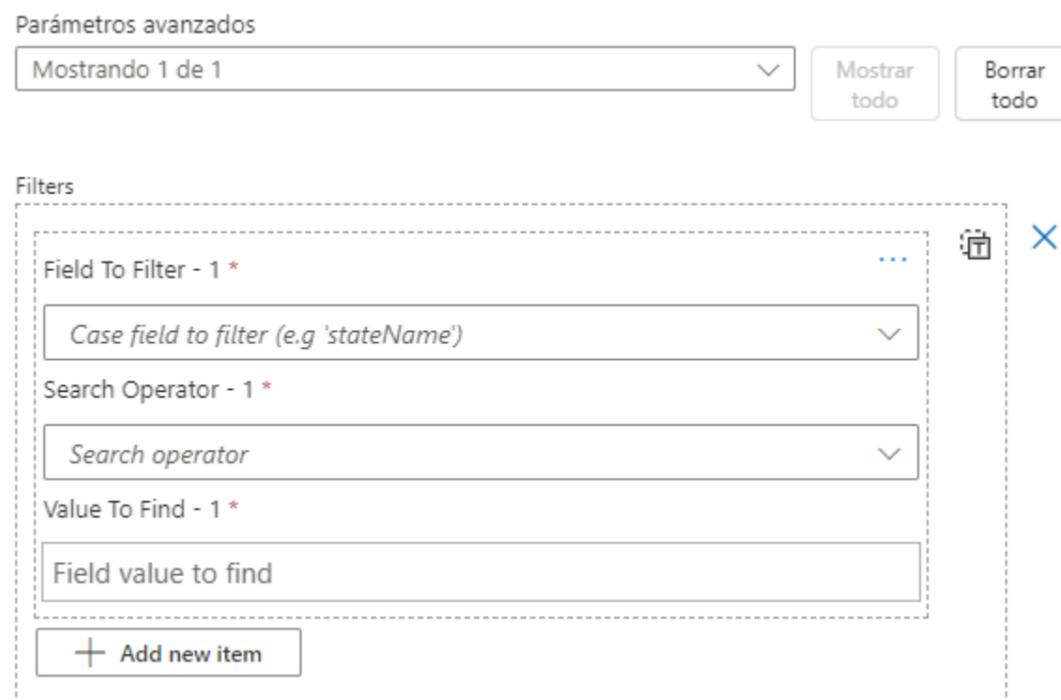
## Pesquisar casos

Para pesquisar casos usando o conector Gerenciamento de serviços Aranda Considere as seguintes etapas:

1. Selecione a função Search cases.
2. No conector, selecione o tipo de relação que os filtros de pesquisa terão.



3. Selecione os campos pelos quais os casos serão pesquisados.



Onde:

- Campo a ser filtrado: Propriedade do ticket.
- Operador de pesquisa: Operador de pesquisa de campo
- "EqualTo"
- "NotEqualTo"
- "Maior que"
- "GreaterThanOrEqualTo"
- "Menos que"
- "LessThanOrEqualTo"
- "Gostar"
- Valor do campo: digite o valor que o campo conterà.

*Nota:* O operador de pesquisa é atribuído de acordo com o tipo de campo, o conector retorna *Solicitação BadRequest* se não for atribuído conforme mostrado abaixo:

Nome	Tipo de campo
Comentário	Corda
Descrição	Corda
Assunto	Corda
Nome do Requerente	Corda
Nome do autor	Corda
Nome da categoria	Corda
CiName	Corda
Nome da empresa	Corda
Nome do cliente	Corda
Nome do grupo	Corda
ImpactName	Corda
Nome do tipo de item	Corda
Nome do modelo	Corda
Nome do modificador	Corda
OlaName	Corda
Nome da Prioridade	Corda
Nome_do_Projeto	Corda
Nome do provedor	Corda
Nome da razão	Corda
Nome_do_tipo de registro	Corda
Nome Responsável	Corda
Nome do serviço	Corda
SlaName	Corda
Nome do estado	Corda
UcName	Corda
Nome da Unidade	Corda
Nome da Urgência	Corda
ID do requerente	Identificador de propriedade
AutorID	Identificador de propriedade

ID da categoria Nome	Identificador de propriedade Tipo de campo
Cild	Identificador de propriedade
ID da empresa	Identificador de propriedade
Tipo de console	Identificador de propriedade
ID do cliente	Identificador de propriedade
ID do grupo	Identificador de propriedade
Identificação do impacto	Identificador de propriedade
Interfaceld	Identificador de propriedade
Id do modelo	Identificador de propriedade
ModifierId	Identificador de propriedade
Olald	Identificador de propriedade
Identificação de prioridade	Identificador de propriedade
ID do projeto	Identificador de propriedade
ProviderId	Identificador de propriedade
Razão de Identificação	Identificador de propriedade
Identificação do Registro	Identificador de propriedade
Identificação responsável	Identificador de propriedade
ID do serviço	Identificador de propriedade
Slald	Identificador de propriedade
Stateld	Identificador de propriedade
Ucld	Identificador de propriedade
ID da unidade	Identificador de propriedade
Identificação da Urgência	Identificador de propriedade
Data de abertura	Data e hora

Os campos de tipo **Corda** Eles só podem usar os seguintes operadores de pesquisa:

- EqualTo
- Gostar

Os campos de tipo **Data e hora** Eles só podem usar os seguintes operadores de pesquisa:

- EqualTo
- NotEqualTo
- Maior que
- GreaterThanOrEqualTo
- Menos que
- LessThanOrEqualTo

Os campos de tipo **Identificador de propriedade** Eles só podem usar os seguintes operadores de pesquisa:

- EqualTo

- NotEqualTo

4. O conector retorna uma matriz com os casos relacionados aos critérios de pesquisa agregados.

```
[
  {
    "authorId": 0,
    "authorName": "",
    "categoryId": 0,
    "categoryName": "",
    "description": "",
    "groupId": 0,
    "groupName": "",
    "id": 0,
    "idByProject": "",
    "impactId": 0,
    "impactName": "",
    "itemType": "",
    "itemTypeId": 0,
    "itemName": "",
    "modelId": 0,
    "modelName": "",
    "openedDate": "DateTime ISO 8601",
    "projectId": 0,
    "projectName": "",
    "reasonId": 0,
    "reasonName": "",
    "receptorId": 0,
    "receptorName": "",
    "responsibleId": 0,
    "responsibleName": "",
    "serviceId": 0,
    "serviceName": "",
    "slId": 0,
    "slName": "",
    "statId": 0,
    "stateName": "",
    "subject": ""
  }
]
```

Onde:

Nome	Identificador	Cara	Descrição
ID do autor	authorId	Inteiro	Identificador do autor
Autor	nome_do_autor	Corda	Nome do autor
ID por projeto	idByProject	Corda	Identificador de Projeto de Caso
ID do caso	Id	Inteiro	Identificador de caso
ID do tipo de caso	itemTypeId	Inteiro	Identificador de tipo de caso
Tipo de caixa	itemName	Corda	Nome do tipo de caso
ID da categoria	ID da categoria	Inteiro	Identificador de categoria
Categoria	categoryName	Corda	Nome da categoria
Descrição	Descrição	Corda	Descrição do caso
ID do grupo	ID do grupo	Inteiro	Identificador de Grupo Responsável
Grupo	nome_do_grupo	Corda	Nome do grupo responsável
ID do impacto	Identificação de impacto	Inteiro	Identificador de impacto
Impacto	nome do impacto	Corda	Nome do impacto
ID do modelo	ID do modelo	Inteiro	Identificador do modelo
Modelo	nome_modelo	Corda	Nome do modelo
ID do projeto	ID do projeto	Inteiro	Identificador do projeto
Projeto	nome_do_projeto	Corda	Nome do Projeto
ID do motivo	razão	Inteiro	Alterar identificador de motivo
Razão	reasonName	Corda	Alterar nome do motivo
Data de Registro	data aberta	Corda	Data de Registro
ID responsável	responsavelId	Inteiro	Identificador do controlador
Responsável	nome_responsavel	Corda	Nome do responsável
ID do serviço	ID do serviço	Inteiro	Identificador de serviço
Serviço	nome_do_servico	Corda	Nome do serviço
SLA ID	Slaid	Inteiro	Identificador de SLA
SLA	SlaName	Corda	Nome do SLA
Status ID	Identificação do estado	Inteiro	ID do estado
Estado	nome_do_estado	Corda	Nome do estado
Assunto	Assunto	Corda	Objecto do processo

Para operar o conector, você pode usar as propriedades mostradas abaixo:

 **Search cases** See more (36)

**Case ID**  
System identifier for the record

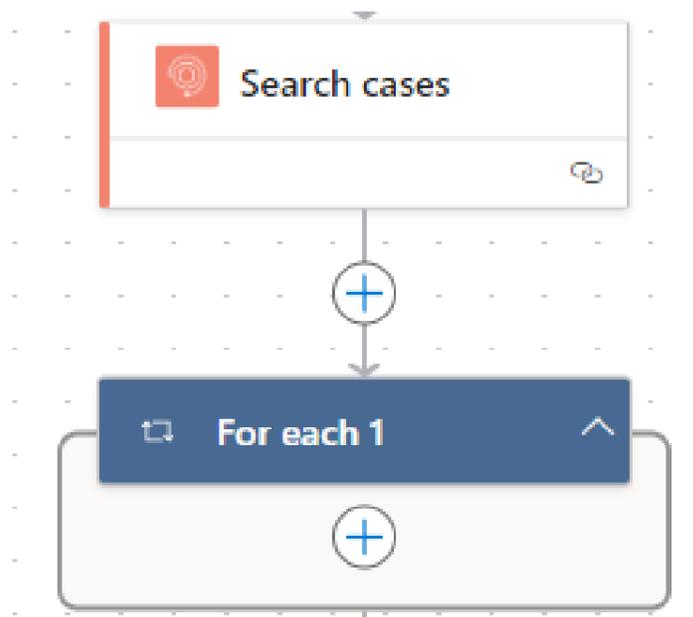
**Id by project**  
Id by project for the record

**Subject**  
Case subject

**Description**  
Detailed description of the case

**Project ID**  
Project identifier

**Project**  
Project name



## Adicionar um anexo a uma ocorrência

Para anexar arquivos ao caso usando o conector Gerenciamento de serviços Aranda Considere as seguintes etapas:

1. Obtenha o Id By Project (Você pode fazer login no ambiente ASMS para obter a ID do caso.)



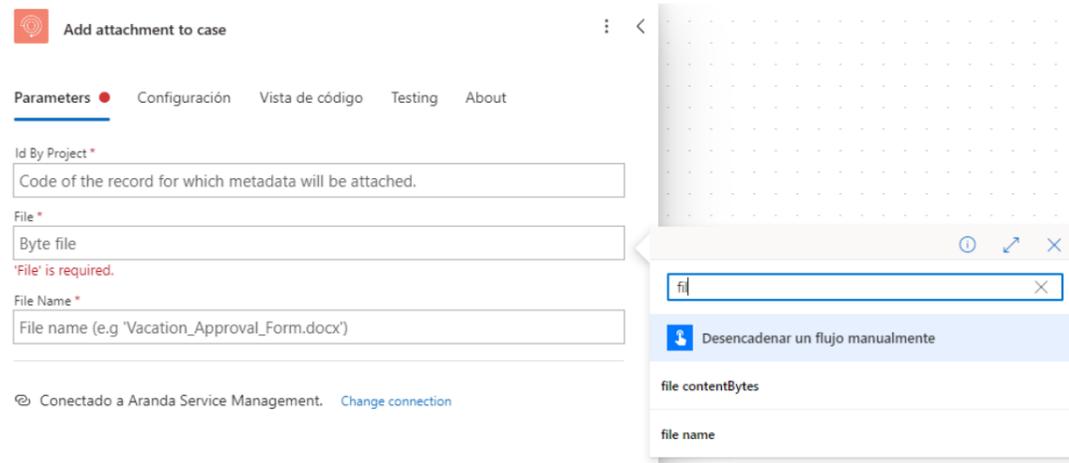
2. Seleccione a função Add attachment to case

The screenshot shows the 'Add attachment to case' form. It has a title bar with a magnifying glass icon and a back arrow. Below the title are tabs for 'Parámetros', 'Configuración', 'Code view', 'Pruebas', and 'Acerca de'. The 'Parámetros' tab is active. The form contains three input fields: 'Id By Project \*' with the placeholder 'Code of the record', 'File \*' with the placeholder 'Byte file', and 'File Name \*' with the placeholder 'File name (e.g. 'Vacation\_Approval\_Form.docx')'.

Nota: Os campos de tipo Arquivo Eles têm dois valores:

- Nome do arquivo
- Base de cordas 64

3. Adicionar a propriedade contentByte Na propriedade File e propriedade Nome Na propriedade File Name.



4. O conector responderá com um código de status de "200".

## Obtenha o histórico do caso

Para obter a rastreabilidade de um caso, usando o conector Gerenciamento de serviços Aranda Considere as seguintes etapas:

1. Obtenha o Id By Project (insira o ambiente ASMS para obter a ID do caso).



2. Seleccione a função Get case history

3. Insira o valor necessário:

- Id By Project

Id By Project \*

Code of the record

Parámetros avanzados

Mostrando 1 de 1

Mostrar todo

Borrar todo

Include Notes

All

ⓘ **Nota:** As notas do caso a serem incluídas podem ser de natureza pública ou privada; por padrão, Não As notas estão incluídas na rastreabilidade.

O conector retorna uma lista de artigos relacionados aos critérios de pesquisa agregados.

```
[
  {
    "actionId": "",
    "actionName": "",
    "authorId": 1,
    "authorName": "",
    "created": "ISO 8601",
    "fieldName": "",
    "newValue": "",
    "noteType": "",
    "oldValue": "",
    "relatedItemId": ""
  }
]
```

Nome	Identificador	Cara	Descrição
<a href="#">Tecla de ação</a>	ID da ação	Corda	Identificador da atividade ou ação realizada no ticket
Ação	authorId	Inteiro	Nome da atividade ou ação realizada no ticket
ID do autor	authorId	Corda	Identificador do autor que criou o artigo
Autor	nome_do_autor	Corda	Nome do autor que criou o artigo
Data de criação	Criado	Corda	Data de criação
Nome do campo	nome_do_campo	Corda	Nome do campo
Novo valor	novoValor	Corda	Valor do campo atual
Valor antigo	oldValue	Corda	Valor substituído
Identificador de item relacionado	relatedItemId	Corda	Representa o identificador do caso ao qual foi relacionado. (Somente para a tecla de ação 'AddedRelated')
Tipo de nota	tipo de nota	Corda	Representa o tipo de nota, pública ou privada. (Apenas para a tecla de ação 'Nota')



Get case history

See less

**Action key**

Action key

**Action**

Name of the activity or action performed in the ticket life cycle.

**Author ID**

Author identifier

**Author**

Author who made the change

**Creation date**

Date the action occurred

**Modified field name**

Modified field name

**New value**

Represents the new value of the property

**Old value**

Value that has been modified

**Note type**

Represents the type of note (only for 'Note' Action key)

## Ações

O ASMS realiza a rastreabilidade das seguintes ações:

Identificador	Descrição
Criado	Criação de caso de registro
Modificado	Registre a modificação do caso
Arquivo Adicionado	Registrar a adição de um anexo
Arquivo removido	Registra que um anexo foi excluído
Nota	Registra que uma nota foi adicionada ao caso
Fechado	Encerramento do caso de registro
Reaberto	Registra que um caso foi reaberto
AdicionadoRelacionado	Registra que um caso estava relacionado a outro
RemovidoRelacionado	Registra a exclusão de uma relação
Enviar correio	Registre o envio de um e-mail

## Adicionar notas ao caso

Para anexar notas ao caso usando o conector Gerenciamento de serviços Aranda Considere as seguintes etapas:

1. Obtenha o Id By Project (insira o ambiente ASMS para obter a ID do caso).



2. Seleccione a função Add note to case

3. Digite no conector o Código do caso e o nota (máximo de 254 caracteres):

**Add note to case**

Parámetros Configuración Code view Pruebas Acerca de

**Id By Project \***  
Code of the record

**Note \***  
Note to be attached to the record.

4. O conector responderá com um código de status de "200".

## Baixar arquivos associados a um caso

Para baixar os anexos de caso usando o conector do Aranda Service Management, considere as seguintes etapas:

1. Obtenha o Id By Project (insira o ambiente ASMS para obter a ID do caso).



2. Seleccione a função Download the case attachment.

3. Digite ou relacione um campo onde você insere os IDs de item Id By Project e o ID do anexo Attachment Id.

**Download the case attachment**

Parámetros Configuración Code view Pruebas Acerca de

**Id By Project \***  
Code of the record

**Attachment Identifier \***  
Represents the identifier of the attachment

4. O conector retorna as informações a seguir.



## Download the case attachment

### File name encoded

The name of the attachment encoded in UTF-8

### Content Type

The mime type of the exported attachment

### Content Disposition

Content Disposition.

### Encabezados

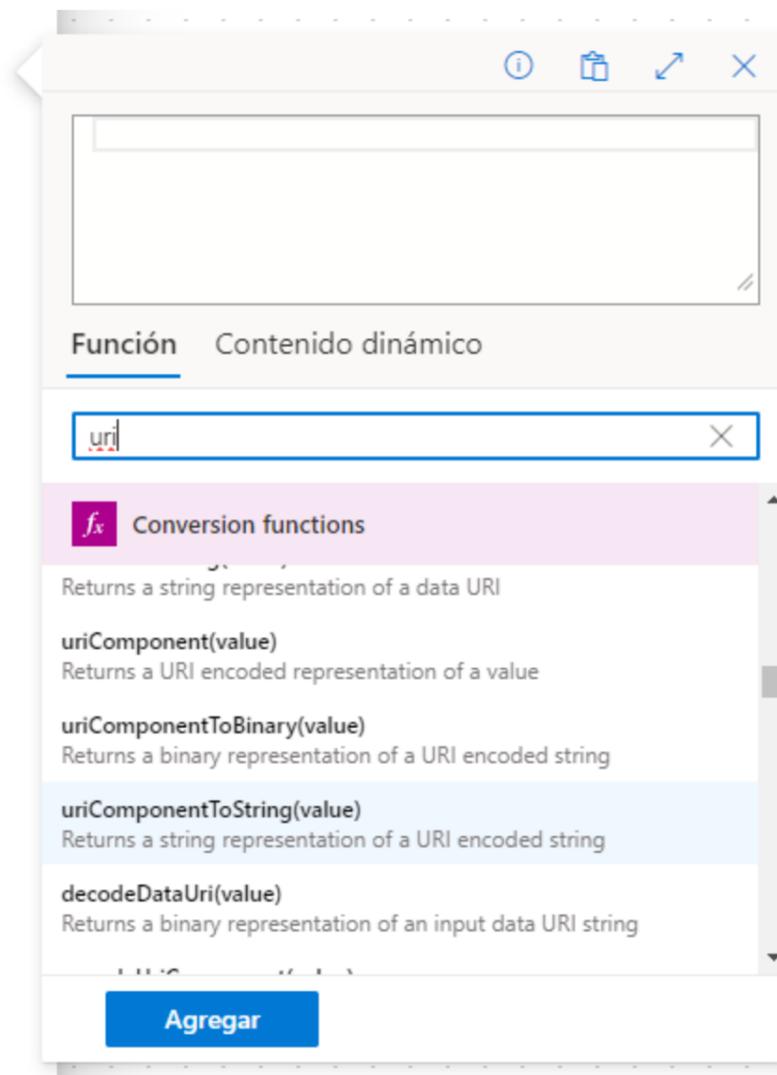
### File content

The content of the attachment

Onde:

- **File name encoded:** Nome do anexo codificado em UTF-8.
- **Content Type:** Informa o cliente sobre o tipo de mídia dos dados retornados.
- **Content Disposition:** Informa o cliente sobre um layout de arquivo (inline, attachment) e o nome do arquivo.
- **File content:** Conteúdo do anexo na base 64.

Para decodificar o nome do arquivo, você pode usar o "uriComponentToString", para mais informações você pode visitar a documentação oficial [Ver mais](#)



## Criando itens de configuração

Para criar itens de configuração usando o conector Gerenciamento de serviços Aranda Considere as seguintes etapas:

Name  
Name

Description  
Detailed description of the CI

Serial  
Serial

Asset Tag  
Asset tag

Project  
Select a case type or enter manually a project identifier

Category  
Select a case type or enter manually a category identifier

Responsible ID  
Responsible identifier

License Number  
License number

Manufacturer  
Select a case type or enter manually a manufacturer identifier

Brand  
Select a case type or enter manually a brand identifier

Model  
Select a case type or enter manually a model identifier

Provider  
elect a case type or enter manually a provider identifier

---

Parámetros avanzados  
Mostrando 0 de 14

Mostrar todo    Borrar todo

1. Seleccione a função Create Configuration Item
2. Insira ou relacione um campo para as propriedades:

Propriedades do caso	Propriedades avançadas
Nome	Razão Id
Descrição	Preço
Serial	RFID
Tag de ativo	Risco
ID Responsável	Data de aceitação
Número de licença	Data de entrega à empresa
	Data inicial de responsabilidade
	Código de barras
	Medir valor unitário

3. Seleccione, digite ou relacione um campo para propriedades de IC:

Propriedades do caso	Propriedades avançadas
Projeto	Unidade de medida
Categoria	Centro de custo
Fabricante	Impacto
Marca	Risco
Modelo	Localização
Provedor	<a href="#">Campos adicionais</a>

## Campos adicionais

Os valores para os campos adicionais são adicionados conforme mostrado na próxima seção: [Campos adicionais](#)

Nota:

- As propriedades que são adicionadas selecionando em uma lista suspensa dependem umas das outras; Por exemplo, a propriedade Location, CostCenter depende da propriedade Project, porque estão associados a um projeto.
- As propriedades Reason Id, Responsible Id, não têm uma lista suspensa.

4. Execute o conector e verifique a resposta:

**OUTPUTS** Show raw outputs >

**statusCode**

200

**headers**

```
{
  "Transfer-Encoding": "chunked",
  "Vary": "Accept-Encoding",
  "Set-Cookie":
  "ARRAffinity=a6e48b9e9d2653435be7b61998d8624b44115214104213d6c
  "Request-Context": "appId=cid-v1:117960fc-5dd6-
  4f4f-8e24-c40de22b20f3",
  "X-Powered-By": "ASP.NET",

```

**body**

```
{
  "id": 4102,
  "result": true
}
```

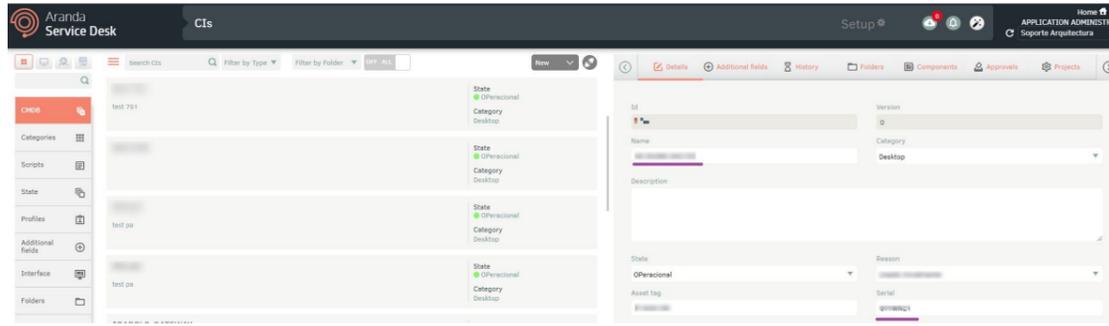
O conector responderá com um status de "200".

5. Verifique a criação do caso fazendo logon em seu ambiente.

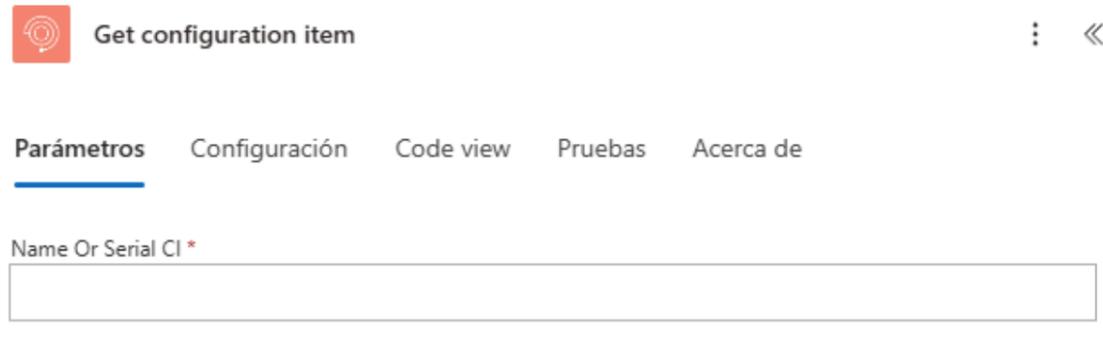
## Obter item de configuração

Para obter os detalhes do item de configuração usando o conector Gerenciamento de serviços Aranda Considere as seguintes etapas:

1. Obtenha o Nome o Serial del elemento de configuración(insira o ambiente CMDB para ).



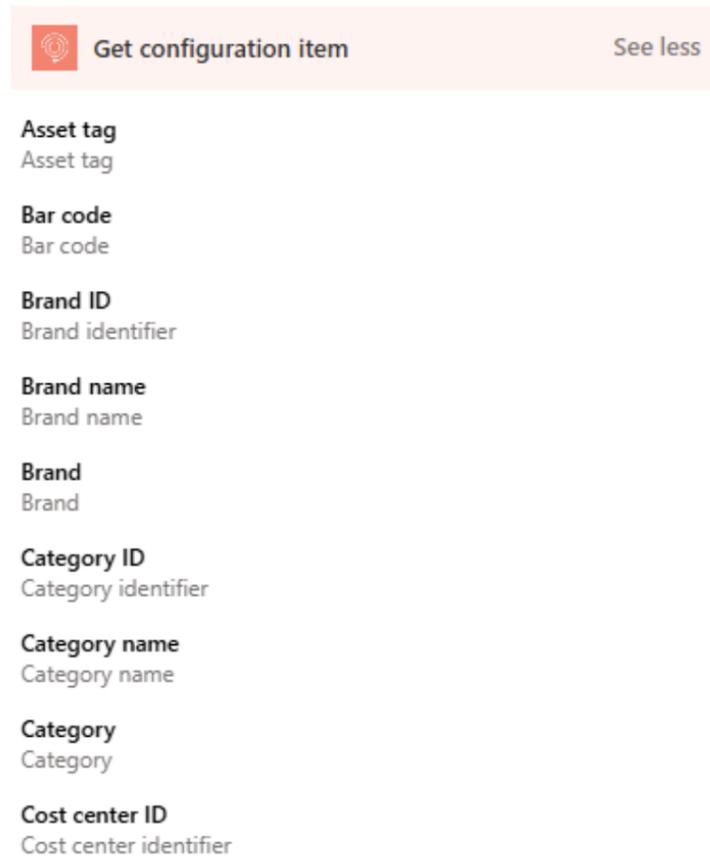
2. Seleccione a função Get configuration item



3. Insira o valor necessário:

- Name or Serial CI

Você obterá as seguintes respostas:



Nome	Identificador	Cara	Descrição
<a href="#">Campos adicionais</a>	Campos adicionais	Array	Campos de caso adicionais, dependendo do caso recuperado
Data de aceitação	aceitar data	Data	Data de Aceitação
Tag de ativo	assetTag	Inteiro	Tag de ativo
Código de barras	Código de barras	Corda	Código de barras
ID da marca	Marca/ID	Inteiro	Identificador de marca
Marca	Marca/Nome	Corda	Marca

CI ID Nome	Id Identificador	Inteiro Cara	ID do item de configuração Descrição
Nome do IC	Nome	Corda	Nome do item de configuração
Tipo de IC	tipo	Corda	Nome do tipo de item de configuração
ID da categoria	Categoria/ID	Inteiro	Identificador de categoria
Nome da categoria	categoria/nome	Corda	Nome da categoria
ID do centro de custo	costCenter/id	Inteiro	ID do centro de custo
Nome do centro de custo	costCenter/nome	Corda	Nome do centro de custo
Data de criação	data de criação	Data	Data de criação
Data de entrega à empresa	data de check-in	Data	Data de entrega à empresa
Descrição	Descrição	Corda	Descrição do caso
ID do impacto	impacto/identificação	Inteiro	Identificador de impacto
Impacto	impacto/nome	Corda	Nome do impacto
Data inicial de responsabilidade	responsibilityDate	Data	Data inicial da responsabilidade
Interface ID	ID da interface	Corda	Interface ID
Número de licença	número de licença	Corda	Número de licença
ID do fabricante	fabricante/identificação	Inteiro	Identificador do fabricante
Nome do fabricante	fabricante/nome	Corda	Nome do fabricante
ID da unidade de medida	unidade/ID	Inteiro	Identificador de unidade de medida
Nome da unidade de medida	unidade/nome	Corda	Nome da unidade de medida
Medir valor unitário	tamanho da unidade	Corda	Valor da unidade de medida
ID do modelo	modelo/id	Inteiro	Identificador do modelo
Nome do modelo	modelo/nome	Corda	Nome do modelo
Data de modificação	data de modificação	Data	Data de modificação
Preço	Preço	número	Preço
Projetos	Projetos	Array	Projetos associados ao item de configuração
ID do provedor	provedor/id	Inteiro	Identificador do provedor
Nome do provedor	provedor/nome	Corda	Nome do provedor
RFID	RFID	Corda	RFID
ID do motivo	Motivo/ID	Inteiro	Alterar identificador de motivo
Nome do motivo	Motivo/Nome	Corda	Alterar nome do motivo

Nome	Identificador	Classe	Descrição
Nome responsável	responsável/ID	Corda	Nome do responsável
Nome responsável	responsável/nome	Corda	Nome do responsável
ID do risco	risco/id	Inteiro	Identificador de risco
Nome do risco	risco/nome	Corda	Nome do risco
Serial	serial	Corda	Serial
Status ID	estado/id	Inteiro	ID do estado
Estado	estado/nome	Corda	Nome do estado
Versão	Versão	Inteiro	Versão

## Campos adicionais

Para os campos adicionais, um JSON é apresentado com a seguinte estrutura:

```
Additional Fields
[
  {
    "fieldId": 287,
    "fieldType": "ShortText",
    "nameField": "tipo short text mod 5",
    "values": []
  }
]
```

```
{
  "additionalFields": [
    {
      "fieldId": 0,
      "fieldType": "",
      "nameField": "",
      "values": [
        ""
      ],
      "valueDetails": {
        "id": 0,
        "value": ""
      }
    }
  ]
}
```

Onde:

- fieldId: ID do campo adicional.
- tipo de campo: Tipo de campo adicional.
- nameField: Nome do campo adicional.
- Valores: Valor de campo adicional, os valores que ele retorna são semelhantes aos inseridos quando um registro é criado ou atualizado, esse valor depende do tipo de campo, para mais informações consulte: [Campos adicionais](#)
- Detalhes do valor: Corresponde ao detalhe dos campos do tipo lista ou catálogo:

- **Id:** Corresponde à ID do sistema para o valor do catálogo.
- **valor:** Corresponde ao nome ou rótulo do valor do catálogo.

Para operar o conector, você pode usar as propriedades mostradas abaixo:

 **Get configuration item** See less

**Additional field ID**  
field identifier

**Additional field name**  
field name

**Additional field values**  
Additional field values

**Additional field values Elemento**

**Additional field details : ID**  
Specification for list or catalog type fields: identifier

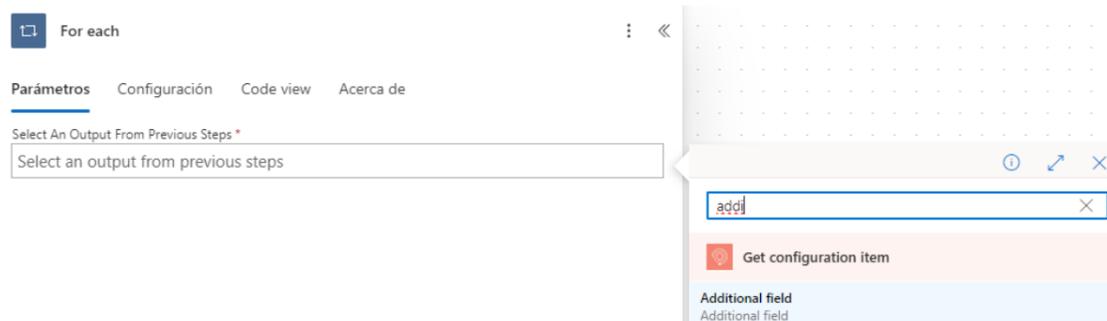
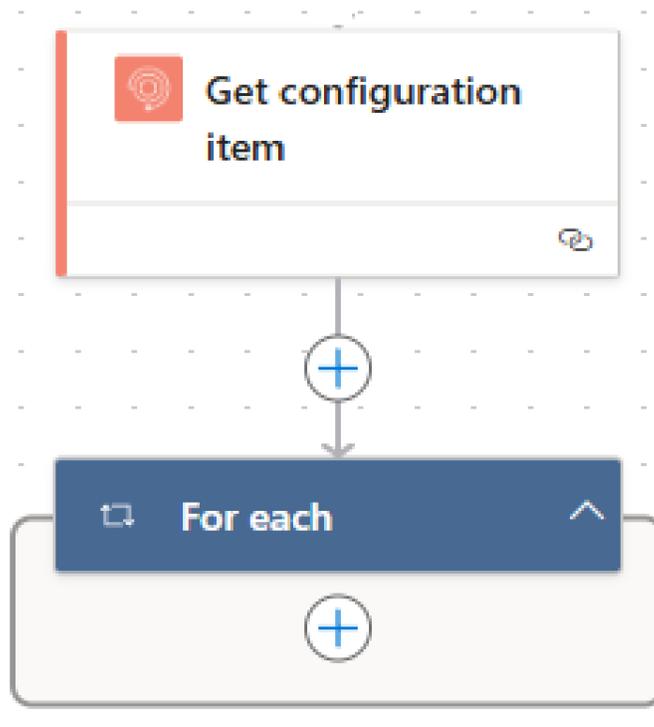
**Additional field details : Value**  
Specification for list or catalog type fields: Value

**Additional field details**  
Specification for list or catalog type fields

**Additional field Elemento**

**Additional field**  
Additional field

Usando a ação integrada:



## Pesquisar itens de configuração

Para localizar itens de configuração usando o conector Gerenciamento de serviços Aranda Considere as seguintes etapas:

1. Selecione a função Search configuration items.
2. No conector, selecione o tipo de relação que os filtros de pesquisa terão.

Relation Between Filters

Specifies the relation between search criteria. ▼

Parâmetros avanzados

Mostrando 0 de 1 ▼

Mostrar todo

Borrar todo

3. Selecione os campos pelos quais os itens de configuração serão pesquisados.

Parâmetros avanzados

Mostrando 1 de 1 ▼

Mostrar todo

Borrar todo

Filters

Field To Filter - 1 \* ⋮ 

*Case field to filter (e.g 'stateName')* ▼

Search Operator - 1 \* ✕

*Search operator* ▼

Value To Find - 1 \*

Field value to find

+ Add new item

Onde:

- Campo a ser filtrado: Propriedade do ticket.
- Operador de pesquisa: Operador de pesquisa de campo
- "EqualTo"
- "NotEqualTo"
- "Maior que"
- "GreaterThanOrEqualTo"
- "Menos que"
- "LessThanOrEqualTo"
- "Gostar"
- Valor do campo: digite o valor que o campo conterà.

*Nota:* O operador de pesquisa é atribuído de acordo com o tipo de campo, o conector retorna *Solicitação BadRequest* se não for atribuído conforme mostrado abaixo:

Nome	Tipo de campo
Data de check-in	Data e hora
Data de criação	Data e hora
Data de modificação	Data e hora
Aceitar Data	Data e hora
Data Responsável	Data e hora
Identificação da marca	Identificador de propriedade
ID da categoria	Identificador de propriedade
CostCenterId	Identificador de propriedade
Identificação do impacto	Identificador de propriedade
LocalizaçãoID	Identificador de propriedade
ID do fabricante	Identificador de propriedade
ID do projeto	Identificador de propriedade
ProviderId	Identificador de propriedade
Id do modelo	Identificador de propriedade
Razão de Identificação	Identificador de propriedade
Identificação responsável	Identificador de propriedade
RiskId	Identificador de propriedade
StateId	Identificador de propriedade
ID da unidade	Identificador de propriedade
Etiqueta de Ativo	Corda
Código de barras	Corda
Nome da categoria	Corda
Descrição	Corda
Número de licença	Corda
Nome	Corda
RFID	Corda
Nome do risco	Corda
Serial	Corda
Nome da Unidade	Corda
Tamanho da unidade	Corda

Os campos de tipo **Corda** Eles só podem usar os seguintes operadores de pesquisa:

- EqualTo
- Gostar

Os campos de tipo **Data e hora** Eles só podem usar os seguintes operadores de pesquisa:

- EqualTo
- NotEqualTo
- Maior que
- GreaterThanOrEqualTo
- Menos que
- LessThanOrEqualTo

Os campos de tipo **Identificador de propriedade** Eles só podem usar os seguintes operadores de pesquisa:

- EqualTo
- NotEqualTo

4. O conector retorna uma matriz com os itens de configuração relacionados aos critérios de pesquisa adicionados.

```
[
  {
    "acceptDate": "DateTime ISO 8601",
    "assetTag": "",
    "category": {
      "id": 0,
      "name": ""
    },
    "checkinDate": "DateTime ISO 8601",
    "createdDate": "DateTime ISO 8601",
    "description": "",
    "id": 0,
    "impact": {
      "id": 0,
      "name": ""
    },
    "modifiedDate": "DateTime ISO 8601",
    "name": "",
    "responsibilityDate": "DateTime ISO 8601",
    "serial": "",
    "state": {
      "id": 0,
      "name": ""
    },
    "type": ""
  }
]
```

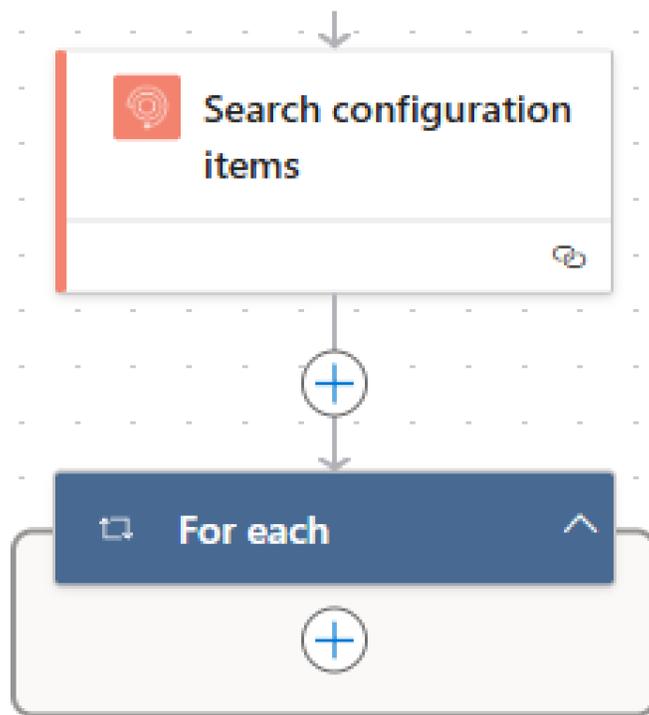
Onde:

Nome	Identificador	Cara	Descrição
Data de aceitação	aceitar data	Data	Data de Aceitação
Tag de ativo	assetTag	Inteiro	Tag de ativo
CI ID	Id	Inteiro	ID do item de configuração
Nome do IC	Nome	Corda	Nome do item de configuração
Tipo de IC	tipo	Corda	Nome do tipo de item de configuração
ID da categoria	Categoria/ID	Inteiro	Identificador de categoria
Nome da categoria	categoria/nome	Corda	Nome da categoria
Data de criação	data de criação	Data	Data de criação
Data de entrega à empresa	data de check-in	Data	Data de entrega à empresa
Descrição	Descrição	Corda	Descrição do caso
ID do impacto	impacto/identificação	Inteiro	Identificador de impacto
Impacto	impacto/nome	Corda	Nome do impacto
Data inicial de responsabilidade	responsibilityDate	Data	Data inicial da responsabilidade
Data de modificação	data de modificação	Data	Data de modificação
Nome responsável	nome_responsável	Corda	Nome do responsável
Serial	serial	Corda	Serial
Status ID	estado/id	Inteiro	ID do estado
Estado	estado/nome	Corda	Nome do estado

Para operar o conector, você pode usar as propriedades mostradas abaixo:

 Search configuration items
[See more \(22\)](#)

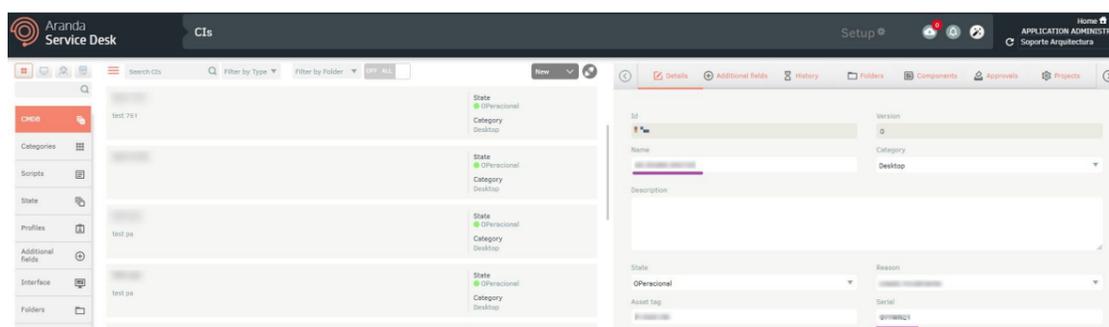
- Acceptance date**  
Acceptance date
- Asset tag**  
Asset tag
- Category ID**  
Category identifier
- Category name**  
Category name
- Category**  
Category
- Date of delivery to the company**  
Date of delivery to the company



## Atualizando itens de configuração

Para atualizar itens de configuração usando o conector Gerenciamento de serviços Aranda Considere as seguintes etapas:

1. Obtenha o Nome o serial del elemento de configuración (insira o ambiente CMDB para obter o nome ou o número de série do item de configuração).



2. Selecione a função Update configuration item



Name Or Serial CI \*

Description

Serial

Asset Tag

Category

Responsible ID

Status ID

License Number

Manufacturer ID

Brand

Model

Provider ID

3. Insira o valor necessário:

- Nome ou IC serial

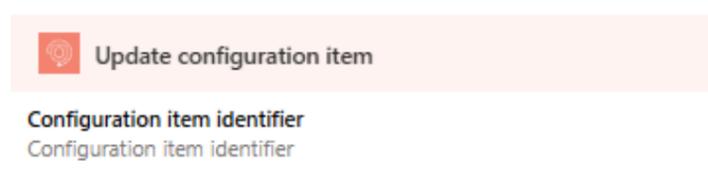
*Nota:* O registro dos demais campos não é obrigatório.

4. Digite o nome o serial del elemento de configuración Na propriedade Name Or Serial CI.

5. Insira um valor ou relacione um campo para as propriedades do ticket que você deseja atualizar:

Propriedades do caso	Propriedades avançadas
Nome *	ID do motivo
Descrição	Preço
Serial	RFID
Tag de ativo	Risco
Categoria	Data de aceitação
ID responsável	Data de entrega à empresa
Status ID	Data inicial de responsabilidade
Número de licença	Centro de custo
ID do fabricante	Impacto
Marca	Código de barras
Modelo	Medir valor unitário
ID do provedor	Unidade de medida
	Risco
	ID do local
	<a href="#">Campos adicionais</a>

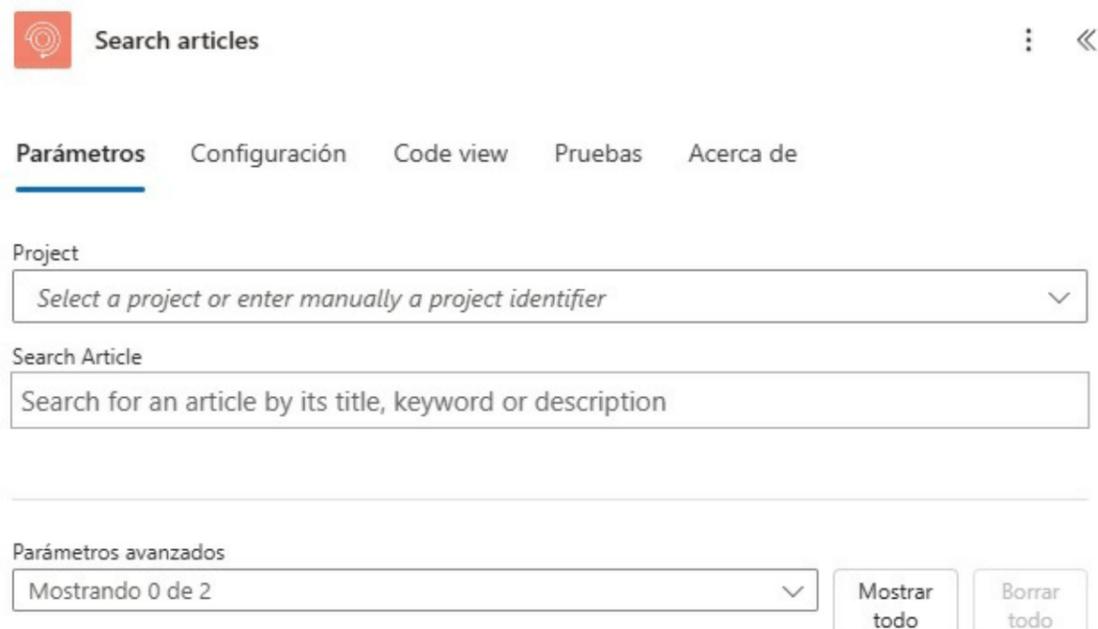
6. O conector responderá com um código de status de "200" e o código de item de configuração atualizado.



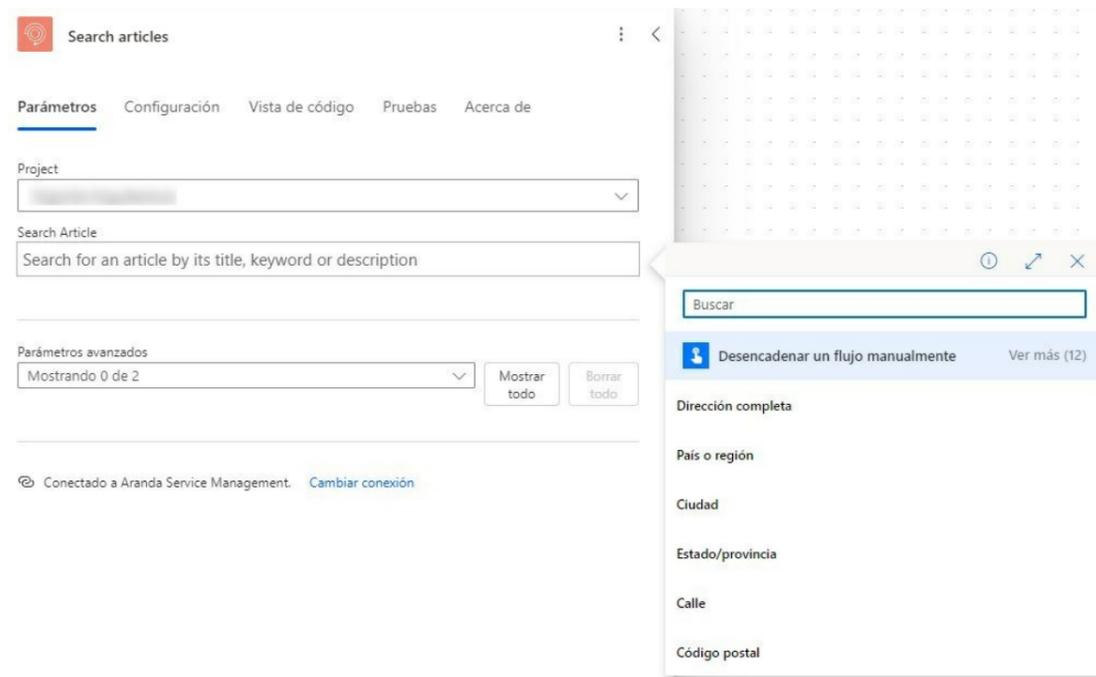
## Pesquisar artigos

Para obter os itens usando o conector do Aranda Service Management, considere as seguintes etapas:

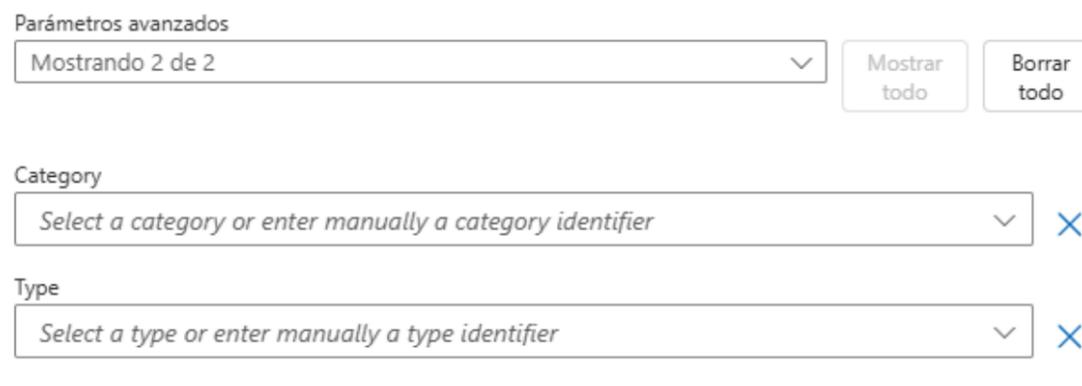
1. Selecione a função Get articles.
2. Selecione o projeto ao qual os artigos estão relacionados.



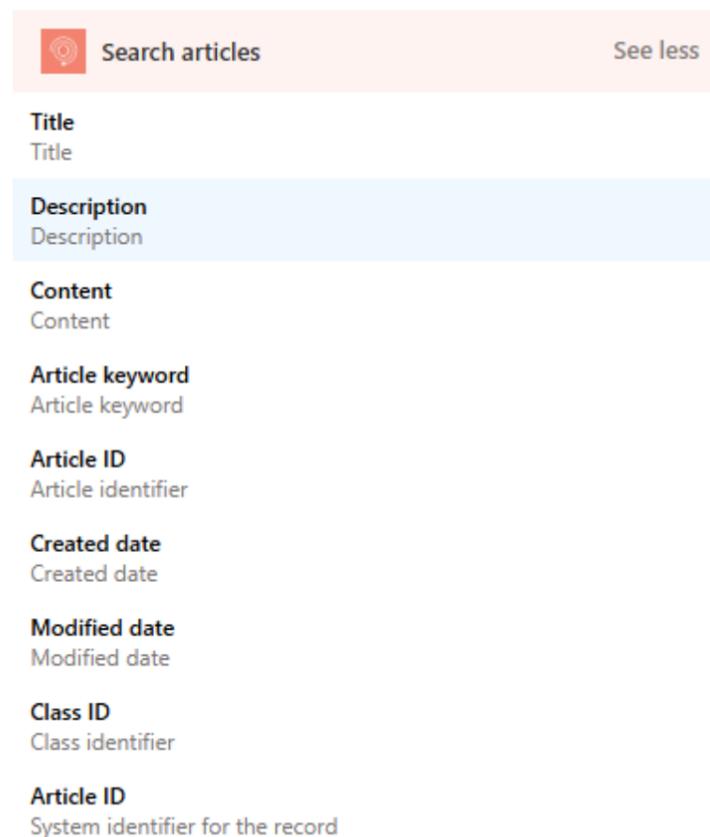
3. Digite ou relacione um campo onde você insere o nome, descrição ou palavra-chave dos artigos a serem pesquisados.



4. Para a pesquisa, você pode selecionar parâmetros avançados: \* Categoria do item \* Tipo de item



5. O conector retorna artigos relacionados aos critérios de pesquisa agregados.



```
[
  {
    "attachments": [
      {
        "id": 0,
        "name": ""
      }
    ],
    "classId": 0,
    "content": "",
    "createdDate": "DateTime ISO 8601",
```

```

"description": "",
"id": 0,
"identifier": "",
"keyword": "",
"lastModifiedDate": "DateTime ISO 8601",
"title": "",
"type": {
  "id": 0,
  "name": ""
},
"url": ""
}
]

```

Onde:

- Attachments article [anexos]: Anexos.
- Class id [classId]: Representa a classe à qual o artigo pertence; Interno(0), Externo(1).
- Content [conteúdo]: Conteúdo do artigo.
- Created date [createdDate]: Data de criação, formato ISO-8601.
- Description [Descrição]: Descrição do item.
- Article id [id]: ID do sistema para o item.
- Article identifier [identificador]: Identificador do item.
- Article keyword [palavra-chave]: Palavras-chave do artigo.
- Modified date [lastModifiedDate]: Data da última modificação, formato ISO-8601.
- Title [título]: Título do artigo.
- Type [tipo]: Objeto que representa o tipo do item.
- nome: Nome do tipo.
- Id: Identificador de tipo.

## Anexos

O conector fornece informações para os arquivos relacionados ao item:

Search articles
See less

**Attachments article ID**  
Attachment identifier

**Attachments article name**  
Attachment name

**Attachments article Elemento**

**Attachments article**  
Attachments related to the article

```

{
  "attachments": [
    {
      "id": 0,
      "name": ""
    }
  ]
}

```

Onde:

- Attachments article id [id]: ID do anexo.
- Attachments article name [nome]: Nome dos anexos.

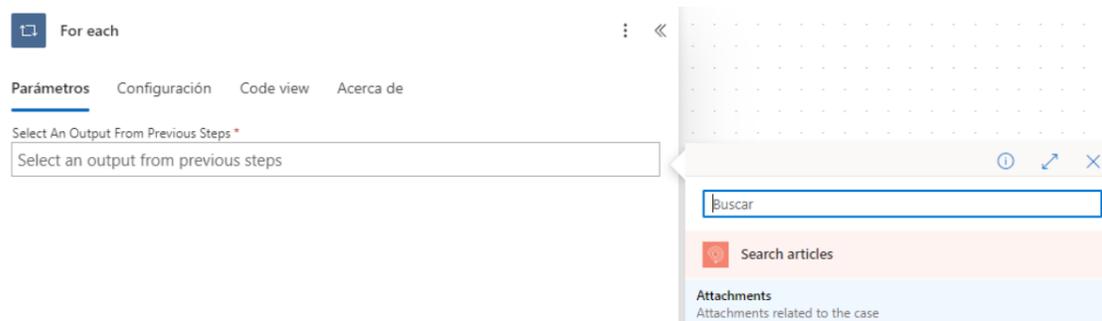
Para operar o conector, você pode usar as propriedades descritas abaixo:

Search articles
See less

**Attachments article ID**  
Attachment identifier

**Attachments article name**  
Attachment name

Usando a ação integrada:



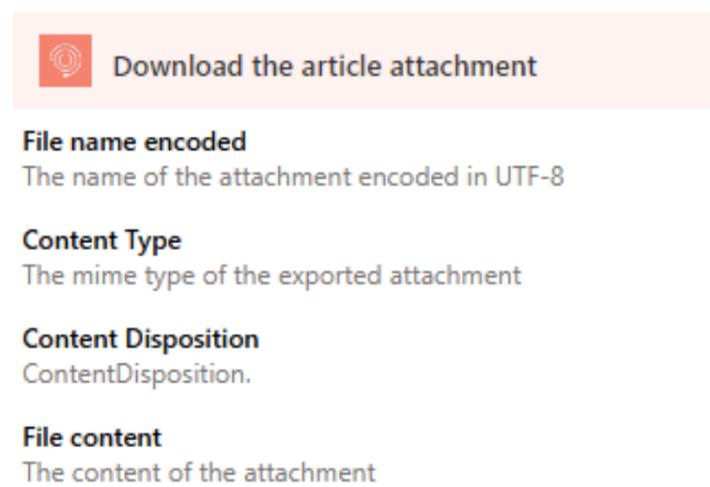
## Baixar arquivos associados a um artigo

Para baixar os anexos do artigo usando o conector Gerenciamento de serviços Aranda Considere as seguintes etapas:

1. Selecione a função Download the article attachment
2. Digite ou relacione um campo onde você insere os IDs de item Article Id e o ID do anexo Attachment Id.



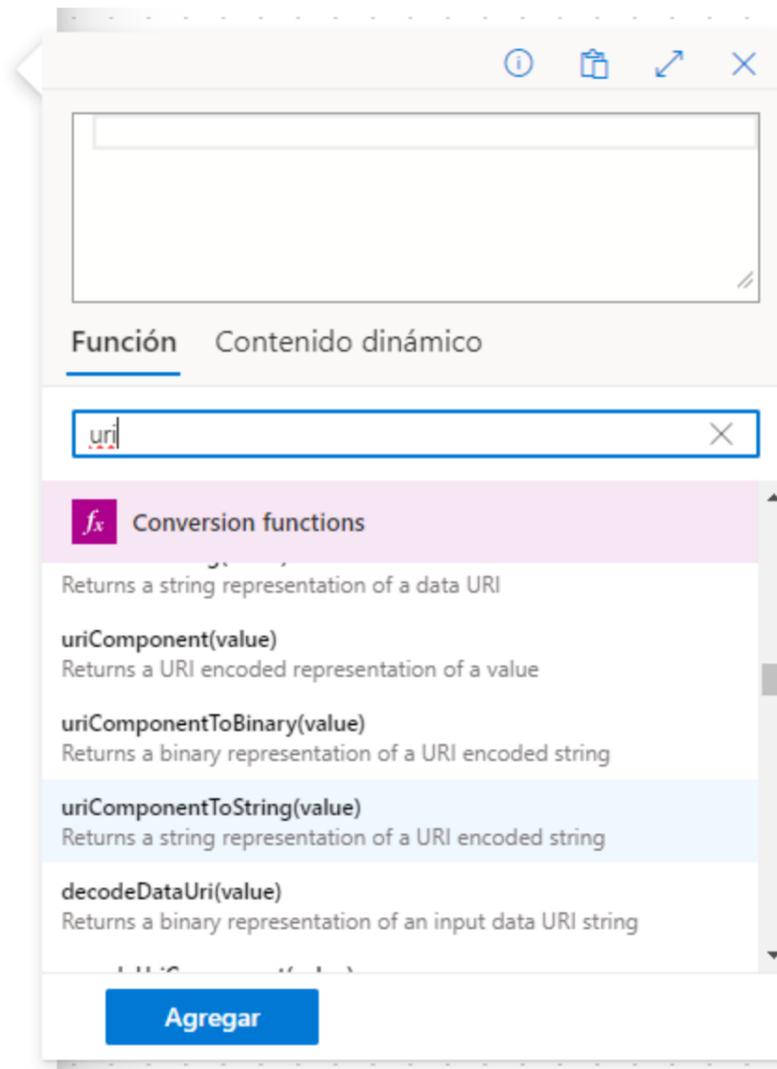
3. O conector retorna as informações a seguir.



Onde:

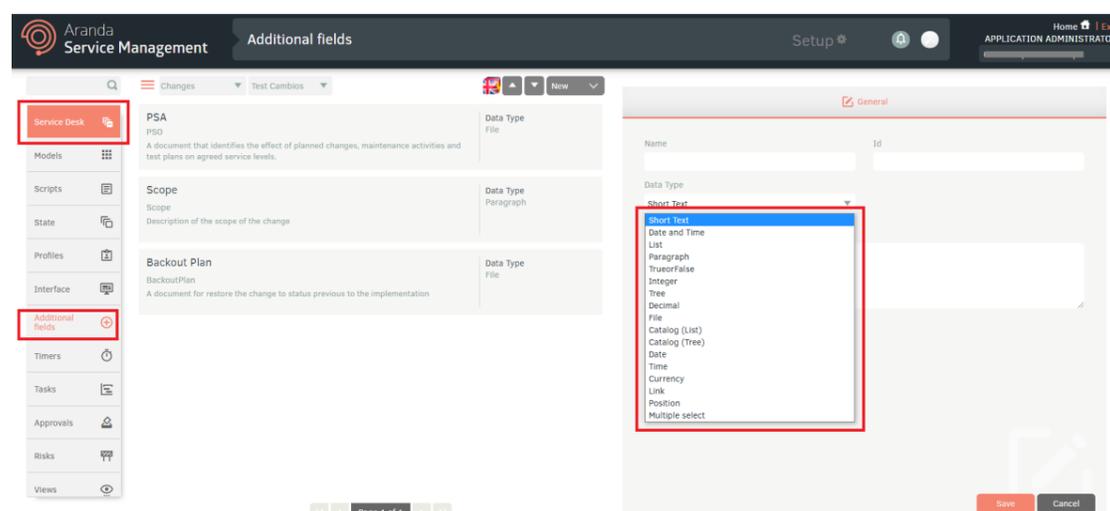
- **File name encoded:** Nome do anexo codificado em UTF-8.
- **Content Type:** Informa o cliente sobre o tipo de mídia dos dados retornados.
- **Content-Disposition:** Informa o cliente sobre um layout de arquivo (inline, attachment) e o nome do arquivo.
- **File content:** Conteúdo do anexo na base 64.

Para decodificar o nome do arquivo, você pode usar o "uriComponentToString", para mais informações você pode visitar a documentação oficial [Ver mais](#)



## Configurando campos adicionais

O conector permite adicionar um valor a campos adicionais em casos de ASMS (a atribuição do valor depende do tipo de campo).



## Campos adicionais

Para adicionar informações adicionais necessárias para a criação ou edição de casos, vá para **Opções avançadas**:



O componente implantado permite adicionar os campos adicionais de Gerenciamento de serviços Aranda.

Onde:

1. ID do campo: insira a ID do campo adicional.
2. Valores: os valores são agregados conforme apropriado para o tipo de campo em Gerenciamento de serviços Aranda

## Tipos de campo adicionais

O ASMS tem os seguintes tipos de campos adicionais:

- Texto curto (ShortText)
- Data e hora (data e hora)
- Lista (Lista)
- Parágrafo (Texto Longo)
- Verdadeiro ou Falso (CheckBox)
- Inteiro (Numérico)
- Árvore (recursiva)
- Decimal (Decimal)
- Arquivo [N/A]
- Catálogo (Lista)(CatalogList)
- Catálogo (Árvore)(CatalogTree)
- Data (Data)
- Tempo (Tempo)
- Moeda (Moeda)
- Link (Link)
- Posição [N/A]
- Seleção múltipla (MultiSelect)

Para atribuir um valor, cada campo deve ter o seguinte formato:

- Texto curto (ShortText):

Digite o texto sem qualquer restrição, entre aspas "".

Exemplo:

```
"values":[
  "Prueba"
]
```

- Data e hora (data e hora)

Insira a data no seguinte formato **\*\*ISO 8601\*\***.

Exemplo:

```
"values":[
  "2022-01-01T24:12:03"
]
```

- Lista (Lista)

Coloque o valor da lista conforme encontrado no ASMS:



Ou, na falta disso, o **\*\*Id\*\*** desse valor entre aspas, por exemplo, "valor 2" ou "4" (ID do valor).

Exemplo:

Nome

```
"values":[
  "valor 2"
]
```

```
Id
```

```
"values":[  
  "4"  
]
```

- **Parágrafo (Texto Longo)**

Digite o texto sem qualquer restrição, entre aspas "".

Exemplo:

```
"values":[  
  "Prueba"  
]
```

- **Verdadeiro ou Falso (CheckBox)**

Insira o seguinte valor: "Verdadeiro" ou "Falso", conforme apropriado.

Exemplo:

```
"values":[  
  "True"  
]
```

- **Inteiro (Numérico)**

Digite um número inteiro que corresponda entre aspas. Exemplo "0000".

Exemplo:

```
"values":[  
  "0000"  
]
```

- **Árvore (recursiva)**

O valor do campo deve ser formatado da seguinte maneira:

Exemplo:

```
"values":[  
  "valor 1\valor 2\valor 3"  
]
```

Veja o exemplo a seguir

- ▼ nodo 1
  - ▼ nodo hijo 1
    - nodo terciario 2
  - ▶ nodo hijo 2
- ▶ nodo 2

Para o exemplo, o valor seria o seguinte:

Exemplo:

```
"values":[
  "nodo 1\nodo hijo 1\nodo terciario 2"
]
```

- Decimal (Decimal)

Insira um número decimal correspondente entre aspas. Exemplo "00.00"

Exemplo:

```
"values":[
  "00.00"
]
```

- Catálogo (Lista)(CatalogList)

Digite o valor da lista conforme encontrado no ASMS:



Ou, na falta disso, o **\*\*id\*\*** desse valor, por exemplo, "Santa Marta" ou "113" (id do valor).

Exemplo:

Nome

```
"values":[
  "Santa Marta"
]
```

ID

```
"values":[
  "113"
]
```

- Catálogo (Árvore)(CatalogTree)

O valor do campo deve ser formatado da seguinte maneira:

Exemplo:

```
"values":[  
  "valor 1\valor 2\valor 3"  
]
```

Veja o seguinte exemplo:

▼ Colombia  
 ▼ Nariño  
 Pasto

Para o exemplo, o valor seria o seguinte:

Exemplo:

```
"values":[  
  "Colombia\Nariño\Pasto"  
]
```

- Data (Data)

Insira a data no seguinte formato **\*\*ISO 8601\*\***.

Exemplo:

```
"values":[  
  "2022-01-01 00:00:00"  
]
```

- Tempo (Tempo)

Insira a hora no seguinte formato:

HH:mm:ss

Exemplo:

```
"values":[  
  "23:30:12"  
]
```

- Moeda (Moeda)

Insira um número decimal correspondente entre aspas.

Exemplo:

```
"values":[  
  "12.8"  
]
```

- Link (Link)

Digite o valor que corresponde a uma URL entre aspas.

Exemplo:

```
"values":[  
  "https://www.ejemplo.net/"  
]
```

- Seleção múltipla (MultiSelect)

Para o tipo "MultiSelect", o **valores**, essa propriedade é do tipo array, onde conterà o nome ou IDs como "string" que correspondem ao campo, por exemplo:

Exemplo:  
Nome

```
"values":[  
  "select 1",  
  "select 2",  
  "select 3"  
]
```

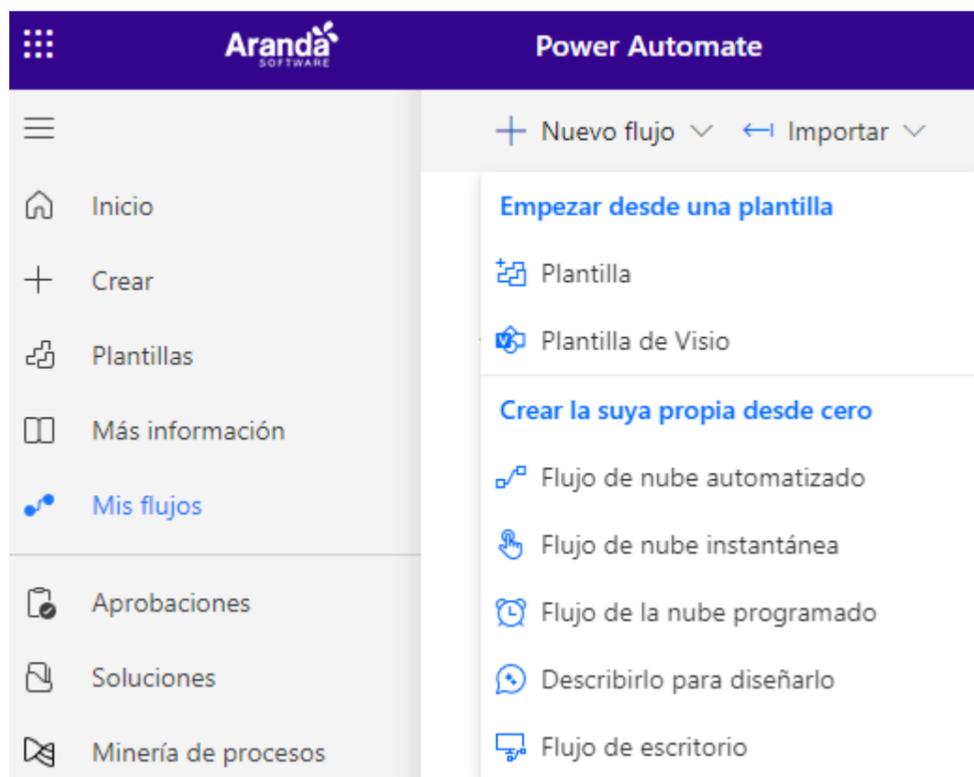
Id

```
"values":[  
  "1",  
  "2",  
  "3"  
]
```

## Perguntas frequentes

### Processos automatizados no Power Automate

1. Inicie o Power Automate.
2. Crie um novo fluxo.



3. Seleccione um gatilho:



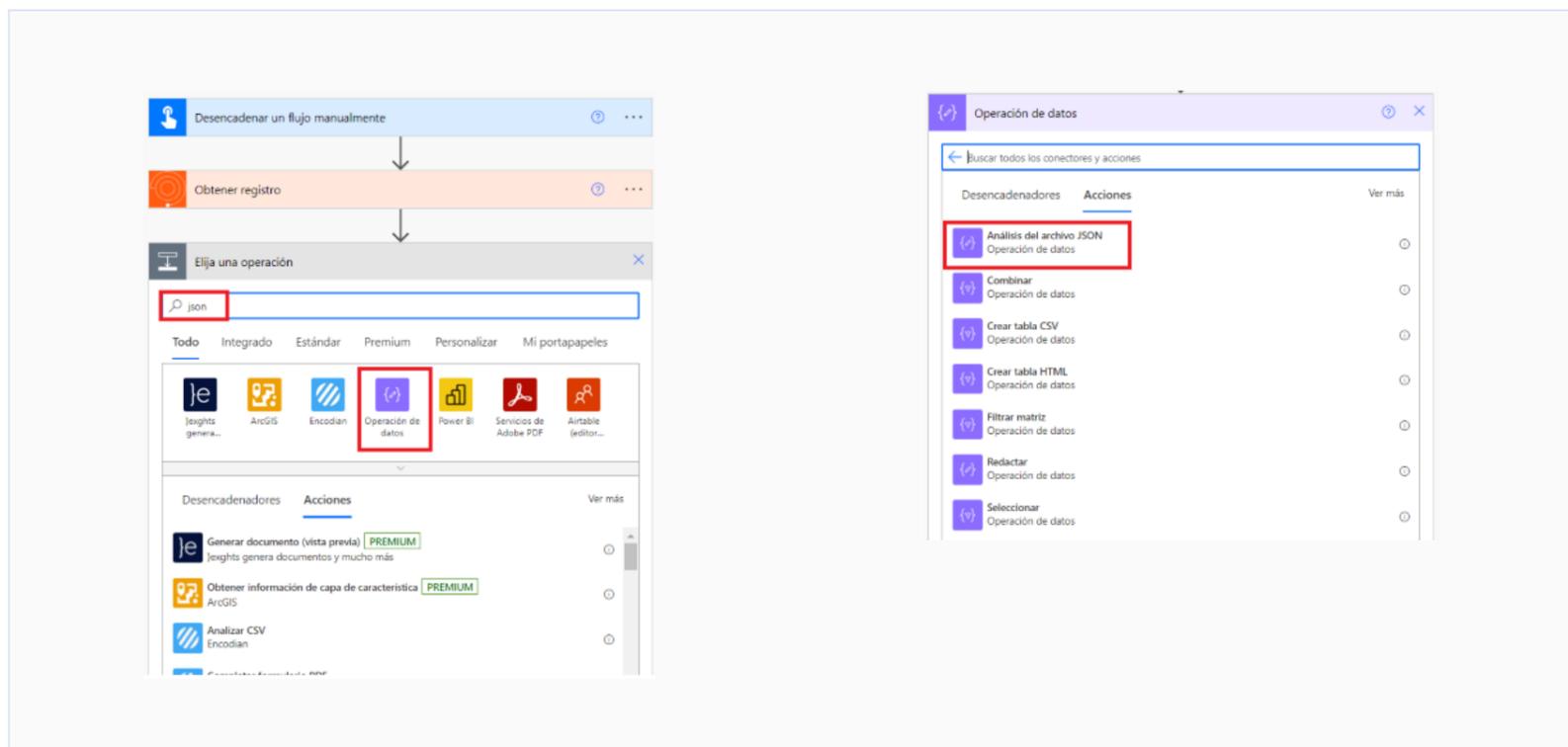
4. Localizar o conector Gerenciamento de serviços Aranda e seleccione um de seus recursos:

Add attachment to case	i
Add note to case	i
Create case	i
Create configuration item	i
Download the article attachment	i
Download the case attachment	i
Get case	i
Get case history	i
Get configuration item	i
Search articles	i
Search cases	i
Search configuration items	i
Update case	i
Update configuration item	i

## Manipulando archivos JSON no Power Automate

1. A API fornece os campos adicionais como uma matriz, para usar seus valores e executar operações com esses campos adicionais, você pode usar um adaptador ou leitor JSON fornecido pelo Power Automate:

Encontre o adaptador Operação de dados e selecione o ícone **Análise de arquivo JSON**, conforme mostrado abaixo:



2. Na janela exibida, adicione o esquema correspondente aos campos adicionais fornecidos pela API:

```

{
  "type": "array",
  "items": {
    "type": "object",
    "properties": {
      "fieldId": {
        "type": "integer"
      },
      "nameField": {
        "type": "string"
      }
    }
  }
}

```

```
    },
    "fieldType": {
      "type": "string"
    },
  },
  "values": {
    "type": "array",
    "items": {
      "type": "string"
    }
  }
},
"required": [
  "fieldId",
  "nameField"
]
}
```

3. Para filtrar ou pesquisar campos adicionais, você pode encadear o **Matriz de filtro** do conector **Operação de dados**:

## Perguntas frequentes

1. Como faço para recuperar as IDs dos atributos necessários para usar as diferentes ações no conector (por exemplo, projeto, serviço, categoria, grupo, especialista)?

As IDs podem ser recuperadas de várias maneiras:

- Com o Aranda Query Manager, você pode criar um relatório que consulta a tabela do Aranda Service Management Suite (ASMS) onde os dados necessários estão localizados. Se você precisar de orientação sobre os objetos de dados na solução, visite o link abaixo <https://docs.arandasoft.com/docs/database.html> e identifique a versão do banco de dados Aranda correspondente à sua instalação do ASMS.
- Se você estiver usando uma instalação do ASMS no local, poderá consultar a tabela do ASMS em que os dados necessários estão localizados por meio de um cliente SQL.
- Através do Centro de Suporte Aranda, gerando uma solicitação de suporte através dos canais de contato indicados no seguinte site [Apoio](#).

2. Qual é o tamanho máximo dos arquivos que podem ser anexados ao usar a ação "Adicionar anexo"?

O tamanho máximo depende da configuração específica da instância/instalação do ASMS. Pergunte ao administrador do ASMS.

3. Qual é o nível de acesso a dados exigido pela conta técnica cujo token é usado na configuração da conexão ASMS exigida pelo conector?

O nível de acesso é o mesmo da conta técnica usada no ASMS regularmente. Ou seja, dependendo das funções e permissões do técnico correspondente no ASMS, os dados podem ser acessados com o conector.

4. A conta do técnico cujo token será usado no conector precisa ser nomeada ou simultânea?

Considerando que o conector acessa a instância do ASMS relacionada várias vezes por hora, é recomendável que a conta seja do tipo Nomeado.

5. A criação ou modificação de casos usando o conector segue as mesmas regras de validação de dados presentes na interface do ASMS?

Sim, segue as mesmas regras de validação. Por exemplo, ao criar um caso para um projeto, serviço e categoria específicos, se os campos nativos e adicionais precisarem ser preenchidos, esses dados também serão necessários ao enviar o caso por meio do conector.

6. O conector pode ser usado para instâncias do ASMS em ambientes de nuvem e locais?

Sim, ele pode ser usado em instalações de nuvem e ASMS. Localmente, você deve considerar a conectividade entre o servidor ASMS e seu ambiente do Power Automate.

7. Tenho uma licença do Power Automate que só me permite usar conectores padrão. Posso usar o conector ASMS?

Não é possível, o conector ASMS é do tipo Premium.

8. Quero criar fluxos no Power Automate que comecem a partir de eventos no ASMS (por exemplo, quando uma ocorrência é criada, quando uma ocorrência é atribuída a um grupo específico). É possível usar gatilhos que começam a partir de eventos que ocorrem no ASMS?

Sim, é possível. As seguintes etapas são recomendadas:

- Inicialize um gatilho "Quando uma solicitação HTTP é recebida" e crie um esquema JSON do corpo da solicitação que contém a estrutura de dados que deve ser recebida do ASMS. Depois que o gatilho for criado, você receberá um URL HTTP POST (URL WebHook) para usar em sua instância do ASMS. Não se esqueça de considerar o mecanismo de autenticação para acessar a URL do WebHook (por exemplo, Token).
- Crie uma regra de negócios no ASMS para o conjunto de condições que, quando atendidas, devem iniciar o fluxo no Power Automate. Como uma ação dentro da regra, selecione "Invocar Webhook" e, na URL de destino da invocação, insira a URL do WebHook obtido anteriormente, os parâmetros a serem enviados e o corpo da solicitação (que deve corresponder ao esquema JSON do corpo da solicitação). Para obter mais informações sobre como invocar um Webhook de uma regra no ASMS, visite o seguinte link: [Regra de webhook](#)
- Teste a regra criada e valide se uma solicitação HTTP é enviada para a URL do WebHook e inicialize o fluxo no Power Automate.

#### 9. Posso invocar pontos de extremidade da API REST do ASMS como ações de fluxos no Power Automate?

Sim, é possível. Use a ação "HTTP" e preencha os dados necessários (URI, Método, Cabeçalhos, Corpo, entre outros).