



Connectors ASMS en Power Automate

El conector de Aranda Service Management para Zapier permite Gestionar los tickets de Aranda Service Management:.

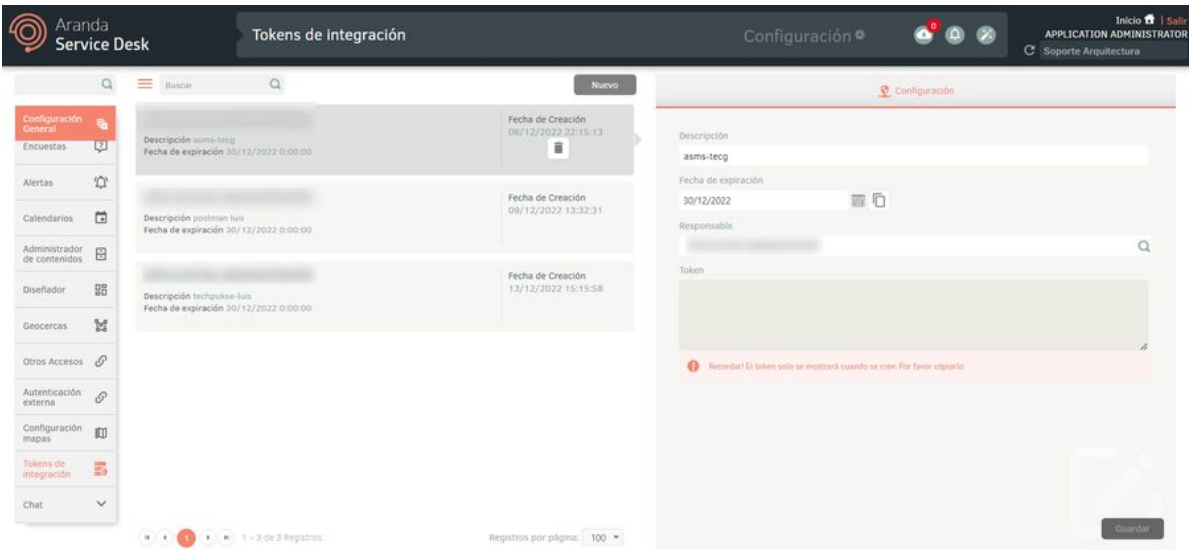
- Agregar archivo adjunto
- Agregar nota
- Crear caso
- Descargar archivo del caso
- Obtener caso
- Buscar casos
- Actualizar caso

Definición

Configurar Credenciales

Token de Integración

Las APIs de ASMS requieren de un Token de autenticación, para obtener el token tenga en cuenta los siguientes pasos:



1. Para realizar la configuración de tokens de integración, ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección **Configuración General** del menú principal, seleccione la opción **Tokens de Integración**. Defina un proyecto y en la vista de información, seleccione el botón **Nuevo**.
2. En la vista detalle, complete la información requerida para crear el token de autenticación, de clic en el botón **Guardar**, después copie y guarde el token.

API de ASMS

La conexión mediante el conector de Zapier requiere registrar el API de ASMS, para obtenerlo tenga en cuenta los siguientes pasos:

1. Ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección **Configuración General** del menú principal, seleccione la opción **Ajustes**.
2. En la vista de información, en la lista de selección, escoja la opción **ASMS**. En el listado de registros existentes, seleccione la opción **APIUrl**.

3. En la vista detalle del API, copie el valor del parámetroAPIUrl.

Registrar las credenciales en el conector Aranda Service Management:

- 1. Registre el HOST de ASMS.
- 2. Registre el Token de Integración.

Conector Aranda Service Management

Puede utilizar este conector en los siguientes casos:

1. Interactuar con el ecosistema de Zapier.
2. Permite a las organizaciones resolver sus solicitudes de soporte interno, gestionando y agilizando el proceso de resolución de problemas técnicos.
3. Permite el seguimiento de las comunicaciones entre los solicitantes y los agentes de soporte.
4. Ofrecer respuestas automáticas para informar a los solicitantes sobre el estado de su caso.
5. Crear, actualizar, buscar casos, compartir archivos asociados a estos, generar reportes, etc.

Requisitos previos

Tenga en cuenta los siguientes requisitos previos para continuar:

- Una suscripción y una instancia de Aranda Service Management Suite (ASMS). Comience aquí: [Registrarse](#)
- Una suscripción activa a Zapier con capacidades de conector Premium.

Acciones

Función	Descripción
Agregar archivo adjunto al caso:	Adjunte un archivo a un registro de caso específico en ASMS.
Agregar nota al caso:	Agregar una nota a un registro de caso específico en ASMS.
Crear caso:	Crear un nuevo registro de caso en ASMS.
Descargar archivo del caso:	Descarga archivo adjunto relacionado al caso.
Obtener caso:	Obtiene un registro de un caso en ASMS.
Buscar casos:	Recupera una lista de casos según los criterios de búsqueda agregados en la consulta.
Actualizar caso:	Actualiza un registro para un caso ASMS.

Problemas Conocidos y Limitaciones

1. Cuando se hace uso de la acciónSearch Cases solo se obtendrán los primeros 50 casos relacionados con los criterios de búsqueda agregados.
2. Las fechas obtenidas por el conector están en formato ISO 8601, no se convierten a la región donde se realice la petición.
3. Algunas funciones del conector pueden generar un time-out, para más información consulte la [documentación de Zapier](#)
4. Los menús desplegables de las propiedades solo mostrarán 100 elementos. Si necesita agregar un elemento

- que no se encuentre en la lista, agregue su identificador del sistema. Para campos adicionales, agregue el nombre que se muestra en la consola de especialista o administrador.
5. Las fechas obtenidas por el conector están en formato ISO 8601, no se convierten a la región donde se realice la petición.

Errores comunes y su posible solución

Código de respuesta HTTP	Nombre	Descripción	Solución
400	BadRequest	CriteriaNeedsSomeArguments	Verificar que los parámetros de búsqueda no estén vacíos
400	BadRequest	InvalidAdditionalFieldId	Verificar que los ID de los campos adicionales sean correctos
400	BadRequest	InvalidItemType	El tipo de caso es incorrecto, cambie el id del tipo de caso
400	BadRequest	InvalidProjectId	El id del proyecto es incorrecto, cambie el id del proyecto al que asociará el caso
400	BadRequest	InvalidStatId	Verificar el estado agregado al crear o actualizar un Ticket
400	BadRequest	InvalidUploadType	Se produjo un error al adjuntar un archivo, solicitar asistencia a un Administrador del sistema
400	BadRequest	Nombre del parámetro: {Name parameter}	Verifique que las propiedades mencionadas en el error no sean nulas
400	BadRequest	RequestNeedsSomeArguments	Verifique los campos obligatorios del ticket y agregue el valor correspondiente de estos en el conector
400	BadRequest	SearchListIsRequired	Solicitar asistencia de un Administrador del Sistema
400	BadRequest	Is null nombre del parámetro: {Name parameter}	Verifique que las propiedades mencionadas en el error no sean nulas
400	BadRequest	ItemTypelsRequired	Agregar tipo de caso
400	BadRequest	TypesListNeedsSomeArguments	Requiere agregar el tipo de caso al buscar tickets, Solicitar asistencia de un Administrador del Sistema
403	Forbidden	DoNotHavePermissionForThisAction	Hable con su Administrador del Sistema para asignar

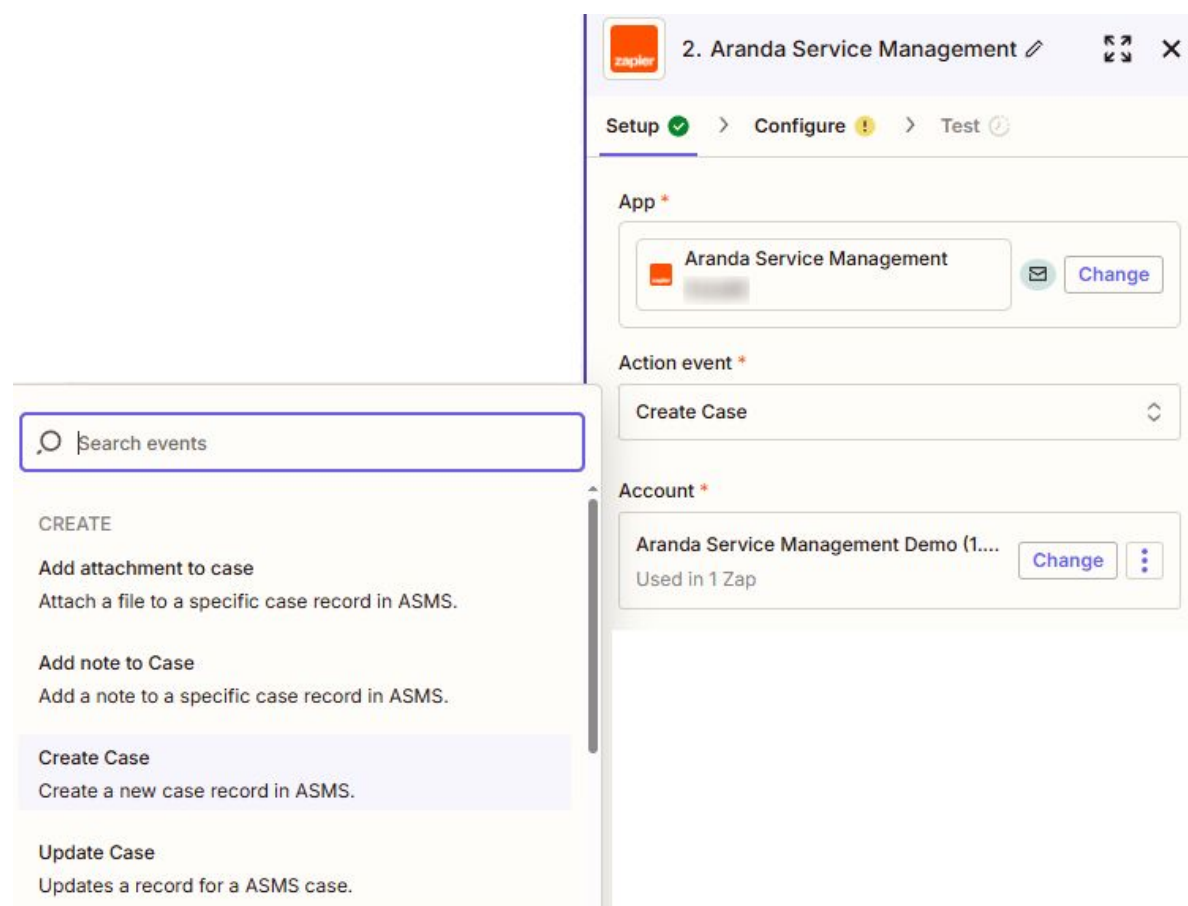
403	Forbidden	DONOTHavePermissionFor thisAction	del Sistema para asignar permisos
Código de respuesta HTTP 500	Nombre	Descripción	Solución
	InternalServerError		Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureExportExcel	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetAdditionalFields	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetCategoriesByService	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetChangeFSC	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetFields	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetFieldsList	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetFiles	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetLookupValues	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetMailTemplates	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetModelByCategory	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetOperators	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetReassignmentReasons	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureGetSimilarItems	Solicitar asistencia de un administrador del sistema
500	InternalServerError	FailureSearchQuickManagement	Solicitar asistencia de un administrador del sistema

Funciones

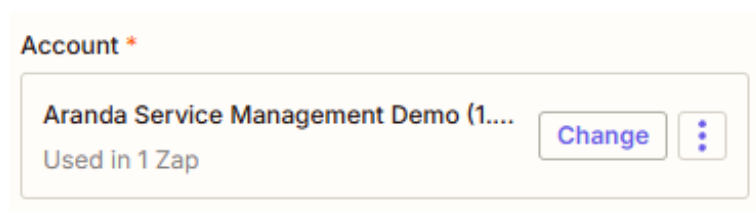
Creación de Casos

Para crear casos mediante el conector **Aranda Service Management** tenga en cuenta los siguientes pasos:

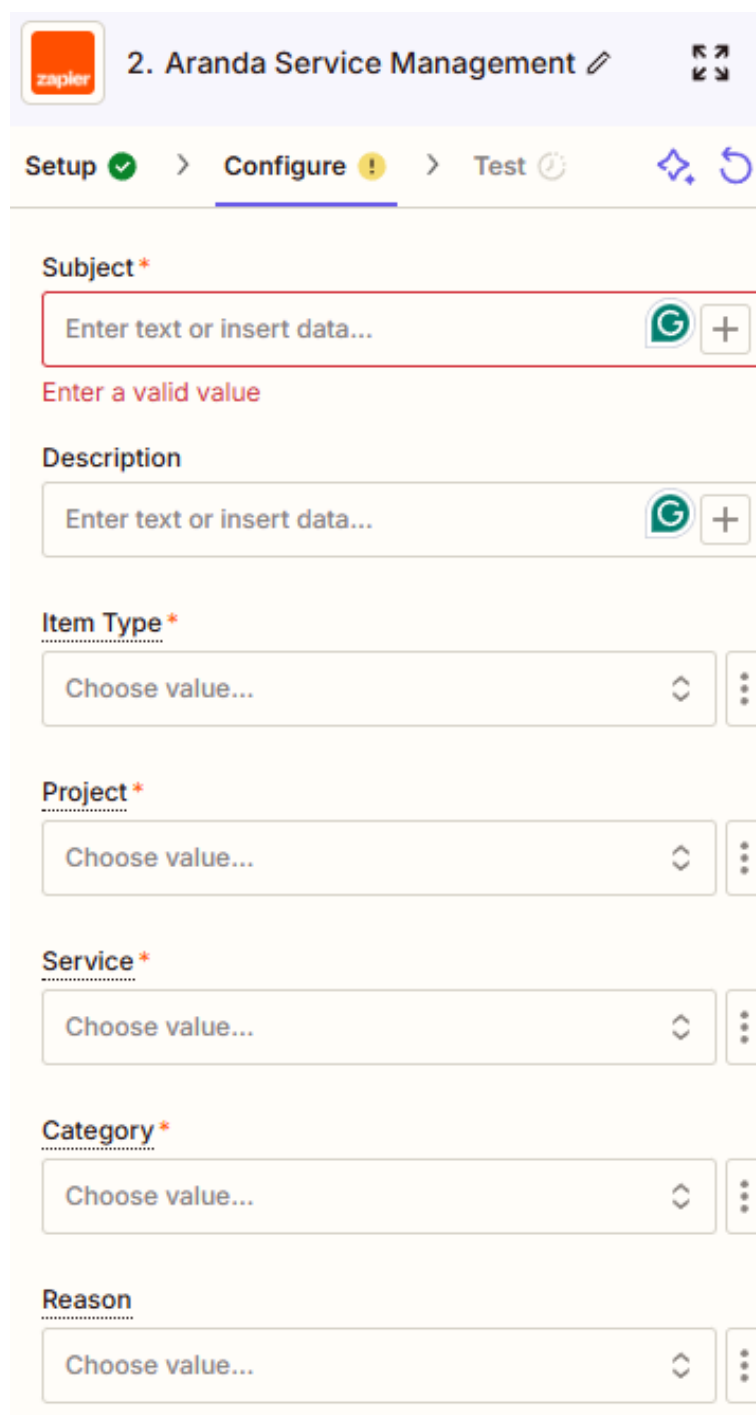
- 1. Seleccione la función **Create case** en *Action event*



2. Establezca una conexión en *Account*.



3. Ingresa a *Configure*.



4. Escriba o relacione un campo para las propiedades Subject (título del caso) y Description (descripción del caso).

5. Seleccione el tipo de caso que desea crear:

- Tipo de caso
- Incidents
- Problem
- Change
- ServiceCall
- Release

6. Seleccione, escriba o relacione un campo para las propiedades obligatorias:

- Project
- Service
- Category

7. Seleccione, escriba o relacione un campo para las propiedades del caso:

Propiedades caso

Reason

Group

Responsible

Company

Provider

Applicant ID

Client ID

CI ID

Registry type

Urgency

Impact

Organizational area

[Additional fields](#)

8. Las propiedades [Applicant](#), [Client](#) y [CI](#) se pueden agregar mediante Search Step

Applicant

2. Applicant ID: 3

+

⋮

+ Add search step

Client

3. Client ID: 105

+

⋮

+ Add search step

CI

4. CI ID: 4149

+

⋮

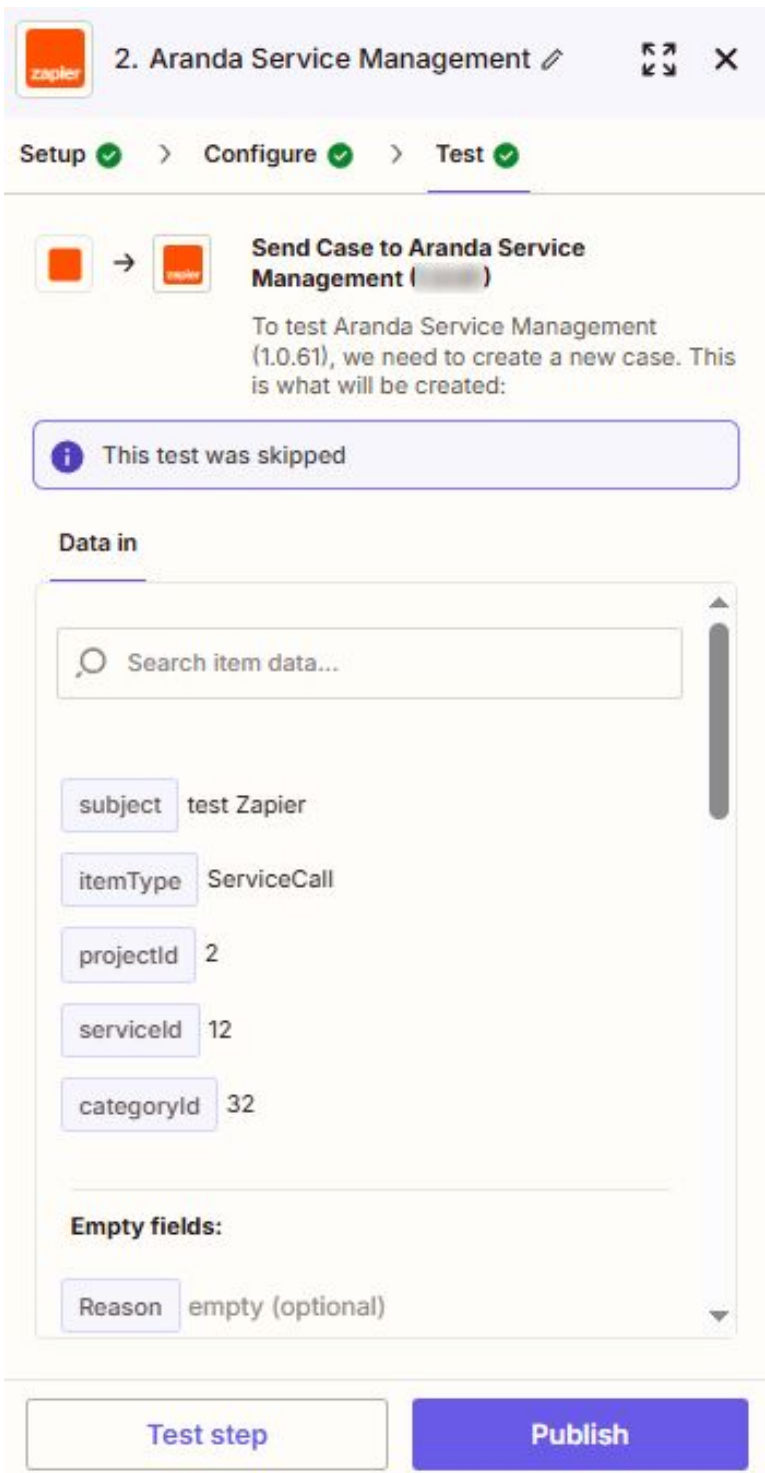
+ Add search step

Campos adicionales

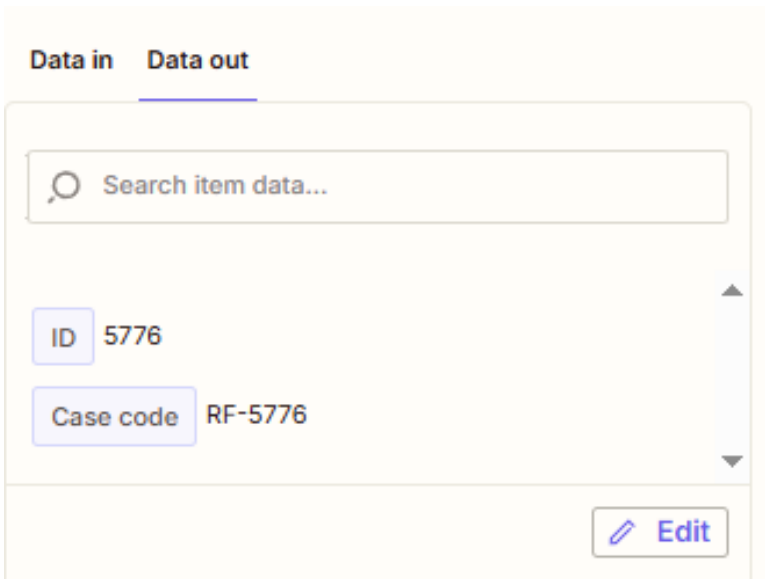
Los valores para los campos adicionales se agregan como se muestra en la siguiente sección: [Campos adicionales](#)

Las propiedades que se agregan mediante la selección de una lista desplegable dependen entre si; Por ejemplo, la propiedad **Service** depende de la propiedad **Project**, debido a que se asocian los servicios a un proyecto de ASMS.

8. Ejecute las pruebas del conector y verifique la respuesta:



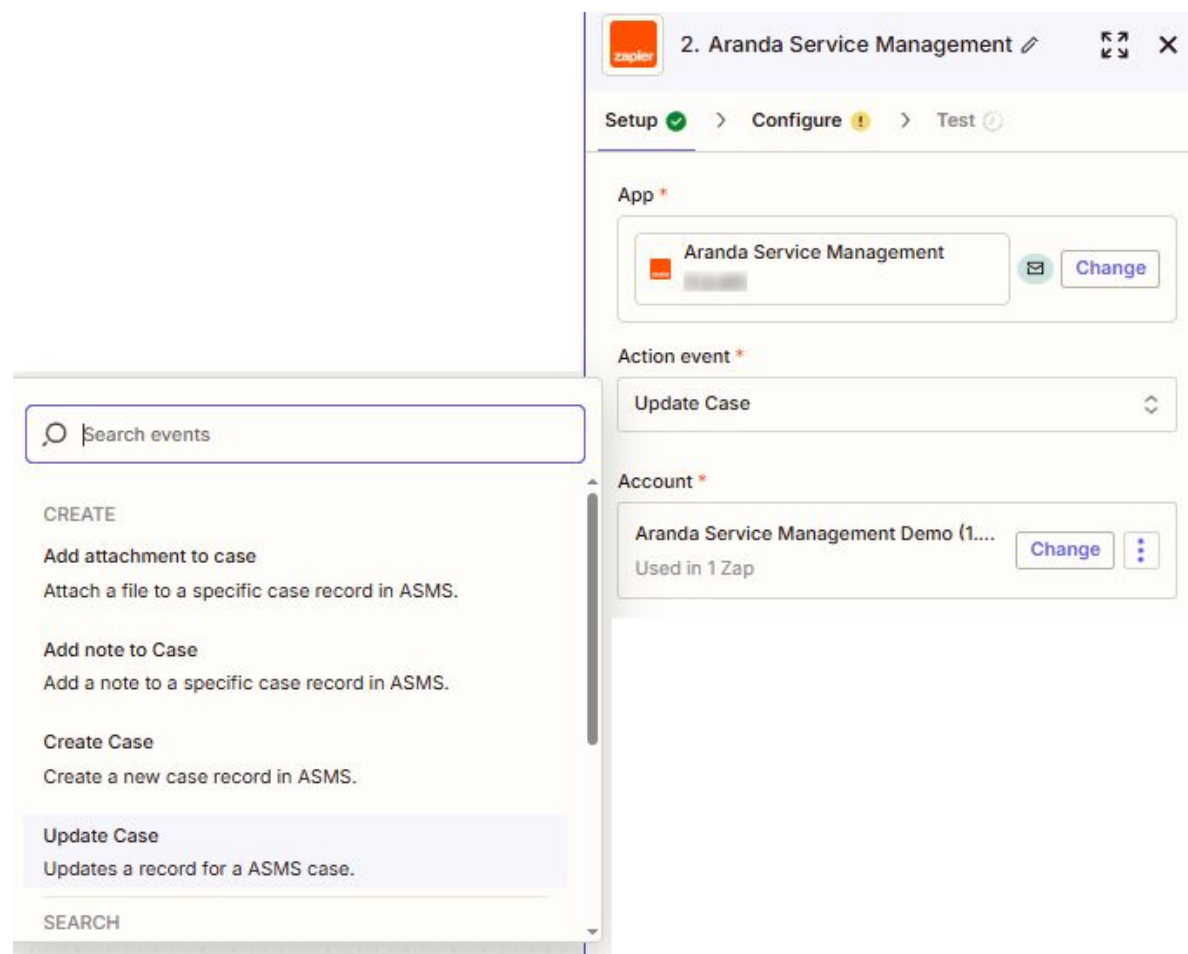
9. Puedes verificar la creación del caso :



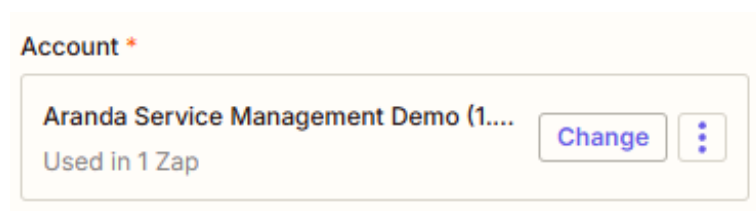
Actualización de Casos

Para actualizar casos mediante el conector Aranda Service Management tenga en cuenta los siguientes pasos:

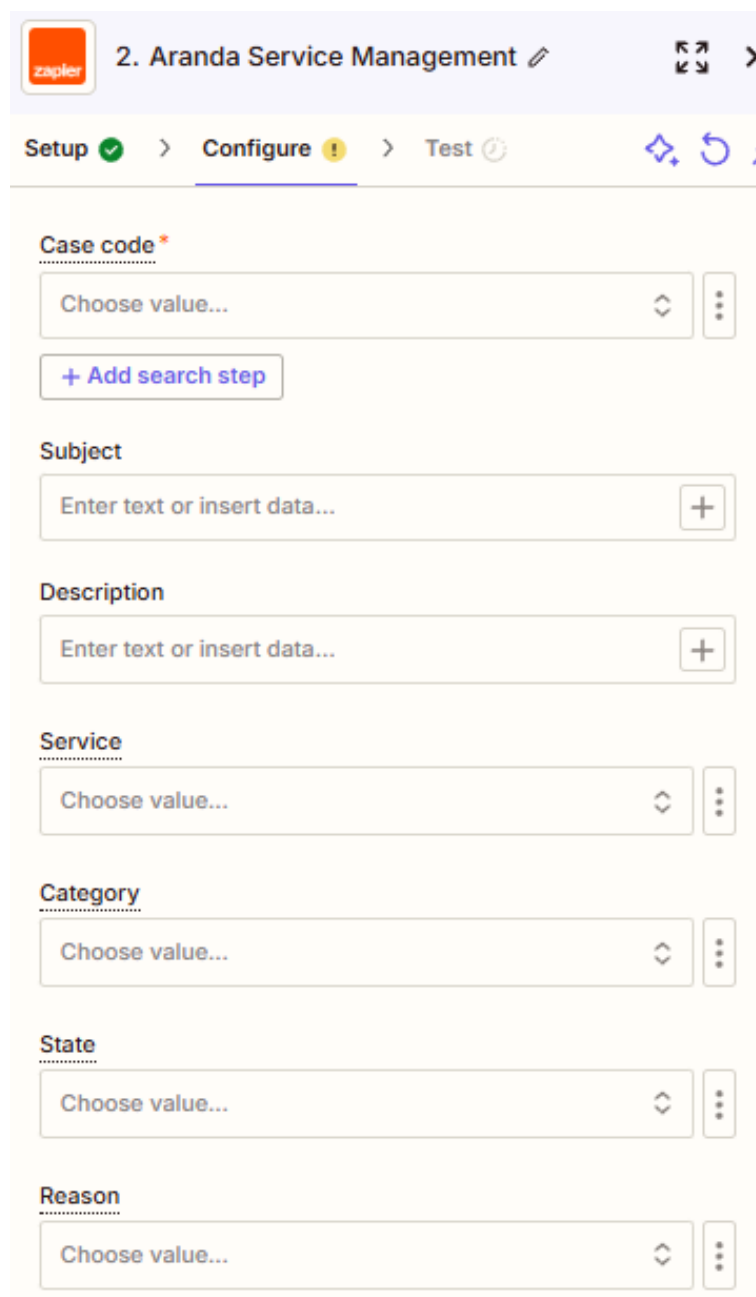
1. Seleccione la función **Update Case** en *Action event*



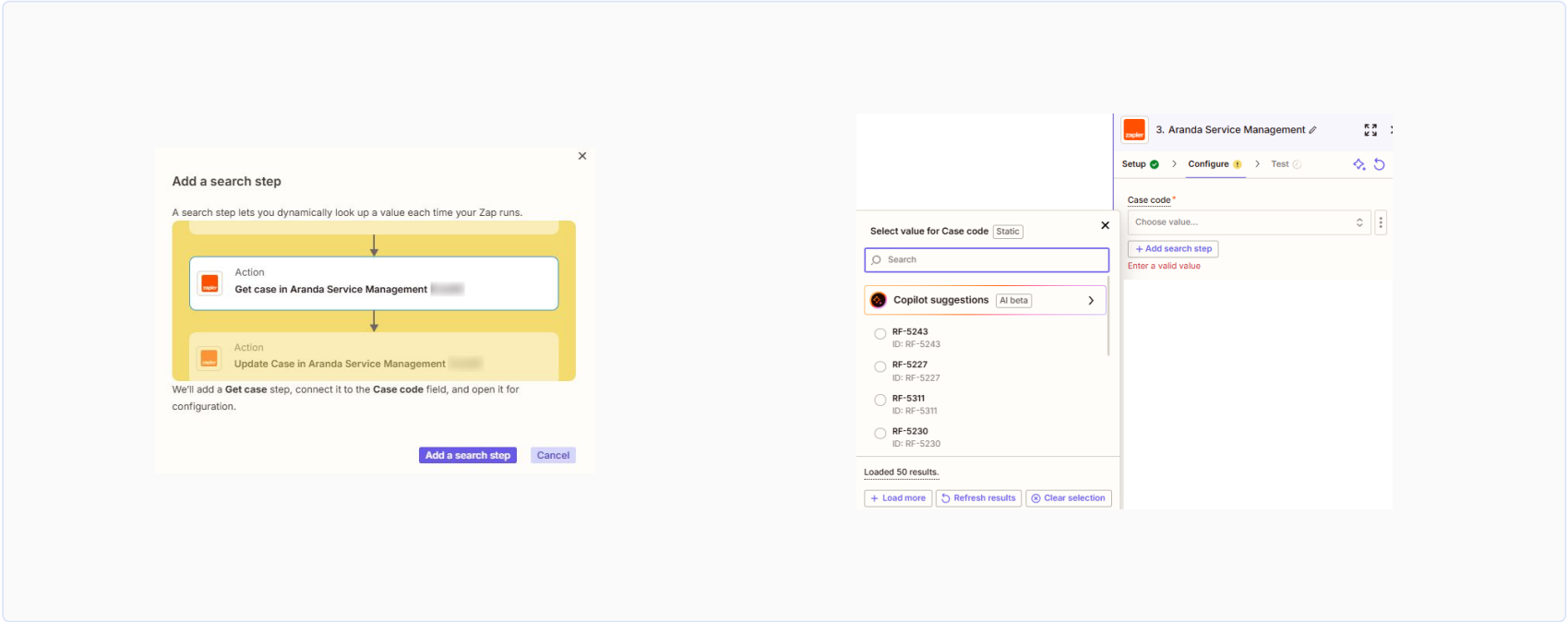
2. Establezca una conexión en *Account*.



3. Ingrese a *Configure*.



4. Agregue un paso de búsqueda o seleccione un caso de la lista



5. Seleccione, escriba o relacione un campo para las propiedades del ticket que desea actualizar:

Propiedades caso

Subject

Description

Solution

Service

Category

Status

Reason

Group

Responsible

Applicant ID

Client ID

CI ID

Company

Provider

Organizational area

Registry type

Urgency

Impact

[Additional fields](#)

6. Las propiedades [Applicant](#), [Client](#) y [CI](#) se pueden agregar mediante Search Step

Applicant

2. Applicant ID: 3

+

⋮

+ Add search step

Client

3. Client ID: 105

+

⋮

+ Add search step

CI

4. CI ID: 4149


+

⋮

+ Add search step




Las propiedades que se agregan mediante la selección de una lista desplegable dependen entre si; Por ejemplo, la propiedad Service depende de la propiedad Project, debido a que se asocian los servicios a un proyecto de ASMS.



5. Ejecute las pruebas del conector:


2. Update Case [✎](#)

↗

✕

Setup  >
Configure  >
Test 


→


Send updateCase to Aranda Service Management (1.0.61)

To test Aranda Service Management (1.0.61), we need to create a new updatecase. This is what will be created:

Data in

🔍

Search item data...

subject

test case update

Empty fields:

Service

empty (optional)

Category

empty (optional)

State

empty (optional)

Reason

empty (optional)

Group

empty (optional)

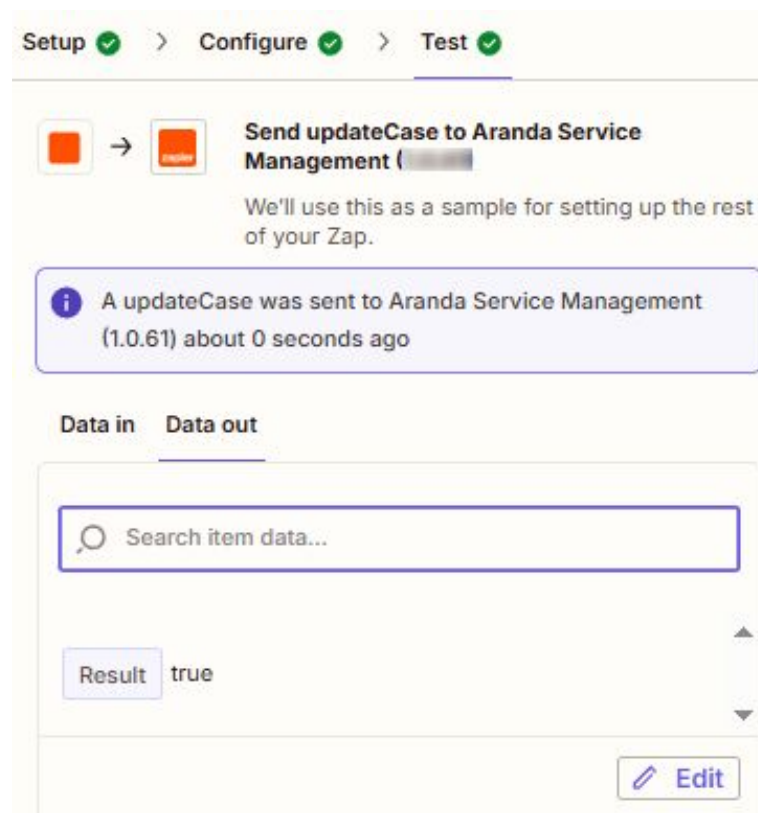
Responsible

empty (optional)

Skip test

Test step

6. Verifique la respuesta:



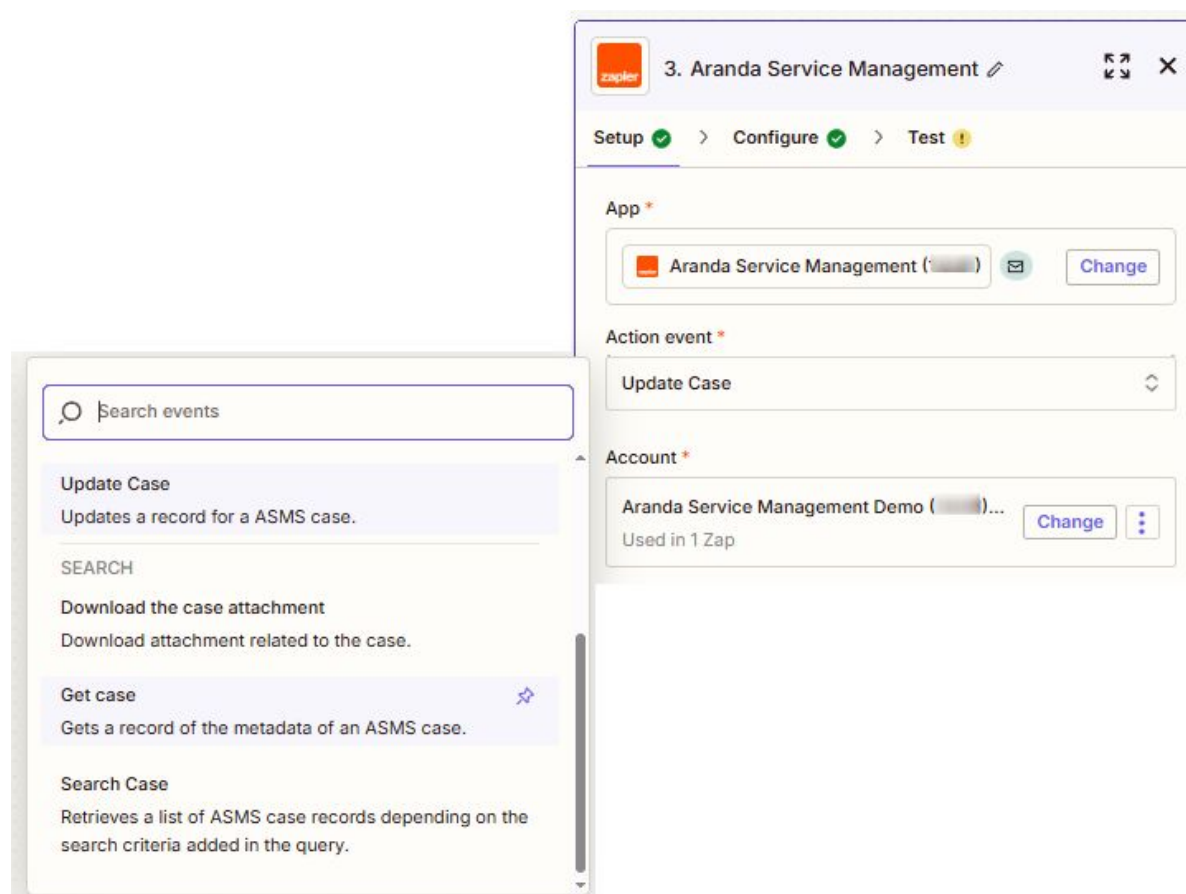
Obtener Caso

Para obtener los detalles del caso mediante el conector **Aranda Service Management** tenga en cuenta los siguientes pasos:

1. Obtenga el Id By Project (ingrese al entorno de ASMS para obtener el id del caso).



2. Seleccione la función Get case en *Action event*



3. Establezca una conexión en *Account*.

Account *

Aranda Service Management Demo (1....

Change

Used in 1 Zap

4. Ingrese a *Configure*.

zapier

2. Aranda Service Management

Setup ✓ > Configure ! > Test ⌚

Case code *

Enter text or insert data...

+

Enter a valid value

5. Ingrese el valor obligatorio:

- Case code

Obtendrá como respuesta:

zapier

2. Aranda Service Management

CI

UC

Company

Client

OLA

Priority

Provider

Registry type

↑

↓

Navigate

←

→

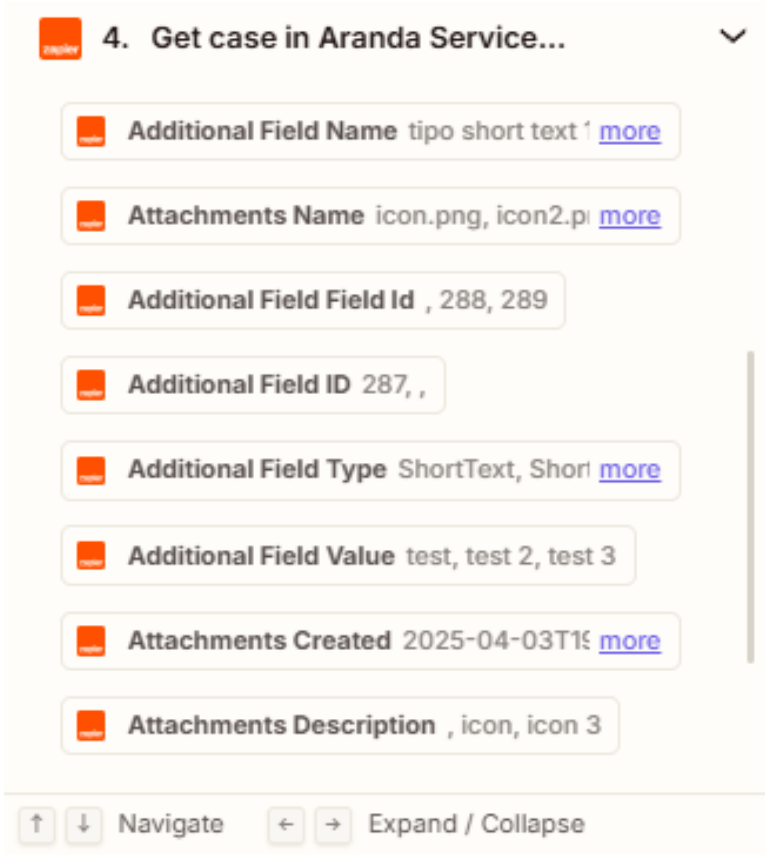
Expand / Collapse

Nombre	Identificador	Tipo	Descripción
Additional Fields	additionalFields	array	Campos adicionales del caso, según el caso recuperado
Attachments	attachments	array	Archivos adjuntos al caso
Applicant ID	applicantId	integer	Identificador del solicitante
Author ID	authorId	integer	Identificador autor
Author	authorName	string	Nombre autor
Id by project	idByProject	string	Identificador por proyecto del caso
Case ID	id	integer	Identificador caso
Case Type ID	itemTypeId	integer	Identificador del tipo de caso

Progress	currentProgress	integer	Progreso
Nombre	Identificador	Tipo	Descripción
Project ID	projectId	integer	Identificador proyecto
Project	projectName	string	Nombre del proyecto
Provider ID	providerId	integer	Identificador del proveedor
Provider	providerName	string	Nombre del proveedor
Real Cost	realCost	number	Costo real
Real Date	realDate	string	Fecha real
Reason ID	reasonId	integer	Identificador de la razón de cambio
Reason	reasonName	string	Nombre de la razón de cambio
Registry Date	openedDate	string	Fecha de registro
Registry Type ID	registryTypeId	integer	Identificador del tipo de registro
Registry Type	registryTypeName	string	Nombre del tipo de registro
Responsible ID	responsibleId	integer	Identificador del responsable
Responsible	responsibleName	string	Nombre del responsable
Risk ID	riskId	integer	Identificador del riesgo
Risk	riskName	string	Nombre del riesgo
Service ID	serviceId	integer	Identificador Servicio
Service	serviceName	string	Nombre Servicio
SLA ID	slId	integer	Identificador SLA
SLA	slaName	string	Nombre del SLA
Solution	commentary	string	Solución del caso
Status ID	statId	integer	Identificador del estado
Status	stateName	string	Nombre del estado
Subject	subject	string	Asunto del caso
UC ID	ucId	integer	Identificador UC
UC	ucName	string	Nombre de UC
Urgency ID	urgencyId	integer	Identificador de la urgencia
Urgency	urgencyName	string	Nombre de la urgencia

Campos Adicionales

La información relacionada a los campos adicionales se presenta como un array:



Donde:

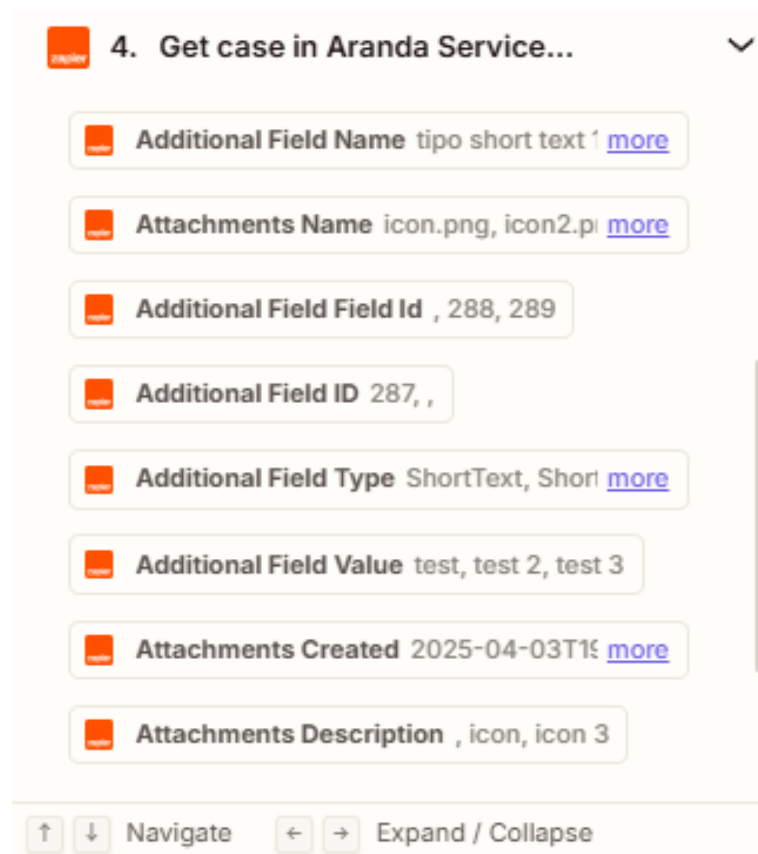
- Additional Field Id: Id del campo adicional.
- Additional Field [Type](#): Tipo de campo adicional.
- Additional Field Name: Nombre del campo adicional.
- Additional Field Value: Valor del campo adicional, los valores que retorna son similares a los ingresados cuando se crea o se actualiza un registro, este valor depende del tipo de campo, para mas información consulte: [Campos adicionales](#)

El API responde con el JSON, si requiere manejar la información mediante código:

```
{
  "additionalField": [
    {
      "id": 0,
      "type": "",
      "name": "",
      "value": ""
    }
  ]
}
```

Archivos Adjuntos

La información relacionada a los archivos adjuntos se presenta como un array:



Donde:

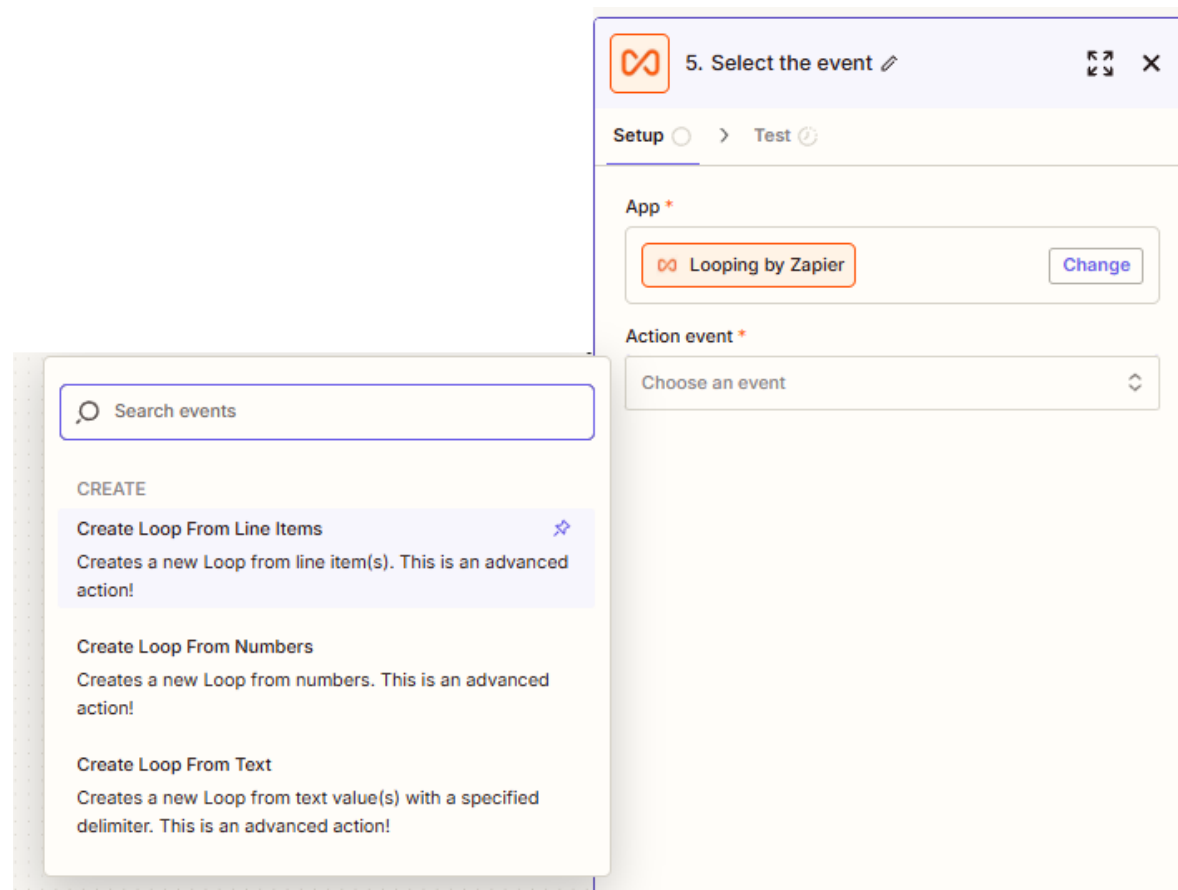
- Attachments Id: Corresponde al identificador del sistema para el archivo adjunto.
- Attachments Name: Corresponde al nombre del archivo adjunto.
- Attachments Size: Corresponde al tamaño en bytes del archivo adjunto.
- Attachments Created: Corresponde a la fecha de creación del archivo adjunto.
- Attachments Is Public: Determina si el archivo adjunto es publico.
- Attachments Description: Determina si el archivo adjunto es publico.

El API responde con el JSON, si requiere manejar la información mediante código:

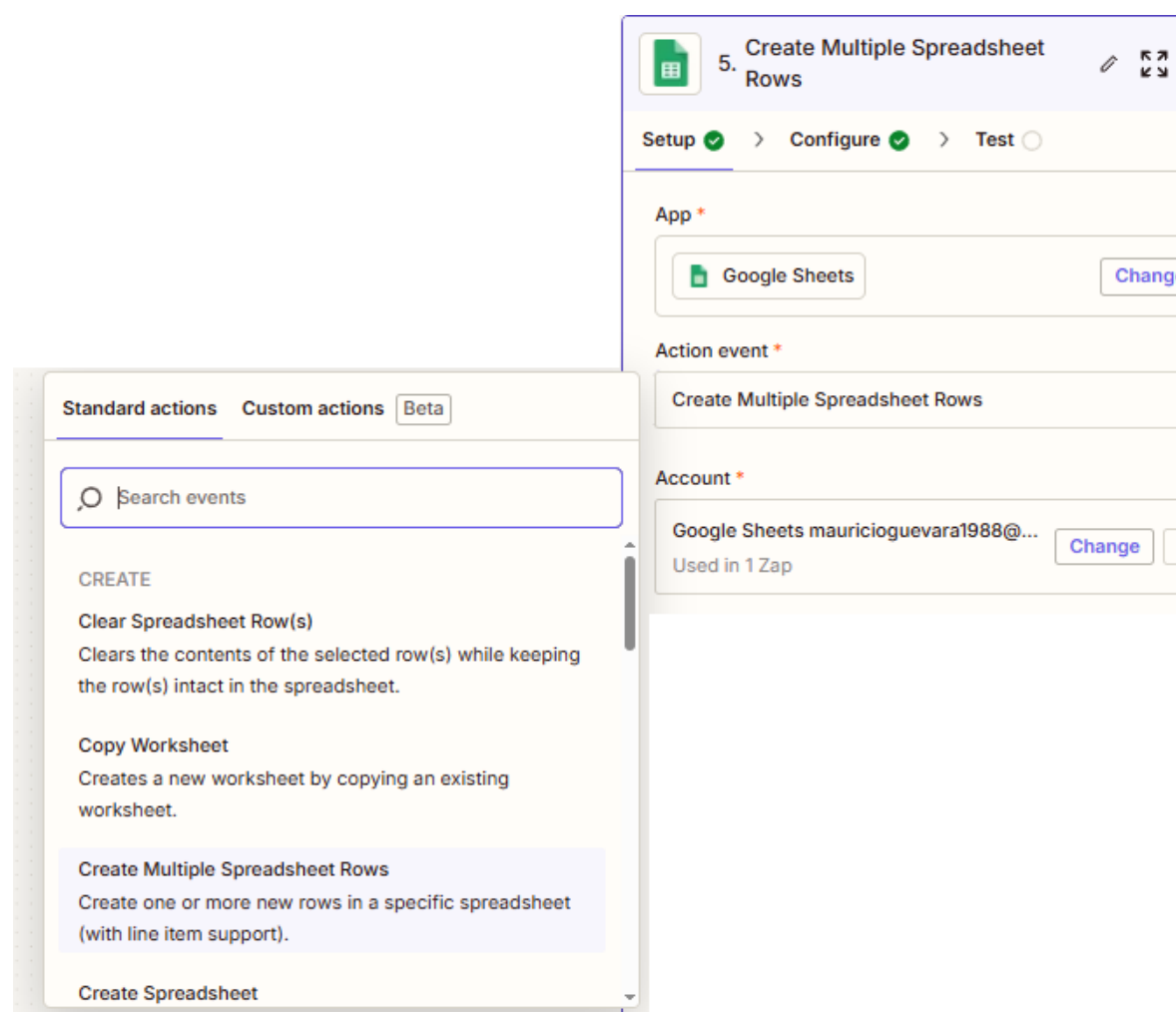
```
{
  "attachments": [
    {
      "description": "",
      "id": 0,
      "isPublic": true,
      "name": "",
      "size": 0,
      "created": "2025-04-25T16:46:20.49+00:00"
    }
  ]
}
```

Arrays en Zapier

Zapier proporciona los siguientes conectores para el [manejo de arrays](#):



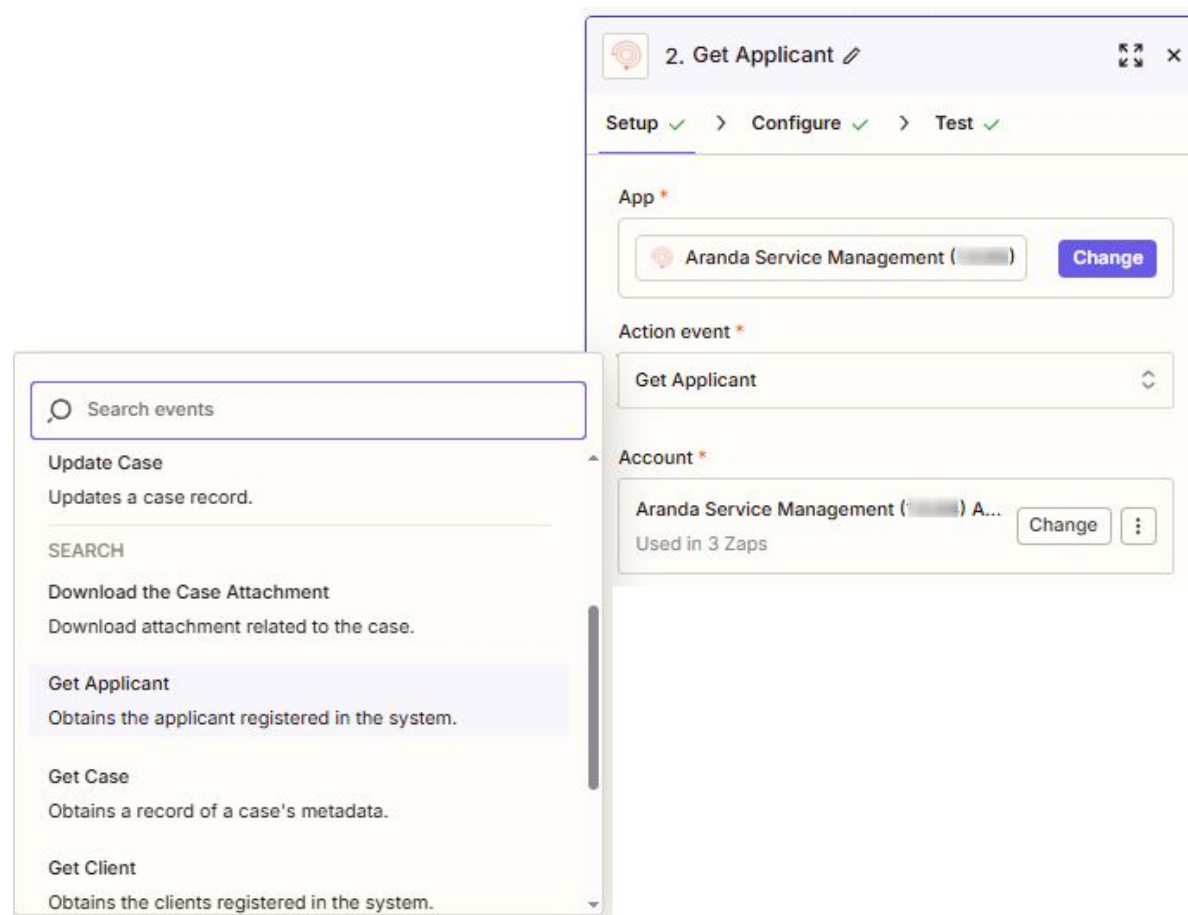
Algunos conectores de Zapier permiten el manejo de :



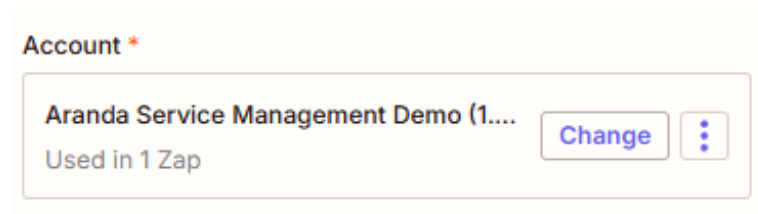
Obtener Solicitante

Para Obtener los usuarios con clasificación “Solicitante” mediante el conector **Aranda Service Management** tenga en cuenta los siguientes pasos:

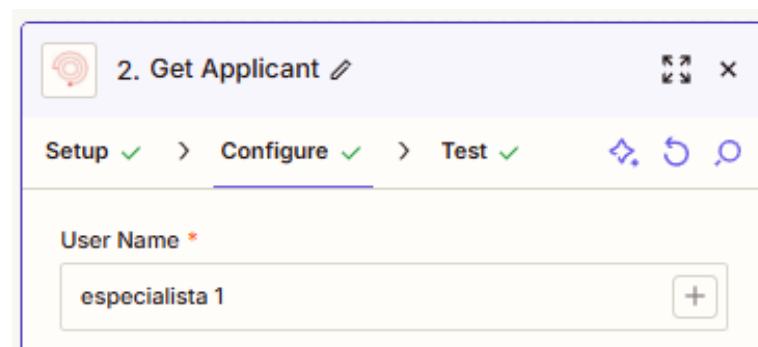
1. Seleccione la función **Get Applicant** en *Action event*



2. Establezca una conexión en *Account*.



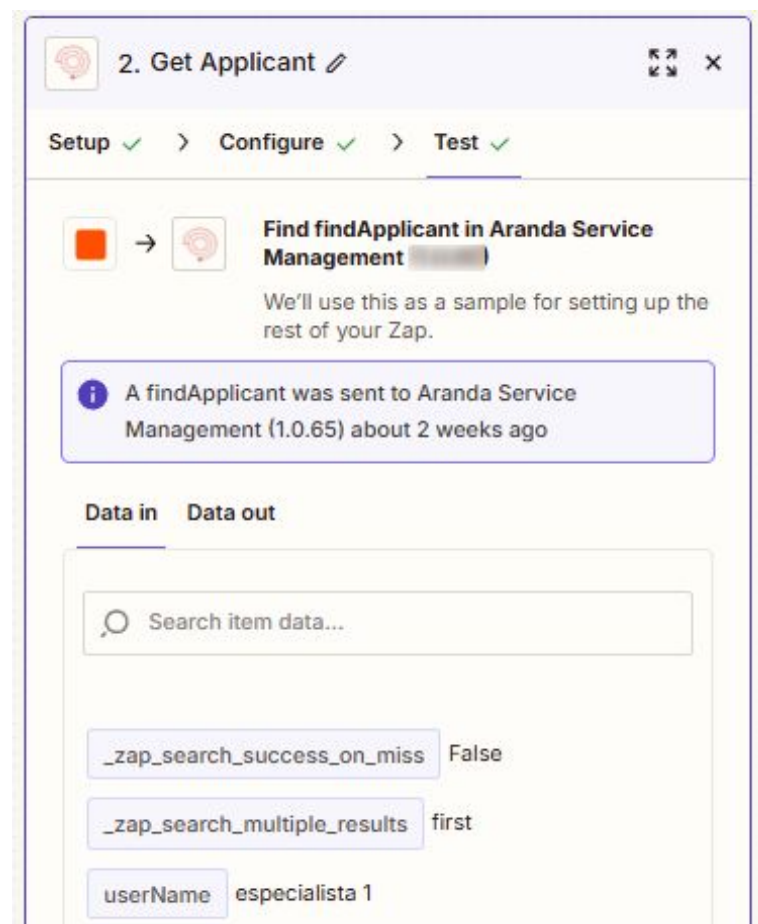
3. Ingrese a *Configure*.



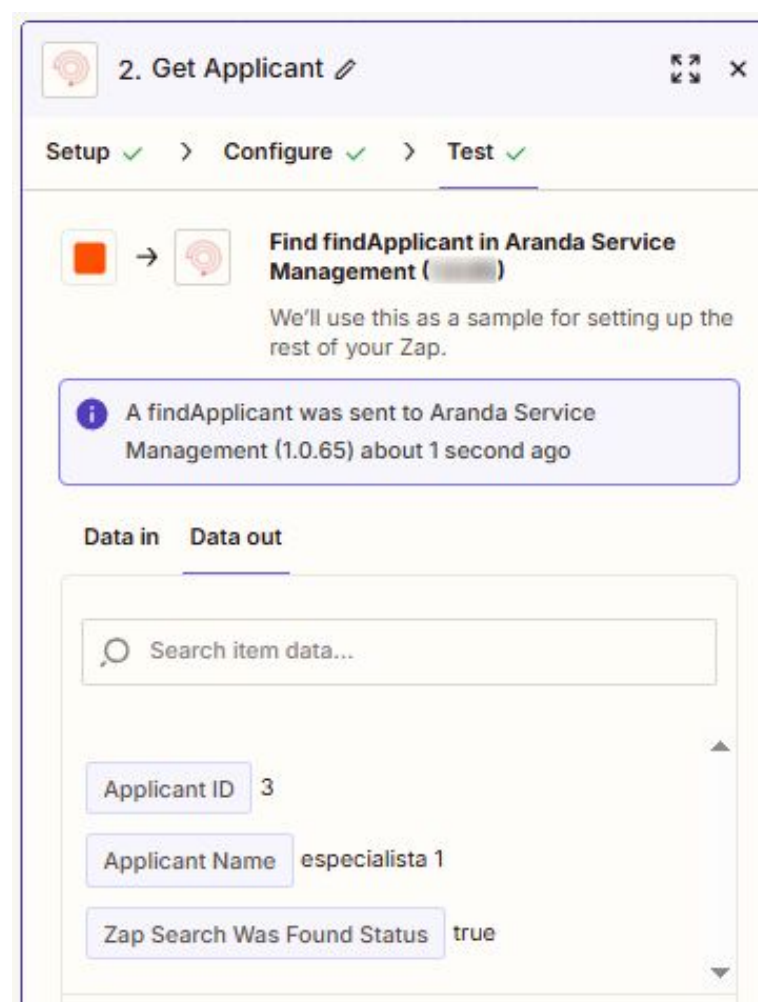
4. Ingrese el valor obligatorio:

- User Name

5. Ejecute las pruebas del conector:



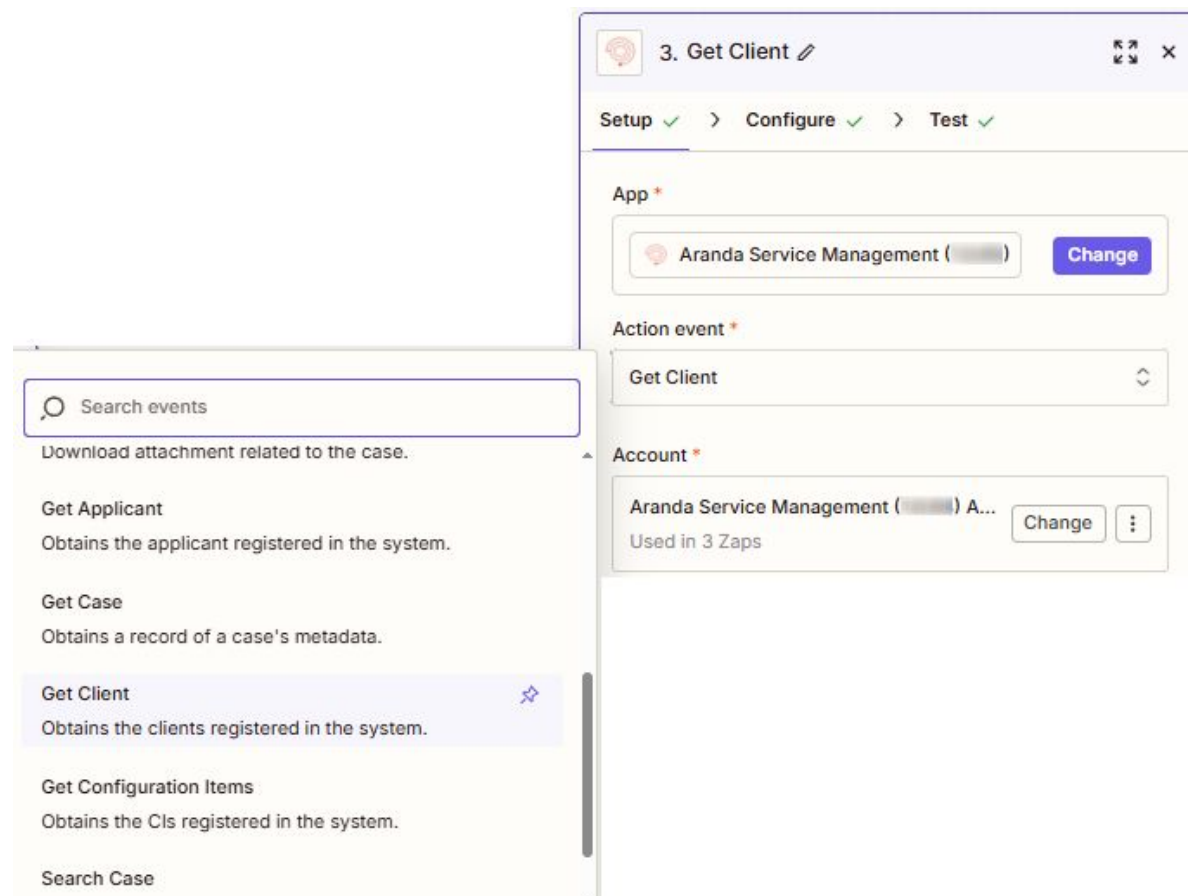
6. Verifique la respuesta:



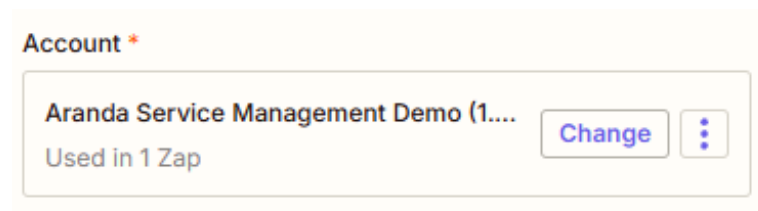
Obtener Cliente

Para Obtener los usuarios con clasificación "Cliente" mediante el conector Aranda Service Management tenga en cuenta los siguientes pasos:

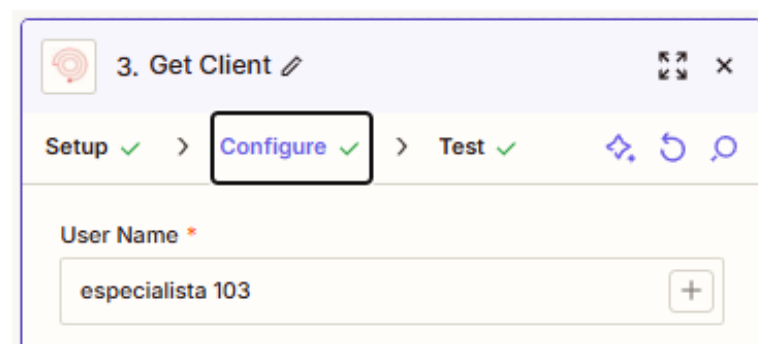
1. Seleccione la función Get Client en *Action event*



2. Establezca una conexión en *Account*.



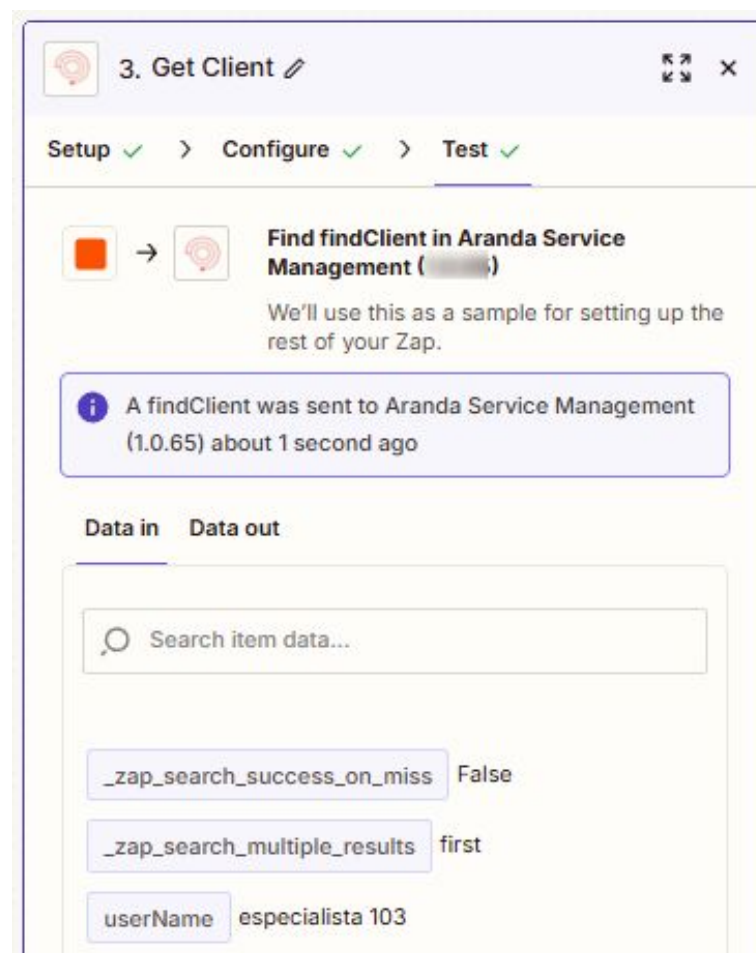
3. Ingrese a *Configure*.



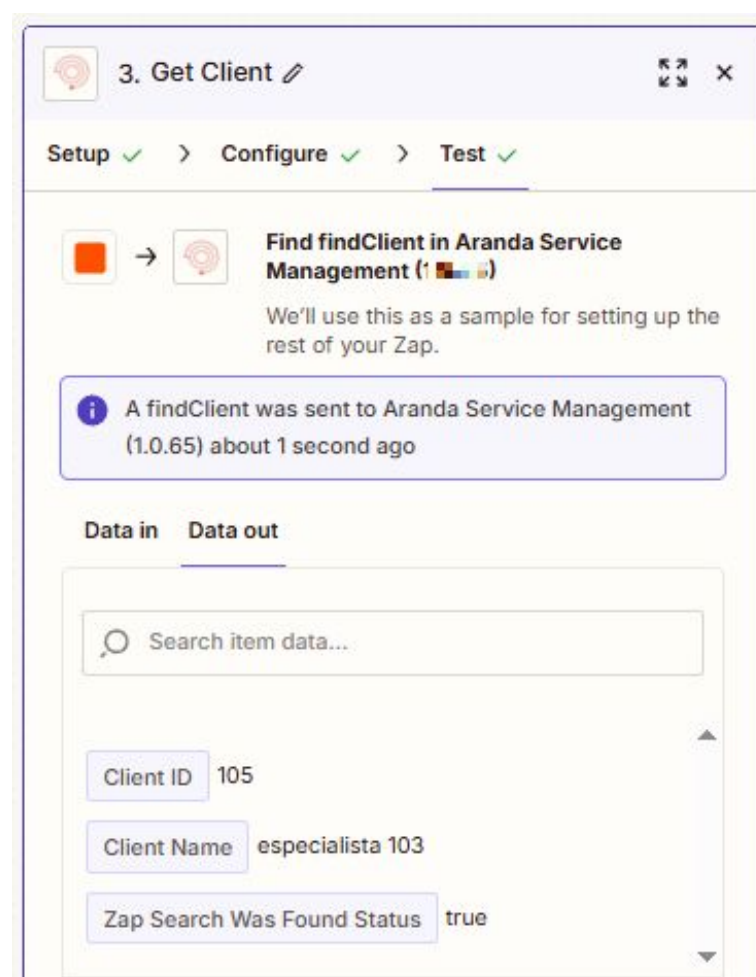
4. Ingrese el valor obligatorio:

- User Name

5. Ejecute las pruebas del conector:



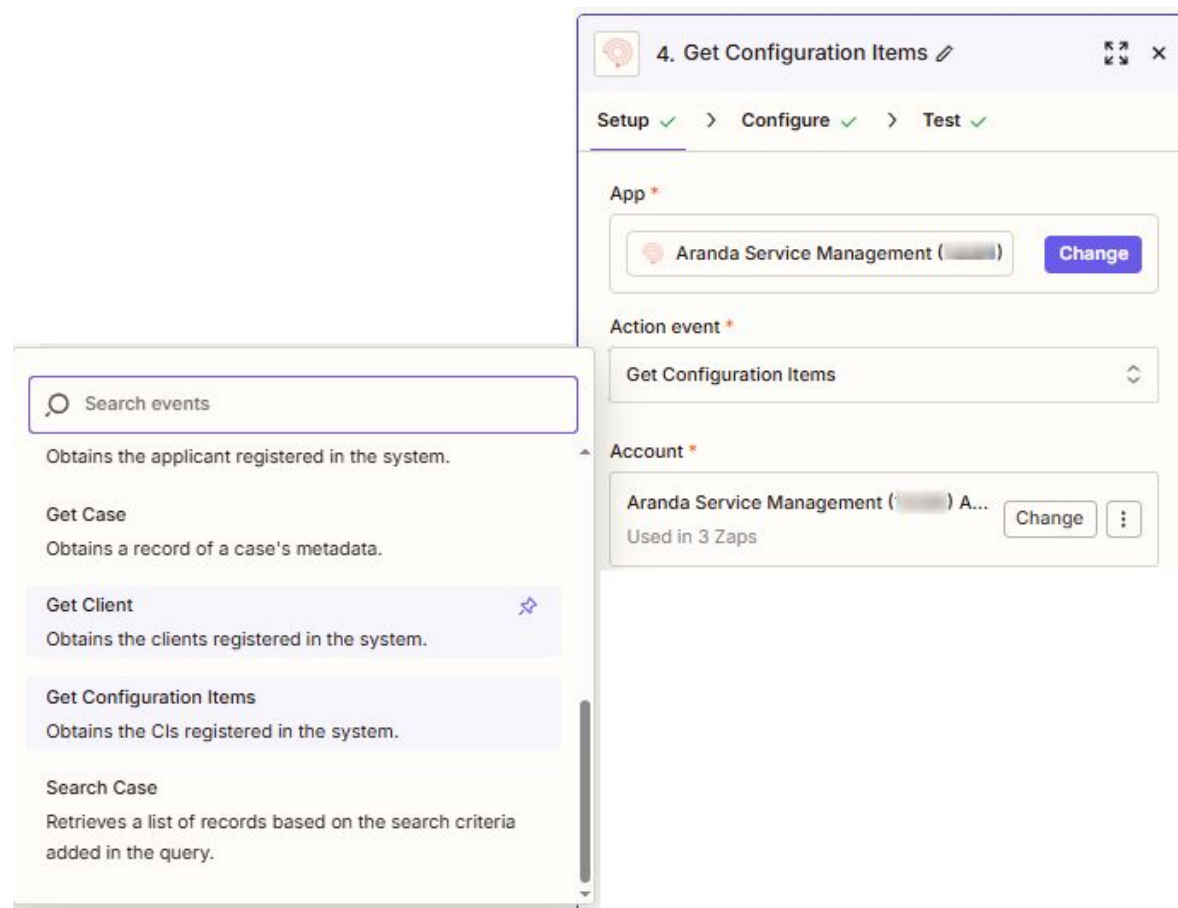
6. Verifique la respuesta:



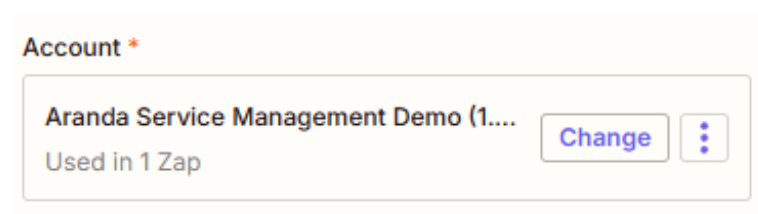
Obtener Elementos de Configuración

Para Obtener los Elementos de Configuración mediante el conector **Aranda Service Management** tenga en cuenta los siguientes pasos:

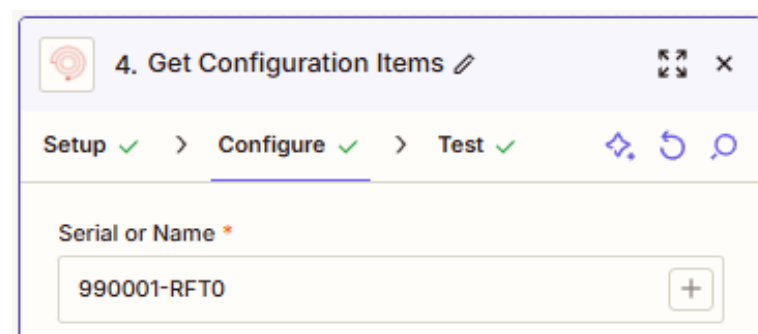
1. Seleccione la función **Get Configuration Item** en *Action event*



2. Establezca una conexión en *Account*.



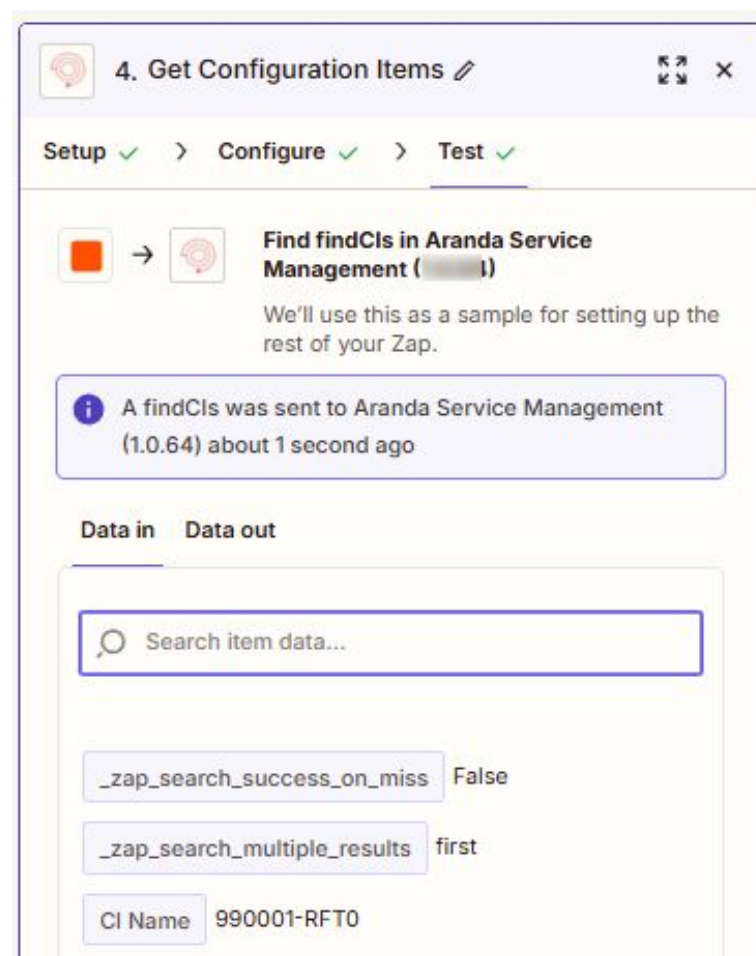
3. Ingrese a *Configure*.



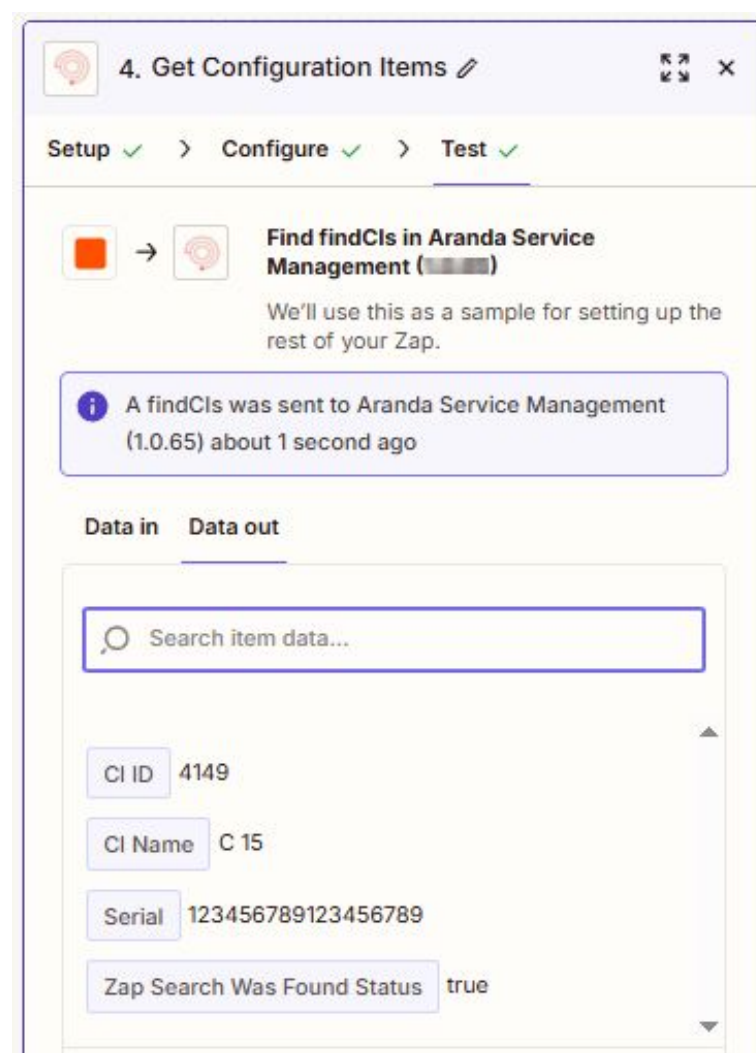
4. Ingrese el valor obligatorio:

- Serial or Name

5. Ejecute las pruebas del conector:



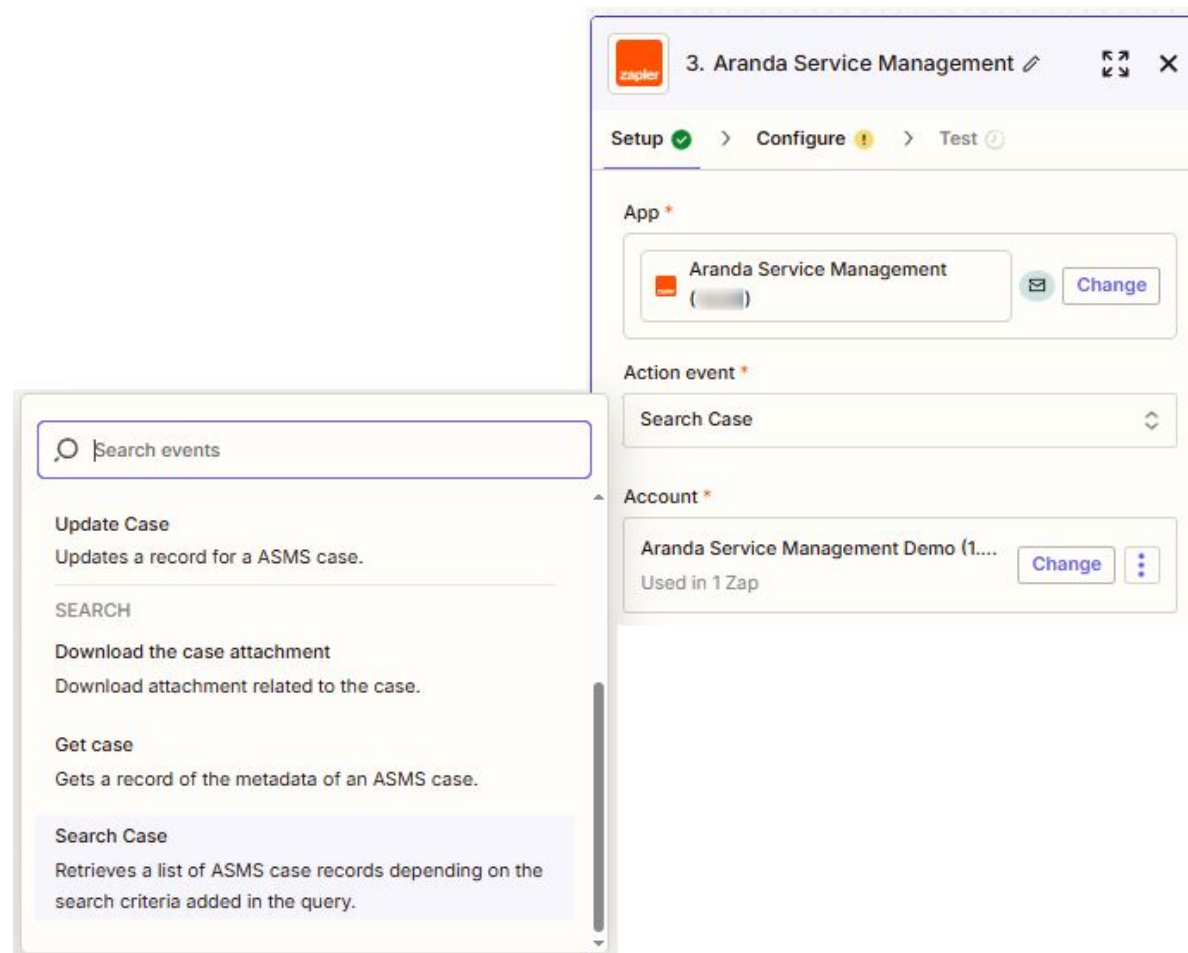
6. Verifique la respuesta:



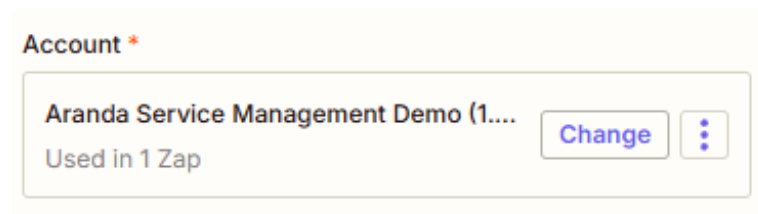
Buscar Casos

Para buscar casos mediante el conector Aranda Service Management tenga en cuenta los siguientes pasos:

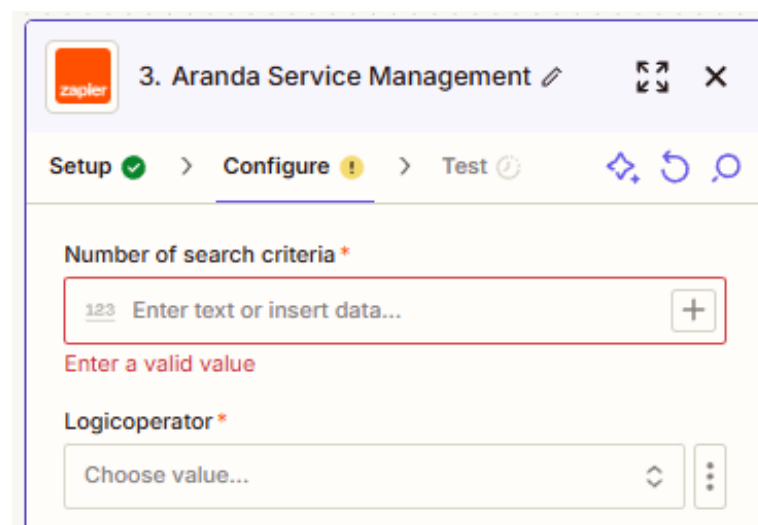
1. Seleccione la función Search case en *Action event*



2. Establezca una conexión en *Account*.




3. Ingrese a *Configure*.



4. Escriba el numero de criterios de búsqueda en el campo **Number of search criteria**, este parámetro creara de forma dinámica los campos "Field to filter", "Search Operator" y "Value to find" para la búsqueda:

5. Seleccione en el campo **Logic Operator** el tipo de relación que tendrán los criterios de búsqueda: **Or** o **And**.


3. Aranda Service Management

Setup
Configure
Test

Number of search criteria *

123
2

Logicoperator *

And

1

Field to filter *

Choose value...

Search Operator *

Choose value...

Value to find *

Enter text or insert data...

2

Field to filter *

Choose value...

Search Operator *

Choose value...

Value to find *

Enter text or insert data...

6. Seleccione los campos por los cuales se buscarán los casos enField to filter.

Nombre	Tipo de Campo
Commentary	String
Description	String
Subject	String
ApplicantName	String
AuthorName	String
CategoryName	String
CiName	String
CompanyName	String
CustomerName	String
GroupName	String
IdByProject	String
ImpactName	String
ItemTvneName	String

ModelName	String
ModifierName	String
OlaName	String
PriorityName	String
ProjectName	String
ProviderName	String
ReasonName	String
RegistryTypeName	String
ResponsibleName	String
ServiceName	String
SlaName	String
StateName	String
UcName	String
UnitName	String
UrgencyName	String
ApplicantId	PropertyIdentifier
AuthorId	PropertyIdentifier
CategoryId	PropertyIdentifier
Cild	PropertyIdentifier
CompanyId	PropertyIdentifier
ConsoleType	PropertyIdentifier
CustomerId	PropertyIdentifier
GroupId	PropertyIdentifier
ImpactId	PropertyIdentifier
InterfaceId	PropertyIdentifier
ModelId	PropertyIdentifier
ModifierId	PropertyIdentifier
OlId	PropertyIdentifier
PriorityId	PropertyIdentifier
ProjectId	PropertyIdentifier

ProviderId	PropertyIdentifier
Nombre	Tipo de Campo
ReasonId	PropertyIdentifier
RegistryTypeId	PropertyIdentifier
ResponsibleId	PropertyIdentifier
ServiceId	PropertyIdentifier
SlId	PropertyIdentifier
StatId	PropertyIdentifier
UcId	PropertyIdentifier
UnitId	PropertyIdentifier
UrgencyId	PropertyIdentifier
OpenedDate	DateTime

zapier

3. Aranda Service Management

Setup ✓ > Configure ! > Test ⌚ ⚙️ ↺ ↻ 🔍

Number of search criteria *

123 1 🔄 +

Logic Operator *

And ↕ ⋮

1

Field to filter *

Choose value... ↕ ⋮

Search Operator *

Choose value... ↕ ⋮

Value to find *

Enter text or insert data... +

Enter a valid value

Successful if no search results are found

No, mark "safely halted" and skip steps that us... ↕ ⋮

Select value for Field to filter Static

🔍 Search

☐ Description
ID: Description

☐ Subject
ID: Subject

☐ ApplicantName
ID: ApplicantName

☐ AuthorName
ID: AuthorName

☐ CategoryName
ID: CategoryName

6. Seleccione un operador de búsqueda en Search Operator.

- "EqualTo (Igual a)"
- "NotEqualTo (No igual a)"
- "GreaterThan (Mayor que)"
- "GreaterThanOrEqualTo (Mayor que o igual a)"
- "LessThan (Menos que)"
- "LessThanOrEqualTo (Menos que o igual a)"
- "Like (Contiene)"

Nota: el operador de búsqueda se asigna según el tipo de campo, el conector retorna *BadRequest* si no se asigna como se muestra a continuación:

los campos tipo **String** solo pueden usar los siguientes operadores de búsqueda:

- EqualTo
- Like
- NotEqualTo

los campos tipo **DateTime** solo pueden usar los siguientes operadores de búsqueda:

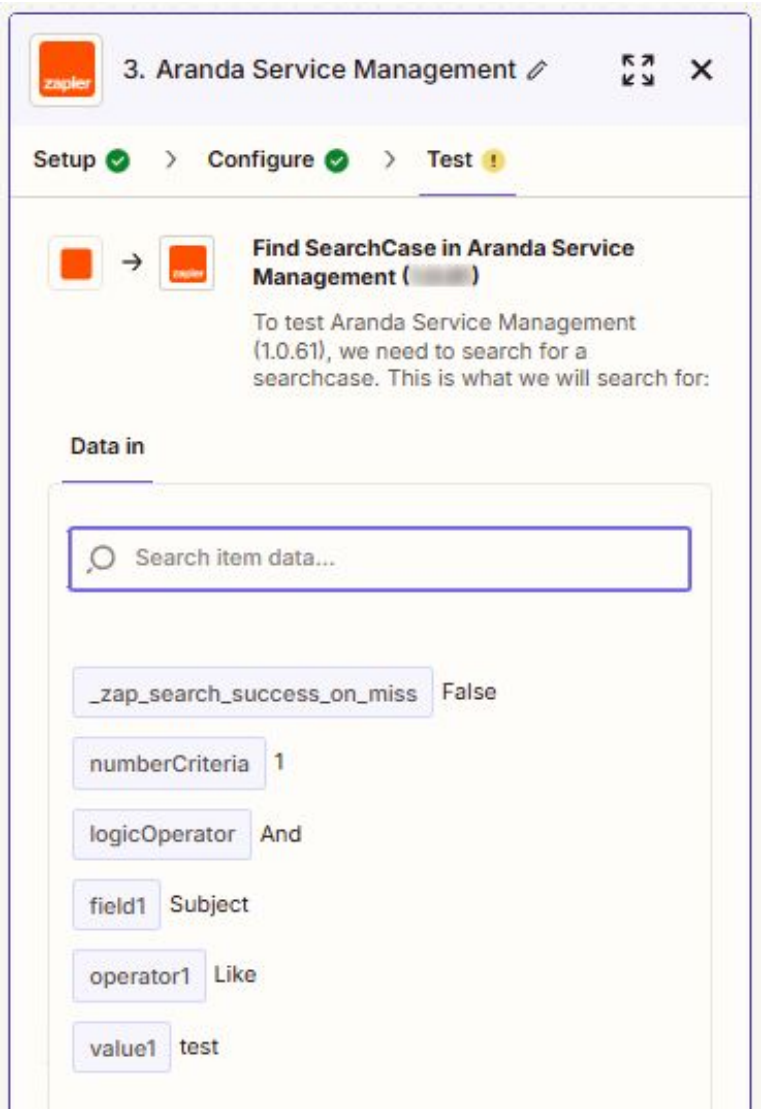
- `EqualTo`
- `NotEqualTo`
- `GreaterThan`
- `GreaterThanOrEqualTo`
- `LessThan`
- `LessThanOrEqualTo`

los campos tipo **PropertyIdentifier** solo pueden usar los siguientes operadores de búsqueda:

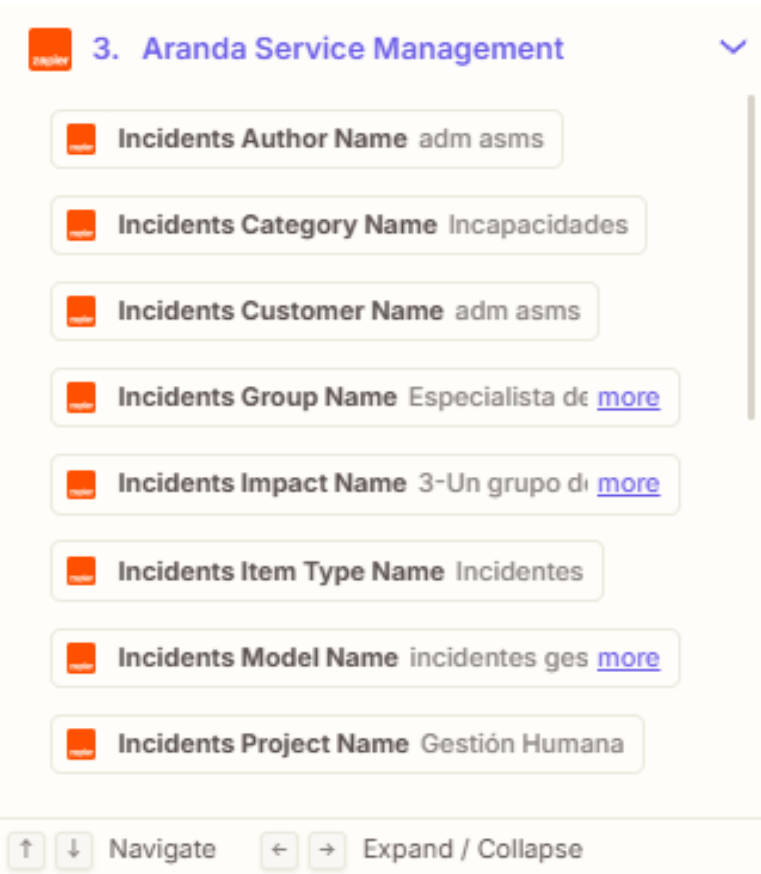
- `EqualTo`
- `NotEqualTo`

7. Escriba el valor que contendrá el campo.

8. Ejecute las pruebas del conector y verifique la respuesta:



9.El conector retorna un array con los casos relacionados a los criterios de búsqueda agregados:



```
{
```

```
"count": 1,
"cases": [
  {
    "authorId": 0,
    "authorName": "",
    "categoryId": 0,
    "categoryName": "",
    "description": "",
    "groupId": 0,
    "groupName": "",
    "id": 0,
    "idByProject": "",
    "impactId": 0,
    "impactName": "",
    "itemType": "",
    "itemTypeId": 0,
    "itemTypeName": "",
    "modelId": 0,
    "modelName": "",
    "openedDate": "DateTime ISO 8601",
    "projectId": 0,
    "projectName": "",
    "reasonId": 0,
    "reasonName": "",
    "receptorId": 0,
    "receptorName": "",
    "responsibleId": 0,
    "responsibleName": "",
    "servicId": 0,
    "serviceName": "",
    "slId": 0,
    "slName": "",
    "statId": 0,
    "stateName": "",
    "subject": ""
  }
]
```

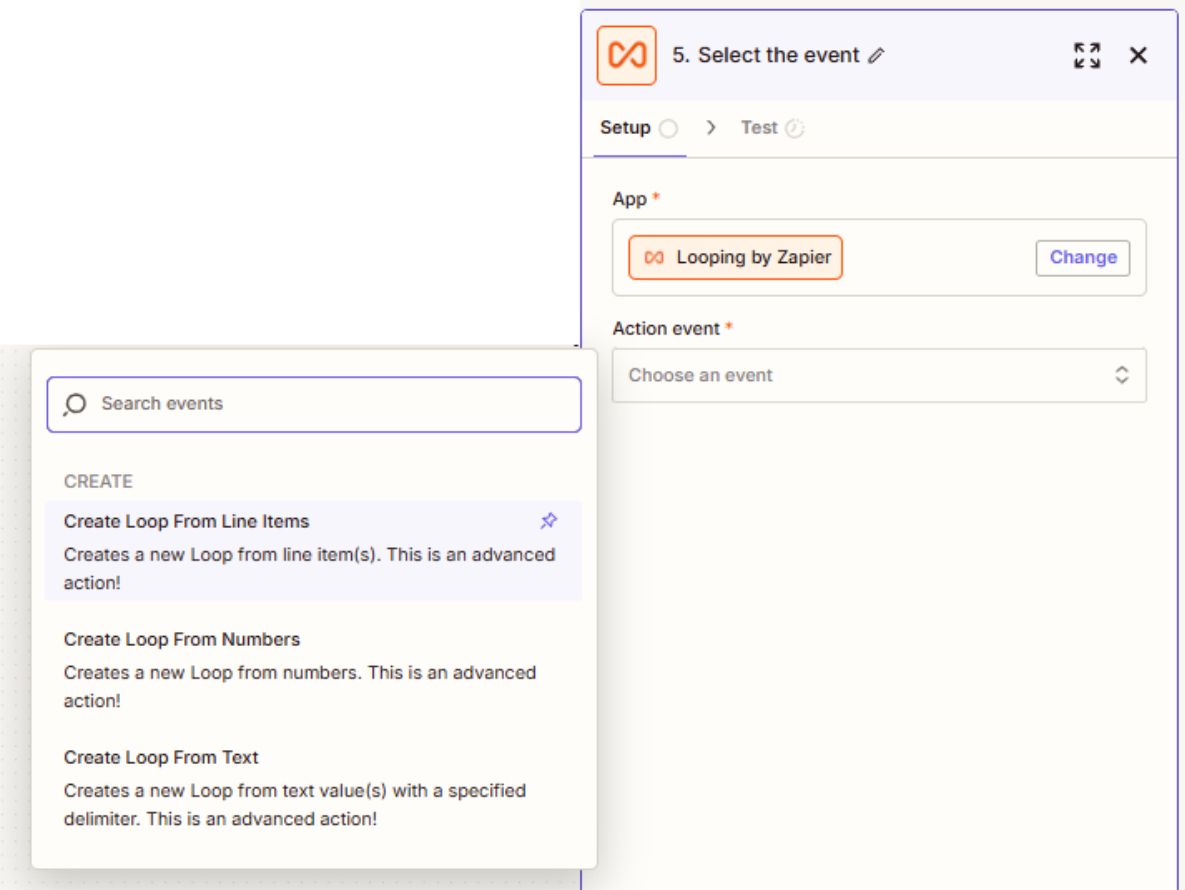
Donde:

Nombre	Identificador	Tipo	Descripción
Cases Author ID	authorId	integer	Identificador autor
Cases Author	authorName	string	Nombre autor
Cases Id by project	idByProject	string	Identificador por proyecto del caso
Cases Case ID	id	integer	Identificador caso
Cases Case Type ID	itemTypeId	integer	Identificador del tipo de caso
Cases Case Type	itemTypeName	string	Nombre del tipo de caso
Cases Category ID	categoryId	integer	Identificador de la categoría
Cases Category	categoryName	string	Nombre de la categoría
Cases Description	description	string	Descripción del caso
Cases Group ID	groupId	integer	Identificador grupo responsable
Cases Group	groupName	string	Nombre grupo responsable
Cases Impact ID	impactId	integer	Identificador del impacto
Cases Impact	impactName	string	Nombre del impacto
Cases Model ID	modelId	integer	Identificador del modelo
Cases Model	modelName	string	Nombre del Modelo

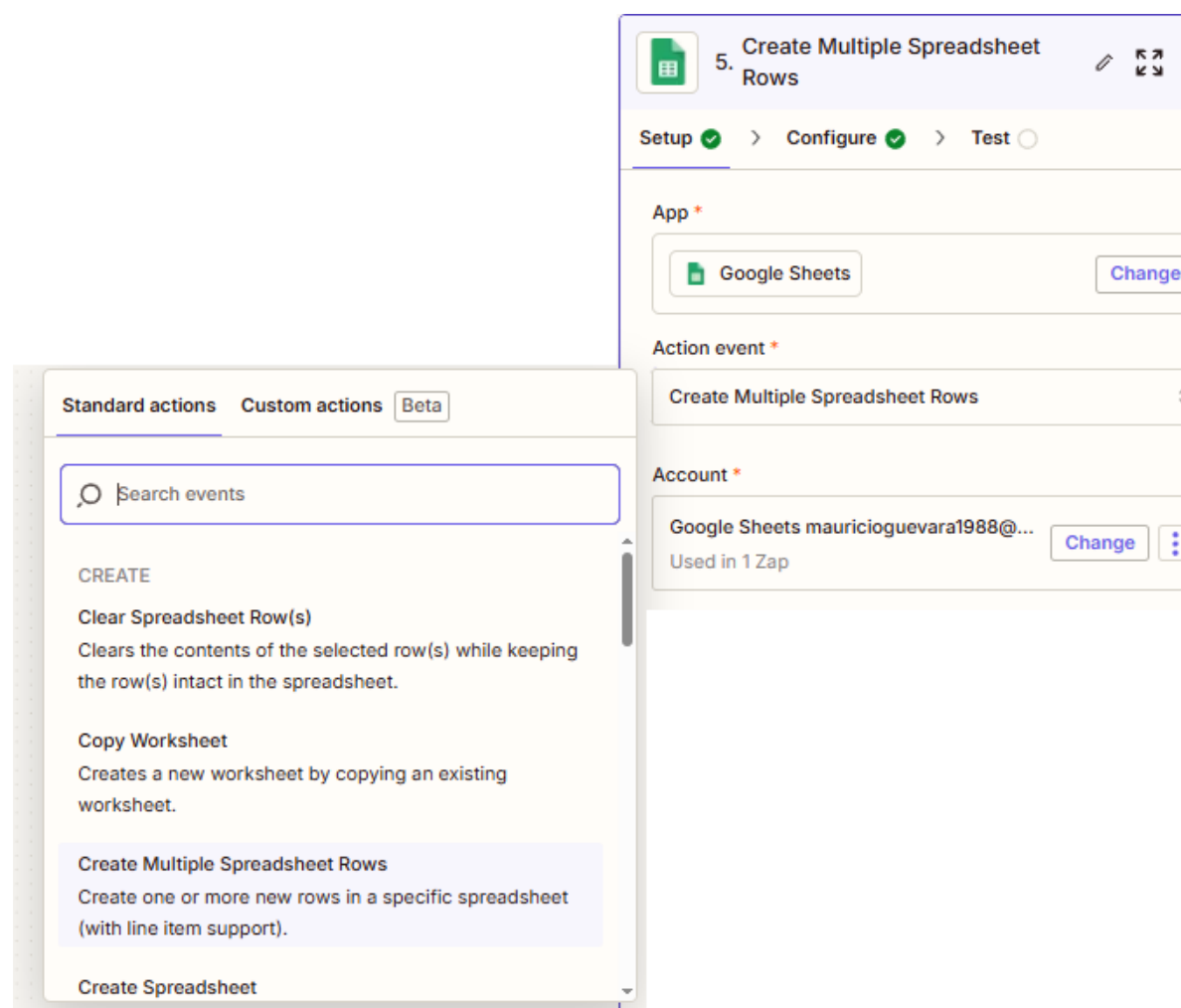
Cases Model	modelName	string	Nombre del modelo
Nombre	Identificador	Tipo	Descripción
Cases Project ID	projectId	integer	Identificador proyecto
Cases Project	projectName	string	Nombre del proyecto
Cases Reason ID	reasonId	integer	Identificador de la razón de cambio
Cases Reason	reasonName	string	Nombre de la razón de cambio
Cases Registry Date	openedDate	string	Fecha de registro
Cases Responsible ID	responsibleId	integer	Identificador del responsable
Cases Responsible	responsibleName	string	Nombre del responsable
Cases Service ID	serviceId	integer	Identificador Servicio
Cases Service	serviceName	string	Nombre Servicio
Cases SLA ID	slId	integer	Identificador SLA
Cases SLA	slaName	string	Nombre del SLA
Cases Status ID	statId	integer	Identificador del estado
Cases Status	stateName	string	Nombre del estado
Cases Subject	subject	string	Asunto del caso

Arrays en Zapier

Zapier proporciona los siguientes conectores para el [manejo de arrays](#):



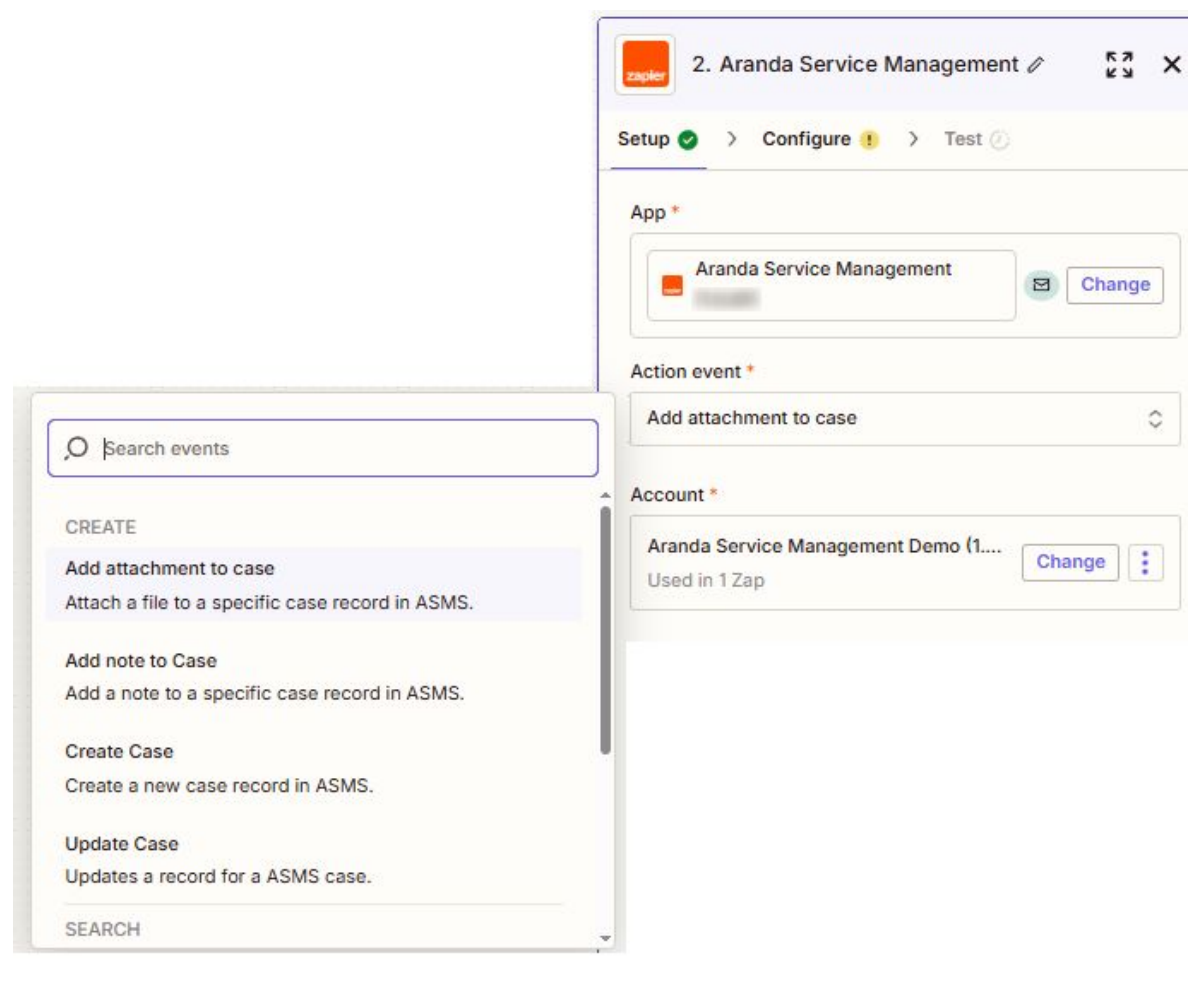
Algunos conectores de Zapier permiten el manejo de :



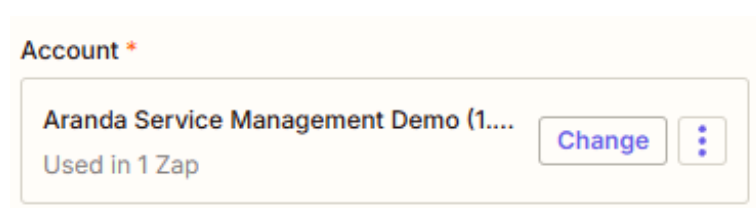
Agregar Archivo Adjunto a un Caso

Para adjuntar archivos al caso mediante el conector Aranda Service Management tenga en cuenta los siguientes pasos:

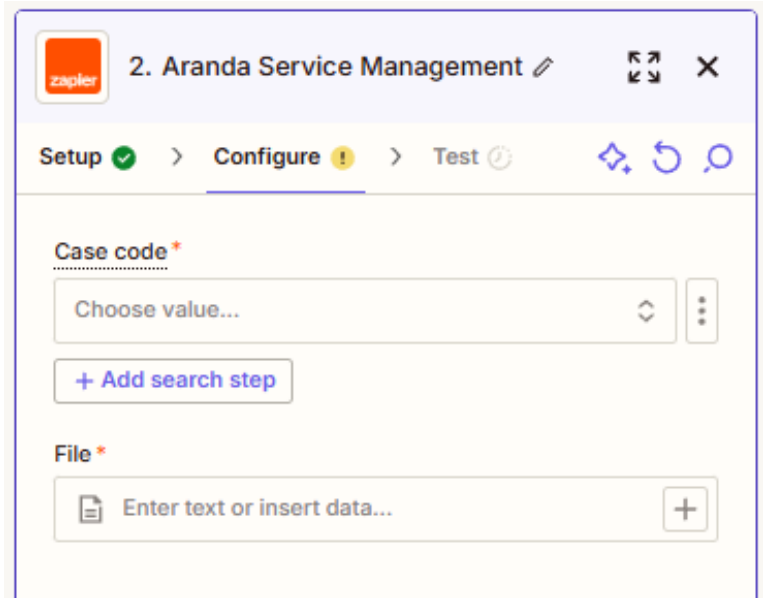
1. Seleccione la función **Add Attachment to Case** en *Action event*



2. Establezca una conexión en *Account*.



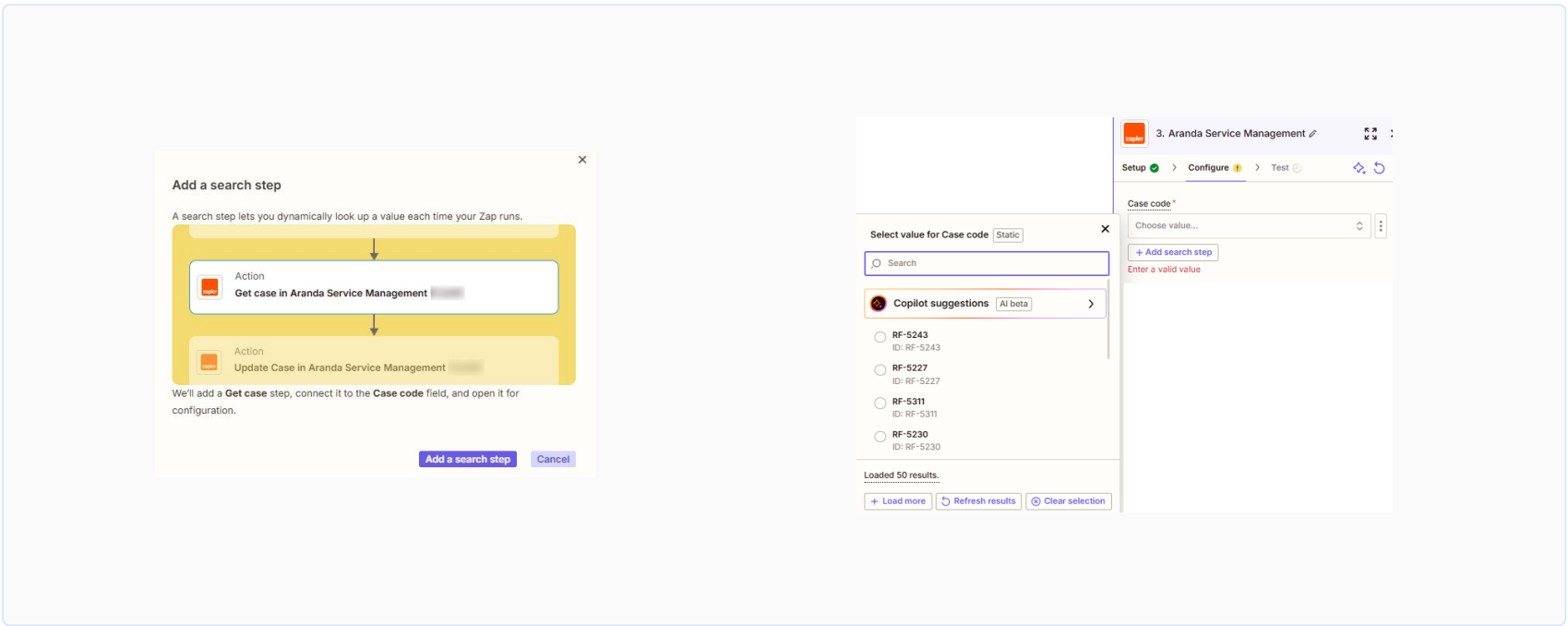
3. Ingrese a *Configure*.



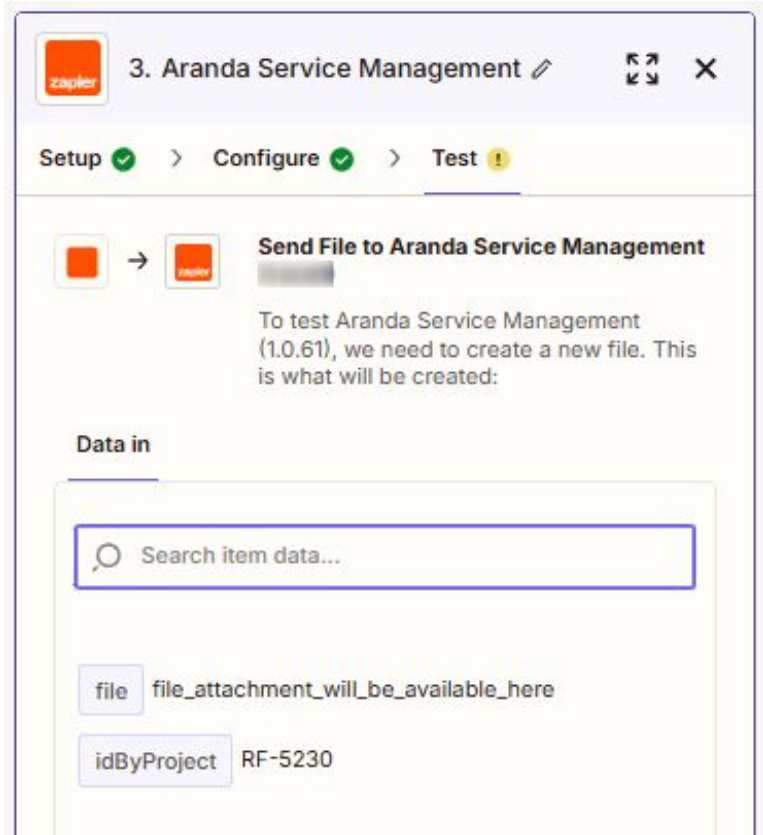
4. Ingrese el valor obligatorio:

- Case code

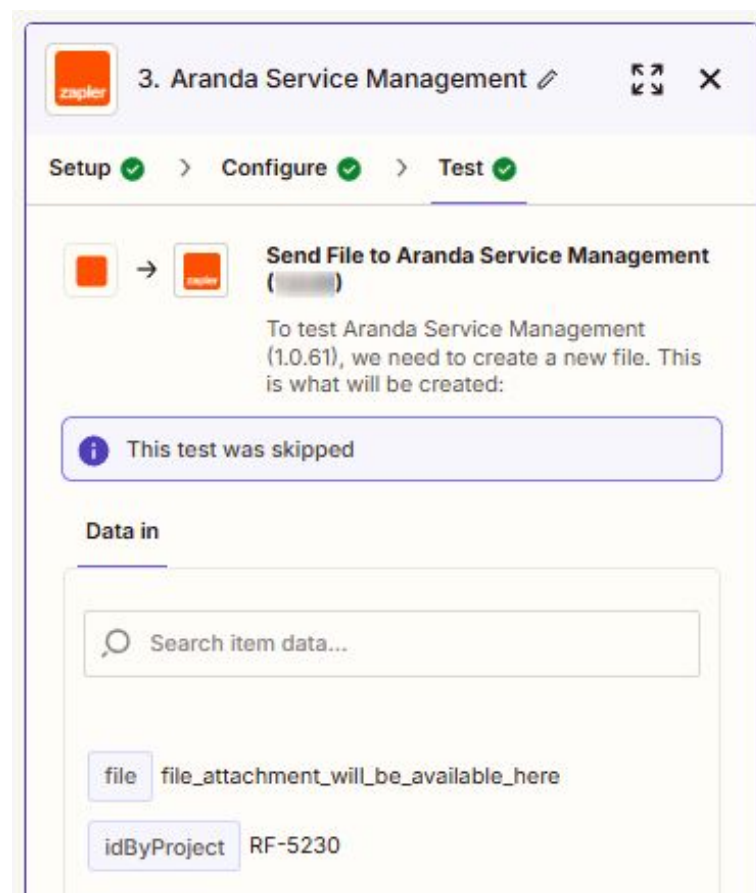
Agregue un paso de búsqueda o seleccione un caso de la lista



5. Ejecute las pruebas del conector:



6. Verifique la respuesta:

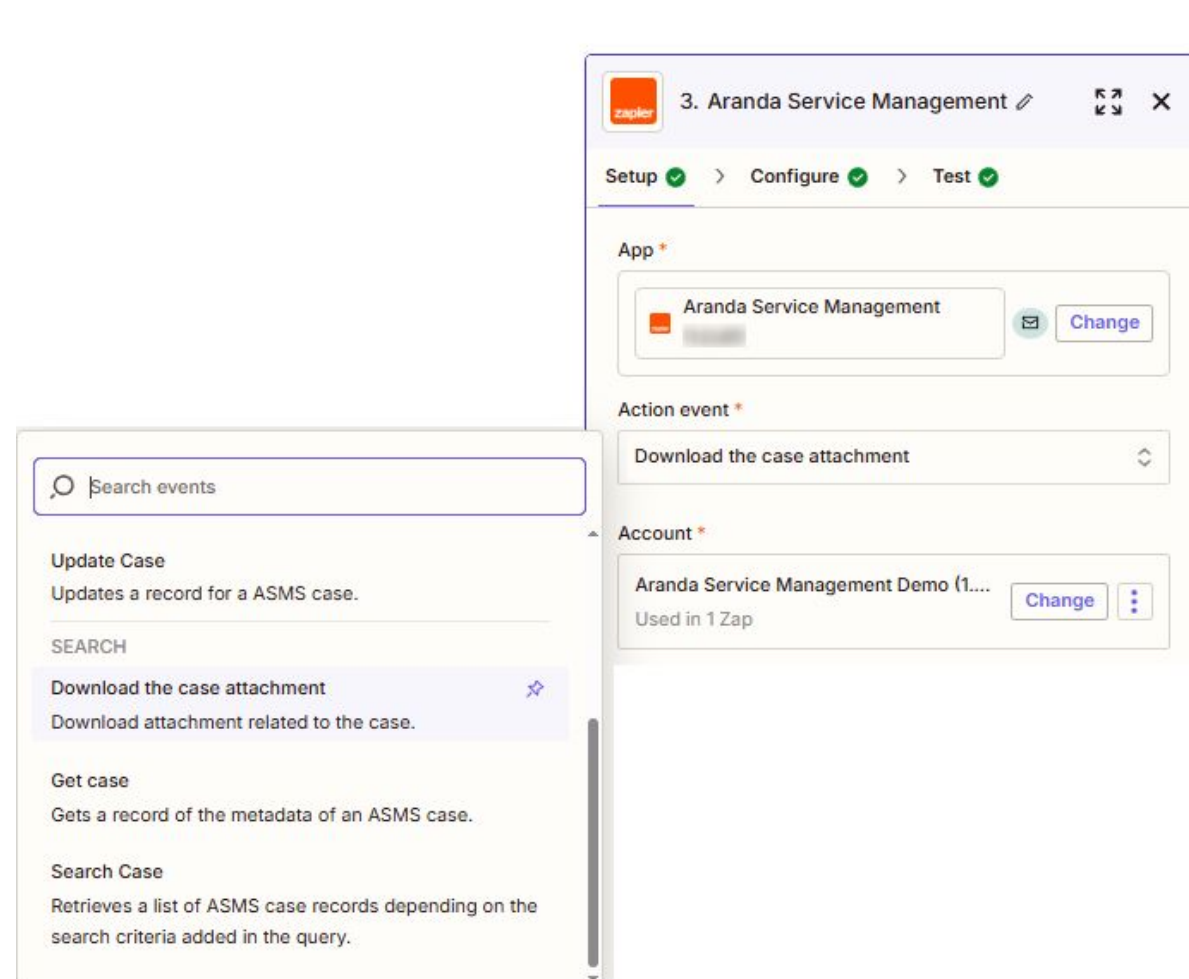


El nombre de los archivos se toma de sus meta-datos, puede hacer la consulta mediante una petición 'HEAD', si el archivo no tiene esta información se agrega el nombre 'undefinedFileName'.

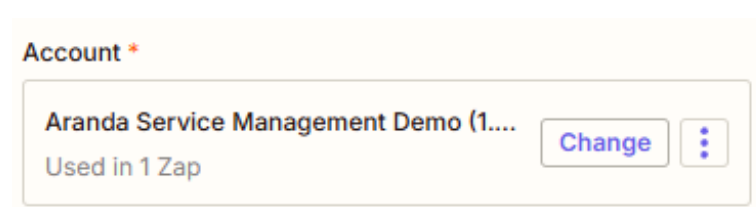
Descargar Archivos Asociados a un Caso

Para descargar los archivos adjuntos del caso mediante el conector Aranda Service Management tenga en cuenta los siguientes pasos:

1. Seleccione la función **Download the case attachment** en *Action event*



2. Establezca una conexión en *Account*.



3. Ingrese a *Configure*.

2. Download the Case Attachment

Setup ✓ > Configure ! > Test !

Case code * i

Choose value...

+ Add search step

Successful if no search results are found? i

False: step run status is "stopped: halted". (Def...

If multiple search results are found i

Return first search result. Step run status is "s...

4. Ingrese el valor obligatorio:

- Case code

Agregue un paso de búsqueda o seleccione un caso de la lista

Add a search step

A search step lets you dynamically look up a value each time your Zap runs.

Action

Get case in Aranda Service Management

Action

Update Case in Aranda Service Management

We'll add a **Get case** step, connect it to the **Case code** field, and open it for configuration.

Add a search step Cancel

Select value for Case code Static

Search

Copilot suggestions AI beta

RF-5243 ID: RF-5243

RF-5227 ID: RF-5227

RF-5311 ID: RF-5311

RF-5230 ID: RF-5230

Loaded 50 results.

+ Load more Refresh results Clear selection

3. Aranda Service Management

Setup ✓ > Configure ! > Test !

Case code *

Choose value...

+ Add search step

Enter a valid value

5. Ejecute las pruebas del conector:

3. Aranda Service Management

Setup ✓ > Configure ✓ > Test !

Find findFile in Aranda Service Management

To test Aranda Service Management (1.0.61), we need to search for a findfile. This is what we will search for:

Data in

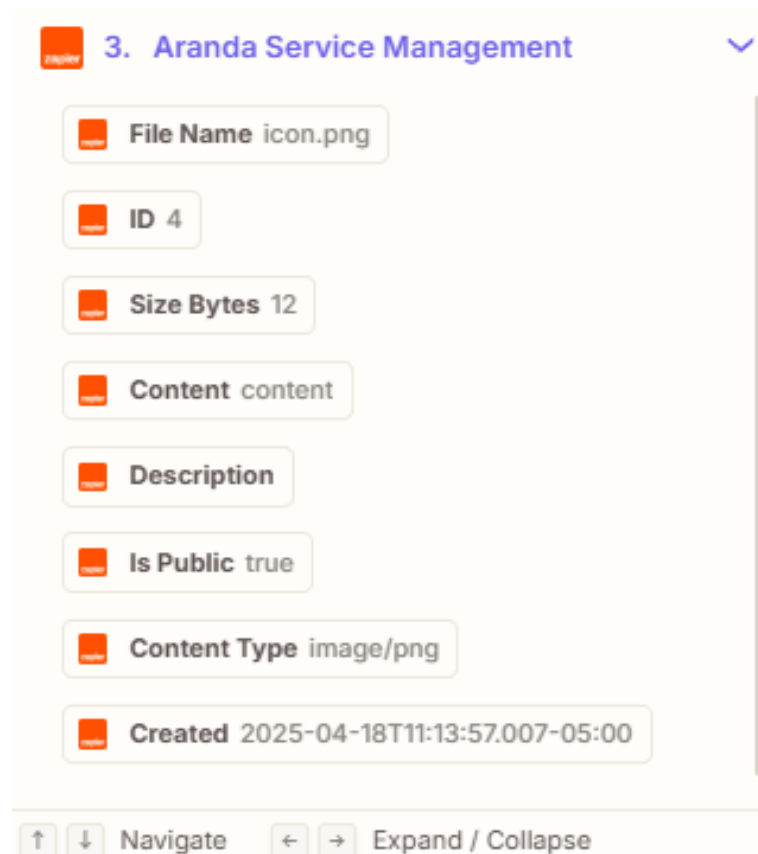
Search item data...

_zap_search_success_on_miss False

idByProject RF-5196

searchFile search file

6. Verifique la respuesta:



Donde:

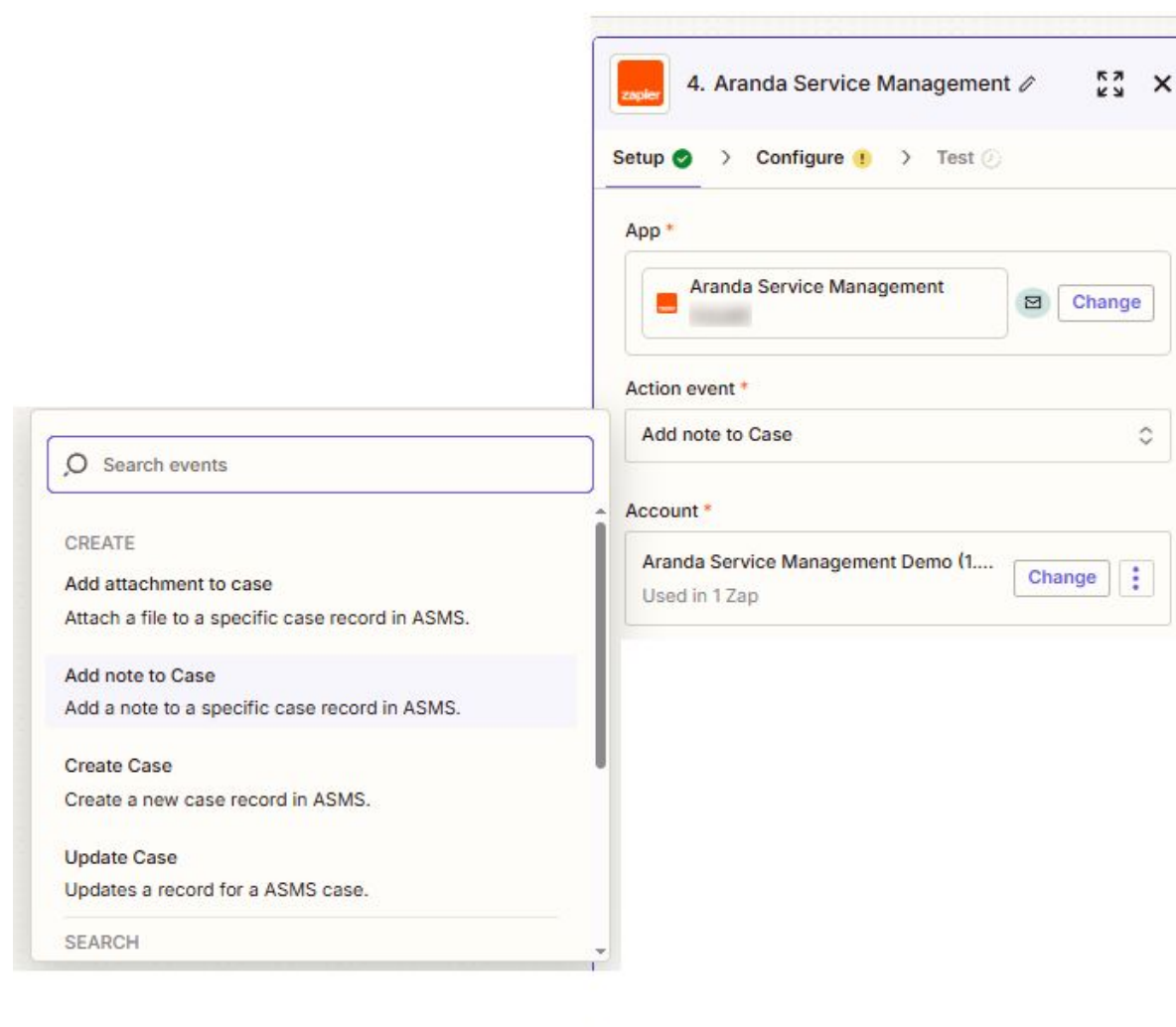
- **File Name:** Nombre del archivo adjunto.
- **ID:** Corresponde al identificador del sistema para el archivo adjunto.
- **Size Bytes:** Corresponde al tamaño en bytes del archivo adjunto.
- **Content:** Contenido del archivo adjunto.
- **Description:** Determina si el archivo adjunto es publico.
- **Is Public:** Determina si el archivo adjunto es publico o privado, donde los privados los pueden ver únicamente especialista y los públicos los ven clientes y especialistas.
- **Content Type:** Informa al cliente sobre el tipo de medio de los datos devueltos.
- **Created:** Corresponde a la fecha de creación del archivo adjunto.

Nota: Si el caso tiene más de un archivo, retorna un ZIP con todos los archivos. Si el caso tiene un solo archivo, se retornará este.

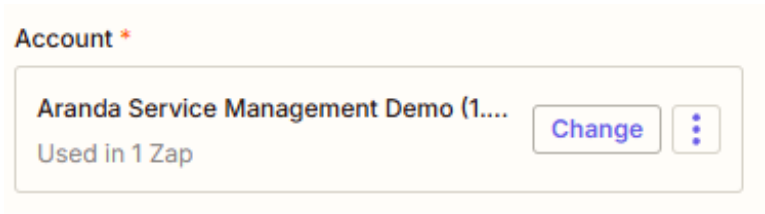
Agregar Notas al Caso

Para adjuntar notas al caso mediante el conector Aranda Service Management tenga en cuenta los siguientes pasos:

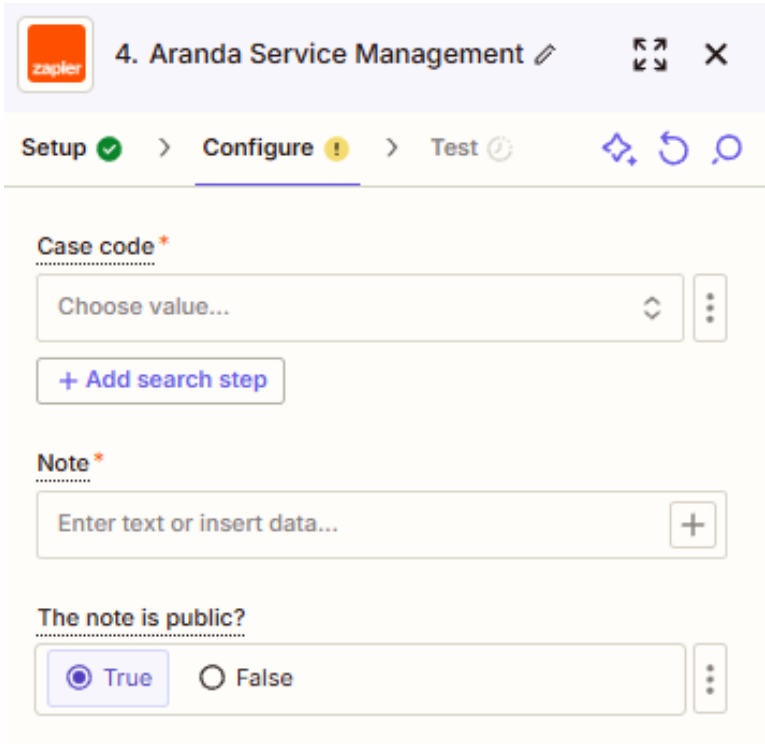
1. Seleccione la función **Add note to Case** en *Action event*



2. Establezca una conexión en *Account*.



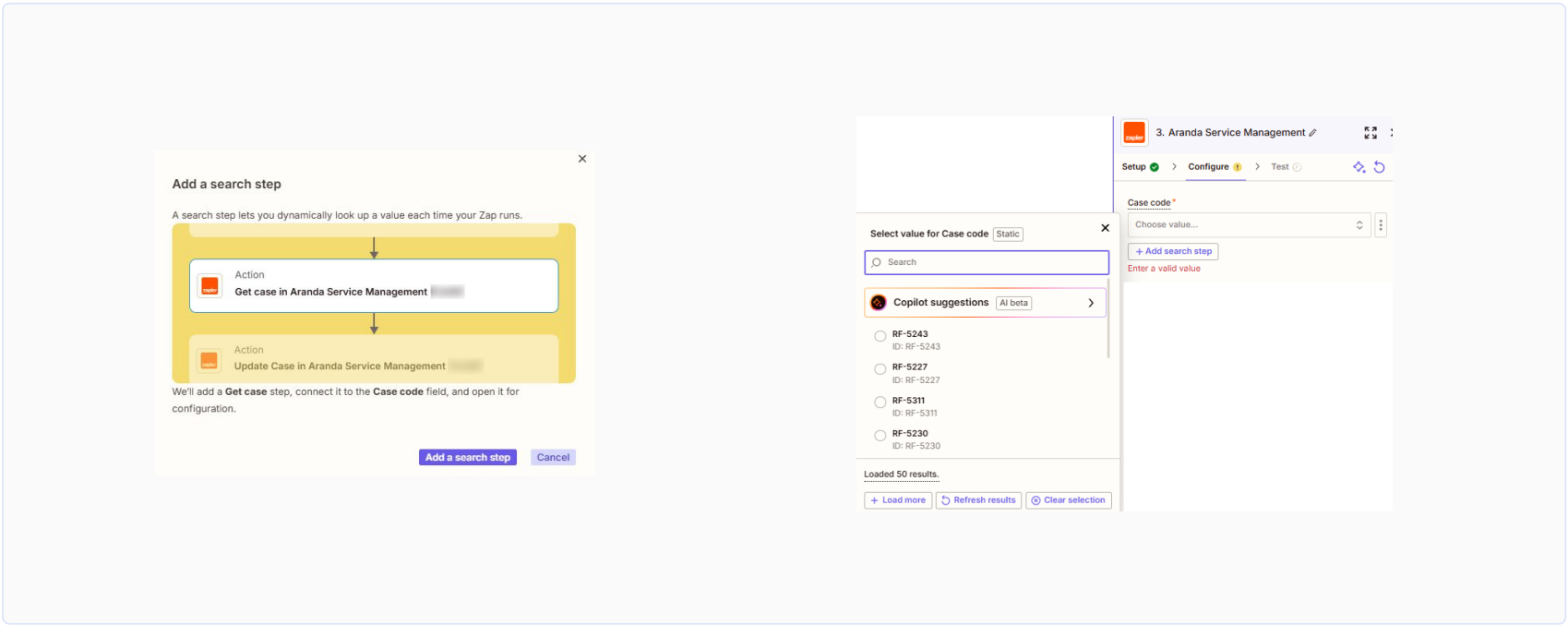
3. Ingrese a *Configure*.



4. Ingrese el valor obligatorio:


- Case code


Agregue un paso de búsqueda o seleccione un caso de la lista








5. Seleccione el tipo de nota que va agregar, privada o pública, por defecto se agregan notas públicas.



6. Ejecute las pruebas del conector:



4. Aranda Service Management 


Setup  > Configure  > Test 

 → 

Send addNoteCase to Aranda Service Management (1.0.61)

To test Aranda Service Management (1.0.61), we need to create a new addnoteCase. This is what will be created:

Data in

 Search item data...

notePublictrue


idByProjectRF-5227


notetest



Skip test




Test step



7. Verifique la respuesta:



4. Aranda Service Management 


 

Setup  > Configure  > Test 


 → 

Send addNoteCase to Aranda Service Management (1.0.61)


We'll use this as a sample for setting up the rest of your Zap.

 A addNoteCase was sent to Aranda Service Management (1.0.61) about in 0 seconds

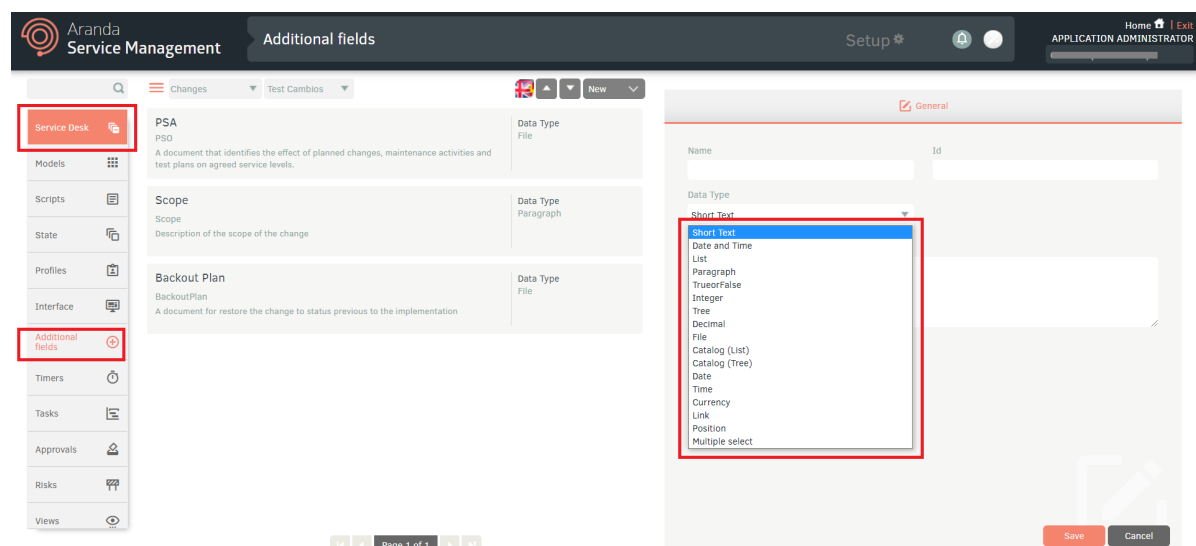
Data inData out

 Search item data...

Resulttrue

 Edit

Configuración Campos Adicionales



EL conector permite agregar los campos adicionales como campos del conector (la asignación del valor depende del tipo de campo).

Campos adicionales

Los campos adicionales se agregan después de completar la categoría a la que se asocia el caso.

Nota:

- Los campos adicionales requeridos en ASMS se mostrarán como campos obligatorios en el conector. Ejemplo:

Tipos de campos adicionales

ASMS tiene los siguientes tipos de campos adicionales:

- Short text (ShortText)
- Date and time (Datetime)
- List (List)
- Paragraph (LongText)
- True or False (CheckBox)
- Integer (Numeric)
- Tree (Recursive)
- Decimal (Decimal)

- Multiple select (MultiSelect)
- Catalog (List)(CatalogList)
- Catalog (Tree)(CatalogTree)
- Date (Date)
- Time (Time)
- Currency (Currency)
- Link (Link)
- Position [N/A]
- File [N/A]

Para asignarle un valor cada campo debe llevar el siguiente formato:

- Short text (ShortText):

Escriba el texto sin ninguna restricción.

- Date and time (Datetime)

Escriba la fecha con el siguiente formato ISO 8601.

- List (List)

Escriba o seleccione el valor de la lista como se encuentra en ASMS:

Nota:

- Se proporcionan los primeros 100 elementos de la lista, si el valor que requiere no se encuentra en la lista escriba el valor en el campo

- Paragraph (LongText)

Escriba el texto sin ninguna restricción.

- True or False (CheckBox)

Seleccione entre “True” o “False” según corresponda.

- Integer (Numeric)

Escriba un número entero que corresponda. Ejemplo “1000”.

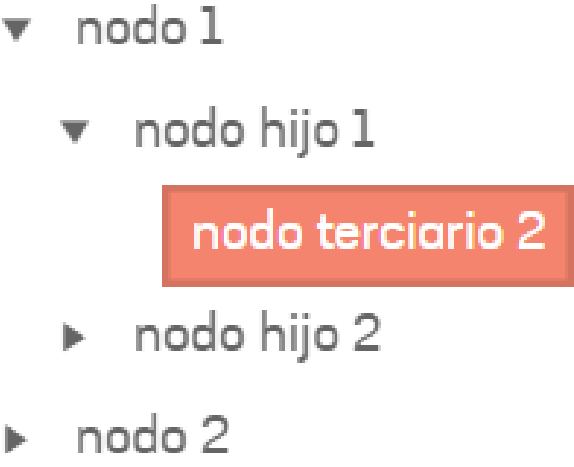
- Tree (Recursive)

El valor correspondiente al campo debe tener el siguiente formato:

Ejemplo:

```
"valor 1\valor 2\valor 3"
```

Tome el siguiente ejemplo



Para el ejemplo el valor quedaría de la siguiente forma:

Ejemplo:

```
"nodo 1\nodo hijo 1\nodo terciario 2"
```

• **Decimal (Decimal)**

Escriba un número decimal que corresponda. Ejemplo “0.001”.

• **Catalog (List)(CatalogList)**

Escriba o seleccione el valor de la lista como se encuentra en ASMS:

Nota:

- Se proporcionan los primeros 100 elementos de la lista, si el valor que requiere no se encuentra en la lista escriba el valor en el campo

• **Catalog (Tree)(CatalogTree)**

El valor correspondiente al campo debe tener el siguiente formato:

Ejemplo:

```
"valor 1\valor 2\valor 3"
```

Tome el siguiente ejemplo:

▼ Colombia
▼ Naríño
 Pasto

Para el ejemplo el valor quedaría de la siguiente forma:

Ejemplo:

```
"Colombia\Nariño\Pasto"
```

• **Date (Date)**

Escriba la fecha con el siguiente formato ISO 8601.

• **Time (Time)**

Escriba el tiempo con el siguiente formato:

```
HH:mm:ss
```

• **Currency (Currency)**

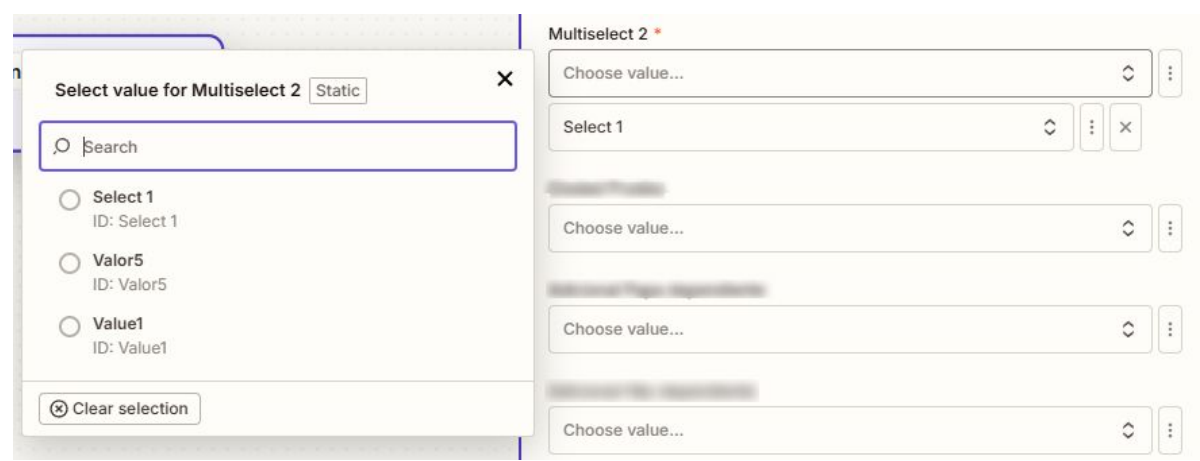
Escriba un número decimal que corresponda.

- **Link(Link)**

Escriba el valor que corresponda a una URL.

- **Multiple select (MultiSelect)**

Seleccione un valor de la lista proporcionada por el conector:



Nota:

- Se proporcionan los primeros 100 elementos de la lista, si el valor que requiere no se encuentra en la lista escriba el valor en el campo

Preguntas frecuentes

Preguntas Frecuentes

1. ¿Cómo recuperar los ID de los atributos necesarios para utilizar las diferentes acciones en el conector (por ejemplo, proyecto, servicio, categoría, grupo, especialista)?

Las identificaciones se pueden recuperar de muchas maneras:

- Con Aranda Query Manager, puede crear un informe que consulte la tabla de Aranda Service Management Suite (ASMS) donde se encuentran los datos requeridos. Si necesita orientación sobre los objetos de datos en la solución, visite el siguiente [enlace](#) e identifique la versión de la base de datos Aranda correspondiente a su instalación de ASMS.
- Si está utilizando una instalación ASMS On Premise, puede consultar la tabla ASMS donde se encuentran los datos requeridos a través de un cliente SQL.
- A través del Centro de Soporte Aranda, generando una solicitud de soporte a través de los canales de contacto indicados en el siguiente sitio web [Soporte](#).
 1. ¿Cuál es el tamaño máximo de los archivos que se pueden adjuntar cuando se utiliza la acción “Agregar archivo adjunto”?

El tamaño máximo depende de la configuración específica de su instancia/instalación de ASMS. Tenga en cuenta las limitaciones realizadas por Zapier, consulte el siguiente [documento](#) sobre las restricciones.

[Send files in Zaps](#) 3. ¿Cuál es el nivel de acceso a datos requerido por la cuenta de técnico cuyo token se utiliza en la configuración de la conexión ASMS requerida por el conector?

El nivel de acceso es el mismo que el de la cuenta de técnico que se utiliza en ASMS de forma regular. Es decir, según los roles y permisos del técnico correspondiente en ASMS, se puede acceder a los datos con el conector.

4. ¿La cuenta del técnico cuyo token se utilizará en el conector debe ser nombrada o simultánea?

Teniendo en cuenta que el conector accede a la instancia ASMS relacionada varias veces por hora, se recomienda que la cuenta sea del tipo Nombrado. 5. ¿La creación o modificación de casos utilizando el conector sigue las mismas reglas de validación de datos presentes en la interfaz ASMS?

Sí, sigue las mismas reglas de validación. Por ejemplo, al crear un caso para un proyecto, servicio y categoría específicos, si se deben completar campos nativos y adicionales, estos datos también se requieren al enviar el caso a través del conector. 6. ¿Se puede utilizar el conector para instancias de ASMS en entornos de nube y locales?

Sí, se puede utilizar tanto en instalaciones en la nube como en instalaciones de ASMS. En instalaciones locales, debe considerar la conectividad entre el servidor ASMS y su entorno de Zapier. 7. Quiero crear flujos en Zapier que comiencen a partir de eventos en ASMS (por ejemplo, cuando se crea un caso, cuando se asigna un caso a un grupo específico). ¿Es posible utilizar activadores que comiencen a partir de eventos que ocurren en ASMS?

Sí, es posible. Se recomiendan los siguientes pasos:

- Inicialice un activador en Zapier como lo enseña la siguiente [documentación](#)
- Crear una regla de negocio en ASMS para el conjunto de condiciones que, cuando se cumplan, deben iniciar el flujo en Zapier. Como acción dentro de la regla, seleccione “Invocar Webhook” y en la URL de destino de la invocación, ingrese la URL del WebHook obtenida previamente, los parámetros a enviar y el cuerpo de la solicitud (que debe coincidir con el esquema JSON del cuerpo de la solicitud). Para obtener más información sobre cómo invocar un Webhook desde una regla en ASMS, visite el siguiente enlace: [Regla de Webhook](#)
- Pruebe la regla creada y valide que se envíe una solicitud HTTP a la URL del WebHook e inicialice el flujo en Zapier.